



OTRS Configuration Options Reference

Versão 8.0

OTRS AG

03/01/2020

1	<i>CloudService</i>	3
2	<i>CloudService → Admin → ModuleRegistration</i>	5
3	<i>Core</i>	7
4	<i>Core → AppointmentCalendar</i>	9
5	<i>Core → AppointmentCalendar → Plugin</i>	13
6	<i>Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments</i>	15
7	<i>Core → Auth → Agent</i>	19
8	<i>Core → Auth → Agent → TwoFactor</i>	21
9	<i>Core → Auth → Customer</i>	25
10	<i>Core → Auth → Customer → TwoFactor</i>	33
11	<i>Core → Auth → TwoFactor</i>	37
12	<i>Core → Autoload</i>	39
13	<i>Core → Cache</i>	41
14	<i>Core → Chat</i>	43
15	<i>Core → CommunicationChannel</i>	49
16	<i>Core → CommunicationChannel → MIMEBase</i>	51
17	<i>Core → CommunicationLog</i>	53
18	<i>Core → Crypt → PGP</i>	55
19	<i>Core → Crypt → SMIME</i>	59
20	<i>Core → Customer</i>	61

21	<i>Core → DB → Mirror</i>	65
22	<i>Core → DocumentSearch → Driver</i>	69
23	<i>Core → Draft</i>	71
24	<i>Core → DynamicFields → DriverRegistration</i>	73
25	<i>Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration</i>	79
26	<i>Core → Email</i>	83
27	<i>Core → Email → PostMaster</i>	89
28	<i>Core → Event → AppointmentCalendar</i>	103
29	<i>Core → Event → CustomPage</i>	105
30	<i>Core → Event → CustomerCompany</i>	107
31	<i>Core → Event → CustomerUser</i>	109
32	<i>Core → Event → DynamicField</i>	111
33	<i>Core → Event → FAQ</i>	113
34	<i>Core → Event → LinkObject</i>	115
35	<i>Core → Event → Package</i>	117
36	<i>Core → Event → Queue</i>	119
37	<i>Core → Event → ServiceCatalogueItem</i>	121
38	<i>Core → Event → Ticket</i>	123
39	<i>Core → FAQ</i>	129
40	<i>Core → FAQ → Approval</i>	133
41	<i>Core → FAQ → Explorer</i>	137
42	<i>Core → FAQ → Item</i>	141
43	<i>Core → FAQ → Item → Voting</i>	145
44	<i>Core → FAQ → RelatedArticles</i>	147
45	<i>Core → FAQ → TicketCompose</i>	149
46	<i>Core → GoogleChrome</i>	151
47	<i>Core → LinkObject</i>	153
48	<i>Core → Log</i>	157
49	<i>Core → MailQueue</i>	159
50	<i>Core → PDF</i>	161

51	<i>Core</i> → <i>Package</i>	165
52	<i>Core</i> → <i>PasswordPolicy</i> → <i>Exceptions</i>	169
53	<i>Core</i> → <i>PerformanceLog</i>	173
54	<i>Core</i> → <i>Permission</i>	175
55	<i>Core</i> → <i>ProcessManagement</i>	179
56	<i>Core</i> → <i>Queue</i>	183
57	<i>Core</i> → <i>ReferenceData</i>	185
58	<i>Core</i> → <i>SLA</i>	187
59	<i>Core</i> → <i>SMS</i>	189
60	<i>Core</i> → <i>SOAP</i>	191
61	<i>Core</i> → <i>Service</i>	193
62	<i>Core</i> → <i>Session</i>	195
63	<i>Core</i> → <i>Stats</i>	201
64	<i>Core</i> → <i>Stats</i> → <i>Reports</i>	203
65	<i>Core</i> → <i>SystemMaintenance</i>	205
66	<i>Core</i> → <i>Ticket</i>	207
67	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>ACL</i>	221
68	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>DynamicFieldDefault</i>	227
69	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>FulltextSearch</i>	233
70	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>Permission</i>	255
71	<i>Core</i> → <i>Time</i>	259
72	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar1</i>	265
73	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar2</i>	269
74	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar3</i>	273
75	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar4</i>	277
76	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar5</i>	281
77	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar6</i>	285
78	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar7</i>	289
79	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar8</i>	293
80	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar9</i>	297

81	<i>Core → Web</i>	301
82	<i>Core → WebUserAgent</i>	303
83	<i>Daemon</i>	305
84	<i>Daemon → Log</i>	307
85	<i>Daemon → ModuleRegistration</i>	309
86	<i>Daemon → SchedulerCronTaskManager → Task</i>	311
87	<i>Daemon → SchedulerGenericAgentTaskManager</i>	329
88	<i>Daemon → SchedulerGenericInterfaceTaskManager</i>	331
89	<i>Daemon → SchedulerTaskWorker</i>	333
90	<i>Frontend → Admin</i>	335
91	<i>Frontend → Admin → ModuleRegistration</i>	341
92	<i>Frontend → Admin → ModuleRegistration → AdminOverview</i>	369
93	<i>Frontend → Admin → ModuleRegistration → Loader</i>	391
94	<i>Frontend → Admin → ModuleRegistration → MainMenu</i>	415
95	<i>Frontend → Admin → View → ContactWithData</i>	433
96	<i>Frontend → Admin → View → CustomPage</i>	435
97	<i>Frontend → Admin → View → CustomerCompany</i>	437
98	<i>Frontend → Admin → View → CustomerUser</i>	439
99	<i>Frontend → Admin → View → NotificationEvent</i>	441
100	<i>Frontend → Admin → View → SelectBox</i>	445
101	<i>Frontend → Admin → View → SysConfig</i>	447
102	<i>Frontend → Agent</i>	449
103	<i>Frontend → Agent → ArticleComposeModule</i>	469
104	<i>Frontend → Agent → Auth</i>	471
105	<i>Frontend → Agent → BusinessCard</i>	473
106	<i>Frontend → Agent → BusinessObject</i>	475
107	<i>Frontend → Agent → Customer</i>	481
108	<i>Frontend → Agent → CustomerUser</i>	485
109	<i>Frontend → Agent → DocumentSearch</i>	489
110	<i>Frontend → Agent → FAQ</i>	491

111	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQJournalOverview</i>	495
112	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQOverview</i>	497
113	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQRelatedArticles</i>	499
114	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FrontendNotification</i>	501
115	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>LinkObject</i>	507
116	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>MIMEViewer</i>	511
117	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Menu</i> → <i>Groups</i>	513
118	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i>	517
119	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>Loader</i>	545
120	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	565
121	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Organizer</i>	579
122	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Route</i>	585
123	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Ticket</i>	589
124	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>TicketOverview</i>	595
125	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>TicketOverview</i> → <i>MenuModule</i>	599
126	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ToolBar</i>	603
127	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerInformationCenter</i>	611
128	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserAddressBook</i>	617
129	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserInformationCenter</i>	619
130	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserSearch</i>	625
131	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Dashboard</i>	629
132	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Dashboard</i> → <i>EventsTicketCalendar</i>	655
133	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Dashboard</i> → <i>TicketFilters</i>	657
134	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>DynamicFieldOverview</i>	659
135	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>FAQAdd</i>	661
136	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>FAQEdit</i>	663
137	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>FAQExplorer</i>	665
138	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>FAQJournal</i>	667
139	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>FAQPrint</i>	669
140	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>FAQSearch</i>	671

141	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQZoom</i>	677		
142	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQZoom</i>	→	<i>MenuModule</i>	679
143	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleDetailView</i>	683		
144	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>LinkObject</i>	685		
145	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>NotificationView</i>	687		
146	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Preferences</i>	689		
147	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticCreateUpdateView</i>	707		
148	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticReportCreateUpdateView</i>	709		
149	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticReportOverview</i>	711		
150	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Stats</i>	715		
151	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketBounce</i>	719		
152	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketClose</i>	721		
153	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCompose</i>	729		
154	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	733		
155	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>Email</i>	735
156	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>Phone</i>	749
157	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>SMS</i>	757
158	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCustomer</i>	767		
159	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	769		
160	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>ArticleAction</i>	781
161	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	785
162	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailNew</i>	787		
163	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailOutbound</i>	791		
164	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailResend</i>	795		
165	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEscalation</i>	797		
166	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketForward</i>	799		
167	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketFreeText</i>	803		
168	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketHistory</i>	811		
169	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketList</i>	813		
170	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketLocked</i>	815		

171	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketMerge</i>	817		
172	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketMove</i>	819		
173	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketNote</i>	823		
174	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketOwner</i>	831		
175	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketPending</i>	839		
176	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketPhoneInbound</i>	847		
177	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketPhoneNew</i>	851		
178	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketPhoneOutbound</i>	855		
179	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketPrint</i>	859		
180	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketPriority</i>	861		
181	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketProcess</i>	869		
182	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketQueue</i>	871		
183	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketResponsible</i>	875		
184	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketSMSNew</i>	883		
185	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketSMSOutbound</i>	887		
186	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketSearch</i>	889		
187	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketService</i>	899		
188	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketStatus</i>	903		
189	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketWatch</i>	905		
190	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketZoom</i>	907		
191	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketZoom</i>	→	<i>ArticleAction</i>	915
192	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketZoom</i>	→	<i>MenuModule</i>	921
193	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>WebNotificationView</i>	935		
194	<i>Frontend</i>	→	<i>Base</i>					937		
195	<i>Frontend</i>	→	<i>Base</i>	→	<i>Loader</i>			947		
196	<i>Frontend</i>	→	<i>Base</i>	→	<i>NavBarModule</i>			953		
197	<i>Frontend</i>	→	<i>Base</i>	→	<i>OutputFilter</i>			955		
198	<i>Frontend</i>	→	<i>External</i>					961		
199	<i>Frontend</i>	→	<i>External</i>	→	<i>Auth</i>			967		
200	<i>Frontend</i>	→	<i>External</i>	→	<i>DocumentSearch</i>			969		

201Frontend → External → Menu	971
202Frontend → External → PrivacyNotice	975
203Frontend → External → Route	977
204Frontend → External → View → KnowledgeBaseDetail	981
205Frontend → External → View → Preferences	983
206Frontend → External → View → TicketCreate	989
207Frontend → External → View → TicketDetail	995
208Frontend → External → View → TicketOverview	999
209GenericInterface	1001
210GenericInterface → ErrorHandlerling → ModuleRegistration	1003
211GenericInterface → Invoker → ModuleRegistration	1005
212GenericInterface → Mapping → ModuleRegistration	1007
213GenericInterface → Operation	1009
214GenericInterface → Operation → Generic → RPC	1011
215GenericInterface → Operation → ModuleRegistration	1013
216GenericInterface → Operation → TicketCreate	1017
217GenericInterface → Operation → TicketSearch	1019
218GenericInterface → Operation → TicketUpdate	1021
219GenericInterface → Transport → ModuleRegistration	1023
220WebApp	1025
221WebApp → API → Agent → Account	1027
222WebApp → API → Agent → Statistic	1029
223WebApp → API → Agent → StatisticReports	1031
224WebApp → API → Agent → TicketList	1033
225WebApp → API → Agent → TwoFactor	1035
226WebApp → API → Customer	1039
227WebApp → API → Customer → Account	1041
228WebApp → API → Customer → TwoFactor	1045
229WebApp → APIClient	1049



Essa documentação lista todas as opções de configuração do OTRS.

Permissão é dada para copias, distribuir e/ou modificar este documento sob os termo de GNU Free Documentation License, Version 1.3 ou qualquer versão posterior publicada por Free Software Foundation; sem Sessões Invariantes, nem Textos de Capa, nem Textos de Contracapa. Uma cópia da licença pode ser encontrada na página web [GNU](#).

1.1 *CloudServices::Disabled*

Defines if the communication between this system and OTRS Group servers that provide cloud services is possible. If set to 'Disable cloud services', some functionality will be lost such as system registration, support data sending, use of OTRS Verify™, OTRS News and product News dashboard widgets, among others.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- 0

CloudService → Admin → ModuleRegistration

2.1 *CloudService::Admin::Module###200-SMS*

Registro de módulo da administração de serviço em nuvem para a camada de transporte.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminCloudServiceSMS  
Description: This will allow the system to send text messages via SMS.  
Icon: fa fa-mobile  
Name: SMS
```


3.1 *ConfigImportAllowed*

Controla se o administrador pode importar uma configuração de sistema salva na Configuração do Sistema. Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

3.2 *DemoSystem*

Executa o sistema na versão “Demo” . Se ativado, agentes podem alterar permissões, como a seleção de idioma e tema, através da interface web de agente. Essas mudanças só ficam válidas durante a sessão atual. Não será possível aos agentes alterar suas senhas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

3.3 *FQDN*

Define o nome de domínio totalmente qualificado do sistema. Essa definição é utilizada como a variável OTRS_CONFIG_FQDN que é encontrada em todos os formatos de mensagem utilizados pela aplicação para construir links para tickets pertencentes a seu sistema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- yourhost.example.com
```

3.4 Organization

Nome da empresa que será incluído nos e-mails enviados como X-Header.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Example Company
```

3.5 ProductName

Define o nome da aplicação que será exibido na interface web, abas e barra de título do navegador web.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- OTRS 8
```

3.6 Secure::*DisableBanner*

Se ativado, o tag de versão OTRS será removido da interface web, dos cabeçalhos HTTP e os X-Headers de e-mails enviados. OBSERVAÇÃO: se você alterar esta opção, favor garantir que o cache seja excluído.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

3.7 SystemID

Defines the system identifier. Every ticket number and http session string contains this ID. This ensures that only tickets which belong to your system will be processed as follow-ups (useful when communicating between two instances of OTRS).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '10'
```

4.1 *AgentAppointmentEdit::Location::Link###1-GoogleMaps*

Define um ícone com link para a página com mapa do google da localização atual na tela de edição de compromisso.

Default value:

```
---
CSSClass: GoogleMaps
IconName: fa-globe fa-lg
Target: _blank
Text: Location
URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

4.2 *AppointmentCalendar::CalendarColors*

Lista de cores em RGB hexadecimal que estarão disponíveis para seleção durante a criação do calendário. Certifique-se de as cores são escuras o suficiente, texto brancas podem ser sobrepostos.

Default value:

```
---
- '#000000'
- '#1E1E1E'
- '#3A3A3A'
- '#545453'
- '#6E6E6E'
- '#878687'
- '#888787'
- '#A09FA0'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'  
- '#491A88'  
- '#891E88'  
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFD'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFD'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

4.3 *AppointmentCalendar::CalendarLimitOverview*

Número máximo de calendário ativos nas visões gerais. Por favor, note que um numero grande de calendário ativos você poderá ter impactos na performance do servidor devido a muitas chamadas simultâneas.

Default value:

```
--- '10'
```

4.4 *AppointmentCalendar::Import::RecurringMonthsLimit*

OTRS não suporta Compromissos recorrentes sem uma data de término ou um número de iterações. Durante o processo de importação, pode ocorrer que o arquivo ICS não contenha esses Compromissos. Ao invés disso, o sistema cria Compromissos no passado mais Compromissos para os próximos N meses (120 meses/10 anos por padrão).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '120'
```

Core → AppointmentCalendar → Plugin

5.1 *AppointmentCalendar::Plugin###0100-Ticket*

Define o plugin do ticket para compromissos do calendário.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Calendar::Plugin::Ticket  
Name: Ticket  
URL: <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>  
→index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=%s
```

Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments

6.1 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentSearchParam*

Define a lista de parâmetros que podem ser passados para a função de pesquisa ticket.

Default value:

```
---
CustomerID: CustomerID
CustomerUserLogin: Customer user
Locks: Lock state
MIMEBase_AttachmentName: Attachment Name
MIMEBase_Body: Body
MIMEBase_Cc: Cc
MIMEBase_From: From
MIMEBase_Subject: Subject
MIMEBase_To: To
OwnerIDs: Owner
Priorities: Priority
ResponsibleIDs: Responsible
SLAs: SLA
Services: Service
StateType: State type
States: State
Title: Title
Types: Type
```

6.2 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0100-FirstResponseTime*

Define o backend de tipo de notificação de compromisso de ticket para horário de escalonamento de ticket.

Default value:

```
---
Event: ↵
↳TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|TicketCreate|ArticleCreate
Key: FirstResponseTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: First response time
```

6.3 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0200-UpdateTime*

Define o backend de tipo de notificação de compromisso de ticket para horário de escalonamento de ticket.

Default value:

```
---
Event: ↵
↳TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|TicketCreate|ArticleCreate
Key: UpdateTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: Update time
```

6.4 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0300-SolutionTime*

Define o backend de tipo de notificação de compromisso de ticket para horário de escalonamento de ticket.

Default value:

```
---
Event: ↵
↳TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|TicketCreate|ArticleCreate
Key: SolutionTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: Solution time
```

6.5 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0400-PendingTime*

Define o backend de tipo de notificação de compromisso de ticket para o tempo de pendente de ticket.

Default value:

```
---
Event: TicketPendingTimeUpdate
Key: PendingTime
Mark: P
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::PendingTime
Name: Pending time
```

6.6 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0500-DynamicField*

Define o backend de tipo de notificação de compromisso de ticket para campo dinâmico de ticket data e hora.

Default value:

```
---
Event: TicketDynamicFieldUpdate_.*
Key: DynamicField_%s
Mark: D
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::DynamicField
Name: DynamicField_%s
```

Core → Auth → Agent

7.1 *AuthPostAuthModule###1000-PasswordChange*

Defines the password change post authentication module.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Auth::PostAuth::PasswordChange
```

7.2 *AuthPostAuthModule###2000-TwoFactorSetup*

Defines the password change post authentication module.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Auth::PostAuth::TwoFactorSetup
```

Core → Auth → Agent → TwoFactor

8.1 *Agent::AuthTwoFactor::Module###AuthenticatorApp*

Defines the two-factor module to authenticate agents via authenticator app (TOTP mechanism). Use ‘Prio’ key to influence the priority of this mechanism in respect to others. ‘SecretPreferencesKey’ contains the key of the user preference where the shared secret key is stored. ‘AllowPreviousToken’ defines if the previously valid token should be accepted for authentication, which is slightly less secure but gives users 30 seconds more time to enter their one-time password. ‘GracePeriod’ is the time period in seconds that the token will be considered valid, before changing it make sure the user app supports this value.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
AllowPreviousToken: '1'
GracePeriod: '30'
Icon: regular, mobile-qr-code
Label: Authenticator App
Module: Kernel::System::TwoFactor::AuthenticatorApp
Prio: '1000'
SecretPreferencesKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey
```

8.2 *Agent::AuthTwoFactor::Module###Email*

Defines the two-factor module to authenticate agents via email (HOTP mechanism). Use ‘Prio’ key to influence the priority of this mechanism in respect to others. ‘SecretPreferencesKey’ contains the key of the user preference where the shared secret key is stored. ‘CounterPreferencesKey’ contains the key of the user preference where the current counter value is stored. ‘LookAheadWindowSize’ defines number of retry attempts that will be used if the token is invalid, by increasing the counter value for specified window size (counter re-sync).

Default value:

```
---
CounterPreferencesKey: UserEmailHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserEmailHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-action-email
Label: Email
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::Email
Prio: '3000'
SecretPreferencesKey: UserEmailHOTPSecretKey
```

8.3 *Agent::AuthTwoFactor::Module###SMS*

Defines the two-factor module to authenticate agents via SMS (HOTP mechanism). Use ‘Prio’ key to influence the priority of this mechanism in respect to others. ‘SecretPreferencesKey’ contains the key of the user preference where the shared secret key is stored. ‘CounterPreferencesKey’ contains the key of the user preference where the current counter value is stored. ‘LookAheadWindowSize’ defines number of retry attempts that will be used if the token is invalid, by increasing the counter value for specified window size (counter re-sync).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
CounterPreferencesKey: UserSMSSHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-type
Label: SMS
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::SMS
Prio: '2000'
SecretPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecretKey
```

8.4 *Agent::AuthTwoFactor::RequiredSetup*

Defines if agents are required to setup at least one two-factor authentication method.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

8.5 *Agent::AuthTwoFactor::RequiredSetupException###001-Framework*

Defines list of agent logins (UserLogin) that will be excepted from requiring to setup at least one two-factor authentication method.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

Core → Auth → Customer

9.1 *Customer::AuthModule*

Define os módulos de autenticação dos clientes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::CustomerAuth::DB
```

9.2 *Customer::AuthModule::DB::CryptType*

Se “DB” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, o tipo de criptografia para senhas deve ser especificado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- sha2
```

9.3 *Customer::AuthModule::DB::CustomerKey*

Se “DB” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, o nome da coluna da Chave de Cliente na tabela do cliente deve ser especificado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- login
```

9.4 *Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword*

Se “DB” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, o nome da coluna da Senha de Cliente na tabela do cliente deve ser especificado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- pw
```

9.5 *Customer::AuthModule::DB::DSN*

Se “DB” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, o DSN para conectar com a tabela de clientes deve ser especificado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost
```

9.6 *Customer::AuthModule::DB::Password*

Se “DB” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, uma senha para conectar com a tabela de clientes pode ser especificada.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- some_password
```

9.7 *Customer::AuthModule::DB::Table*

Se “DB” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, o nome da tabela onde os dados de cliente serão armazenados deve ser especificado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- customer_user
```

9.8 *Customer::AuthModule::DB::Type*

Se “DB” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, um driver de banco de dados (normalmente autodetecção é utilizada) pode ser especificado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- mysql
```

9.9 *Customer::AuthModule::DB::User*

Se “DB” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, um nome de usuário para conectar com a tabela de clientes pode ser especificada.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- some_user
```

9.10 *Customer::AuthModule::DB::bcryptCost*

If “bcrypt” was selected for *CryptType*, use cost specified here for bcrypt hashing. Currently max. supported cost value is 31.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '12'
```

9.11 *Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace*

If “HTTPBasicAuth” was selected for *Customer::AuthModule*, you can specify to strip leading parts of user names (e. g. for domains like *example_domainuser* to *user*).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- example_domain\\
```

9.12 *Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp*

If “HTTPBasicAuth” was selected for *Customer::AuthModule*, you can specify (by using a RegExp) to strip parts of *REMOTE_USER* (e. g. for to remove trailing domains). RegExp-Note, \$1 will be the new Login.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- ^ (.+?)@.+?$
```

9.13 *Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, você pode especificar atributos de acesso aqui.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- memberUid
```

9.14 *Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter*

If “LDAP” was selected, you can add a filter to each LDAP query, e.g. (mail=*), (objectclass=user) or (!objectclass=computer).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- (!objectclass=computer)
```

9.15 *Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, BaseDN precisa ser especificado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- dc=example,dc=com
```

9.16 *Customer::AuthModule::LDAP::Die*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, você pode especificar se as aplicações iram ser paradas se, por exemplo, uma conexão com o servidor não puder ser estabelecida por causa de problemas de rede.

Default value:

```
--- '1'
```

9.17 *Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN*

Se “LDAP” foi selecionado como *Customer::AuthModule*, você pode verificar se o usuário está autorizado a autenticar por pertencer a um *posixGroup*. Exemplo: o usuário precisa pertencer ao grupo xyz para utilizar o OTRS. Especificar o grupo que pode acessar o sistema.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com
```

9.18 *Customer::AuthModule::LDAP::Host*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, o host LDAP pode ser especificado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- ldap.example.com
```

9.19 *Customer::AuthModule::LDAP::Params*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule* e parâmetros especiais são necessários para o módulo *perl Net::LDAP*, estes podem ser especificados aqui. Veja “*perldoc Net::LDAP*” para mais informações sobre os parâmetros.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
async: '0'
port: '389'
timeout: '120'
version: '3'
```

9.20 *Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule* e seus usuários têm apenas acesso anônimo para a árvore do LDAP, mas você quer pesquisar os dados, você pode fazer isso com um usuário que tem acesso ao diretório LDAP. Especifique aqui o nome deste usuário especial.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- cn=binduser,ou=users,dc=example,dc=com
```

9.21 *Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule* e seus usuários têm apenas acesso anônimo para a árvore do LDAP, mas você quer pesquisar os dados, você pode fazer isso com um usuário que tem acesso ao diretório LDAP. Especifique aqui a senha deste usuário especial.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- some_password
```

9.22 *Customer::AuthModule::LDAP::UID*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, o identificador de usuário precisa ser especificado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- uid
```

9.23 *Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, atributos de usuários podem ser especificados. Para LDAP *posixGroups* utilize UID, para *posixGroups* que não forem LDAP utilize full user DN.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- UID
```

9.24 *Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix*

Se “LDAP” foi selecionado para *Customer::AuthModule* e você quiser adicionar um sufixo para cada nome de login de cliente, especifique isto aqui, por exemplo, você só quer escrever o nome do usuário, mas, em seu diretório LDAP existe usuário@domínio.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '@domain.com'
```

9.25 *Customer::AuthModule::Radius::Die*

Se “Radius” foi selecionado para *Customer::AuthModule*, você pode especificar se a aplicação irá para se, por exemplo, uma conexão com o servidor não puder ser estabelecida por causa de problemas de rede.

Default value:

```
--- '1'
```

9.26 *Customer::AuthModule::Radius::Host*

Se “Radius” foi selecionado para `Customer::AuthModule`, o host Radius devem ser especificado. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- radiushost
```

9.27 *Customer::AuthModule::Radius::Password*

Se “Radius” foi selecionado para `Customer::AuthModule`, a senha para autenticação com o Radius deve ser especificada.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- radiussecret
```

9.28 *Customer::AuthPostAuthModule###1000-PasswordChange*

Defines the password change post authentication module.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::CustomerAuth::PostAuth::PasswordChange
```

9.29 *Customer::AuthPostAuthModule###2000-TwoFactorSetup*

Defines the password change post authentication module.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::CustomerAuth::PostAuth::TwoFactorSetup
```

Core → Auth → Customer → TwoFactor

10.1 *Customer::AuthTwoFactor::Module###AuthenticatorApp*

Defines the two-factor module to authenticate customer users via authenticator app (TOTP mechanism). Use ‘Prio’ key to influence the priority of this mechanism in respect to others. ‘SecretPreferencesKey’ contains the key of the user preference where the shared secret key is stored. ‘AllowPreviousToken’ defines if the previously valid token should be accepted for authentication, which is slightly less secure but gives users 30 seconds more time to enter their one-time password. ‘GracePeriod’ is the time period in seconds that the token will be considered valid, before changing it make sure the user app supports this value.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
AllowPreviousToken: '1'
GracePeriod: '30'
Icon: regular, mobile-qr-code
Label: Authenticator App
Module: Kernel::System::TwoFactor::AuthenticatorApp
Prio: '1000'
SecretPreferencesKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey
```

10.2 *Customer::AuthTwoFactor::Module###Email*

Defines the two-factor module to authenticate customer users via email (HOTP mechanism). Use ‘Prio’ key to influence the priority of this mechanism in respect to others. ‘SecretPreferencesKey’ contains the key of the user preference where the shared secret key is stored. ‘CounterPreferencesKey’ contains the key of the user preference where the current counter value is stored. ‘LookAheadWindowSize’ defines number of retry attempts that will be used if the token is invalid, by increasing the counter value for specified window size (counter re-sync).

Default value:

```
---
CounterPreferencesKey: UserEmailHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserEmailHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-action-email
Label: Email
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::Email
Prio: '3000'
SecretPreferencesKey: UserEmailHOTPSecretKey
```

10.3 *Customer::AuthTwoFactor::Module###SMS*

Defines the two-factor module to authenticate customer users via SMS (HOTP mechanism). Use 'Prio' key to influence the priority of this mechanism in respect to others. 'SecretPreferencesKey' contains the key of the user preference where the shared secret key is stored. 'CounterPreferencesKey' contains the key of the user preference where the current counter value is stored. 'LookAheadWindowSize' defines number of retry attempts that will be used if the token is invalid, by increasing the counter value for specified window size (counter re-sync).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
CounterPreferencesKey: UserSMSSHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-type
Label: SMS
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::SMS
Prio: '2000'
SecretPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecretKey
```

10.4 *Customer::AuthTwoFactor::RequiredSetup*

Defines if customer users are required to setup at least one two-factor authentication method.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

10.5 *Customer::AuthTwoFactor::RequiredSetupException###001-Framework*

Defines list of customer user logins (UserLogin) that will be excepted from requiring to setup at least one two-factor authentication method.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

Core → Auth → TwoFactor

11.1 *AuthTwoFactor::BrowserTrust::Enabled*

Defines if trusted browser feature is enabled. If turned on, users will be able to skip two-factor authentication in saved browsers.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

11.2 *AuthTwoFactor::BrowserTrust::ExpirationPeriod*

Defines expiration period in days for trusted browsers. After this time period, trusted browsers will be cleaned up automatically. In order to trust browsers indefinitely, please disable this setting.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '30'
```


12.1 *AutoloadPerlPackages###1000-Test*

Exemplo de configuração de autocarregamento de pacote.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
- Kernel::Autoload::Test
```


13.1 *Cache::InBackend*

Se ativado, os dados de cache serão armazenados no backend de cache.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

13.2 *Cache::InMemory*

Se ativado, os dados de cache serão mantidos na memória.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

13.3 *Cache::Module*

Seleciona o backend de cache que será utilizado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Cache::FileStorable
```

13.4 *Cache::SubdirLevels*

Especificar quantos níveis de subdiretórios utilizar quando criar arquivos de cache. Isso deve prevenir que muitos arquivos de cache fiquem em um diretório.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '2'
```

14.1 *ChatEngine::Active*

Ativar suporte via chat

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

14.2 *ChatEngine::ChatDecayTime*

Número de dias após o qual o chat será excluído.

Default value:

```
--- '365'
```

14.3 *ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent*

Torna possível iniciar um chat com um agente da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.4 *ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer*

Torna possível iniciar um chat com um cliente da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.5 *ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent*

Torna possível iniciar um chat com um agente via interface externa se for um usuário logado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.6 *ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent*

Torna possível iniciar um chat com um agente via interface externa como um usuário deslogado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.7 *ChatEngine::ChatIntegration::VideoChatEnabled*

Define se a funcionalidade de chamada de áudio e vídeo está ativada para o chat integrado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.8 *ChatEngine::ChatOrder*

Define a ordem de janelas de chat.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.9 *ChatEngine::ChatTTL*

Número de horas após as quais um chat fechado será excluído.

Default value:

```
--- '24'
```

14.10 *ChatEngine::DefaultAgentName*

Nome de agente padrão na interface externa. Se ativado, o nome verdadeiro do agente não ficará visível para os usuários enquanto estiverem utilizando o chat.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- Support Agent
```

14.11 *ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers*

Define se números devem ser adicionados ao Nome de Agente Padrão. Se ativado, junto ao Nome de Agente Padrão aparecerão números (exemplo: 1,2,3,...).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.12 *ChatEngine::DefaultChatChannel*

Name of default chat channel. If this channel does not exist, it will be created automatically. Please do not create a chat channel with the same name as default chat channel. The default channel won't be displayed, if chat channels are enabled in the external interface. All agent to agent chats will be in the default channel.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Default channel
```

14.13 *ChatEngine::ExternalFrontend::AllowChatChannels*

Define se usuários na interface externa podem selecionar o Canal de Chat. Se não, o chat será criado no Canal de Chat padrão.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.14 *ChatEngine::ExternalFrontend::AvailabilityCheck*

Permitir que usuários selecionem apenas canais que tem ao menos um agente disponível na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.15 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAnswerThreshold*

Define o período de tempo (em minutos) antes que a mensagem de nenhuma resposta é exibida aos usuários na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '5'
```

14.16 *ChatEngine::ExternalFrontend::VideoChatEnabled*

Define se a funcionalidade de chamada de áudio e vídeo está ativada para a interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

14.17 *ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents*

Grupo de agentes que podem aceitar solicitações de chat e conversar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- users
```


14.18 *ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents*

Grupo de agentes que podem criar solicitações de chat.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- users
```

14.19 *ChatEngine::PermissionGroup::VideoChatAgents*

Grupo de agentes que pode utilizar a funcionalidade de chamadas em vídeo em chats.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- users
```

14.20 *Ticket::Agent::DisplayNotificationIfUnavailable*

Se ativado, uma notificação será exibida em cada página se o agente atual não estiver disponível para chat.

Default value:

```
--- '1'
```

14.21 *Ticket::Agent::StartChatFromTicket###AllowChatOnlyIfCustomerAvailable*

Se ativado, iniciar um chat da visão de zoom de ticket pelo agente só será possível se o cliente do ticket estiver logado.

Default value:

```
--- '1'
```

14.22 *Ticket::Agent::StartChatFromTicket###Allowed*

Define se uma solicitação de chat pode ser iniciada pelo agente na visão de zoom de ticket.

Default value:

```
--- '1'
```

14.23 *Ticket::Agent::StartChatFromTicket###PermissionLevel*

Nível de permissão para um agente iniciar um chat com um cliente da visão de zoom de ticket.

Default value:

```
--- ro
```

14.24 *Ticket::Agent::StartChatFromTicket###RequiredLock*

Define se o bloqueio de um ticket é necessário para iniciar um chat com o cliente da visão de zoom de ticket.

Default value:

```
--- 0
```

14.25 *Ticket::Agent::StartChatWOTicket*

Se ativado, agentes podem iniciar um chat com um cliente sem um ticket.

Default value:

```
--- '1'
```

14.26 *Ticket::Agent::UnavailableForExternalChatsOnLogin*

Se ativado irá verificar a disponibilidade de agentes ao logar. Se o usuário estiver disponível para chat externo, irá reduzir a disponibilidade para chats internos apenas.

Default value:

```
--- '1'
```

15.1 *CommunicationChannel###Chat*

Define o canal de comunicação de chat.

Default value:

```
---  
CommonIcon: bold,messages-bubble  
Description: Chat communication channel.  
Icon: fa-comment  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Chat  
Name: Chat
```

15.2 *CommunicationChannel###Email*

Define canal de comunicação do e-mail.

Default value:

```
---  
CommonIcon: regular, envelope  
Description: Email communication channel.  
Icon: fa-envelope  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Email  
Name: Email
```

15.3 *CommunicationChannel###Internal*

Define canal de comunicação interno.

Default value:

```
---
CommonIcon: bold,cloud
Description: Internal communication channel.
Icon: fa-cloud
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Internal
Name: OTRS
```

15.4 *CommunicationChannel###Phone*

Define canal de comunicação de telefonema.

Default value:

```
---
CommonIcon: regular,phone
Description: Phone communication channel.
Icon: fa-phone
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Phone
Name: Phone
```

15.5 *CommunicationChannel###SMS*

Define o canal de comunicação SMS.

Default value:

```
---
CommonIcon: regular,phone-type
Description: SMS communication channel.
Icon: fa-mobile
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::SMS
Name: SMS
```

Core → *CommunicationChannel* → *MIMEBase*

16.1 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleDataDir*

Especificar o diretório em que os dados serão armazenados de “FS” foi selecionado para ArticleStorage. Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/article
```

16.2 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorage*

Salva os anexos de artigos. “DB” armazena todos os dados no banco de dados (não recomendado para armazenar anexos grandes). “FS” armazena os dados no filesystem; isto é mais rápido, mas o servidor web tem que rodar através do usuário OTRS. Você pode alterar entre módulos sem perder dados mesmo quando um sistema já estiver em produção. Observação: Pesquisar nomes de anexos não é suportado quando “FS” é utilizado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorageDB
```

16.3 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::CheckAllStorageBackends*

Especifica se todos backends de armazenamento devem ser verificados ao buscar anexos. Isso só é necessário para instalações em que alguns anexos estão no sistema de arquivo e outros estão no banco de dados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

16.4 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::IndexAttachmentNames*

Especifica se os anexos de artigo (MIMEBase) serão indexados e pesquisáveis.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

17.1 *CommunicationLog::PurgeAfterHours::AllCommunications*

Define o número de horas que uma comunicação deve ser guardada, qualquer que seja o seu status.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '744'
```

17.2 *CommunicationLog::PurgeAfterHours::SuccessfulCommunications*

Define o número de horas que uma comunicação com sucesso será guardada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '168'
```

17.3 *CommunicationLog::Transport###CloudService*

Registra um módulo de log que pode ser utilizado para registrar informações relacionadas com comunicação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::CommunicationLog::Transport::CloudService  
Name: CloudService
```

17.4 *CommunicationLog::Transport###Email*

Registra um módulo de log que pode ser utilizado para registrar informações relacionadas com comunicação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::CommunicationLog::Transport::Email  
Name: Email
```

Core → Crypt → PGP

18.1 *PGP*

Enables PGP support for signing and encrypting mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

18.2 *PGP::Bin*

Define o caminho para o binário PGP.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- /usr/bin/gpg
```

18.3 *PGP::Key::Password*

Define a senha para chave PGP privada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
488A0B8F: SomePassword  
D2DF79FA: SomePassword
```

18.4 PGP::Log

Configure o seu próprio texto de registro para PGP.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
BADSIG: The PGP signature with the keyid has not been verified successfully.  
ERRSIG: It was not possible to check the PGP signature, this may be caused by  
→a missing  
   public key or an unsupported algorithm.  
EXPKEYSIG: The PGP signature was made by an expired key.  
GOODSIG: Good PGP signature.  
KEYREVOKED: The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that  
→the  
   signature is forged.  
NODATA: No valid OpenPGP data found.  
NO_PUBKEY: No public key found.  
REVKEYSIG: The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that  
→the signature  
   is forged.  
SIGEXPIRED: The PGP signature is expired.  
SIG_ID: Signature data.  
TRUST_UNDEFINED: This key is not certified with a trusted signature!.  
VALIDSIG: The PGP signature with the keyid is good.
```

18.5 PGP::Method

Sets the method PGP will use to sing and encrypt emails. Note Inline method is not compatible with RichText messages.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Detached
```

18.6 PGP::Options

Define as opções para binário PGP.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- --homedir /opt/otrs/.gnupg/ --batch --no-tty --yes
```

18.7 *PGP::Options::DigestPreference*

Sets the preferred digest to be used for PGP binary.

Default value:

```
--- sha256
```

18.8 *PGP::TrustedNetwork*

Ative isto se você confia em todas as suas chaves PGP públicas e privadas mesmo se elas não estiverem certificadas por uma assinatura confiável.

Default value:

```
--- 0
```


19.1 **SMIME**

Enables S/MIME support for signing and encrypting mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

19.2 **SMIME::Bin**

Define o caminho para abrir um binário SSL. Um HOME env pode ser necessário (`$ENV{HOME} = '/var/lib/wwwrun' ;`).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- /usr/bin/openssl
```

19.3 **SMIME::CacheTTL**

Tempo de cache em segundos para os atributos do certificado SSL.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '86400'
```

19.4 *SMIME::CertPath*

Especifica o diretório em que certificados SSL são armazenados.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- /etc/ssl/certs
```

19.5 *SMIME::FetchFromCustomer*

Enables fetch S/MIME from CustomerUser backend support.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

19.6 *SMIME::PrivatePath*

Especifica o diretório em que certificados SSL privados são armazenados.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- /etc/ssl/private
```

20.1 *Customer::DefaultUserID*

Define o identificador de usuário (agente) para ações iniciadas por clientes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

20.2 *CustomerDisableCompanyTicketAccess*

Esta opção negará acesso à tickets da mesma empresa cliente, que não são criados pelo usuário cliente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

20.3 *CustomerGroupAlwaysGroups*

Define os grupos a que todo usuário cliente pertencerá (se CustomerGroupSupport estiver ativado e você não quiser gerenciar todo usuário cliente para estes grupos).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- users
```

20.4 *CustomerGroupCompanyAlwaysGroups*

Define os grupos a que todo cliente pertencerá (se CustomerGroupSupport estiver ativado e você não quiser gerenciar todo cliente para estes grupos).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- users
```

20.5 *CustomerGroupPermissionContext###001-CustomerID-same*

Define um contexto de permissão para a associação de cliente com grupo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Description: Gives customer users group based access to tickets from customer↳  
↳users  
  of the same customer (ticket CustomerID is a CustomerID of the customer↳  
↳user) .  
Name: Same Customer  
Value: Ticket::CustomerID::Same
```

20.6 *CustomerGroupPermissionContext###100-CustomerID-other*

Define um contexto de permissão para a associação de cliente com grupo.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Description: Provides customer users access to tickets even if the tickets↳  
↳are not  
  assigned to a customer user of the same customer ID(s), based on permission↳  
↳groups.  
Name: Other Customers  
Value: Ticket::CustomerID::Other
```


20.7 *CustomerGroupSupport*

Ativa suporte a grupos de cliente e usuário cliente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

20.8 *CustomerPreferences*

Define os parâmetros da tabela de preferências do cliente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Preferences::DB  
Params:  
  Table: customer_preferences  
  TableKey: preferences_key  
  TableUserID: user_id  
  TableValue: preferences_value
```

Core → DB → Mirror

21.1 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###1*

Configure qualquer banco de dados somente leitura espelhado adicional que você queira utilizar.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

21.2 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###2*

Configure qualquer banco de dados somente leitura espelhado adicional que você queira utilizar.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

21.3 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###3*

Configure qualquer banco de dados somente leitura espelhado adicional que você queira utilizar.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

21.4 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###4*

Configure qualquer banco de dados somente leitura espelhado adicional que você queira utilizar.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

21.5 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###5*

Configure qualquer banco de dados somente leitura espelhado adicional que você queira utilizar.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

21.6 *Core::MirrorDB::DSN*

OTRS can use one or more readonly mirror databases for expensive operations like fulltext search or statistics generation. Here you can specify the DSN for the first mirror database.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost
```

21.7 *Core::MirrorDB::Password*

Especificar a senha para autenticar o primeiro banco de dados espelhado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- some_password
```

21.8 *Core::MirrorDB::User*

Especificar o nome de usuário para autenticar o primeiro banco de dados espelhado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- some_user
```

Core → DocumentSearch → Driver

22.1 *DocumentSearch::Drivers::Appointment::Enabled*

Controla a disponibilidade do driver de pesquisa por Compromisso.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

22.2 *DocumentSearch::Drivers::ArticleChat::Enabled*

Controla a disponibilidade do driver de pesquisa ArticleChat.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

22.3 *DocumentSearch::Drivers::ArticleMIME::Enabled*

Controla a disponibilidade do driver de pesquisa ArticleMIME.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

22.4 *DocumentSearch::Drivers::ArticleSMS::Enabled*

Controla a disponibilidade do driver de pesquisa ArticleSMS.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

22.5 *DocumentSearch::Drivers::CustomPageContent::Enabled*

Controla a disponibilidade do driver de pesquisa de Conteúdo de Página Personalizada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

22.6 *DocumentSearch::Drivers::FAQ::Enabled*

Controla a disponibilidade do driver de pesquisa de FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

22.7 *DocumentSearch::Drivers::ServiceCatalogueContent::Enabled*

It controls availability for Customer Service Catalog Content search driver.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

22.8 *DocumentSearch::Drivers::Ticket::Enabled*

Controla a disponibilidade do driver de pesquisa de Ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Core → Draft

23.1 *FormDraftTTL###Ticket*

Define o tempo em minutos desde a última alteração para que rascunhos de um determinado tipo sejam considerados expirados.

Default value:

```
--- '10080'
```

Core → DynamicFields → DriverRegistration

24.1 *DynamicFields::Driver###ActivityID*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisabledAdd: '1'  
DisplayName: ActivityID  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ProcessManagement::ActivityID
```

24.2 *DynamicFields::Driver###Checkbox*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldCheckbox  
DisplayName: Checkbox  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Checkbox
```

24.3 *DynamicFields::Driver###ContactWithData*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldContactWithData  
DisplayName: Contact with data  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ContactWithData
```

24.4 *DynamicFields::Driver###Date*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime  
DisplayName: Date  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Date
```

24.5 *DynamicFields::Driver###DateTime*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime  
DisplayName: Date / Time  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::DateTime
```

24.6 *DynamicFields::Driver###Dropdown*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDropdown  
DisplayName: Dropdown  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Dropdown
```

24.7 *DynamicFields::Driver###Multiselect*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldMultiselect
DisplayName: Multiselect
ItemSeparator: ', '
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Multiselect

```

24.8 *DynamicFields::Driver###ProcessID*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisabledAdd: '1'
DisplayName: ProcessID
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ProcessManagement::ProcessID

```

24.9 *DynamicFields::Driver###Text*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisplayName: Text
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Text

```

24.10 *DynamicFields::Driver###TextArea*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisplayName: Textarea
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::TextArea

```

24.11 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ActivityID*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisabledAdd: '1'  
DisplayName: ActivityID  
Module:↳  
↳Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::ProcessManagement::ActivityID
```

24.12 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Checkbox*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldCheckbox  
DisplayName: Checkbox  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Checkbox
```

24.13 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ContactWithData*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldContactWithData  
DisplayName: Contact with data  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::ContactWithData
```

24.14 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Date*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime  
DisplayName: Date  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Date
```

24.15 *DynamicFieldsLegacy::Driver###DateTime*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime
DisplayName: Date / Time
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::DateTime

```

24.16 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Dropdown*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDropdown
DisplayName: Dropdown
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Dropdown

```

24.17 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Multiselect*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldMultiselect
DisplayName: Multiselect
ItemSeparator: ', '
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Multiselect

```

24.18 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ProcessID*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisabledAdd: '1'
DisplayName: ProcessID
Module: ↵
↳Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::ProcessManagement::ProcessID

```

24.19 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Text*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisplayName: Text  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Text
```

24.20 *DynamicFieldsLegacy::Driver###TextArea*

Registro de backend de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisplayName: Textarea  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::TextArea
```

Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration

25.1 *DynamicFields::ObjectType###Article*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
DisplayName: Article  
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Article  
Prio: '110'
```

25.2 *DynamicFields::ObjectType###CustomerCompany*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
DisplayName: Customer  
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::CustomerCompany  
Prio: '120'  
UseObjectName: '1'
```

25.3 *DynamicFields::ObjectType###CustomerUser*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---
DisplayName: Customer User
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::CustomerUser
Prio: '130'
UseObjectName: '1'
```

25.4 *DynamicFields::ObjectType###FAQ*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---
DisplayName: FAQ
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::FAQ
Prio: '200'
```

25.5 *DynamicFields::ObjectType###Ticket*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---
DisplayName: Ticket
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Ticket
Prio: '100'
```

25.6 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###Article*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---
DisplayName: Article
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::Article
Prio: '110'
```

25.7 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###CustomerCompany*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
DisplayName: Customer  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::CustomerCompany  
Prio: '120'  
UseObjectName: '1'
```

25.8 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###CustomerUser*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
DisplayName: Customer User  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::CustomerUser  
Prio: '130'  
UseObjectName: '1'
```

25.9 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###FAQ*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
DisplayName: FAQ  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::FAQ  
Prio: '200'
```

25.10 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###Ticket*

Registro de objeto de Campo Dinâmico.

Default value:

```
---  
DisplayName: Ticket  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::Ticket  
Prio: '100'
```


26.1 *AdminEmail*

Defines the system administrator's email address.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- support@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

26.2 *CheckEmailAddresses*

Faz a aplicação verificar a sintaxe de endereços de e-mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

26.3 *CheckEmailInvalidAddress*

Define uma expressão regular que filtra todos os endereços de e-mail que não devem ser utilizados na aplicação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '@(example)\.(...|...)$'
```

26.4 *CheckEmailAddress*

Define uma expressão regular que exclui alguns endereços da verificação de sintaxe (se “CheckEmailAddresses” está definido como “Sim”). Por favor, insira um regex neste campo para endereços de e-mail, que não são sintaticamente válidos, mas são necessários para o sistema (ou seja, “root@localhost”).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ^(root@localhost|admin@localhost)$
```

26.5 *CheckMXRecord*

Faz a aplicação verificar o registro MX de um endereço de e-mail antes de enviar um e-mail ou submeter um ticket de e-mail ou telefone.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

26.6 *CheckMXRecord::Nameserver*

Define o endereço de um servidor DNS dedicado, se necessário, para os look-ups “CheckMXRecord” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- ns.example.com
```

26.7 *Fetchmail::Bin*

Defines the fall-back path to open fetchmail binary. Note: The name of the binary needs to be ‘fetchmail’ , if it is different please use a symbolic link.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- /usr/bin/fetchmail
```

26.8 *NotificationSenderEmail*

Specifies the email address that should be used by the application when sending notifications. The email address is used to build the complete display name for the notification master (i.e. “OTRS Notifications” <otrs@your.example.com>). You can use the OTRS_CONFIG_FQDN variable as set in your configuration, or choose another email address.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- otrs@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

26.9 *NotificationSenderName*

Specifies the name that should be used by the application when sending notifications. The sender name is used to build the complete display name for the notification master (i.e. “OTRS Notifications” <otrs@your.example.com>).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- OTRS Notifications
```

26.10 *Sendmail::DefaultHeaders*

Define os cabeçalhos padrão para e-mails enviados.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
'Auto-Submitted:': auto-generated
'Precedence:': bulk
```

26.11 *SendmailBcc*

Envia todos os e-mails enviados como uma cópia oculta ao endereço especificado. Favor utilizar isso apenas para motivos de backup.

Default value:

```
--- ''
```

26.12 *SendmailEncodingForce*

Força a codificação de e-mails enviados (7bit|8bit|quoted-printable|base64).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- base64
```

26.13 *SendmailEnvelopeFrom*

Se definido, este endereço é utilizado com envelope de remetente em mensagens enviadas (não notificações - ver abaixo). Se nenhum endereço for especificado, o envelope de remetente é igual ao endereço de e-mail da fila.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- ''
```

26.14 *SendmailModule*

Defines the module to send emails. “DoNotSendEmail” doesn’t send emails at all. Any of the “SMTP” mechanisms use a specified (external) mailserver. “Sendmail” directly uses the sendmail binary of your operating system. “Test” doesn’t send emails, but writes them to \$OTRS_HOME/var/tmp/CacheFileStorable/EmailTest/ for testing purposes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Email::Sendmail
```

26.15 *SendmailModule::AuthPassword*

Se algum dos mecanismos “SMTP” foi selecionado como SendmailModule, e autenticação no servidor de e-mails é necessária, uma senha precisa ser especificada.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- MailserverPassword
```


26.16 *SendmailModule::AuthUser*

Se qualquer mecanismo “SMTP” foi selecionado como SendmailModule e autenticação ao servidor de e-mail for necessário, um nome de usuário precisa ser especificado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- MailserverLogin
```

26.17 *SendmailModule::CMD*

Se “Sendmail” foi selecionado como SendmailModule, o local do binário de sendmail e as opções necessárias precisam ser especificados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- /usr/sbin/sendmail -i -f
```

26.18 *SendmailModule::Host*

Se qualquer mecanismo “SMTP” foi selecionado como SendmailModule, o host de e-mail que envia e-mails precisa ser especificado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- mail.example.com
```

26.19 *SendmailModule::Port*

Se qualquer mecanismo “SMTP” foi selecionado como SendmailModule, o port que seu servidor de e-mail está escutando para conexões recebidas precisa ser especificado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '25'
```

26.20 *SendmailNotificationEnvelopeFrom*

Se definido, este endereço é utilizado como header de envelope de remetente em notificações enviadas. Se nenhum endereço for especificado, o header de envelope de remetente é vazio (a não ser que SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom seja definido).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

26.21 *SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom*

Se nenhum `SendmailNotificationEnvelopeFrom` for especificado, esta definição torna possível utilizar o endereço de remetente do e-mail ao invés de um envelope de remetente vazio (necessário em algumas configurações de servidor de e-mail).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- 0

Core → Email → PostMaster

27.1 *AutoResponseForWebTickets*

If this option is enabled, tickets created via the web interface, via external or agent interface, will receive an autoresponse if configured. If this option is not enabled, no autoresponses will be sent.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

27.2 *KeepStateHeader*

Define o cabeçalho do PostMaster a ser utilizado no filtro para manter o estado atual do ticket.

Default value:

```
--- X-OTRS-FollowUp-State-Keep
```

27.3 *LoopProtectionLog*

Caminho para o arquivo de log (aplica apenas se “FS” foi selecionado para LoopProtectionModule e é obrigatório).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/log/LoopProtection
```

27.4 *LoopProtectionModule*

Módulo padrão de proteção de loop.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::PostMaster::LoopProtection::DB
```

27.5 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0000-BounceEmail*

Executes follow-up checks on OTRS Header 'X-OTRS-Bounce' .

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::BounceEmail
```

27.6 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0100-Subject*

Verifica se o e-mail é uma resposta a um ticket existente ao pesquisar no assunto por um número de ticket válido.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Subject
```

27.7 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References*

Executes follow-up checks on In-Reply-To or References headers for mails that don't have a ticket number in the subject.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::References
```

27.8 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0300-Body*

Executes follow-up checks on email body for mails that don't have a ticket number in the subject.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Body
```

27.9 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0400-Attachments*

Executes follow-up checks on attachment contents for mails that don't have a ticket number in the subject.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Attachments
```

27.10 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0500-RawEmail*

Executes follow-up checks on the raw source email for mails that don't have a ticket number in the subject.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::RawEmail
```

27.11 *PostMaster::NewTicket::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers*

Controla se o ID de Cliente é automaticamente copiado do endereço do remetente para clientes desconhecidos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

27.12 *PostMaster::PostFilterModule###999-EmailSecurityContentUpdate*

Module to decrypt encrypted incoming e-mails and update the article accordingly.

Default value:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::EmailSecurityContentUpdate
```

27.13 *PostMaster::PreCreateFilterModule###000-FollowUpArticleVisibilityCheck*

Módulo para verificar se e-mails recebidos devem ser marcados como internos (por ser um e-mail interno encaminhado originalmente). `IsVisibleForCustomer` e `SenderType` definem os valores para o e-mail/artigo recebido.

Default value:

```
---
IsVisibleForCustomer: '0'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::FollowUpArticleVisibilityCheck
SenderType: customer
```

27.14 *PostMaster::PreFilterModule###0-AAA-SMIMEFetchFromCustomer*

Module to fetch customer users S/MIME certificates of incoming messages.

Default value:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::SMIMEFetchFromCustomer
```

27.15 *PostMaster::PreFilterModule###0-AAB-EmailSecurityContentGet*

Module to decrypt encrypted bodies of incoming messages so that filtering these messages is possible.

Default value:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::EmailSecurityContentGet
```

27.16 *PostMaster::PreFilterModule###000-DetectAttachment*

Módulo utilizado para detectar se anexos estão presentes.

Default value:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::DetectAttachment
```

27.17 *PostMaster::PreFilterModule###000-DetectBounceEmail*

Module to check if a incoming e-mail message is bounce.

Default value:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::DetectBounceEmail
```

27.18 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition1*

Recognize if a ticket is a follow-up to an existing ticket using an external ticket number. Note: the first capturing group from the 'NumberRegExp' expression will be used as the ticket number value.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open

```

27.19 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition2*

Recognize if a ticket is a follow-up to an existing ticket using an external ticket number. Note: the first capturing group from the 'NumberRegExp' expression will be used as the ticket number value.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open

```

27.20 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition3*

Recognize if a ticket is a follow-up to an existing ticket using an external ticket number. Note: the first capturing group from the 'NumberRegExp' expression will be used as the ticket number value.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open

```

27.21 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition4*

Recognize if a ticket is a follow-up to an existing ticket using an external ticket number. Note: the first capturing group from the 'NumberRegExp' expression will be used as the ticket number value.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open

```

27.22 *PostMaster::PreFilterModule###000-MatchDBSource*

Módulo para utilizar armazenamento de filtro do banco de dados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::MatchDBSource

```

27.23 *PostMaster::PreFilterModule###1-Match*

Módulo para filtrar e manipular mensagens recebidas. Bloquear/ignorar todo e-mail de spam com De: endereço noreply@.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:


```

---
Match:
  From: noreply@
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::Match
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes

```

27.24 *PostMaster::PreFilterModule###2-Match*

Module to filter and manipulate incoming messages. Get a 4 digit number to ticket free text, use regex in Match e. g. From => '(.+?)@.+?' , and use () as [***] in Set =>.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Match:
  Subject: SomeNumber:(\d\d\d\d)
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::Match
Set:
  X-OTRS-DynamicField-TicketFreeKey1: SomeNumber
  X-OTRS-DynamicField-TicketFreeText1: '[***]'

```

27.25 *PostMaster::PreFilterModule###3-NewTicketReject*

Bloqueia todos os e-mails recebidos que não possuam um número de chamado válido no assunto com endereço De: @exemplo.com.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Match:
  From: '@example.com'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::NewTicketReject
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes

```

27.26 *PostMaster::PreFilterModule###4-CMD*

Configuração de exemplo CMD. Ignora e-mails nos quais o CMD externo retorna alguma saída em STDOUT (e-mail será canalizado para STDIN de algum.bin).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
CMD: /usr/bin/some.bin
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

27.27 *PostMaster::PreFilterModule###5-SpamAssassin*

Exemplo de configuração de Assassino de Spam. Ignora e-mails marcados com SpamAssassin.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
CMD: '/usr/bin/spamassassin | grep -i "X-Spam-Status: yes"'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

27.28 *PostMaster::PreFilterModule###6-SpamAssassin*

Exemplo de configuração de Assassino de Spam. Move e-mails marcados para a fila Spam.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
CMD: '/usr/bin/spamassassin | grep -i "X-Spam-Status: yes"'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Queue: spam
```

27.29 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body*

Define o texto do corpo para e-mails rejeitados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "\nDear Customer,\n\nUnfortunately we could not detect a valid ticket
↳number\nin
  your subject, so this email can't be processed.\n\nPlease create a new
↳ticket via
  the customer panel.\n\nThanks for your help!\n\nYour Helpdesk Team\n"
```

27.30 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender*

Define o remetente de e-mails rejeitados.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- noreply@example.com
```

27.31 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject*

Define o assunto de e-mails rejeitados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Email Rejected
```

27.32 *PostMasterMaxEmailSize*

Tamanho máximo em KBytes dos e-mails que podem ser coletados via POP3/POP3S/IMAP/IMAPS (KBytes).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '16384'
```

27.33 *PostMasterReconnectMessage*

O número máximo de e-mails capturados por vez antes de reconectar com o servidor.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '20'
```

27.34 *PostmasterAutoHTML2Text*

Converte e-mails HTML em mensagens de texto.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

27.35 *PostmasterBounceEmailAsFollowUp*

Indicates if a bounce e-mail should always be treated as normal follow-up.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

27.36 *PostmasterDefaultPriority*

Define a prioridade padrão de novos chamados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

27.37 *PostmasterDefaultQueue*

Define a fila padrão do postmaster.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Raw
```

27.38 *PostmasterDefaultState*

Define o estado padrão de novos chamados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- new
```

27.39 *PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner*

Enviar notificação de agente sobre revisões apenas para o proprietário, se o ticket estiver desbloqueado (o padrão é enviar a notificação para todos os agentes).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

27.40 *PostmasterFollowUpState*

Define o estado de um chamado se ele é revisado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- open
```

27.41 *PostmasterFollowUpStateClosed*

Define o estado do chamado se ele for revisado e o chamado já estiver fechado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- open
```

27.42 *PostmasterHeaderFieldCount*

Define o número de campos de cabeçalho em módulos frontend para adicionar e atualizar filtros postmaster. Pode ser até 99 campos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '12'
```

27.43 *PostmasterMaxEmails*

Maximal auto email responses to own email-address a day (Loop-Protection).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '40'
```

27.44 *PostmasterMaxEmailsPerAddress*

Maximal auto email responses to own email-address a day, configurable by email address (Loop-Protection).

Default value:

```
--- {}
```

27.45 *PostmasterUserID*

Especifica o user id do postmaster database

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

27.46 *PostmasterX-Header*

Define todos os X-headers que devem ser verificados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- From  
- To  
- Cc  
- Reply-To  
- ReplyTo  
- Subject  
- Message-ID  
- Message-Id  
- Resent-To  
- Resent-From  
- Precedence  
- Mailing-List  
- List-Id  
- List-Archive  
- Errors-To  
- References  
- In-Reply-To  
- Auto-Submitted  
- X-Loop  
- X-Spam  
- X-Spam-Flag  
- X-Spam-Level  
- X-Spam-Score  
- X-Spam-Status
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- X-No-Loop
- X-Priority
- Importance
- X-Mailer
- User-Agent
- Organization
- X-Original-To
- Delivered-To
- Envelope-To
- X-Envelope-To
- Return-Path
- X-OTRS-AttachmentExists
- X-OTRS-AttachmentCount
- X-OTRS-Owner
- X-OTRS-OwnerID
- X-OTRS-Responsible
- X-OTRS-ResponsibleID
- X-OTRS-Loop
- X-OTRS-Priority
- X-OTRS-Queue
- X-OTRS-Lock
- X-OTRS-Ignore
- X-OTRS-State
- X-OTRS-State-PendingTime
- X-OTRS-Type
- X-OTRS-Service
- X-OTRS-SLA
- X-OTRS-Title
- X-OTRS-CustomerNo
- X-OTRS-CustomerUser
- X-OTRS-SenderType
- X-OTRS-IsVisibleForCustomer
- X-OTRS-FollowUp-Owner
- X-OTRS-FollowUp-OwnerID
- X-OTRS-FollowUp-Responsible
- X-OTRS-FollowUp-ResponsibleID
- X-OTRS-FollowUp-Priority
- X-OTRS-FollowUp-Queue
- X-OTRS-FollowUp-Lock
- X-OTRS-FollowUp-State
- X-OTRS-FollowUp-State-PendingTime
- X-OTRS-FollowUp-Type
- X-OTRS-FollowUp-Service
- X-OTRS-FollowUp-SLA
- X-OTRS-FollowUp-SenderType
- X-OTRS-FollowUp-IsVisibleForCustomer
- X-OTRS-FollowUp-Title
- X-OTRS-FollowUp-State-Keep
- X-OTRS-BodyDecrypted

27.47 *SendNoAutoResponseRegExp*

If this regex matches, no message will be send by the autoresponder.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- (MAILER-DAEMON|postmaster|abuse)@.+?\..+?
```

Core → Event → AppointmentCalendar

28.1 *AppointmentCalendar::EventModulePost###100-Notification*

Módulo de evento do calendário de compromisso que prepara registros de notificação de compromissos.

Default value:

```
---  
Event: ↳  
↳ (AppointmentCreate | AppointmentUpdate | AppointmentDelete | AppointmentNotification | CalendarCreate)  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Notification
```

28.2 *AppointmentCalendar::EventModulePost###200-TicketAppointments*

Módulo de evento de calendário de compromissos que atualiza o tickets com dados do compromisso de ticket.

Default value:

```
---  
Event: AppointmentUpdate  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::TicketAppointments
```

Core → Event → CustomPage

29.1 *CustomPage::EventManagerPost###1000-IndexManagement*

Marks down the object involved on the event.

Default value:

```
---  
Event: (CustomPageContentAdd|CustomPageContentUpdate|CustomPageContentDelete)  
Module: Kernel::System::CustomPage::Event::CustomPageContentIndexManagement  
Transaction: '0'
```

Core → *Event* → *CustomerCompany*

30.1 *CustomerCompany::EventModulePost###2000-UpdateCustomerUsers*

Módulo de evento que atualiza usuários clientes após uma atualização do Cliente.

Default value:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::CustomerUserUpdate  
Transaction: '0'
```

30.2 *CustomerCompany::EventModulePost###2100-UpdateDynamicFieldName*

Módulo de evento que atualiza o nome do objeto empresa cliente para campos dinâmicos.

Default value:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::DynamicFieldNameUpdate  
Transaction: '0'
```

30.3 *CustomerCompany::EventModulePost###2300-UpdateTickets*

Módulo de evento que atualiza tickets após uma atualização de Cliente.

Default value:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::TicketUpdate  
Transaction: '0'
```

30.4 *CustomerCompany::EventModulePost###9900- GenericInterface*

Realiza a ação configurada para cada evento (como um invoker) para cada webservice configurado.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → CustomerUser

31.1 *CustomerUser::EventModulePost###2000-UpdateDynamicFieldName*

Módulo de evento que atualiza o nome do objeto usuário cliente para campos dinâmicos.

Default value:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::DynamicFieldNameUpdate  
Transaction: '0'
```

31.2 *CustomerUser::EventModulePost###2100-UpdateSearchProfiles*

Módulo de evento que atualiza os perfis de pesquisa de usuário cliente se o login for alterado.

Default value:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::SearchProfileUpdate  
Transaction: '0'
```

31.3 *CustomerUser::EventModulePost###2200-UpdateServiceMembership*

Módulo de evento que atualiza a filiação de um usuário cliente a um serviço se o login for alterado.

Default value:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::ServiceMemberUpdate  
Transaction: '0'
```

31.4 *CustomerUser::EventModulePost###2300-UpdateTickets*

Módulo de evento que atualiza tickets após uma atualização de Usuário Cliente.

Default value:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::TicketUpdate  
Transaction: '0'
```

31.5 *CustomerUser::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Realiza a ação configurada para cada evento (como um invoker) para cada webservice configurado.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → DynamicField

32.1 *DynamicFieldLegacy::EventModulePost###9900- GenericInterface*

Realiza a ação configurada para cada evento (como um invoker) para cada webservice configurado.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → FAQ

33.1 *FAQ::EventModulePost###1000-IndexManagement*

Marks down the object involved on the event.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::FAQ::Event::FAQIndexManagement
```

Core → Event → LinkObject

34.1 *LinkObject::EventModulePost###0100-PushEventQueue*

Listens to `LinkObjectLinkAdd` and `LinkObjectLinkDelete` and emits a `LinkObjectLinkUpdate` event to update the frontend.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Event: (LinkObjectLinkAdd|LinkObjectLinkDelete)  
Module: Kernel::System::LinkObject::Event::PushEventQueue  
Transaction: '0'
```

34.2 *LinkObject::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Realiza a ação configurada para cada evento (como um invoker) para cada webservice configurado.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → Package

35.1 *Package::EventModulePost###9000-SupportDataSend*

Módulo de evento de pacote para arquivar uma tarefa agendada para registro de atualização.

Default value:

```
---  
Event: (PackageInstall|PackageReinstall|PackageUpgrade|PackageUninstall)  
Module: Kernel::System::Package::Event::SupportDataSend  
Transaction: '1'
```

35.2 *Package::EventModulePost###9100-TriggerWebserverReload*

Módulo de evento de pacote para disparar o recarregamento de um servidor web produtivo, se permitido pela configuração.

Default value:

```
---  
Event: (PackageInstall|PackageReinstall|PackageUpgrade|PackageUninstall)  
Module: Kernel::System::Package::Event::TriggerWebserverReload  
Transaction: '1'
```

35.3 *Package::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Realiza a ação configurada para cada evento (como um invoker) para cada webservice configurado.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → Queue

36.1 *DynamicFieldLegacy::EventModulePost###1000-TicketIndexManagement*

Módulo de evento que realiza uma declaração de atualização em índices de pesquisa de documentos se um campo dinâmico tiver sido excluído.

Default value:

```
---  
Event: DynamicFieldDelete  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Event::IndexManagement  
Transaction: '0'
```

36.2 *Queue::EventModulePost###2300-UpdateQueue*

Módulo de evento que realiza uma declaração de atualização do Índice de Ticket para renomear o nome de fila, se necessário, e se StaticDB estiver em uso.

Default value:

```
---  
Event: QueueUpdate  
Module: Kernel::System::Queue::Event::TicketAcceleratorUpdate  
Transaction: '0'
```

36.3 *Queue::EventModulePost###2400-TicketIndexManagement*

Event module that performs an update statement on document search ticket index if group has been changed.

Default value:

```
---  
Event: QueueUpdate  
Module: Kernel::System::Queue::Event::TicketIndexManagement  
Transaction: '0'
```

36.4 *Queue::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Realiza a ação configurada para cada evento (como um invoker) para cada webservice configurado.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → ServiceCatalogueItem

37.1 *ServiceCatalogueItem::EventModulePost###1000-ServiceCatalogueIndexManagement*

Marks down the object involved on the event.

Default value:

```
---  
Event: (ItemContentAdd|ItemContentUpdate|ItemContentDelete)  
Module: ↳  
↳Kernel::System::ServiceCatalogue::Event::ServiceCatalogueContentIndexManagement  
Transaction: '0'
```

Core → Event → Ticket

38.1 *AppointmentCalendar::EventModulePost###1000-IndexManagement*

Marks down the object involved on the event.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::IndexManagement
```

38.2 *Ticket::EventModulePost###1000-IndexManagement*

Marks down the object involved on the event.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::IndexManagement
```

38.3 *Ticket::EventModulePost###1100-ArticlePushEventQueue*

Marks down the object involved on the event.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Event: ↵
↳ArticleCreate|ArticleUpdate|ArticleFlagSet|ArticleFlagsSet|ArticleFlagDelete|ArticleEmail
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ArticlePushEventQueue

```

38.4 *Ticket::EventModulePost###1100-PushEventQueue*

Marks down the object involved on the event.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::PushEventQueue

```

38.5 *Ticket::EventModulePost###2300-ArchiveRestore*

Recupera um ticket do arquivo (somente se o evento é uma mudança de estado para qualquer estado aberto disponível).

Default value:

```

---
Event: TicketStateUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ArchiveRestore

```

38.6 *Ticket::EventModulePost###2600-AcceleratorUpdate*

Atualizar o indexador Acelerador de Chamados.

Default value:

```

---
Event: TicketStateUpdate|TicketQueueUpdate|TicketLockUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketAcceleratorUpdate

```

38.7 *Ticket::EventModulePost###2700-ForceOwnerResetOnMove*

Reinicia a propriedade e desbloqueia o chamado se ele for movido para outra fila.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Event: TicketQueueUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceOwnerReset

```

38.8 *Ticket::EventModulePost###2800-ForceStateChangeOnLock*

Força a escolha de um estado de ticket diferente (do atual) após ação de bloqueio. Defina o estado atual como chave e o próximo estado após a ação de bloqueio como conteúdo.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Event: TicketLockUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceState
new: open

```

38.9 *Ticket::EventModulePost###3000-ResponsibleAutoSet*

Automaticamente ajustar o responsável de um chamado (caso não esteja definido ainda) após a primeira atualização de proprietário.

Default value:

```

---
Event: TicketOwnerUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ResponsibleAutoSet

```

38.10 *Ticket::EventModulePost###3100-LockAfterCreate*

Quando um agente cria um ticket, se o ticket é bloqueado automaticamente para o agente, ou não.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketPhone|AgentTicketEmail
Event: TicketCreate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::LockAfterCreate
Transaction: '1'

```

38.11 *Ticket::EventModulePost###3300-TicketPendingTimeReset*

Define o Tempo de Pendente de um ticket para 0 se o estado mudar para um estado que não é pendente.

Default value:

```
---  
Event: TicketStateUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketPendingTimeReset
```

38.12 *Ticket::EventModulePost###3600-ForceUnlockOnMove*

Força o desbloqueio de chamados após serem movidos para outra fila.

Default value:

```
---  
Event: TicketQueueUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceUnlock
```

38.13 *Ticket::EventModulePost###4000-TicketArticleNewMessageUpdate*

Atualize o chamado sinalizado como “Visto” se todos os artigo foram vistos ou um novo artigo foi criado.

Default value:

```
---  
Event: ArticleCreate|ArticleFlagSet|ArticleFlagsSet|ArticleCustomerFlagSet  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketNewMessageUpdate
```

38.14 *Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser*

Este módulo de evento armazena atributos de Usuário Cliente como Campos Dinâmicos de Tickets. Favor ver na definição `DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping` como configurar este mapeamento.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: (TicketCreate|TicketCustomerUpdate)  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::DynamicFieldFromCustomerUser
```

38.15 *Ticket::EventModulePost###4300-EscalationStopEvents*

Módulo de evento de ticket que aciona os eventos de parada de escalonamento.

Default value:

```
---  
Event: TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|ArticleCreate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TriggerEscalationStopEvents  
Transaction: '0'
```


38.16 *Ticket::EventModulePost###7000-NotificationEvent*

Envia as notificações que estão configuradas na interface de administrador em “Notificações de Ticket” .

Default value:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent
Transaction: '1'
```

38.17 *Ticket::EventModulePost###950-TicketAppointments*

Dispara adição ou atualização de compromissos de calendário automáticos com base em determinados tempos do ticket.

Default value:

```
---
Event: ↵
↵ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate | TicketPen
↵ .*
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketAppointments
Transaction: '1'
```

38.18 *Ticket::EventModulePost###9600-TicketDynamicFieldDefault*

Registro de módulo de evento. Para mais performance você pode definir um evento disparador (exemplo: Event => TicketCreate). Isto só é possível se todos os campos dinâmicos de ticket necessitarem do mesmo evento.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketDynamicFieldDefault
Transaction: '1'
```

38.19 *Ticket::EventModulePost###9700-GenericAgent*

Registro de módulo de evento. Para mais performance você pode definir um evento disparador (exemplo: Event => TicketCreate).

Default value:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::GenericAgent
Transaction: '1'
```

38.20 *Ticket::EventModulePost###9800-TicketProcessSequenceFlows*

Registro de módulo de evento. Para mais performance você pode definir um evento disparador (exemplo: Event => TicketCreate).

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketProcessSequenceFlows  
Transaction: '1'
```

38.21 *Ticket::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Realiza a ação configurada para cada evento (como um invoker) para cada webservice configurado.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

38.22 *Ticket::EventModulePost###9990-EscalationIndex*

Atualiza o índice da escalação de chamado depois que um atributo do chamado foi atualizado.

Default value:

```
---  
Event:   
↳ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate | TicketDyn  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketEscalationIndex  
Transaction: '1'
```

39.1 *FAQ::CacheTTL*

Tempo de expiração de cache para itens de FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '172800'
```

39.2 *FAQ::Customer::StateTypes*

List of state types which can be used in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- external  
- public
```

39.3 *FAQ::Default::Language*

Idioma padrão para os artigos de FAQ no modo de idioma único.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- en
```

39.4 *FAQ::Default::RootCategoryComment*

Nome padrão da categoria.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- default comment
```

39.5 *FAQ::Default::RootCategoryName*

Nome padrão da categoria.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- FAQ
```

39.6 *FAQ::Default::State*

Estado padrão de entrada FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- internal (agent)
```

39.7 *FAQ::FAQHook*

O identificador para um FAQ, exemplo FAQ # KB # # MyFAQ. O padrão é FAQ #.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- FAQ#
```

39.8 *FAQ::MultiLanguage*

Permitir vários idiomas no módulo FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

39.9 *FAQ::Public::StateTypes*

Lista dos tipos de estado que pode ser utilizado na interface pública.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- public
```

39.10 *FAQ::TitleSize*

Tamanho máximo padrão dos títulos em um artigo de FAQ a serem exibidos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '50'
```

39.11 *FAQ::Voting*

Permitir mecanismo de Avaliação no módulo FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Core → FAQ → Approval

40.1 *FAQ::ApprovalGroup*

Grupo para a aprovação dos artigos FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- users
```

40.2 *FAQ::ApprovalQueue*

Fila para a aprovação dos artigos FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- FAQ_Approval
```

40.3 *FAQ::ApprovalRequired*

Novos artigos FAQ precisam de aprovação antes de ser publicados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

40.4 *FAQ::ApprovalTicketBody*

Corpo do chamado para aprovação de um artigo FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "Hi,\n\na new FAQ article needs your approval before it can be published.\n→\n\n  \ FAQ#   : <OTRS_FAQ_NUMBER>\n   Title  : <OTRS_FAQ_TITLE>\n   Author : <OTRS_
→FAQ_AUTHOR>\n
  \ State : <OTRS_FAQ_STATE>\n\nIf you want to do this, click on this
→link:\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_
→ScriptAlias>index.pl?Action=AgentFAQEdit;ItemID=<OTRS_FAQ_ITEMID>\n\nYour
   OTRS Notification Master\n           "
```

40.5 *FAQ::ApprovalTicketDefaultState*

Estado padrão de chamados para a aprovação dos artigos FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- new
```

40.6 *FAQ::ApprovalTicketPriority*

Prioridade padrão de chamados para a aprovação dos artigos FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

40.7 *FAQ::ApprovalTicketSubject*

O assunto do chamado para aprovação de um artigo FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- FAQ approval required for FAQ# <OTRS_FAQ_NUMBER>
```


40.8 *FAQ::ApprovalTicketType*

Tipo padrão do chamados para a aprovação de artigos da FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Unclassified

41.1 *AgentFrontend::FAQ::Explorer::LastChange::Show*

Shows last change items in defined interfaces.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
internal: internal (agent)
```

41.2 *FAQ::Explorer::LastChange::Limit*

Número de itens mostrados em últimas alterações.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3'
```

41.3 *FAQ::Explorer::LastChange::Show*

Mostrar as últimas alterações de itens em interfaces definidas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
internal: internal (agent)
```

41.4 *FAQ::Explorer::LastChange::ShowSubCategoryItems*

Mostrar itens de subcategorias.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

41.5 *FAQ::Explorer::LastCreate::Limit*

Número de itens mostrados em últimas criações.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3'
```

41.6 *FAQ::Explorer::LastCreate::Show*

Mostrar os últimos itens criados em interfaces definidas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
internal: internal (agent)
```

41.7 *FAQ::Explorer::LastCreate::ShowSubCategoryItems*

Mostrar itens de subcategorias.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

41.8 *FAQ::Explorer::Path::Show*

Mostrar caminho FAQ sim / não.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

41.9 *FAQ::Explorer::QuickSearch::Show*

Interfaces onde a pesquisa rápida deve ser mostrada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

41.10 *FAQ::Explorer::Top10::Limit*

Número de itens mostrados na funcionalidade 10 primeiros.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '10'
```

41.11 *FAQ::Explorer::Top10::Show*

Mostrar os 10 itens superior em interfaces definidas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
internal: internal (agent)
```

41.12 *FAQ::Explorer::Top10::ShowSubCategoryItems*

Mostrar itens de subcategorias.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

42.1 *FAQ::Item::Field1*

Definição de campos de texto livre.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Caption: Symptom  
Prio: '100'  
Show: public
```

42.2 *FAQ::Item::Field2*

Definição de campos de texto livre.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Caption: Problem  
Prio: '200'  
Show: public
```

42.3 *FAQ::Item::Field3*

Definição de campos de texto livre.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Caption: Solution  
Prio: '300'  
Show: public
```

42.4 *FAQ::Item::Field4*

Definição de campos de texto livre.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Caption: Field4  
Prio: '400'  
Show: ''
```

42.5 *FAQ::Item::Field5*

Definição de campos de texto livre.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Caption: Field5  
Prio: '500'  
Show: ''
```

42.6 *FAQ::Item::Field6*

Definição de campos de texto livre.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Caption: Comment  
Prio: '600'  
Show: internal
```


42.7 *FAQ::Item::HTML*

Mostrar artigo FAQ com HTML.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Core → FAQ → Item → Voting

43.1 *FAQ::Item::Voting::Show*

Mostrar votação em interfaces definidas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
external: external (customer)  
internal: internal (agent)  
public: public (public)
```

Core → FAQ → RelatedArticles

44.1 *FAQ::KeywordArticeList::SearchLimit*

Limite para a pesquisa construir a lista de palavras-chave de artigo de FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- '5000'

Core → FAQ → TicketCompose

45.1 *FAQ::TicketCompose###IncludeInternal*

Incluir campos internos de um Chamado base FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

45.2 *FAQ::TicketCompose###InsertMethod*

Define a informação a ser inserida no chamado baseado em FAQ. “Todo o FAQ” inclui texto, anexos e imagens embutidas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Full
```

45.3 *FAQ::TicketCompose###ShowFieldNames*

Incluir o nome de cada campo em um Chamado base FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- '1'
```

45.4 *FAQ::TicketCompose###ShowInsertLinkButton*

Mostra botão “Inserir Link FAQ” em Ampliação pequena para o artigos FAQ públicos

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- '1'
```

45.5 *FAQ::TicketCompose###ShowInsertTextAndLinkButton*

Mostrar botões “Inserir texto do FAQ e link” / “Inserir todo o FAQ e link” em AgentFAQZoomSmall para Artigos de FAQ públicos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- '1'
```

45.6 *FAQ::TicketCompose###ShowInsertTextButton*

Mostrar botões “Inserir texto do FAQ” / “Inserir todo o FAQ” em AgentFAQZoomSmall.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- '1'
```

45.7 *FAQ::TicketCompose###UpdateArticleSubject*

Define se o título do FAQ deve ser concatenado ao assunto do artigo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- '1'
```

Core → GoogleChrome

46.1 *GoogleChrome::Bin*

Define o caminho para o binário do Google Chrome ou do Chromium.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- /usr/bin/chromium
```


47.1 *LinkObject::IgnoreLinkedTicketStateTypes*

Define quais tickets de quais tipos de estado de ticket não devem ser listados na lista de ticket associado.

Default value:

```
---  
- merged  
- removed
```

47.2 *LinkObject::PossibleLink###0200*

Associa 2 chamados com um link do tipo “Normal” .

Default value:

```
---  
Object1: Ticket  
Object2: Ticket  
Type: Normal
```

47.3 *LinkObject::PossibleLink###0201*

Associa 2 chamados com um link do tipo “Pai-Filho” .

Default value:

```
---  
Object1: Ticket  
Object2: Ticket  
Type: ParentChild
```

47.4 *LinkObject::PossibleLink###1200*

Associa compromissos e tickets como uma associação do tipo “Normal” .

Default value:

```
---  
Object1: Appointment  
Object2: Ticket  
Type: Normal
```

47.5 *LinkObject::PossibleLink###8301*

Essa definição determina que um objeto ‘FAQ’ pode ser associado com outros objetos ‘FAQ’ usando o tipo de associação ‘Normal’

Default value:

```
---  
Object1: FAQ  
Object2: FAQ  
Type: Normal
```

47.6 *LinkObject::PossibleLink###8302*

Essa definição determina que um objeto ‘FAQ’ pode ser associado com outros objetos ‘FAQ’ usando o tipo de associação ‘Pai e filho’

Default value:

```
---  
Object1: FAQ  
Object2: FAQ  
Type: ParentChild
```

47.7 *LinkObject::PossibleLink###8303*

Essa definição determina que um objeto ‘FAQ’ pode ser associado com outros objetos ‘Ticket’ usando o tipo de associação ‘Normal’

Default value:

```

---
Object1: FAQ
Object2: Ticket
Type: Normal

```

47.8 *LinkObject::PossibleLink###8304*

Essa definição determina que um objeto 'FAQ' pode ser associado com outros objetos 'Ticket' usando o tipo de associação 'Pai e filho'

Default value:

```

---
Object1: FAQ
Object2: Ticket
Type: ParentChild

```

47.9 *LinkObject::ShowDeleteButton*

Determina se um botão para excluir um link pode ser exibido próximo a cada associação em cada máscara de zoom.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

--- '1'

```

47.10 *LinkObject::StrikeThroughLinkedTicketStateTypes*

Para estes tipos de estado de ticket os números são riscados na tabela de associação.

Default value:

```

---
- merged

```

47.11 *LinkObject::Type###Normal*

Define o tipo de associação 'Normal'. Se o nome de origem e o nome de destino contiverem o mesmo valor, a associação resultante será não-direcional; se não, o resultado será uma associação direcional.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
SourceName: Normal  
TargetName: Normal
```

47.12 *LinkObject::Type###ParentChild*

Define o tipo de associação ‘Pai e Filho’ . Se o nome de origem e o nome de destino contiverem o mesmo valor, a associação resultante será não-direcional; se não, o resultado será uma associação direcional.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
SourceName: Parent  
TargetName: Child
```

47.13 *LinkObject::TypeGroup###0001*

Define os grupos de tipos de associação. Os tipos de associação do mesmo grupo cancelam um ao outro. Por exemplo: Se ticket A é associado com uma associação ‘Normal’ com o ticket B, então esses tickets não pode ser associados adicionalmente com uma relação ‘PaiFilho’ .

Default value:

```
---  
- Normal  
- ParentChild
```

47.14 *LinkObject::ViewMode*

Determina o método que objetos associados são exibidos em cada máscara de zoom.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Simple
```

48.1 *CGILogPrefix*

Especifica o texto que deve aparecer no arquivo de log para demonstrar uma entrada de script CGI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- OTRS-CGI
```

48.2 *LogModule*

Defines the log module for the system. “File” writes all messages in a given logfile, “SysLog” uses the syslog daemon of the system, e.g. syslogd.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Log::SysLog
```

48.3 *LogModule::LogFile*

Se “SysLog” foi selecionado como Módulo de Log, um arquivo de log deve ser especificado. Se este arquivo não existir, ele será criado pelo sistema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- /tmp/otrs.log
```

48.4 *LogModule::LogFile::Date*

Adiciona um sufixo com o ano e mês reais do arquivo de eventos do OTRS. Um arquivo de eventos para cada mês será criado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

48.5 *LogModule::SysLog::Charset*

Se “SysLog” foi selecionado como Módulo de Log, o charset que deve ser utilizado para efetuar login pode ser especificado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- utf-8
```

48.6 *LogModule::SysLog::Facility*

If “SysLog” was selected for LogModule, a special log facility can be specified.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- user
```

48.7 *MinimumLogLevel*

Define o nível mínimo de log. Se você selecionar ‘error’, somente erros serão registrados. Com ‘debug’ você verá todas mensagens registradas. A ordem de níveis de log é: ‘debug’, ‘info’, ‘notice’ e ‘error’.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- error
```


49.1 *MailQueue*

Definições de configuração de Fila de E-mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
IncrementAttemptDelayInMinutes: '2'  
ItemMaxAttempts: '3'
```


50.1 PDF::LogoFile

Especifica o caminho para o arquivo da logo no cabeçalho da página (gif|jpg|png, 700 x 100 pixel).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/logo-otrs.png
```

50.2 PDF::MaxPages

Define o número máximo de páginas por arquivo PDF.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '100'
```

50.3 PDF::PageSize

Define o tamanho padrão de páginas PDF.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- a4
```

50.4 *PDF::TTFontFile###Monospaced*

Defines the path and TTF-File to handle monospaced font in PDF documents.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- DejaVuSansMono.ttf
```

50.5 *PDF::TTFontFile###MonospacedBold*

Defines the path and TTF-File to handle bold monospaced font in PDF documents.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- DejaVuSansMono-Bold.ttf
```

50.6 *PDF::TTFontFile###MonospacedBoldItalic*

Defines the path and TTF-File to handle bold italic monospaced font in PDF documents.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- DejaVuSansMono-BoldOblique.ttf
```

50.7 *PDF::TTFontFile###MonospacedItalic*

Defines the path and TTF-File to handle italic monospaced font in PDF documents.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- DejaVuSansMono-Oblique.ttf
```

50.8 *PDF::TTFontFile###Proportional*

Defines the path and TTF-File to handle proportional font in PDF documents.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- DejaVuSans.ttf
```

50.9 *PDF::TTFontFile###ProportionalBold*

Defines the path and TTF-File to handle bold proportional font in PDF documents.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- DejaVuSans-Bold.ttf
```

50.10 *PDF::TTFontFile###ProportionalBoldItalic*

Defines the path and TTF-File to handle bold italic proportional font in PDF documents.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- DejaVuSans-BoldOblique.ttf
```

50.11 *PDF::TTFontFile###ProportionalItalic*

Defines the path and TTF-File to handle italic proportional font in PDF documents.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- DejaVuSans-Oblique.ttf
```


51.1 *Package::AllowLocalModifications*

Se esta definição estiver ativa, modificações locais não serão marcadas como erros no gerenciamento de pacotes e no coletor de dados de suporte.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 0
```

51.2 *Package::AllowNotVerifiedPackages*

Se esta definição for ativada, é possível instalar pacotes que não são verificadas pelo Grupo OTRS. Estes pacotes podem ameaçar seu sistema!

Default value:

```
--- 0
```

51.3 *Package::FileUpload*

Ativa carregamento de arquivo no frontend de gerenciamento de pacotes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

51.4 *Package::Proxy*

Coleta pacotes via proxy. Sobrescreve “WebUserAgent::Proxy” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- http://proxy.sn.no:8001/
```

51.5 *Package::RepositoryAccessRegExp*

Defines the IP regular expression for accessing the local repository. You need to enable this to have access to your local repository and the *Package::RepositoryList* is required on the remote host.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 127\.0\.0\.1
```

51.6 *Package::RepositoryList*

Define a lista de repositórios on-line. Uma outra instalação pode ser utilizada para repositório, exemplo: Chave=” <http://example.com/otrs/public.pl?Action=PublicRepository;File=>” e Conteúdo=” Algum Nome” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
ftp://ftp.example.com/pub/otrs/misc/packages/: '[Example] ftp://ftp.example.  
→com/'
```

51.7 *Package::RepositoryRoot*

Define o local para buscar a lista de repositório on-line para pacotes adicionais. O primeiro resultado disponível será utilizado.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

51.8 *Package::ShowFeatureAddons*

Alterna a exibição da lista Funcionalidades Adicionais OTRS no Gerenciamento de Pacotes.

Default value:


```
--- '1'
```

51.9 *Package::Timeout*

Define o tempo de encerramento (em segundos) para baixar pacotes. Sobrescreve “WebUserAgent::Timeout” .

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '120'
```

Core → *PasswordPolicy* → *Exceptions*

52.1 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordChangeAfterFirstLogin###001-Framework*

Every listed agent login (UserLogin) will override password change after first login.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

52.2 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordComplexity###001-Framework*

Every listed agent login (UserLogin) will override the enabled password complexity checks (the 'PasswordRegExp', 'PasswordMinSize', 'PasswordMin2Lower2UpperCharacters', 'PasswordMin2Characters' and 'PasswordNeedDigit').

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

52.3 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordHistory###001-Framework*

Every listed agent login (UserLogin) will override password histories.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

52.4 PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordTTL###001-Framework

Every listed agent login (UserLogin) will override password expirations.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

52.5 PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordChangeAfterFirstLogin###001-Framework

Every listed customer login (UserLogin) will override password change after first login.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

52.6 PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordComplexity###001-Framework

Every listed customer login (UserLogin) will override the enabled password complexity checks (the 'PasswordRegExp', 'PasswordMinSize', 'PasswordMin2Lower2UpperCharacters', 'PasswordMin2Characters' and 'PasswordNeedDigit').

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

52.7 PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordHistory###001-Framework

Every listed customer login (CustomerUserLogin) will override password histories.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

52.8 *PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordTTL###001-Framework*

Every listed customer login (CustomerUserLogin) will override password expirations.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- []

53.1 *PerformanceLog*

Ativar o log de performance (para registrar o tempo de resposta). Isto irá impactar na performance do sistema. `Frontend::Module###AdminPerformanceLog` deve ser ativado.

Default value:

```
--- 0
```

53.2 *PerformanceLog::File*

Especifica o caminho para o arquivo com o log de performance.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/log/Performance.log
```

53.3 *PerformanceLog::FileMax*

Define o tamanho máximo (em MB) do arquivo de log.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '25'
```


54.1 *AdminInterfaceAccessGroup*

Defines agent groups that have access permission to the administrator interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- admin
```

54.2 *EditAnotherUsersPreferencesGroup*

Especifica o grupo no qual o usuário deve ter permissões rw para poder editar as preferências de outros usuários.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- admin
```

54.3 *SwitchToCustomer*

Allows administrators users to login as an specific customer via the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

54.4 *SwitchToCustomer::PermissionGroup*

Specifies the group where the user needs ‘rw’ permissions so that he can access the “SwitchToCustomer” feature.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- admin
```

54.5 *SwitchToUser*

Allows administrator users to login as an other user via the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

54.6 *System::Customer::Permission*

Define as permissões padrão disponíveis para clientes dentro da aplicação. Se mais permissões são necessárias, você pode adicioná-las aqui. Permissões devem ser codificadas para serem efetivas. Por favor, assegure-se que, ao adicionar permissões que não as mencionadas, a permissão “rw” seja a última entrada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- ro  
- rw
```

54.7 *System::Permission*

Define as permissões padrão disponíveis para agentes dentro da aplicação. Se mais permissões são necessárias, elas podem ser adicionadas aqui. Permissões devem ser definidas para serem efetivas. Algumas outras permissões úteis foram definidas internamente: nota, fechar, lembrete de pendente, cliente, campos livres, mover, compor chamado, responsável, encaminhar e devolver. Assegure-se que a permissão “rw” é a última permissão registrada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- ro  
- move_into  
- create  
- note  
- owner  
- priority  
- chat_observer  
- chat_participant  
- chat_owner  
- rw
```


55.1 *Process::ActivityTypes*

Define os tipos de atividade que podem ser utilizados no sistema.

Default value:

```
---  
ScriptTask: Script task activity  
ServiceTask: Service task activity  
UserTask: User task activity
```

55.2 *Process::CacheTTL*

Tempo de cache em segundos para o backend DB process.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3600'
```

55.3 *Process::DefaultLock*

Essa opção define o bloqueio padrão para chamados de processo

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- unlock
```

55.4 *Process::DefaultPriority*

Essa opção define a prioridade padrão para chamados de processo

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

55.5 *Process::DefaultQueue*

Essa opção define a fila padrão para chamados de processo

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Raw
```

55.6 *Process::DefaultState*

Essa opção define o estado padrão para chamados de processo

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- new
```

55.7 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityID*

Essa opção define o campo dinâmico em que o ID de Entidade de Atividade de Gerenciamento de Processos é armazenado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ProcessManagementActivityID
```

55.8 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityStatus*

Essa opção define o campo dinâmico em que o status de atividade mais recente de Gerenciamento de Processos é armazenado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ProcessManagementActivityStatus
```

55.9 *Process::DynamicFieldProcessManagementProcessID*

Essa opção define o campo dinâmico em que o ID de Entidade de Processo de Gerenciamento de Processos é armazenado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ProcessManagementProcessID
```

55.10 *Process::Entity::Prefix*

Prefixos de entidade de Gerenciamento de Processos padrão para IDs de entidade que são automaticamente gerados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Activity: A
ActivityDialog: AD
Process: P
SequenceFlow: SF
SequenceFlowAction: SFA
```

55.11 *Process::NavBarOutput::CacheTTL*

Tempo de cache em segundos para o módulo de saída da barra de navegação de ticket de processo

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '900'
```

55.12 *ProcessManagement::ActivityDialog::CommunicationChannel###001-Ticket*

Allowed communication channels for Activity Dialogs (Internal and Phone as default).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Internal: '1'  
Phone: '1'
```

55.13 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::Enabled*

Se ativado, informações de depuração para fluxos de sequência são registradas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

55.14 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::Filter###00-Default*

Filtro para depurar fluxos de sequência. Observação: Mais filtros podem ser adicionados no formato <OTRS_TICKET_Attribute> exemplo <OTRS_TICKET_Priority>.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
<OTRS_TICKET_TicketNumber>: ''  
SequenceFlowEntityID: ''
```

55.15 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::LogPriority*

Define a prioridade em que as informações são registradas e apresentadas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- debug
```


56.1 *QueuePreferences###ChatChannel*

Mapeamento de canal de chat para fila.

Default value:

```
---
Block: Option
Cols: '50'
Desc: Chat channel that will be used for communication related to the tickets.
↳ in this
    queue.
Label: Chat channel
Module: Kernel::Output::HTML::QueuePreferences::ChatChannel
PrefKey: ChatChannel
Rows: '5'
```

56.2 *QueuePreferences###Comment2*

Parâmetros do atributo de fila de exemplo Comentário2.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Block: TextArea
Cols: '50'
Desc: Define the queue comment 2.
Label: Comment2
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Module: Kernel::Output::HTML::QueuePreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```

57.1 *ReferenceData::OwnCountryList*

Essa definição permite que você sobrescreva a lista padrão de países por sua própria lista de países. Isso é particularmente útil quando você quer utilizar um grupo pequeno de países.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
AT: Austria  
CH: Switzerland  
DE: Germany
```


58.1 SLAPreferences###Comment2

Parâmetros do atributo de SLA de exemplo Comentário2.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Block: TextArea  
Cols: '50'  
Desc: Define the sla comment 2.  
Label: Comment2  
Module: Kernel::Output::HTML::SLAPreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```

58.2 SLAPreferences###FieldSelectionDialogText

Texto exibido ao selecionar este SLA na tela de novo ticket.

Default value:

```
---  
Block: TextArea  
Cols: '51'  
Desc: Is being displayed if a customer chooses this SLA on ticket creation.  
Label: Dialog message  
Module: Kernel::Output::HTML::SLAPreferences::Generic
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
PrefKey: FieldSelectionDialogText  
Rows: '5'
```

59.1 *AgentFrontend::SMS::MessageTextLimit*

Define o limite máximo de caracteres que pode ser enviado via SMS por mensagem.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1600'
```

59.2 *SMS::MessageTextLimit*

Define o limite máximo de caracteres que pode ser enviado via SMS por mensagem.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1600'
```

59.3 *SMSTemplate::Types*

Define a lista de tipos de modelos SMS.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Answer: Answer  
Create: Create  
SMSOutbound: SMSOutbound
```


60.1 *SOAP::Keep-Alive*

Enable keep-alive connection header for SOAP responses.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

61.1 *ServicePreferences###Comment2*

Parâmetros do atributo de serviço de exemplo Comentário2.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Block: TextArea  
Cols: '50'  
Desc: Define the service comment 2.  
Label: Comment2  
Module: Kernel::Output::HTML::ServicePreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```


62.1 *AgentSessionLimit*

Define o número máximo de agentes ativos dentro do período de tempo registrado em `SessionMaxIdleTime`.

Default value:

```
--- '100'
```

62.2 *AgentSessionLimitPriorWarning*

Define o número máximo de agentes ativos no intervalo de tempo definido em `SessionMaxIdleTime` antes que um alerta fique visível para os agentes logados.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '90'
```

62.3 *AgentSessionPerUserLimit*

Define o número máximo de sessões ativas por agente dentro do período de tempo registrado em `SessionMaxIdleTime`.

Default value:

```
--- '20'
```

62.4 *CustomerSessionLimit*

Define o número máximo de clientes ativos dentro do período de tempo registrado em `SessionMaxIdleTime`.

Default value:

```
--- '100'
```

62.5 *CustomerSessionPerUserLimit*

Define o número máximo de sessões ativas por cliente dentro do período de tempo registrado em `SessionMaxIdleTime`.

Default value:

```
--- '20'
```

62.6 *SessionAgentOnlineThreshold*

Define o período de tempo (em minutos) antes que o agente é marcado como “ausente” devido a inatividade (por exemplo, no widget de “Usuários Logados” ou para o chat).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '5'
```

62.7 *SessionCSRFProtection*

Protection against CSRF (Cross Site Request Forgery) exploits (for more info see https://en.wikipedia.org/wiki/Cross-site_request_forgery).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

62.8 *SessionCheckRemoteIP*

Liga a validação de endereço de IP remoto. Deve ser ativada se a aplicação for utilizada, por exemplo, via uma fazenda de proxy ou uma conexão discada, porque o endereço de ip remoto é, na maioria das vezes, diferente para as solicitações.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

62.9 *SessionCustomerOnlineThreshold*

Define o período de tempo (em minutos) antes que o cliente é marcado como “ausente” devido a inatividade (por exemplo, no widget de “Usuários Logados” ou para o chat).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '5'
```

62.10 *SessionDeletelfNotRemotelD*

Exclui a sessão se o id de sessão for utilizado por um endereço de IP remoto inválido.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

62.11 *SessionDeletelfTimeToOld*

Exclui as sessões solicitadas se elas tiverem expirado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

62.12 *SessionDir*

Se “FS” foi selecionado para SessionModule, o diretório onde os dados de sessão serão armazenados deve ser especificado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/sessions
```

62.13 *SessionMaxIdleTime*

Define o tempo de inatividade (em segundos) que deve transcorrer até que a sessão seja encerrada e o usuários seja deslogado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '7200'
```

62.14 *SessionMaxTime*

Define o tempo máximo válido (em segundos) para um id de sessão.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '57600'
```

62.15 *SessionModule*

Define o módulo utilizado para armazenar dados de sessão. Com “DB” , o servidor frontend pode ser separado do servidor de banco de dados. “FS” é mais rápido.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::AuthSession::DB
```

62.16 *SessionName*

Defines the name of the session key. E.g. Session, SessionID or OTRS. Semicolon, comma, equals, asterisk and white space usage is not allowed.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- OTRSAgentInterface
```

62.17 *SessionTable*

Se “DB” foi selecionado para SessionModule, o nome da tabela do banco de dados onde os dados serão armazenados deve ser especificado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- sessions

62.18 *SessionUseCookieAfterBrowserClose*

Armazena os cookies após o navegador ser fechado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

63.1 Stats::DynamicObjectRegistration###Ticket

Módulo para gerar estatísticas de ticket.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::Ticket
```

63.2 Stats::DynamicObjectRegistration###TicketAccountedTime

Módulo para gerar estatísticas de contabilização de tempo de ticket.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketAccountedTime
```

63.3 Stats::DynamicObjectRegistration###TicketList

Determina se o módulo de estatísticas pode gerar listas de tickets.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketList
```

63.4 *Stats::DynamicObjectRegistration###TicketSolutionResponseTime*

Módulo para gerar estatísticas de tempo de solução e de resposta.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketSolutionResponseTime
```

63.5 *Stats::MaxResultCellsPreview*

Defines the default maximum number of result cells in the preview (at the moment only relevant for time field relation on x-axis and y-axis).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '1000'
```

63.6 *Stats::MaxXaxisAttributes*

Define o número máximo padrão de atributos do eixo X para a escala de tempo.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '1000'
```

63.7 *Stats::StatsHook*

Define os caracteres de ligação para estatísticas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Stat#
```

63.8 *Stats::StatsStartNumber*

Número de início para contabilização de estatísticas. Cada nova estatística incrementa este número.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '10000'
```

64.1 StatsReportConfig::CacheTTL

Tempo de cache em segundos para o backend relatórios estatísticos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3600'
```


65.1 *SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginErrorMessage*

Define a mensagem de erro padrão para a tela de login na interface de agente. Ela é exibida quando o período de execução de uma manutenção de sistema estiver ativo.

Default value:

```
--- We are performing scheduled maintenance. Login is temporarily not↵  
↵available.
```

65.2 *SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginMessage*

Define a mensagem padrão da tela de login na interface de agente. Ela é exibida quando o período de execução de uma manutenção de sistema estiver ativo.

Default value:

```
--- We are performing scheduled maintenance. We should be back online shortly.
```

65.3 *SystemMaintenance::IsActiveDefaultNotification*

Define a mensagem padrão da notificação que é exibida durante um período de manutenção do sistema.

Default value:

```
--- We are performing scheduled maintenance.
```

65.4 *SystemMaintenance::TimeNotifyUpcomingMaintenance*

Define os minutos que uma notificação é exibida como alerta sobre um período de manutenção de sistema futura.

Default value:

--- '30'

66.1 *AdminTemplate::SubjectMethod###KeepTicketNumber*

Define o comportamento do método de assunto “sobrescrever”. Se a opção estiver ativada, o número do ticket não será sobrescrito.

Default value:

66.2 *AgentSelfNotifyOnAction*

Especifica se um agente deve receber notificações de e-mail de suas próprias ações.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

66.3 *CustomerNotifyJustToRealCustomer*

Envia notificações de cliente somente para o cliente mapeado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

66.4 *DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping*

Define o mapeamento entre as variáveis dos dados de usuário cliente (chaves) e campos dinâmicos de um ticket (valores). O propósito é armazenar os dados de usuário cliente nos campos dinâmicos de ticket. Os campos dinâmicos devem estar presentes no sistema e devem estar ativados para AgentTicketFreeText, de forma que possam ser definidos/atualizados manualmente pelo agente. Eles não devem estar ativados para AgentTicketPhone, AgentTicketEmail e AgentTicketCustomer. Se estiverem, eles terão precedência sobre valores automaticamente definidos. Para utilizar este mapeamento, você deve ativar também a definição Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
UserFirstname: CustomerFirstname
```

66.5 *OTRSEscalationEvents::DecayTime*

A duração em minutos após emitir um evento em que a nova nota de escalonamento e eventos de início são suprimidos.

Default value:

```
--- '1440'
```

66.6 *StandardTemplate2QueueByCreating*

Lista de Modelos Padrão que serão designados automaticamente a novas Filas quando criadas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

66.7 *StandardTemplate::Types*

Define a lista de tipos de modelos.

Default value:

```
---  
Answer: Answer  
Create: Create  
Email: Email  
Forward: Forward  
Note: Note  
PhoneCall: Phone call  
ProcessDialog: Process dialog
```

66.8 *Ticket::ArchiveSystem*

Ativa o sistema de arquivamento de ticket para ter um sistema mais rápido, movendo alguns tickets para fora do escopo diário. Para procurar por estes tickets, o marcador de arquivamento tem que ser ativado na pesquisa de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.9 *Ticket::ArchiveSystem::RemoveSeenFlags*

Controla se o marcador de visualização de chamados e artigos são removidos quando um chamado é arquivado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

66.10 *Ticket::ArchiveSystem::RemoveTicketWatchers*

Remove a informação de monitoramento quando o chamado é arquivado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

66.11 *Ticket::ChangeOwnerToEveryone*

Altera o proprietário de tickets para todos (útil para ASP). Normalmente, apenas agentes com permissões rw na fila do ticket serão mostrados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.12 *Ticket::CustomModule###001-CustomModule*

Sobrecarrega (redefine) funções existentes em Kernel::System::Ticket. Utilizado para facilmente adicionar customizações.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- Kernel::System::Ticket::Custom
```

66.13 *Ticket::CustomQueue*

Nome da fila padrão. A fila padrão é uma seleção de fila entre as suas filas preferidas e pode ser selecionada nas definições de preferências.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- My Queues
```

66.14 *Ticket::CustomService*

Nome do serviço padrão. O serviço padrão é uma seleção de serviço entre os seus serviços preferidos e pode ser selecionado nas definições de preferências.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- My Services
```

66.15 *Ticket::CustomerArchiveSystem*

Activates the ticket archive system search in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.16 *Ticket::DefineEmailFrom*

Define como o campo de dos e-mails (enviados a partir das respostas e dos chamados e-mail) deve se parecer.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- SystemAddressName
```

66.17 *Ticket::DefineEmailFromSeparator*

Define o separadode entre o nome real do agente e o endereço de e-mail da fila.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- via
```

66.18 *Ticket::Frontend::DefaultRecipientDisplayType*

Tipo padrão para mostrar os nomes de destinatários (Para, Cópia) na tela de zoom de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- Realname
```

66.19 *Ticket::Frontend::DefaultSenderDisplayType*

Tipo padrão para mostrar os nomes de remetente (De) na tela de zoom de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- Realname
```

66.20 *Ticket::GenericAgentAllowCustomModuleExecution*

Allows generic agent to execute custom modules.

Default value:

```
--- '1'
```

66.21 *Ticket::GenericAgentAllowCustomScriptExecution*

Allows generic agent to execute custom command line scripts.

Default value:

```
--- '1'
```

66.22 *Ticket::GenericAgentRunLimit*

Define o limite de tickets que serão executados em uma única execução de job do Agente Genérico.

Default value:

```
--- '4000'
```

66.23 *Ticket::GenericAgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition*

Permite condições de pesquisa extendidas na pesquisa de ticket da interface de agente genérico. Com esta funcionalidade, você pode pesquisar, por exemplo, o título do ticket com condições como “(chave1*&&*chave2)” or “(chave1*||*chave2)” .

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

66.24 *Ticket::Hook*

O identificador de um chamado, ex. Ticket#, Chamado#, MeuTicket# O padrão é Ticket#.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Ticket#
```

66.25 *Ticket::HookDivider*

O divisor entre TicketHook e o número do chamado. Ex. ‘:’ ‘.’.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ':'
```

66.26 *Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers*

Incluir clientes desconhecidos no filtro de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.27 *Ticket::IndexModule*

IndexAccelerator: to choose your backend TicketViewAccelerator module. “RuntimeDB” generates each queue view on the fly from ticket table (no performance problems up to approx. 60.000 tickets in total and 6.000 open tickets in the system). “StaticDB” is the most powerful module, it uses an extra ticket-index table that works like a view (recommended if more than 80.000 and 6.000 open tickets are stored in the system). Use the command “bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::QueueIndexRebuild” for initial index creation.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::RuntimeDB
```

66.28 *Ticket::InvalidOwner::StateChange*

Automaticamente alterar o estado de um ticket com um proprietário inválido quando ele for desbloqueado. Mapeia de um tipo de estado para um novo estado de ticket.

Default value:

```
---
pending auto: open
pending reminder: open
```

66.29 *Ticket::MergeDynamicFields*

Uma lista de campos dinâmicos que são agrupados no ticket principal durante uma operação de agrupamento. Somente campos dinâmicos vazios no ticket principal serão definidos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- []
```

66.30 *Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender*

Ignore system sender article types (e. g. auto responses or email notifications) to be flagged as ‘Unread Article’ in AgentTicketZoom or expanded automatically in Large view screens.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.31 *Ticket::NumberGenerator*

Seleciona o módulo de geração de número do ticket. “AutoIncrement” incrementa o número do ticket sendo que o ID do Sistema e o contabilizador são utilizados no formato IDdoSistema.contabilizador (exemplo: 1010138, 1010139). Com “Date”, os números de ticket serão gerados com a data atual, o ID do Sistema e o contabilizador. O formato parece com Ano.Mês.Dia.IDdoSistema.contabilizador (exemplo: 200206231010138, 200206231010139). Com “DateChecksum” o contabilizador vai ser adicionado como uma soma de verificação ao string de data e ID do Sistema. A soma de verificação será alternada diariamente. O formato parece com Ano.Mês.Dia.IDdoSistema.Contabilizador.SomaDeVerificação (exemplo: 2002070110101520, 2002070110101535).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Ticket::Number::DateChecksum
```

66.32 *Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID*

Verifica o ID do Sistema na detecção de número do ticket para respostas. Se não ativado, o ID do sistema será alterado após utilização do sistema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

66.33 *Ticket::NumberGenerator::Date::UseFormattedCounter*

Ativa o tamanho mínimo de contador de ticket (se “Data” foi selecionado em TicketNumberGenerator).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.34 *Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize*

Define o tamanho mínimo do contador de ticket se “AutoIncrement” tiver sido selecionado como TicketNumberGenerator. Padrão é 5, o que quer dizer que o contador começa em 10000.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '5'
```


66.35 *Ticket::PendingAutoStateType*

Determina os estados possíveis para tickets pendentes que mudaram de estado após atingirem o limite de tempo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- pending auto
```

66.36 *Ticket::PendingNotificationNotToResponsible*

Desativa o envio automático de notificações de lembrete para o agente responsável por um ticket (Ticket::Responsible precisa estar ativo).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.37 *Ticket::PendingNotificationOnlyToOwner*

Envia notificações de lembrete de ticket desbloqueado após atingir a data de lembrete (enviado apenas para o proprietário do ticket).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.38 *Ticket::PendingReminderStateType*

Define o tipo de estado do lembrete para tickets pendentes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- pending reminder
```

66.39 *Ticket::ResponsibleAutoSet*

Define automaticamente o proprietário do ticket como sendo também o responsável pelo ticket (se a funcionalidade de responsável por ticket estiver ativada). Isto só irá funcionar em ações manuais do usuário

logado. Isto não funciona para ações automatizadas, como, Agente Genérico, PostMaster, e Interface Genérica.

Default value:

```
--- '1'
```

66.40 *Ticket::Service::Default::UnknownCustomer*

Permite selecionar serviços padrão para clientes não existentes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.41 *Ticket::Service::KeepChildren*

Mantém todos serviços nas listagens mesmo quando eles forem filhos de elementos inválidos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.42 *Ticket::StateAfterPending*

Define quais estados devem ser definidos automaticamente (Conteúdo) após um estado pendente (Chave) ter sido atingido.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
pending auto close+: closed successful  
pending auto close-: closed unsuccessful
```

66.43 *Ticket::SubjectFormat*

O formato do assunto. 'Left' significa '[TicketHook#:12345] Algum Assunto', 'Right' significa 'Algum Assunto [TicketHook#:12345]', 'None' significa 'Algum Assunto' sem o número do ticket. No último caso, você deve verificar se a definição PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References está ativa para reconhecer respostas baseadas em cabeçalhos de e-mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Left
```

66.44 *Ticket::SubjectFwd*

O texto no começo de um assunto quando um e-mail é encaminhado. Exemplo: FW, Fwd, ou Enc.
Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Fwd
```

66.45 *Ticket::SubjectRe*

O texto no começo do assunto de uma resposta de e-mail, por exemplo, RE, AW, ou AS.
Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Re
```

66.46 *Ticket::SubjectSize*

Tamanho máximo dos assuntos em uma resposta de e-mail e em algumas telas de visão geral.
Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '100'
```

66.47 *Ticket::Type::Default*

Define o tipo padrão de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Unclassified
```

66.48 *Ticket::UnlockOnAway*

Desbloqueia chamados sempre que uma nota for adicionada e o proprietário estiver fora do escritório.
Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

66.49 *Ticket::UnlockStateType*

Define os estados válidos para tickets desbloqueados. Para desbloquear tickets, o script “bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::UnlockTimeout” pode ser utilizado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- new  
- open
```

66.50 *Ticket::ViewableLocks*

Define os bloqueios visíveis de um ticket. OBSERVAÇÃO: Quando você alterar esta definição, certifique-se de que o cache tenha sido excluído para poder utilizar o novo valor. Padrão: unlock, tmp_lock.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- 'unlock'  
- 'tmp_lock'
```

66.51 *Ticket::ViewableSenderTypes*

Define o tipo de remetente visível padrão de um ticket (padrão: cliente).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- 'customer'
```

66.52 *Ticket::ViewableStateType*

Defines the valid state types for a ticket. If a ticket is in a state which have any state type from this setting, this ticket will be considered as open, otherwise as closed.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- new  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

66.53 *Ticket::Watcher*

Ativa ou desativa a funcionalidade de observador de ticket, para acompanhar tickets sem ser proprietário nem responsável.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

66.54 *Ticket::WatcherGroup*

Ativa a funcionalidade de observação de ticket apenas para os grupos listados.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
- admin  
- users
```

Core → Ticket → ACL

67.1 *ACL::CacheTTL*

Tempo de cache em segundos para o backend DB ACL.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3600'
```

67.2 *ACLKeysLevel1Change*

Define quais itens estão disponíveis no primeiro nível da estrutura de ACL.

Default value:

```
---  
Possible: Possible  
PossibleAdd: PossibleAdd  
PossibleNot: PossibleNot
```

67.3 *ACLKeysLevel1Match*

Define quais itens estão disponíveis no primeiro nível da estrutura de ACL.

Default value:

```
---  
Properties: Properties  
PropertiesDatabase: PropertiesDatabase
```

67.4 *ACLKeysLevel2::Possible*

Define quais itens estão disponíveis em ‘Ação’ no segundo nível da estrutura de ACL.

Default value:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```

67.5 *ACLKeysLevel2::PossibleAdd*

Define quais itens estão disponíveis em ‘Ação’ no segundo nível da estrutura de ACL.

Default value:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```

67.6 *ACLKeysLevel2::PossibleNot*

Define quais itens estão disponíveis em ‘Ação’ no segundo nível da estrutura de ACL.

Default value:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```

67.7 *ACLKeysLevel2::Properties*

Define quais itens estão disponíveis em ‘Ação’ no segundo nível da estrutura de ACL.

Default value:

```

---
CustomerUser: CustomerUser
DynamicField: DynamicField
Frontend: Frontend
Owner: Owner
Priority: Priority
Process: Process
Queue: Queue
Responsible: Responsible
SLA: SLA
Service: Service
State: State
Ticket: Ticket
Type: Type
User: User

```

67.8 *ACLKeysLevel2::PropertiesDatabase*

Define quais itens estão disponíveis em ‘Ação’ no segundo nível da estrutura de ACL.

Default value:

```

---
CustomerUser: CustomerUser
DynamicField: DynamicField
Owner: Owner
Priority: Priority
Process: Process
Queue: Queue
Responsible: Responsible
SLA: SLA
Service: Service
State: State
Ticket: Ticket
Type: Type
User: User

```

67.9 *ACLKeysLevel3::Actions###100-Default*

Define quais itens estão disponíveis em ‘Ação’ no terceiro nível da estrutura de ACL.

Default value:

```

---
- AgentAppointmentCalendarOverview
- AgentTicketBounce
- AgentTicketBulk
- AgentTicketClose

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- AgentTicketCompose
- AgentTicketCustomer
- AgentTicketForward
- AgentTicketEmail
- AgentTicketEmailOutbound
- AgentTicketEmailResend
- AgentTicketFreeText
- AgentTicketHistory
- AgentTicketLink
- AgentTicketLock
- AgentTicketMerge
- AgentTicketMove
- AgentTicketNote
- AgentTicketOwner
- AgentTicketPending
- AgentTicketPhone
- AgentTicketPhoneInbound
- AgentTicketPhoneOutbound
- AgentTicketPlain
- AgentTicketPrint
- AgentTicketPriority
- AgentTicketProcess
- AgentTicketResponsible
- AgentTicketSearch
- AgentTicketWatcher
- AgentTicketZoom
- AgentLinkObject
- AgentSplitSelection

67.10 *Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module*

Módulo ACL que permite fechar os chamados-pais somente se todos os seus filhos já estejam fechados (“Estado” mostra quais estados não estão disponíveis para o chamado-pai até que todos os chamados-filhos estejam fechados).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Ticket::Acl::CloseParentAfterClosedChilds  
State:  
- closed successful  
- closed unsuccessful
```

67.11 *TicketACL::Debug::Enabled*

Se ativado, informações de depuração para ACLs são registradas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

67.12 *TicketACL::Debug::Filter###00-Default*

Filtro para depuração de ACLs. Observação: Mais atributos de ticket podem ser adicionados no formato <OTRS_TICKET_Attribute> exemplo <OTRS_TICKET_Priority>.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
<OTRS_TICKET_TicketNumber>: ''  
ACLName: ''
```

67.13 *TicketACL::Debug::LogPriority*

Define a prioridade em que as informações são registradas e apresentadas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- debug
```

67.14 *TicketACL::Default::Action*

Valores padrão de ACL para as ações de chamado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

Core → Ticket → DynamicFieldDefault

68.1 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: TicketCreate  
Name: Field1  
Value: Default
```

68.2 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element10*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

68.3 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element11*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

68.4 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element12*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

68.5 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element13*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

68.6 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element14*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

68.7 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element15*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

68.8 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element16*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

68.9 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element2*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

68.10 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element3*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

68.11 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element4*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

68.12 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element5*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```


68.13 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element6*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

68.14 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element7*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

68.15 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element8*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

68.16 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element9*

Configures a default TicketDynamicField setting. “Name” defines the dynamic field which should be used, “Value” is the data that will be set, and “Event” defines the trigger event. Please check the developer manual (<https://doc.otrs.com/doc/>), chapter “Ticket Event Module” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

Core → Ticket → FulltextSearch

69.1 *Ticket::SearchIndex::Attribute*

Basic fulltext index settings. Execute “bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex –rebuild” in order to generate a new index.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
WordCountMax: '1000'  
WordLengthMax: '30'  
WordLengthMin: '3'
```

69.2 *Ticket::SearchIndex::Filters*

Fulltext index regex filters to remove parts of the text.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- '[ , \&\<\>\?\"!*\|; \[\] \(\) \+\$\%^=] '  
- ^[':.\]|[':.\]$\br/>- ^[^\w]+\$
```

69.3 *Ticket::SearchIndex::ForceUnfilteredStorage*

Force the storage of the original article text in the article search index, without executing filters or applying stop word lists. This will increase the size of the search index and thus may slow down fulltext searches.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

69.4 *Ticket::SearchIndex::IndexArchivedTickets*

Defines whether to index archived tickets for fulltext searches.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

69.5 *Ticket::SearchIndex::StopWords###Custom*

Customizable stop words for fulltext index. These words will be removed from the search index.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
- MyStopWord
```

69.6 *Ticket::SearchIndex::StopWords###de*

German stop words for fulltext index. These words will be removed from the search index.

Default value:

```
---  
- aber  
- als  
- am  
- an  
- auch  
- auf  
- aus  
- bei  
- bin  
- bis  
- bist
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- da
- dadurch
- daher
- darum
- das
- daß
- dass
- dein
- deine
- dem
- den
- der
- des
- dessen
- deshalb
- die
- dies
- dieser
- dieses
- doch
- dort
- du
- durch
- ein
- eine
- einem
- einen
- einer
- eines
- er
- es
- euer
- eure
- für
- hatte
- hatten
- hattest
- hattet
- hier
- hinter
- ich
- ihr
- ihre
- im
- **in**
- ist
- ja
- jede
- jedem
- jeden
- jeder
- jedes

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- jener
- jenes
- jetzt
- kann
- kannst
- können
- könnt
- machen
- mein
- meine
- mit
- muß
- muß
- musst
- müssen
- müßt
- nach
- nachdem
- nein
- nicht
- nun
- oder
- seid
- sein
- seine
- sich
- sie
- sind
- soll
- sollen
- sollst
- sollt
- sonst
- soweit
- sowie
- und
- unser
- unsere
- unter
- vom
- von
- vor
- wann
- warum
- was
- weiter
- weitere
- wenn
- wer
- werde
- werden
- werdet

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- weshalb
- wie
- wieder
- wieso
- wir
- wird
- wirst
- wo
- woher
- wohin
- zu
- zum
- zur
- über
```

69.7 *Ticket::SearchIndex::StopWords###en*

English stop words for fulltext index. These words will be removed from the search index.

Default value:

```
---
- a
- about
- above
- after
- again
- against
- all
- am
- an
- and
- any
- are
- aren't
- as
- at
- be
- because
- been
- before
- being
- below
- between
- both
- but
- by
- can't
- cannot
- could
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- couldn't
- did
- didn't
- do
- does
- doesn't
- doing
- don't
- down
- during
- each
- few
- for
- from
- further
- had
- hadn't
- has
- hasn't
- have
- haven't
- having
- he
- he'd
- he'll
- he's
- her
- here
- here's
- hers
- herself
- him
- himself
- his
- how
- how's
- i
- i'd
- i'll
- i'm
- i've
- if
- in
- into
- is
- isn't
- it
- it's
- its
- itself
- let's
- me
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- more
- most
- mustn't
- my
- myself
- no
- nor
- not
- of
- off
- on
- once
- only
- or
- other
- ought
- our
- ours
- ourselves
- out
- over
- own
- same
- shan't
- she
- she'd
- she'll
- she's
- should
- shouldn't
- so
- some
- such
- than
- that
- that's
- the
- their
- theirs
- them
- themselves
- then
- there
- there's
- these
- they
- they'd
- they'll
- they're
- they've
- this
- those
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- through
- to
- too
- under
- until
- up
- very
- was
- wasn't
- we
- we'd
- we'll
- we're
- we've
- were
- weren't
- what
- what's
- when
- when's
- where
- where's
- which
- while
- who
- who's
- whom
- why
- why's
- with
- won't
- would
- wouldn't
- you
- you'd
- you'll
- you're
- you've
- your
- yours
- yourself
- yourselves
```

69.8 *Ticket::SearchIndex::StopWords###es*

Spanish stop words for fulltext index. These words will be removed from the search index.

Default value:

```
----
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- un
- una
- unas
- unos
- uno
- sobre
- todo
- también
- tras
- otro
- algún
- alguno
- alguna
- algunos
- algunas
- ser
- es
- soy
- eres
- somos
- sois
- estoy
- esta
- estamos
- estais
- estan
- como
- en
- para
- atras
- porque
- por qué
- estado
- estaba
- ante
- antes
- siendo
- ambos
- pero
- por
- poder
- puede
- puedo
- podemos
- podeis
- pueden
- fui
- fue
- fuimos
- fueron
- hacer
- hago

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- hace
- hacemos
- haceis
- hacen
- cada
- fin
- incluso
- primero
- desde
- conseguir
- consigo
- consigue
- consigues
- conseguimos
- consiguen
- ir
- voy
- va
- vamos
- vais
- van
- vaya
- gueno
- ha
- tener
- tengo
- tiene
- tenemos
- teneis
- tienen
- el
- la
- lo
- las
- los
- su
- aqui
- mio
- tuyo
- ellos
- ellas
- nos
- nosotros
- vosotros
- vosotras
- si
- dentro
- solo
- solamente
- saber
- sabes
- sabe

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- sabemos
- sabeis
- saben
- ultimo
- largo
- bastante
- haces
- muchos
- aquellos
- aquellas
- sus
- entonces
- tiempo
- verdad
- verdadero
- verdadera
- cierto
- ciertos
- cierta
- ciertas
- intentar
- intento
- intenta
- intentas
- intentamos
- intentais
- intentan
- dos
- bajo
- arriba
- encima
- usar
- uso
- usas
- usa
- usamos
- usais
- usan
- emplear
- empleo
- empleas
- emplean
- empleamos
- empleais
- valor
- muy
- era
- eras
- eramos
- eran
- modo
- bien

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- cual
- cuando
- donde
- mientras
- quien
- con
- entre
- sin
- trabajo
- trabajar
- trabajas
- trabaja
- trabajamos
- trabajais
- trabajan
- podria
- podrias
- podriamos
- podrian
- podriais
- yo
- aquel

69.9 *Ticket::SearchIndex::StopWords###fr*

French stop words for fulltext index. These words will be removed from the search index.

Default value:

-
- alors
- au
- aucuns
- aussi
- autre
- avant
- avec
- avoir
- bon
- car
- ce
- cela
- ces
- ceux
- chaque
- ci
- comme
- comment
- dans
- des

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- du
- dedans
- dehors
- depuis
- deux
- devrait
- doit
- donc
- dos
- droite
- début
- elle
- elles
- en
- encore
- essai
- est
- et
- eu
- fait
- faites
- fois
- font
- force
- haut
- hors
- ici
- il
- ils
- je
- juste
- la
- le
- les
- leur
- là
- ma
- maintenant
- mais
- mes
- mine
- moins
- mon
- mot
- même
- ni
- nommés
- notre
- nous
- nouveaux
- ou
- où

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- par
- parce
- parole
- pas
- personnes
- peut
- peu
- pièce
- plupart
- pour
- pourquoi
- quand
- que
- quel
- quelle
- quelles
- quels
- qui
- sa
- sans
- ses
- seulement
- si
- sien
- son
- sont
- sous
- soyez
- sujet
- sur
- ta
- tandis
- tellement
- tels
- tes
- ton
- tous
- tout
- trop
- très
- tu
- valeur
- voie
- voient
- vont
- votre
- vous
- vu
- ça
- étaient
- état
- étions

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- été
- être

69.10 *Ticket::SearchIndex::StopWords###it*

Italian stop words for fulltext index. These words will be removed from the search index.

Default value:

```
---  
- a  
- adesso  
- ai  
- al  
- alla  
- allo  
- allora  
- altre  
- altri  
- altro  
- anche  
- ancora  
- avere  
- aveva  
- avevano  
- ben  
- buono  
- che  
- chi  
- cinque  
- comprare  
- con  
- consecutivi  
- consecutivo  
- cosa  
- cui  
- da  
- del  
- della  
- dello  
- dentro  
- deve  
- devo  
- di  
- doppio  
- due  
- e  
- ecco  
- fare  
- fine
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- fino
- fra
- gente
- giu
- ha
- hai
- hanno
- ho
- il
- indietro
- invece
- io
- la
- lavoro
- le
- lei
- lo
- loro
- lui
- lungo
- ma
- me
- meglio
- molta
- molti
- molto
- nei
- nella
- no
- noi
- nome
- nostro
- nove
- nuovi
- nuovo
- o
- oltre
- ora
- otto
- peggio
- pero
- persone
- piu
- poco
- primo
- promesso
- qua
- quarto
- quasi
- quattro
- quello
- questo

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- qui
- quindi
- quinto
- rispetto
- sara
- secondo
- sei
- sembra
- sembrava
- senza
- sette
- sia
- siamo
- siete
- solo
- sono
- sopra
- soprattutto
- sotto
- stati
- stato
- stesso
- su
- subito
- sul
- sulla
- tanto
- te
- tempo
- terzo
- tra
- tre
- triplo
- ultimo
- un
- una
- uno
- va
- vai
- voi
- volte
- vostro

69.11 *Ticket::SearchIndex::StopWords###nl*

Dutch stop words for fulltext index. These words will be removed from the search index.

Default value:

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- de
- zijn
- een
- en
- **in**
- je
- het
- van
- op
- ze
- hebben
- het
- hij
- niet
- met
- er
- dat
- die
- te
- wat
- voor
- naar
- gaan
- kunnen
- zeggen
- dat
- maar
- aan
- veel
- zijn
- worden
- uit
- ook
- komen
- als
- om
- moeten
- we
- doen
- bij
- goed
- haar
- dan
- nog
- of
- maken
- zo
- wel
- mijn
- zien
- over
- willen

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- staan
- door
- kijken
- zullen
- heel
- nu
- weten
- zitten
- hem
- schrijven
- vinden
- woord
- hoe
- geen
- dit
- mens
- al
- jij
- ander
- groot
- waar
- maar
- weer
- kind
- me
- vragen
- een
- denken
- twee
- horen
- iets
- deze
- krijgen
- ons
- zich
- lezen
- hun
- welk
- zin
- laten
- mogen
- hier
- jullie
- toch
- geven
- jaar
- tegen
- al
- eens
- echt
- houden
- alleen

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- lopen
- mee
- ja
- roepen
- tijd
- dag
- elkaar
- even
- lang
- land
- liggen
- waarom
- zetten
- vader
- laat
- beginnen
- blijven
- nee
- moeder
- huis
- nou
- na
- af
- keer
- dus
- tot
- vertellen
- wie
- net
- jou
- les
- want
- man
- nieuw
- elk
- tekst
- omdat
- gebruiken
- u

69.12 *Ticket::SearchIndex::WarnOnStopWordUsage*

Display a warning and prevent search when using stop words within fulltext search.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

69.13 *Ticket::SearchIndexModule*

Helps to extend your articles full-text search (From, To, Cc, Subject and Body search). It will strip all articles and will build an index after article creation, increasing fulltext searches about 50%. To create an initial index use “bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex –rebuild” .

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::DB
```

Core → Ticket → Permission

70.1 *CustomerTicket::Permission###1-GroupCheck*

Módulo para verificar permissões de grupo para o acesso de clientes a tickets.

Default value:

```
---  
Granted: '0'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::GroupCheck  
Required: '1'
```

70.2 *CustomerTicket::Permission###2-CustomerUserIDCheck*

Módulo para permitir acesso se o ID de Usuário Cliente do ticket for o mesmo que o ID de Usuário Cliente do cliente.

Default value:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerUserIDCheck  
Required: '0'
```

70.3 *CustomerTicket::Permission###3-CustomerIDCheck*

Módulo para permitir acesso se o ID de Cliente do ticket for o mesmo que o ID de Cliente do cliente.

Default value:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerIDCheck  
Required: '0'
```

70.4 *CustomerTicket::Permission###4-CustomerGroupCheck*

Módulo para permitir acesso se o ID de Cliente do cliente contiver as permissões de grupo necessárias.

Default value:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerGroupCheck  
Required: '0'
```

70.5 *Ticket::Permission###1-OwnerCheck*

Módulo que permite acesso ao proprietário de um ticket.

Default value:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::OwnerCheck  
Required: '0'
```

70.6 *Ticket::Permission###2-ResponsibleCheck*

Módulo que permite acesso ao agente responsável pelo ticket.

Default value:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::ResponsibleCheck  
Required: '0'
```

70.7 *Ticket::Permission###3-GroupCheck*

Módulo para verificar permissões de grupo para o acesso a tickets.

Default value:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::GroupCheck
Required: '0'

```

70.8 *Ticket::Permission###4-WatcherCheck*

Módulo que permite acesso aos agentes observadores de um ticket.

Default value:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::WatcherCheck
Required: '0'

```

70.9 *Ticket::Permission###5-CreatorCheck*

Módulo que permite acesso ao criador de um ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::CreatorCheck
Required: '0'

```

70.10 *Ticket::Permission###6-InvolvedCheck*

Módulo que permite acesso a qualquer agente que tenha sido envolvido no passado com um ticket (baseado nas entradas do histórico do ticket).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::InvolvedCheck
Required: '0'

```

70.11 *Ticket::Permission::CreatorCheck::Queues*

Limite opcional de fila para o módulo de permissão CreatorCheck. Se definido, permissão só é dada para tickets nas filas especificadas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

70.12 *Ticket::Permission::InvolvedCheck::Queues*

Limite opcional de fila para módulo de permissão InvolvedCheck. Se definido, permissão só é dada para tickets nas filas especificadas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

70.13 *Ticket::Permission::OwnerCheck::Queues*

Limite opcional de fila para módulo de permissão OwnerCheck. Se definido, permissão só é dada para tickets nas filas especificadas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

70.14 *Ticket::Permission::ResponsibleCheck::Queues*

Limite opcional de fila para módulo de permissão ResponsibleCheck. Se definido, permissão só é dada para tickets nas filas especificadas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

71.1 *CalendarWeekDayStart*

Define o dia de início da semana para o seletor de data.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

71.2 *MaximumCalendarNumber*

Número Máximo de calendários exibidos em um campo de seleção.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '50'
```

71.3 *OTRSTimeZone*

Define o fuso horário a ser usado internamente pelo OTRS para, por exemplo, armazenar datas e horários no banco de dados. AVISO: Esta definição não deve ser modificada uma vez definida e tickets ou qualquer outro dado contendo data/hora já tenham sido criados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- UTC
```

71.4 *ShowUserTimeZoneSelectionNotification*

Se ativado, usuários que ainda não tiverem selecionado um fuso horário serão notificados para fazê-lo. Nota: Notificação só será mostrada se (1) o usuário ainda não tiver selecionado um fuso horário (2) OTRSTimeZone e UserDefaultTimeZone forem diferentes e (3) não estiverem definidos como UTC.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

71.5 *TimeInputFormat*

Define o formato de entrada de data utilizado em formulários (opção ou campos de entrada).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Option
```

71.6 *TimeInputMinutesStep*

Define os passos disponíveis em seleções de tempo. Selecione “1 minuto” para poder selecionar todos minutos de uma hora de 1-59. Selecione “30 minutos” para disponibilizar apenas horas cheias e meia horas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

71.7 *TimeShowAlwaysLong*

Mostra tempo em formato longo (dias, horas, minutos), se ativado; ou em formato curto (dias, horas), se desativado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

71.8 *TimeShowCompleteDescription*

Horários exibidos utilizam descrição completa (dias, horas, minutos), se ativado; ou apenas a primeira letra (d, h, m), se desativado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

71.9 *TimeVacationDays*

Adds the permanent vacation days.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'1':
  '1': New Year's Day
'12':
  '24': Christmas Eve
  '25': First Christmas Day
  '26': Second Christmas Day
  '31': New Year's Eve
'5':
  '1': International Workers' Day
```

71.10 *TimeVacationDaysOneTime*

Adds the one time vacation days.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

71.11 *TimeWorkingHours*

Define as horas e dias de semana para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Tue:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

71.12 *TimeZone*

Esta definição está obsoleta. Definir `OTRSTimeZone` em vez disso.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '+0'
```

71.13 *UserDefaultTimeZone*

Define o fuso horário que será atribuído a novos usuários criados e que serão utilizados para usuários que não definiram um fuso horário ainda. Este é o fuso horário sendo utilizado como um padrão para converter data e hora entre o fuso horário OTRS e o fuso horário do usuário.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- UTC
```

Core → Time → Calendar1

72.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar1*

Defina o dia de início da semana no selecionador de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

72.2 *TimeVacationDays::Calendar1*

Adds the permanent vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

72.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar1*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

72.4 *TimeWorkingHours::Calendar1*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

72.5 *TimeZone::Calendar1*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- UTC
```

72.6 *TimeZone::Calendar1Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Calendar Name 1
```

Core → *Time* → *Calendar2*

73.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar2*

Defina o dia de início da semana no seletor de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

73.2 *TimeVacationDays::Calendar2*

Adiciona os dias de férias permanentes para o calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

73.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar2*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

73.4 *TimeWorkingHours::Calendar2*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

73.5 *TimeZone::Calendar2*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- UTC

73.6 *TimeZone::Calendar2Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Calendar Name 2

Core → Time → Calendar3

74.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar3*

Defina o dia de início da semana no selecionador de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

74.2 *TimeVacationDays::Calendar3*

Adds the permanent vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

74.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar3*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

74.4 *TimeWorkingHours::Calendar3*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

74.5 *TimeZone::Calendar3*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- UTC
```

74.6 *TimeZone::Calendar3Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Calendar Name 3
```

75.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar4*

Defina o dia de início da semana no seletor de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

75.2 *TimeVacationDays::Calendar4*

Adiciona os dias de férias permanentes para o calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

75.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar4*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

75.4 *TimeWorkingHours::Calendar4*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

75.5 *TimeZone::Calendar4*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- UTC

75.6 *TimeZone::Calendar4Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Calendar Name 4

76.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar5*

Defina o dia de início da semana no selecionador de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

76.2 *TimeVacationDays::Calendar5*

Adds the permanent vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

76.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar5*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

76.4 *TimeWorkingHours::Calendar5*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

76.5 *TimeZone::Calendar5*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- UTC
```

76.6 *TimeZone::Calendar5Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Calendar Name 5
```

77.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar6*

Defina o dia de início da semana no selecionador de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

77.2 *TimeVacationDays::Calendar6*

Adds the permanent vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

77.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar6*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

77.4 *TimeWorkingHours::Calendar6*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

77.5 *TimeZone::Calendar6*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- UTC

77.6 *TimeZone::Calendar6Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Calendar Name 6

78.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar7*

Defina o dia de início da semana no selecionador de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

78.2 *TimeVacationDays::Calendar7*

Adds the permanent vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

78.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar7*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

78.4 *TimeWorkingHours::Calendar7*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

78.5 *TimeZone::Calendar7*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- UTC

78.6 *TimeZone::Calendar7Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Calendar Name 7

79.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar8*

Defina o dia de início da semana no selecionador de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

79.2 *TimeVacationDays::Calendar8*

Adds the permanent vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

79.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar8*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

79.4 *TimeWorkingHours::Calendar8*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

79.5 *TimeZone::Calendar8*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- UTC
```

79.6 *TimeZone::Calendar8Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Calendar Name 8
```

Core → Time → Calendar9

80.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar9*

Defina o dia de início da semana no selecionador de datas do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

80.2 *TimeVacationDays::Calendar9*

Adds the permanent vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

80.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar9*

Adds the one time vacation days for the indicated calendar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

80.4 *TimeWorkingHours::Calendar9*

Define as horas e dias de semana do calendário indicado para contabilizar o tempo de trabalho.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

80.5 *TimeZone::Calendar9*

Define o fuso horário de um calendário indicado, que pode ser associado a uma fila específica posteriormente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- UTC
```

80.6 *TimeZone::Calendar9Name*

Define o nome do calendário indicado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Calendar Name 9
```

81.1 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationUser*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: System Configuration User Settings
```


82.1 *WebUserAgent::DisableSSLVerification*

Desliga validação de certificado SSL, por exemplo, quando você utiliza um proxy HTTPS transparente. Use ao seu próprio risco!

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

82.2 *WebUserAgent::Proxy*

Define as conexões de http/ftp, através de um proxy.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- http://proxy.sn.no:8001/
```

82.3 *WebUserAgent::Timeout*

Define o tempo de encerramento (em segundos) para baixar arquivos em http/ftp.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '15'
```

83.1 *Daemon::PID::Path*

Se ativado, o daemon irá utilizar este diretório para criar seus arquivos PID. Observação: Favor parar o daemon antes de realizar qualquer mudança e utilize esta definição apenas se não for possível utilizar <\$OTRSHome>/var/run/.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- /opt/otrs/var/run/
```


84.1 *Daemon::Log::DaysToKeep*

Define o número de dias que os arquivos de log do daemon devem ser guardados.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '1'
```

84.2 *Daemon::Log::RotationType*

Tipo de rotação de log de daemon a utilizar: Escolha 'OTRS' para permitir que o sistema OTRS cuide da rotação de arquivos ou escolha 'External' para utilizar um mecanismo de rotação de um provedor externo (exemplo: logrotate). Observação: Mecanismo de rotação externo requer sua própria configuração independente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- otrs
```

84.3 *Daemon::Log::STDERR*

Se ativado, o Daemon vai redirecionar o fluxo de erro padrão para o arquivo de log.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

84.4 *Daemon::Log::STDOUT*

Se ativado, o Daemon vai redirecionar o fluxo de saída padrão para o arquivo de log.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

Daemon → ModuleRegistration

85.1 *DaemonModules###PushEventManager*

The daemon registration for the push event manager.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::PushEventManager
```

85.2 *DaemonModules###SchedulerCronTaskManager*

O registro de daemon para o gerenciador de tarefa cron.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerCronTaskManager
```

85.3 *DaemonModules###SchedulerFutureTaskManager*

O registro de daemon para o gerenciamento de tarefa futuramente agendada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerFutureTaskManager
```

85.4 *DaemonModules###SchedulerGenericAgentTaskManager*

O registro de daemon para o gerenciador de agendamento de tarefa de agente genérico.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module:   
↳Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerGenericAgentTaskManager
```

85.5 *DaemonModules###SchedulerTaskWorker*

O registro do Daemon do agendador de tarefas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerTaskWorker
```

85.6 *DaemonModules###SystemConfigurationSyncManager*

O registro de daemon para o gerenciador de sincronismo da implementação da configuração.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SystemConfigurationSyncManager
```

Daemon → *SchedulerCronTaskManager* → *Task*

86.1 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenDeleteExpired*

Excluir tokens de acesso expirados.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken
Params:
- --purge
Schedule: 00 01 * * *
TaskName: AccessTokenDeleteExpired
```

86.2 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenGenerateNew*

Gerar uma nova chave de token de acesso e, de agora em diante, todos os novos tokens irão utilizar esta chave e as antigas serão expurgadas.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken::Keys
Params:
- --generate
- --keep
- '3'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Schedule: 00 04 * * *
TaskName: AccessTokenGenerateNewKey
```

86.3 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ArticleSearchIndexRebuild*

Verifica artigos que precisam ser atualizados no índice de pesquisa de artigo.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:
  ↳Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::FulltextIndexRebuildWorker
Params:
- --children
- '4'
- --limit
- '20000'
Schedule: '* * * * *'
TaskName: ArticleSearchIndexRebuild
```

86.4 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###BrowserTrustCleanupExpired*

Cleanup expired trusted browsers. Please check 'AuthTwoFactor::BrowserTrust::ExpirationPeriod' for the configured expiration period.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::BrowserTrust::CleanupExpired
Params: []
Schedule: 00 02 * * *
TaskName: BrowserTrustCleanupExpired
```

86.5 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CommunicationLogDelete*

Verifica entradas do log de comunicação a serem excluídas.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Log::CommunicationLog
Params:
- --purge
Schedule: 00 03 * * *
TaskName: CommunicationLogDelete

```

86.6 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ConfigurationDeploymentCleanup*

Remove implantações de configuração do sistema antigas (manhãs de Domingo).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Function: ConfigurationDeployCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::SysConfig
Params: []
Schedule: 40 0 * * 0
TaskName: ConfigurationDeploymentCleanup

```

86.7 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ContractCheck*

Verifica o status do contrato do sistema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SystemContract::ContractStatusCheck
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: ContractCheck

```

86.8 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CoreCacheCleanup*

Excluir cache expirado de módulos core.

Default value:

```

---
Function: CleanUp
MaximumParallelInstances: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Module: Kernel::System::Cache
Params:
- Expired
- '1'
Schedule: 20 0 * * 0
TaskName: CoreCacheCleanup
```

86.9 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom1*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom1
```

86.10 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom2*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom2
```

86.11 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom3*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom3

```

86.12 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom4*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom4

```

86.13 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom5*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom5

```

86.14 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom6*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom6
```

86.15 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom7*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom7
```

86.16 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom8*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom8
```

86.17 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom9*

Executa um comando customizado ou módulo. Observação: se o módulo for utilizado, função é necessária. Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom9

```

86.18 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###EscalationCheck*

Aciona eventos de escalonamento de tickets e eventos de notificação para escalonamento.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::EscalationCheck
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: EscalationCheck

```

86.19 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMail*

Coletar e-mails via fetchmail.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: Fetch
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::FetchMail
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: FetchMail

```

86.20 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMailSSL*

Coletar e-mails via fetchmail (usando SSL).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: Fetch
MaximumParallelInstances: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Module: Kernel::System::FetchMail
Params:
- SSL
- '1'
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: FetchMailSSL

```

86.21 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenerateDashboardStats*

Gerar estatísticas de painel.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Dashboard::Generate
Params: []
Schedule: 5 * * * *
TaskName: GenerateDashboardStats

```

86.22 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile1*

Executa jobs de agente genérico baseados em arquivo (Observação: o nome do módulo deve estar especificado no parâmetro `-configuration-module`, como, por exemplo: “Kernel::System::GenericAgent”).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile1

```

86.23 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile2*

Executa jobs de agente genérico baseados em arquivo (Observação: o nome do módulo deve estar especificado no parâmetro `-configuration-module`, como, por exemplo: “Kernel::System::GenericAgent”).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile2

```

86.24 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile3*

Executa jobs de agente genérico baseados em arquivo (Observação: o nome do módulo deve estar especificado no parâmetro -configuration-module, como, por exemplo: “Kernel::System::GenericAgent”).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile3

```

86.25 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile4*

Executa jobs de agente genérico baseados em arquivo (Observação: o nome do módulo deve estar especificado no parâmetro -configuration-module, como, por exemplo: “Kernel::System::GenericAgent”).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile4

```

86.26 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile5*

Executa jobs de agente genérico baseados em arquivo (Observação: o nome do módulo deve estar especificado no parâmetro `-configuration-module`, como, por exemplo: “Kernel::System::GenericAgent”).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile5

```

86.27 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GeneticInterfaceDebugLog*

Removes old generic interface debug log entries created before the specified amount of days.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳ Kernel::System::Console::Command::Maint::GeneticInterface::DebugLog::Cleanup
Params:
- --created-before-days
- '14'
Schedule: 02 03 * * *
TaskName: GeneticInterfaceDebugLogCleanup

```

86.28 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###IndexMaintenance*

Verificar estrutura de índices e indexar documentos faltantes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::DocumentSearch::IndexWorker
Params:
- --verify-index

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Schedule: '* / 1 * * * * *'
TaskName: IndexMaintenance
```

86.29 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###LoaderCacheDelete*

Excluir loader cache expirado semanalmente (manhãs de Domingo).

Default value:

```
---
Function: CacheDelete
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Loader
Params: []
Schedule: 30 0 * * 0
TaskName: LoaderCacheDelete
```

86.30 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailAccountFetch*

Coletar e-mails recebidos das contas de e-mail configuradas.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::MailAccountFetch
Params: []
Schedule: '* / 10 * * * * *'
TaskName: MailAccountFetch
```

86.31 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailQueueSend*

Verifica e-mails enfileirados para envio a serem enviados.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Email::MailQueue
Params:
- --send
Schedule: '* * * * *'
TaskName: MailQueueSend
```

86.32 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###NotificationViewDeleteExp*

Excluir notificações expiradas da tela de Visão de Notificação.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:  ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::NotificationView::DeleteExpired
Params:
- --user-type
- Customer
Schedule: 00 02 * * *
TaskName: NotificationViewDeleteExpired
```

86.33 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RegistrationUpdateSend*

Envia informações de registro para o Grupo OTRS.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Registration::UpdateSend
Params: []
Schedule: 30 * * * *
TaskName: RegistrationUpdateSend
```

86.34 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveClosedChats*

Excluir chats fechados mais antigos que ChatEngine::ChatTTL.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Closed
Params: []
Schedule: 7 23 * * *
TaskName: RemoveClosedChats
```

86.35 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveOldChats*

Excluir chats antigos.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Old
Params: []
Schedule: 15 3 * * 0
TaskName: RemoveClosedChats
```

86.36 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RenewCustomerSMIMECertificates*

Renew existing S/MIME certificates from customer backend. Note: SMIME and SMIME::FetchFromCustomer needs to be enabled in SysConfig and customer backend needs to be configured to fetch UserSMIMECertificate attribute.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SMIME::CustomerCertificate::Renew
Params: []
Schedule: 02 02 * * *
TaskName: RenewCustomerSMIMECertificates
```

86.37 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SessionDeleteExpired*

Excluir sessões expiradas

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Session::DeleteExpired
Params: []
Schedule: 55 */2 * * *
TaskName: SessionDeleteExpired
```

86.38 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SpoolMailsReprocess*

Reprocess mails from spool directory that could not be imported in the first place.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↳
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::SpoolMailsReprocess
Params: []
Schedule: 10 0 * * *
TaskName: SpoolMailsReprocess
```

86.39 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###StatsReportsGenerateCron*

Gerar relatórios estatísticos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Reports::GenerateCron
Params: []
Schedule: */10 * * * *
TaskName: StatsReportsGenerateCron
```

86.40 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SupportDataCollectAsyn*

Coletar dados de suporte para módulos de plug-in assíncronos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↳
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SupportData::CollectAsynchronous
Params: []
Schedule: 1 * * * *
TaskName: SupportDataCollectAsynchronous
```

86.41 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TemporaryLinkCleanup*

Deletes temporary links after one day.

Default value:

```

---
Function: LinkCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::LinkObject
Params:
- State
- Temporary
- Age
- '86400'
Schedule: 35 01 * * *
TaskName: TemporaryLinkCleanup

```

86.42 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketAcceleratorRebuild*

Reconstruir o índice de tickets para AgentTicketQueue.

Default value:

```

---
Function: TicketAcceleratorRebuild
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Ticket
Params: []
Schedule: 01 01 * * *
TaskName: TicketAcceleratorRebuild

```

86.43 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketDraftDeleteExpired*

Excluir entradas de rascunho de ticket expiradas.

Default value:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::FormDraft::Delete
Params:
- --object-type
- Ticket
- --expired
Schedule: 55 * * * *
TaskName: TicketDraftDeleteExpired

```

86.44 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketNumberCounterCle*

Remove contadores de número de ticket antigos (a cada 10 minutos).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Function: TicketNumberCounterCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Number::AutoIncrement
Params: []
Schedule: '* /10 * * * *'
TaskName: TicketNumberCounterCleanup
```

86.45 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketPendingCheck*

Tickets pendentes de processo.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::PendingCheck
Params: []
Schedule: 45 */2 * * *
TaskName: TicketPendingCheck
```

86.46 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketUnlockTimeout*

Desbloqueie os tickets que estão além do tempo limite de desbloqueio.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::UnlockTimeout
Params: []
Schedule: 35 * * * *
TaskName: TicketUnlockTimeout
```

86.47 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###UserActivityCleanup*

Cleanup expired user activity.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::UserActivity::CleanupExpired
Params: []
Schedule: '* /1 * * * *'
TaskName: UserActivityCleanup
```

86.48 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###WebUploadCacheCleanup*

Excluir cache de carregamento expirado de hora em hora.

Default value:

```
---
Function: FormIDCleanUp
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Web::UploadCache
Params: []
Schedule: 46 * * * *
TaskName: WebUploadCacheCleanup
```

Daemon → *SchedulerGenericAgentTaskManager*

87.1 *Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::SleepTime*

Define um tempo de descanso, em microsegundos, entre tickets enquanto eles estão sendo processados pelo job.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

87.2 *Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::TicketLimit*

Define o número máximo de tickets impactados por job.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '4000'
```

Daemon → *SchedulerGenericInterfaceTaskManager*

88.1 *Daemon::SchedulerGenericInterfaceTaskManager::FutureTaskTimeDiff*

Define o número de segundos padrão (em relação ao momento atual) para reagendar um tarefa da interface genérica que tenha falhado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '300'
```

Daemon → *SchedulerTaskWorker*

89.1 *Daemon::SchedulerTaskWorker::MaximumWorkers*

Define o número máximos de tarefas a serem executadas ao mesmo tempo. Observação: Opções inferiores a 5 podem causar processamento lento das tarefas e não são recomendados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '5'
```

89.2 *Daemon::SchedulerTaskWorker::NotificationRecipientEmail*

Especifica os endereços de e-mail para receber mensagens de notificação de tarefas agendadas.

Default value:

```
--- root@localhost
```


90.1 *Events###Appointment*

Lista de todos os eventos de compromisso que serão exibidos na GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
----  
- AppointmentCreate  
- AppointmentUpdate  
- AppointmentDelete  
- AppointmentNotification
```

90.2 *Events###Article*

Lista de todos eventos de artigo a serem exibidos no GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
----  
- ArticleCreate  
- ArticleUpdate  
- ArticleSend  
- ArticleBounce  
- ArticleAgentNotification  
- ArticleCustomerNotification  
- ArticleAutoResponse  
- ArticleFlagSet
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- ArticleFlagsSet
- ArticleFlagDelete
- ArticleCustomerFlagSet
- ArticleCustomerFlagDelete
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification
- ArticleEmailSendingQueued
- ArticleEmailSendingSent
- ArticleEmailSendingError
- ArticleDeleteAttachment

90.3 *Events###Calendar*

Lista de todos os eventos do calendário a ser exibido na GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

- ```

- CalendarCreate
- CalendarUpdate
```

### 90.4 *Events###CustomPage*

List of all CustomPage events to be displayed in the GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

- ```
---
- CustomPageAdd
- CustomPageUpdate
- CustomPageDelete
- CustomPageContentAdd
- CustomPageContentUpdate
- CustomPageContentDelete
```

90.5 *Events###CustomerCompany*

Lista de todos eventos de Empresa Cliente que serão apresentados na GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- CustomerCompanyAdd  
- CustomerCompanyUpdate
```

90.6 *Events###CustomerUser*

Lista de todos os eventos CustomerUser a serem exibidos na interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- CustomerUserAdd  
- CustomerUserUpdate
```

90.7 *Events###DynamicField*

Lista de todos eventos de Campos Dinâmicos a serem exibidos no GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- DynamicFieldAdd  
- DynamicFieldUpdate  
- DynamicFieldDelete
```

90.8 *Events###FAQ*

List of all FAQ events to be displayed in the GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- FAQCreate  
- FAQDelete  
- FAQUpdate  
- FAQCategoryGroupUpdate
```

90.9 *Events###LinkObject*

Lista de todos eventos LinkObject que serão apresentados na GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- LinkObjectLinkAdd  
- LinkObjectLinkDelete
```

90.10 *Events###Package*

Lista de todos eventos de Pacote a serem exibidos no GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- PackageInstall  
- PackageReinstall  
- PackageUpgrade  
- PackageUninstall
```

90.11 *Events###Queue*

Lista de todos eventos de fila a serem exibidos no GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- QueueCreate  
- QueueUpdate
```

90.12 *Events###SLA*

List of all sla events to be displayed in the GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- SLACreate  
- SLAPreferencesSet  
- SLAUpdate
```

90.13 *Events###Service*

List of all service events to be displayed in the GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
- ServiceCreate
- ServicePreferencesSet
- ServiceUpdate

```

90.14 *Events###ServiceCatalogueltem*

List of all ServiceCatalogueltem events to be displayed in the GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
- ItemContentCategorySet
- ItemContentDelete
- ItemContentUpdate

```

90.15 *Events###Ticket*

Lista de todos eventos de ticket a serem exibidos no GUI.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
- TicketCreate
- TicketDelete
- TicketTitleUpdate
- TicketUnlockTimeoutUpdate
- TicketQueueUpdate
- TicketTypeUpdate
- TicketServiceUpdate
- TicketSLAUpdate
- TicketCustomerUpdate
- TicketPendingTimeUpdate
- TicketLockUpdate
- TicketArchiveFlagUpdate
- TicketStateUpdate
- TicketOwnerUpdate
- TicketResponsibleUpdate
- TicketPriorityUpdate
- HistoryAdd
- HistoryDelete
- TicketAccountTime
- TicketMerge
- TicketSubscribe

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- TicketUnsubscribe
- TicketFlagSet
- TicketCustomerFlagSet
- TicketFlagDelete
- TicketCustomerFlagDelete
- EscalationResponseTimeNotifyBefore
- EscalationUpdateTimeNotifyBefore
- EscalationSolutionTimeNotifyBefore
- EscalationResponseTimeStart
- EscalationUpdateTimeStart
- EscalationSolutionTimeStart
- EscalationResponseTimeStop
- EscalationUpdateTimeStop
- EscalationSolutionTimeStop
- NotificationNewTicket
- NotificationFollowUp
- NotificationLockTimeout
- NotificationOwnerUpdate
- NotificationResponsibleUpdate
- NotificationAddNote
- NotificationMove
- NotificationPendingReminder
- NotificationEscalation
- NotificationEscalationNotifyBefore
- NotificationServiceUpdate

Frontend → Admin → ModuleRegistration

91.1 *Frontend::Module###Admin*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin Area.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: ''
```

91.2 *Frontend::Module###AdminACL*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Access Control Lists (ACL)
```

91.3 *Frontend::Module###AdminAgentStyle*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Agent Interface Style
```

91.4 *Frontend::Module###AdminAppointmentCalendarManage*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Calendar manage screen.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Calendar
Title: Manage Calendars
```

91.5 *Frontend::Module###AdminAppointmentNotificationEvent*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Appointment Notifications
```

91.6 *Frontend::Module###AdminAttachment*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:


```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Attachments

```

91.7 *Frontend::Module###AdminAutoResponse*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Auto Responses

```

91.8 *Frontend::Module###AdminChatChannel*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Chat Channels

```

91.9 *Frontend::Module###AdminCloudServiceSMS*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: SMS

```

91.10 *Frontend::Module###AdminCloudServices*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Cloud Services
```

91.11 *Frontend::Module###AdminCommunicationLog*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Communication Log GUI
```

91.12 *Frontend::Module###AdminContactWithData*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin contact with data.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Admin Contact With Data
```

91.13 *Frontend::Module###AdminCustomPage*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Custom Page

```

91.14 *Frontend::Module###AdminCustomerCompany*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Edit Customer Companies.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: Customer Companies

```

91.15 *Frontend::Module###AdminCustomerGroup*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customers Groups

```

91.16 *Frontend::Module###AdminCustomerUser*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Edit Customer Users.
Group:
- admin
- users

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: Customer Users
```

91.17 *Frontend::Module###AdminCustomerUserCustomer*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users Customers
```

91.18 *Frontend::Module###AdminCustomerUserGroup*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users Groups
```

91.19 *Frontend::Module###AdminCustomerUserService*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users Services
```

91.20 *Frontend::Module###AdminDynamicField*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Dynamic Fields GUI
```

91.21 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldCheckbox*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Checkbox Backend GUI
```

91.22 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Contact Data Backend GUI
```

91.23 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldDateTime*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Date Time Backend GUI
```

91.24 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldDropdown*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Drop-down Backend GUI
```

91.25 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldInvalid*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Invalid Backend GUI
```

91.26 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldMultiselect*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Multiselect Backend GUI
```

91.27 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldText*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Text Backend GUI

```

91.28 *Frontend::Module###AdminEmail*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Notification

```

91.29 *Frontend::Module###AdminExternalHomePage*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin External Home Page

```

91.30 *Frontend::Module###AdminExternalLayout*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin External Interface Layout
```

91.31 *Frontend::Module###AdminGenericAgent*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: GenericAgent
```

91.32 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceDebugger*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Debugger GUI
```

91.33 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlingDefault*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface ErrorHandling GUI
```


91.34 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface ErrorHandling GUI
```

91.35 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerDefault*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Invoker GUI
```

91.36 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerEvent*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Invoker Event GUI
```

91.37 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingSimple*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service Mapping GUI
```

91.38 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingXSLT*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service Mapping GUI
```

91.39 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationDefault*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Operation GUI
```

91.40 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationRPC*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface RPC Operation GUI
```

91.41 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface TransportHTTPREST GUI
```

91.42 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface TransportHTTPSOAP GUI
```

91.43 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebservice*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: GenericInterface Web Service GUI
```

91.44 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebserviceHistory*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service History GUI
```

91.45 *Frontend::Module###AdminGroup*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Groups
```

91.46 *Frontend::Module###AdminLog*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Log
```

91.47 *Frontend::Module###AdminMailAccount*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Mail Accounts
```

91.48 *Frontend::Module###AdminNotificationEvent*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Ticket Notifications
```

91.49 *Frontend::Module###AdminPGP*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: PGP Key Management
```

91.50 *Frontend::Module###AdminPackageManager*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Software Package Manager.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Package Manager
```

91.51 *Frontend::Module###AdminPerformanceLog*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Performance Log
```

91.52 *Frontend::Module###AdminPostMasterFilter*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: PostMaster Filters
```

91.53 *Frontend::Module###AdminPriority*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Priorities
```

91.54 *Frontend::Module###AdminProcessManagement*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Process Management
```

91.55 *Frontend::Module###AdminProcessManagementActivity*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Activity GUI

```

91.56 *Frontend::Module###AdminProcessManagementActivityDialog*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Activity Dialog GUI

```

91.57 *Frontend::Module###AdminProcessManagementPath*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Path GUI

```

91.58 *Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlow*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Sequence Flow GUI
```

91.59 *Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlowAction*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Sequence Flow Action GUI
```

91.60 *Frontend::Module###AdminQueue*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Queues
```

91.61 *Frontend::Module###AdminQueueAutoResponse*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Queues Auto Responses
```


91.62 *Frontend::Module###AdminQueueSMSTemplates*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SMS Templates Queues
```

91.63 *Frontend::Module###AdminQueueTemplates*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates Queues
```

91.64 *Frontend::Module###AdminRegistration*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Registration
```

91.65 *Frontend::Module###AdminRole*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Roles
```

91.66 *Frontend::Module###AdminRoleGroup*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Roles  Groups
```

91.67 *Frontend::Module###AdminRoleUser*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents  Roles
```

91.68 *Frontend::Module###AdminSLA*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Service Level Agreements
```

91.69 *Frontend::Module###AdminSMIME*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: S/MIME Management

```

91.70 *Frontend::Module###AdminSMSTemplate*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SMS Templates

```

91.71 *Frontend::Module###AdminSalutation*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Salutations

```

91.72 *Frontend::Module###AdminSelectBox*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SQL Box
```

91.73 *Frontend::Module###AdminService*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Services
```

91.74 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogue*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalog.
```

91.75 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogueCategories*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalog Categories
```

91.76 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogueltems*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalog Items

```

91.77 *Frontend::Module###AdminSession*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Session Management

```

91.78 *Frontend::Module###AdminSignature*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Signatures

```

91.79 *Frontend::Module###AdminState*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: States
```

91.80 *Frontend::Module###AdminSupportDataCollector*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Support Data Collector
```

91.81 *Frontend::Module###AdminSystemAddress*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Email Addresses
```

91.82 *Frontend::Module###AdminSystemConfiguration*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Description: Admin.
Group:
- admin
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Configuration
```

91.83 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationDeployment*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Manage System Configuration Deployments.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: SystemConfiguration
Title: System Configuration Deployment
```

91.84 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationGroup*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Description: Admin.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Configuration Group
```

91.85 *Frontend::Module###AdminSystemMaintenance*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Maintenance
```

91.86 *Frontend::Module###AdminTemplate*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates
```

91.87 *Frontend::Module###AdminTemplateAttachment*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates Attachments
```

91.88 *Frontend::Module###AdminType*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Types
```

91.89 *Frontend::Module###AdminUser*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:


```

---
Description: Create and manage agents.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents

```

91.90 *Frontend::Module###AdminUserGroup*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents  Groups

```

91.91 *Frontend::Module###AgentDaemonInfo*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Shows information on how to start OTRS Daemon

```

91.92 *Frontend::NavBarModule###11-AdminContactWithData*

Registro de módulo frontend de agente (desativar link ‘Editar contatos com dados’ se nenhum campo de origem configurado).

Default value:

```

---
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AdminContactWithData

```

Frontend → Admin → ModuleRegistration → AdminOverview

92.1 *Frontend::NavigationModule###Admin*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: ''
Description: Admin modules overview.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: ''
```

92.2 *Frontend::NavigationModule###AdminACL*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Automation
Description: Configure and manage ACLs.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-check-square-o
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Access Control Lists (ACL)
```

92.3 *Frontend::NavigationModule###AdminAgentStyle*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Agent
Description: Manage the Styles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paint-brush
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Styles
```

92.4 *Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentCalendarManage*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Administration
Description: Create and manage calendars.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-calendar
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Calendars
```

92.5 *Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentNotificationEvent*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Communication
Description: Create and manage appointment notifications.
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bell-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Appointment Notifications

```

92.6 *Frontend::NavigationModule###AdminAttachment*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage attachments.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paperclip
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Attachments

```

92.7 *Frontend::NavigationModule###AdminAutoResponse*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage responses that are automatically sent.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-reply
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Auto Responses

```

92.8 *Frontend::NavigationModule###AdminChatChannel*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Administration
Description: Create and manage chat channels.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-comments-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Chat Channels
```

92.9 *Frontend::NavigationModule###AdminCloudServices*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage OTRS Group cloud services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-cloud
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Cloud Services
```

92.10 *Frontend::NavigationModule###AdminCommunicationLog*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Communication
Description: Display communication log entries.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-table
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Communication Log
```

92.11 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomPage*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: External
Description: Manage Custom Pages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Custom Pages

```

92.12 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerCompany*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage customers.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
IconBig: fa-building-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customers

```

92.13 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerGroup*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Users
Description: Link customers to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-building-o
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customers Groups

```

92.14 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUser*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage customer users.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users
```

92.15 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserCustomer*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Users
Description: Link customer users to customers.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-building-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users Customers
```

92.16 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserGroup*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Users
Description: Link customer users to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users Groups
```


92.17 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserService*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Users
Description: Link customer users to services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-wrench
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users Services

```

92.18 *Frontend::NavigationModule###AdminDynamicField*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Automation
Description: Create and manage dynamic fields.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-align-left
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Dynamic Fields

```

92.19 *Frontend::NavigationModule###AdminEmail*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Communication
Description: Send notifications to users.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-quote-right
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Admin Notification

```

92.20 *Frontend::NavigationModule###AdminExternalHomePage*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: External
Description: Manage the Home Page.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-home
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Home Page
```

92.21 *Frontend::NavigationModule###AdminExternalLayout*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: External
Description: Manage the Layout.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paint-brush
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Layout
```

92.22 *Frontend::NavigationModule###AdminGenericAgent*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Automation
Description: Manage tasks triggered by event or time based execution.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-database
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: GenericAgent
```

92.23 *Frontend::NavigationModule###AdminGenericInterfaceWebservice*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Automation
Description: Create and manage web services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Web Services

```

92.24 *Frontend::NavigationModule###AdminGroup*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-users
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Groups

```

92.25 *Frontend::NavigationModule###AdminLog*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Administration
Description: View system log messages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Log

```

92.26 *Frontend::NavigationModule###AdminMailAccount*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Communication
Description: Manage POP3 or IMAP accounts to fetch email from.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-envelope-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PostMaster Mail Accounts
```

92.27 *Frontend::NavigationModule###AdminNotificationEvent*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Communication
Description: Create and manage ticket notifications.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bell-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Ticket Notifications
```

92.28 *Frontend::NavigationModule###AdminPGP*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Communication
Description: Manage PGP keys for email encryption.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user-secret
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PGP Keys
```

92.29 *Frontend::NavigationModule###AdminPackageManager*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Administration
Description: Update and extend your system with software packages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-plug
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Package Manager

```

92.30 *Frontend::NavigationModule###AdminPerformanceLog*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Administration
Description: View performance benchmark results.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bar-chart
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Performance Log

```

92.31 *Frontend::NavigationModule###AdminPostMasterFilter*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Communication
Description: Filter incoming emails.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-filter
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PostMaster Filters

```

92.32 *Frontend::NavigationModule###AdminPriority*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket priorities.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-list-ol
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Priorities
```

92.33 *Frontend::NavigationModule###AdminProcessManagement*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Automation
Description: Configure Processes.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-sitemap
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Process Management
```

92.34 *Frontend::NavigationModule###AdminQueue*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-folder
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Queues
```

92.35 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueAutoResponse*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Link queues to auto responses.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-reply
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Queues  Auto Responses
```

92.36 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueSMSTemplates*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Link SMS templates to queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-mobile
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SMS Templates  Queues
```

92.37 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueTemplates*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Link templates to queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates  Queues
```

92.38 *Frontend::NavigationModule###AdminRegistration*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage system registration.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-edit
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Registration
```

92.39 *Frontend::NavigationModule###AdminRole*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage roles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-circle-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Roles
```

92.40 *Frontend::NavigationModule###AdminRoleGroup*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Users
Description: Link roles to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-circle-o
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Roles Groups
```


92.41 *Frontend::NavigationModule###AdminRoleUser*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Users
Description: Link agents to roles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: fa-circle-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents Roles

```

92.42 *Frontend::NavigationModule###AdminSLA*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage Service Level Agreements (SLAs).
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Service Level Agreements

```

92.43 *Frontend::NavigationModule###AdminSMIME*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Communication
Description: Manage S/MIME certificates for email encryption.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user-secret
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: S/MIME Certificates

```

92.44 *Frontend::NavigationModule###AdminSMSTemplate*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage SMS templates.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-mobile
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SMS Templates
```

92.45 *Frontend::NavigationModule###AdminSalutation*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage salutations.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-comment-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Salutations
```

92.46 *Frontend::NavigationModule###AdminSelectBox*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Administration
Description: Execute SQL statements.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-terminal
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SQL Box
```

92.47 *Frontend::NavigationModule###AdminService*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-wrench
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Services

```

92.48 *Frontend::NavigationModule###AdminServiceCatalogue*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: External
Description: Manage Customer Service Catalog.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-sitemap
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Service Catalog

```

92.49 *Frontend::NavigationModule###AdminSession*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Administration
Description: Manage existing sessions.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-clock-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Session Management

```

92.50 *Frontend::NavigationModule###AdminSignature*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage signatures.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Signatures
```

92.51 *Frontend::NavigationModule###AdminState*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket states.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: States
```

92.52 *Frontend::NavigationModule###AdminSupportDataCollector*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage support data.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-search
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Support Data Collector
```

92.53 *Frontend::NavigationModule###AdminSystemAddress*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Communication
Description: Set sender email addresses for this system.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-at
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Email Addresses

```

92.54 *Frontend::NavigationModule###AdminSystemConfiguration*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Block: Administration
Description: Edit the system configuration settings.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Configuration

```

92.55 *Frontend::NavigationModule###AdminSystemMaintenance*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Administration
Description: Schedule a maintenance period.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-wrench
IconSmall: ''

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Maintenance
```

92.56 *Frontend::NavigationModule###AdminTemplate*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage templates.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates
```

92.57 *Frontend::NavigationModule###AdminTemplateAttachment*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Link templates to attachments.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paperclip
IconSmall: fa-file-text-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates Attachments
```

92.58 *Frontend::NavigationModule###AdminType*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket types.
Group:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Types

```

92.59 *Frontend::NavigationModule###AdminUser*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage agents.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents

```

92.60 *Frontend::NavigationModule###AdminUserGroup*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```

---
Block: Users
Description: Link agents to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents Groups

```

92.61 *Frontend::NavigationModule###AgentFAQCategory*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Administration
Description: FAQ Category Management.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-question
IconSmall: fa-list
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: FAQ Category
```

92.62 *Frontend::NavigationModule###AgentFAQLanguage*

Navegação da área de administração para a interface de agente.

Default value:

```
---
Block: Administration
Description: FAQ Language Management.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-question
IconSmall: fa-language
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: FAQ Language
```

Frontend → Admin → ModuleRegistration → Loader

93.1 *Loader::Module::Admin###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.js  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js
```

93.2 *Loader::Module::AdminACL###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ACL.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ACL.js
```

93.3 *Loader::Module::AdminAgentStyle###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.AgentStyle.css
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.AgentStyle.js
```

93.4 *Loader::Module::AdminAppointmentCalendarManage###002-Calendar*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AppointmentCalendar.Manage.css
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js
- Core.Agent.Admin.AppointmentCalendar.Manage.js
```

93.5 *Loader::Module::AdminAppointmentNotificationEvent###002-Calendar*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.js
```

93.6 *Loader::Module::AdminAttachment###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Attachment.js
```

93.7 Loader::Module::AdminAutoResponse###002-Ticket

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.AutoResponse.js
```

93.8 Loader::Module::AdminCloudServiceSMS###001-Framework

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.CloudService.SMS.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.CloudServiceSMS.js
```

93.9 Loader::Module::AdminCloudServices###001-Framework

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.CloudServices.css
```

93.10 Loader::Module::AdminCommunicationLog###001-Framework

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.CommunicationLog.css
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.CommunicationLog.js
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js
- Core.UI.Table.Sort.js
```

93.11 Loader::Module::AdminCustomPage###001-Framework

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.CustomPage.js
- Core.UI.InputFields.js
```

93.12 Loader::Module::AdminCustomerCompany###001-Framework

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.CustomerCompany.js
```

93.13 Loader::Module::AdminCustomerGroup###001-Framework

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.CustomerGroup.js
```

93.14 Loader::Module::AdminCustomerUser###001-Framework

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.Admin.CustomerUser.js
```

93.15 *Loader::Module::AdminCustomerUserCustomer###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerUserService.js
```

93.16 *Loader::Module::AdminCustomerUserGroup###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerGroup.js
```

93.17 *Loader::Module::AdminCustomerUserService###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerUserService.js
```

93.18 *Loader::Module::AdminDynamicField###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

93.19 *Loader::Module::AdminDynamicFieldCheckbox###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldCheckbox.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

93.20 *Loader::Module::AdminDynamicFieldContactWithData###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

93.21 *Loader::Module::AdminDynamicFieldDateTime###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDateTime.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

93.22 *Loader::Module::AdminDynamicFieldDropdown###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js

```

93.23 *Loader::Module::AdminDynamicFieldInvalid###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js

```

93.24 *Loader::Module::AdminDynamicFieldMultiselect###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldMultiselect.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js

```

93.25 *Loader::Module::AdminDynamicFieldText###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldText.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js

```

93.26 *Loader::Module::AdminExternalHomePage###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.css
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.js
```

93.27 *Loader::Module::AdminExternalLayout###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.css
- Core.Agent.Admin.ExternalLayout.css
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.ExternalLayout.js
```

93.28 *Loader::Module::AdminGenericAgent###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericAgent.js
```

93.29 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceDebugger###002- GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:


```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceDebugger.js

```

93.30 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingDefault###002-GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandling.js

```

93.31 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry###002-GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandling.js
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry.js

```

93.32 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceInvokerDefault###002-GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvoker.js

```

93.33 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceInvokerEvent###002- GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvokerEvent.js
```

93.34 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceMappingSimple###002- GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMapping.js
```

93.35 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceMappingXSLT###002- GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMappingXSLT.js
```

93.36 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceOperationDefault###002- GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js

```

93.37 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceOperationRPC###001-GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js

```

93.38 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST###002-GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceTransportHTTPREST.js

```

93.39 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP###002-GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
- Core.Agent.SortedTree.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceTransportHTTPSOAP.js
- Core.Agent.SortedTree.js

```

93.40 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceWebservice###002-GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebservice.js
```

93.41 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceWebserviceHistory###002-GenericInterface*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebserviceHistory.js
```

93.42 *Loader::Module::AdminGroup###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Group.js
```

93.43 *Loader::Module::AdminLog###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Log.js
```

93.44 *Loader::Module::AdminMailAccount###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.MailAccount.js
```

93.45 *Loader::Module::AdminNotificationEvent###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.js
```

93.46 *Loader::Module::AdminPGP###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PGP.js
```

93.47 *Loader::Module::AdminPackageManager###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.PackageManager.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PackageManager.js
```

93.48 *Loader::Module::AdminPerformanceLog###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.PerformanceLog.css
```

93.49 *Loader::Module::AdminPostMasterFilter###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.PostMasterFilter.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PostMasterFilter.js
```

93.50 *Loader::Module::AdminPriority###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Priority.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

93.51 *Loader::Module::AdminProcessManagement###002-ProcessManagement*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- thirdparty/jsplumb-1.6.4/jsplumb.js  
- thirdparty/farahey-0.5/farahey.js  
- thirdparty/jsplumb-labelspacer/label-spacer.js  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.Canvas.js  
- Core.UI.AllocationList.js
```

93.52 *Loader::Module::AdminProcessManagementActivity###002-ProcessManagement*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

----
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.
  ↪js
- Core.UI.AllocationList.js

```

93.53 *Loader::Module::AdminProcessManagementActivityDialog###002-ProcessManagement*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

----
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.UI.AllocationList.js

```

93.54 *Loader::Module::AdminProcessManagementPath###002-ProcessManagement*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

----
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.UI.AllocationList.js

```

93.55 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlow###002-ProcessManagement*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

93.56 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlowAction###002-ProcessManagement*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.  
  ↪js  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

93.57 *Loader::Module::AdminQueue###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Queue.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

93.58 *Loader::Module::AdminQueueAutoResponse###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.QueueAutoResponse.js
```


93.59 *Loader::Module::AdminQueueSMSTemplates###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.QueueSMSTemplates.js
```

93.60 *Loader::Module::AdminQueueTemplates###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.QueueTemplates.js
```

93.61 *Loader::Module::AdminRegistration###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.Registration.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Registration.js
```

93.62 *Loader::Module::AdminRole###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Role.js
```

93.63 *Loader::Module::AdminRoleGroup###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.RoleGroup.js
```

93.64 *Loader::Module::AdminRoleUser###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.RoleUser.js
```

93.65 *Loader::Module::AdminSLA###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.SLA.js
```

93.66 *Loader::Module::AdminSMIME###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.SMIME.js
```

93.67 *Loader::Module::AdminSMSTemplate###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.SMSTemplate.js
```

93.68 *Loader::Module::AdminSalutation###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Salutation.js
```

93.69 *Loader::Module::AdminSelectBox###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SelectBox.js
```

93.70 *Loader::Module::AdminService###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Service.js
```

93.71 *Loader::Module::AdminServiceCatalogue###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.css
```

93.72 *Loader::Module::AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.Categories.js
```

93.73 *Loader::Module::AdminServiceCatalogueItems###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.Items.js
```

93.74 *Loader::Module::AdminSession###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Session.js
```

93.75 *Loader::Module::AdminSignature###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Signature.js
```

93.76 *Loader::Module::AdminState###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.State.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

93.77 *Loader::Module::AdminSupportDataCollector###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SupportDataCollector.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.SupportDataCollector.js

```

93.78 *Loader::Module::AdminSystemAddress###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.SystemAddress.js

```

93.79 *Loader::Module::AdminSystemConfiguration###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.SystemConfiguration.Date.js
- Core.SystemConfiguration.DateTime.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDays.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDaysOneTime.js
- Core.SystemConfiguration.WorkingHours.js
- Core.Form.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js

```

93.80 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

93.81 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.SystemConfiguration.Date.js
- Core.SystemConfiguration.DateTime.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDays.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDaysOneTime.js
- Core.SystemConfiguration.WorkingHours.js
- Core.Form.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

93.82 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationUser###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.Form.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfigurationUser.js
```

93.83 *Loader::Module::AdminSystemMaintenance###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.SystemMaintenance.js
```

93.84 *Loader::Module::AdminTemplate###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Template.js
```

93.85 *Loader::Module::AdminTemplateAttachment###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.TemplateAttachment.js
```

93.86 *Loader::Module::AdminType###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Type.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

93.87 *Loader::Module::AdminUser###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Users.js
```

93.88 *Loader::Module::AdminUserGroup###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.UserGroup.js
```

Frontend → Admin → ModuleRegistration → MainMenu

94.1 *Frontend::Navigation###Admin###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---  
- AccessKey: a  
  Block: ItemArea  
  Description: Admin modules overview.  
  Group:  
  - admin  
  GroupRo: []  
  Link: Action=Admin  
  LinkOption: ''  
  Name: Admin  
  NavBar: Admin  
  Prio: '10000'  
  Type: Menu
```

94.2 *Frontend::Navigation###AdminACL###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

94.3 *Frontend::Navigation###AdminAppointmentCalendarManage###002-Calendar*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---  
- AccessKey: ''  
  Block: ItemArea  
  Description: Manage different calendars.  
  Group:  
  - admin  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AdminAppointmentCalendarManage  
  LinkOption: ''  
  Name: Manage Calendars  
  NavBar: Calendar  
  Prio: '9000'  
  Type: ''
```

94.4 *Frontend::Navigation###AdminAppointmentNotificationEvent###002-Calendar*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

94.5 *Frontend::Navigation###AdminAttachment###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

94.6 *Frontend::Navigation###AdminAutoResponse###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.7 *Frontend::Navigation###AdminChatChannel###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.8 *Frontend::Navigation###AdminCloudServiceSMS###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.9 *Frontend::Navigation###AdminCloudServices###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.10 *Frontend::Navigation###AdminCommunicationLog###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.11 *Frontend::Navigation###AdminContactWithData###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: Edit contacts with data.
  Group:
  - admin
  GroupRo: []
  Link: Action=AdminContactWithData
  LinkOption: ''
  Name: Edit contacts with data
  NavBar: Ticket
  Prio: '900'
  Type: ''

```

94.12 *Frontend::Navigation###AdminCustomPage###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

--- []

```

94.13 *Frontend::Navigation###AdminCustomerCompany###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Create and manage customers.
  Group:
  - admin
  - users
  GroupRo: []
  Link: Action=AdminCustomerCompany;Nav=Agent
  LinkOption: ''
  Name: Customer Administration
  NavBar: Customers

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Prio: '9100'
Type: ''
```

94.14 *Frontend::Navigation###AdminCustomerGroup###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

94.15 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUser###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Create and manage customer users.
  Group:
  - admin
  - users
  GroupRo: []
  Link: Action=AdminCustomerUser;Nav=Agent
  LinkOption: ''
  Name: Customer User Administration
  NavBar: Customers
  Prio: '9000'
  Type: ''
```

94.16 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserCustomer###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

94.17 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserGroup###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.18 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserService###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.19 *Frontend::Navigation###AdminDynamicField###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.20 *Frontend::Navigation###AdminEmail###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.21 *Frontend::Navigation###AdminExternalHomePage###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.22 *Frontend::Navigation###AdminExternalLayout###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.23 *Frontend::Navigation###AdminGenericAgent###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.24 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceDebugger###002-GenericInterface*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.25 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceWebservice###002-GenericInterface*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.26 *Frontend::Navigation###AdminGroup###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.27 *Frontend::Navigation###AdminLog###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.28 *Frontend::Navigation###AdminMailAccount###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.29 *Frontend::Navigation###AdminNotificationEvent###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.30 *Frontend::Navigation###AdminPGP###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.31 *Frontend::Navigation###AdminPackageManager###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.32 *Frontend::Navigation###AdminPerformanceLog###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.33 *Frontend::Navigation###AdminPostMasterFilter###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.34 *Frontend::Navigation###AdminPriority###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.35 *Frontend::Navigation###AdminProcessManagement###002-ProcessManagement*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.36 *Frontend::Navigation###AdminQueue###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.37 *Frontend::Navigation###AdminQueueAutoResponse###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.38 *Frontend::Navigation###AdminQueueSMSTemplates###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.39 *Frontend::Navigation###AdminQueueTemplates###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.40 *Frontend::Navigation###AdminRegistration###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.41 *Frontend::Navigation###AdminRole###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.42 *Frontend::Navigation###AdminRoleGroup###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.43 *Frontend::Navigation###AdminRoleUser###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.44 *Frontend::Navigation###AdminSLA###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.45 *Frontend::Navigation###AdminSMIME###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.46 *Frontend::Navigation###AdminSMSTemplate###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.47 *Frontend::Navigation###AdminSalutation###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.48 *Frontend::Navigation###AdminSelectBox###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.49 *Frontend::Navigation###AdminService###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.50 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogue###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.51 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.52 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueItems###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

94.53 *Frontend::Navigation###AdminSession###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.54 *Frontend::Navigation###AdminSignature###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.55 *Frontend::Navigation###AdminState###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.56 *Frontend::Navigation###AdminSupportDataCollector###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.57 *Frontend::Navigation###AdminSystemAddress###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.58 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfiguration###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.59 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.60 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.61 *Frontend::Navigation###AdminSystemMaintenance###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.62 *Frontend::Navigation###AdminTemplate###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.63 *Frontend::Navigation###AdminTemplateAttachment###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.64 *Frontend::Navigation###AdminType###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.65 *Frontend::Navigation###AdminUser###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

94.66 *Frontend::Navigation###AdminUserGroup###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

Frontend → Admin → View → ContactWithData

95.1 AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch

Executa uma pesquisa coringa inicial dos contatos com dados existentes ao acessar o módulo Administração de Contatos com Dados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Admin → View → CustomPage

96.1 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichText*

Usar richtext para visualizar e editar notificações de chamados.

Default value:

```
---- '1'
```

96.2 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
---- '320'
```

96.3 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
---- '620'
```

Frontend → Admin → View → CustomerCompany

97.1 AdminCustomerCompany::RunInitialWildcardSearch

Executa uma pesquisa coringa inicial dos usuários clientes existentes ao acessar o módulo Cliente na Administração.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Admin → View → CustomerUser

98.1 *AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch*

Executa uma pesquisa coringa inicial dos usuários clientes existentes ao acessar o módulo Usuário Cliente na Administração.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

98.2 *AdminCustomerUser::UseAutoComplete*

Controla se o preenchimento automático de campo será utilizado durante a seleção de ID de cliente na interface AdminCustomerUser.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

Frontend → Admin → View → NotificationEvent

99.1 *AppointmentNotification::Transport###Email*

Define todos os parâmetros para este transporte de notificação.

Default value:

```
---
AgentEnabledByDefault: '1'
Class: Icon--Small
CommonIcon: regular, envelope
Icon: fa fa-envelope
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::Email
Name: Email
Prio: '100'
```

99.2 *AppointmentNotification::Transport###NotificationView*

Define todos os parâmetros para este transporte de notificação.

Default value:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, network-browser
Icon: fa fa-th-list
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::NotificationView
Name: Web View
Prio: '110'
```

99.3 *AppointmentNotification::Transport###SMS*

Define todos os parâmetros para este transporte de notificação.

Default value:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, mobile-phone
Icon: fa fa-mobile
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::SMS
Name: SMS (Short Message Service)
Prio: '120'
```

99.4 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###EventObjectType*

Define os tipos de eventos de objetos que serão tratadas através de AdminAppointmentNotificationEvent.

Default value:

```
---
- Calendar
- Appointment
```

99.5 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichText*

Usar richtext para visualizar e editar notificações de chamados.

Default value:

```
--- '1'
```

99.6 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '320'
```

99.7 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

99.8 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichText*

Usar richtext para visualizar e editar notificações de chamados.

Default value:

```
--- '1'
```

99.9 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '320'
```

99.10 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

99.11 *Notification::CharactersPerLine*

Defines the number of character per line used in case an HTML article preview replacement on TemplateGenerator for EventNotifications.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '80'
```

99.12 *Notification::Transport###Email*

Define todos os parâmetros para este transporte de notificação.

Default value:

```
---
AgentEnabledByDefault: '1'
CommonIcon: regular, envelope
Icon: fa fa-envelope
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::Email
Name: Email
Prio: '100'
```

99.13 *Notification::Transport###NotificationView*

Define todos os parâmetros para este transporte de notificação.

Default value:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, network-browser
Icon: fa fa-th-list
Module: ↵
↳Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::NotificationView
Name: Web View
Prio: '110'
```

99.14 *Notification::Transport###SMS*

Define todos os parâmetros para este transporte de notificação.

Default value:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, mobile-phone
Icon: fa fa-mobile
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::SMS
Name: SMS (Short Message Service)
Prio: '120'
```

Frontend → Admin → View → SelectBox

100.1 AdminSelectBox::AllowDatabaseModification

Controla se o administrador pode fazer mudanças no banco de dados via AdminSelectBox.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

Frontend → Admin → View → SysConfig

101.1 *ConfigLevel*

Define o nível de configuração do administrador. Dependendo do nível de configuração, algumas opções da Configuração do Sistema serão exibidas. Os níveis de configuração estão em ordem ascendente: Expert, Avançado, Iniciante. O quanto mais alto for o nível de configuração (Iniciante é o mais alto), menos provável que o usuário possa configurar o sistema de forma que ele não seja mais utilizável.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '100'
```


102.1 *AgentFrontend::Avatar::Fallback*

Defines which avatar engine should be used as the fallback for the agent avatars in the agent interface. If 'None' is selected, initials will be displayed instead. Please note that selecting anything other than 'None' will transfer the encrypted email address of the particular user to an external service.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Gravatar
```

102.2 *AgentFrontend::Breadcrumb::Home*

Defines which route component should be used for the home icon of the breadcrumb.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Dashboard
```

102.3 *AgentFrontend::CustomizationColors*

List of colors in hexadecimal RGB which will be available for selection during customization of the agent interface. Make sure the colors are dark enough so white text can be overlaid on them.

Default value:

```
---  
- '#000000'  
- '#1E1E1E'  
- '#3A3A3A'  
- '#545453'  
- '#6E6E6E'  
- '#878687'  
- '#888787'  
- '#A09FA0'  
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'  
- '#491A88'  
- '#891E88'  
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFD'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFD'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

102.4 *AgentFrontend::ExternalScripts*

Defines the list of external script resources that will be included in the agent interface app. You will still need to unblock any domains used by these scripts in the `WebApp::Server::AdditionalOrigins` setting. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- []
```

102.5 *AgentFrontend::Gravatar::DefaultImage*

Defines which avatar default image should be used for the current agent if no gravatar is assigned to the email address of the agent. Check <https://gravatar.com/site/implement/images/> for further information.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- mp
```

102.6 *AgentFrontend::InlineScripts*

Defines the list of inline scripts that will be included in the agent interface app. You will still need to unblock any domains used by these scripts in the `WebApp::Server::AdditionalOrigins` setting. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- []
```

102.7 *AgentFrontend::RichText::EnhancedMode*

Define se o modo avançado deve ser utilizado (permite o uso de tabela, substituição, subscrito, sobrescrito, colar do Word, etc.).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

102.8 *AgentFrontend::TicketCreate::NewResponsibleSelection*

Mostra uma seleção de responsável em tickets de telefone e e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

102.9 *AgentLoginLogo*

O logotipo exibido na caixa de login da interface de agente. A URL da imagem pode ser uma URL relativa ao diretório de imagem de skin ou uma URL completa a um servidor web remoto.

Default value:

```
---  
StyleHeight: 70px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

102.10 *AgentLogo*

O logotipo exibido no cabeçalho da interface de agente. A URL da imagem pode ser uma URL relativa ao diretório de imagem de skin ou uma URL completa a um servidor web remoto.

Default value:

```
---  
StyleHeight: 50px  
StyleRight: 30px  
StyleTop: 20px  
StyleWidth: 120px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

102.11 *AgentLogoCustom###default*

O logotipo exibido no cabeçalho da interface de agente da skin “padrão” Veja “AgentLogo” para mais descrições.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
StyleHeight: 50px  
StyleRight: 30px  
StyleTop: 20px  
StyleWidth: 120px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

102.12 *AgentLogoCustom###highcontrast*

O logotipo exibido no cabeçalho da interface de agente da skin “Alto Contraste” Veja “AgentLogo” para mais descrições.

Default value:

```
---  
StyleHeight: 50px  
StyleRight: 25px  
StyleTop: 20px  
StyleWidth: 50px  
URL: skins/Agent/highcontrast/img/otrs-signet-white.png
```

102.13 *AgentLogoCustom###slim*

O logotipo exibido no cabeçalho da interface de agente da skin “Fina” Veja “AgentLogo” para mais descrições.

Default value:

```
---  
StyleHeight: 30px  
StyleRight: 15px  
StyleTop: 13px  
StyleWidth: 30px  
URL: skins/Agent/default/img/otrs-signet.png
```

102.14 *AutoComplete::Agent###CustomerSearch*

Define as opções de configuração para a funcionalidade de autocompletar.

Default value:

```
---  
AutoCompleteActive: '1'  
ButtonText: Search Customer  
MaxResultsDisplayed: '20'  
MinQueryLength: '2'  
QueryDelay: '100'
```

102.15 *AutoComplete::Agent###Default*

Define as opções de configuração para a funcionalidade de autocompletar.

Default value:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

102.16 *AutoComplete::Agent###DynamicFieldContactWithData*

Define as opções de configuração para a funcionalidade de autocompletar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

102.17 *AutoComplete::Agent###UserSearch*

Define as opções de configuração para a funcionalidade de autocompletar.

Default value:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search User
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

102.18 *CustomerDBLink*

Define um link externo para o banco de dados do cliente (por exemplo, `'http://yourhost/customer.php?CID=[% Data.CustomerID %]'` ou `' '`).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '[% Env("CGIHandle") %]?Action=AgentCustomerInformationCenter;CustomerID=[
↳% Data.CustomerID
| uri %]'
```


102.19 *CustomerDBLinkClass*

Define o atributo alvo no link com um banco de dados externo de cliente. Exemplo: ‘AsPopup PopupType_TicketAction’ .

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

102.20 *CustomerDBLinkTarget*

Define o atributo alvo em um link para um banco de dados de cliente externo. Exemplo: “target” =” cdb” .

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

102.21 *DefaultOverviewColumns*

General ticket data shown in the ticket overviews (fall-back). Note that TicketNumber can not be disabled, because it is necessary.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
State: '2'
Subject: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
```

102.22 *Frontend::CommonParam###Action*

Defines the default value for the action parameter.

Default value:

```
--- AgentDashboard
```

102.23 *Frontend::CommonParam###QueueID*

ID de fila padrão usado pelo sistema na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

102.24 *Frontend::CommonParam###TicketID*

ID de chamado padrão usado pelo sistema na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 11
```

102.25 *Frontend::CustomerUser::Item###1-GoogleMaps*

Define um item de cliente, que gera um ícone google maps no final de um bloco de informação de cliente.

Default value:

```
---
Attributes: UserStreet;UserCity;UserCountry;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.GoogleMaps.css
CSSClass: GoogleMaps
IconName: fa-globe
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserStreet;UserCity;
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Target: _blank
Text: Location
URL: https://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

102.26 *Frontend::CustomerUser::Item###15-OpenTickets*

Item de cliente (ícone) que mostra os tickets abertos deste cliente como um bloco de informação. Definir CustomerUserLogin como 1 pesquisa por tickets baseado no nome de login ao invés de ID de Cliente.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Open;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '0'
IconNameNoOpenTicket: fa-check-circle
IconNameOpenTicket: fa-exclamation-circle
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Open tickets (customer)
```

102.27 *Frontend::CustomerUser::Item###16-OpenTicketsForCustomerUserLogi*

Item de cliente (ícone) que mostra os tickets abertos deste cliente como um bloco de informação. Definir CustomerUserLogin como 1 pesquisa por tickets baseado no nome de login ao invés de ID de Cliente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Open;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '1'
IconNameNoOpenTicket: fa-check-circle
IconNameOpenTicket: fa-exclamation-circle
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Open tickets (customer user)
```

102.28 *Frontend::CustomerUser::Item###17-ClosedTickets*

Item de cliente (ícone) que mostra os tickets fechados deste cliente como um bloco de informação. Definir CustomerUserLogin como 1 pesquisa por tickets baseado no nome de login ao invés de ID de Cliente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Closed;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '0'
IconNameNoOpenTicket: fa-power-off
IconNameOpenTicket: fa-power-off
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Closed tickets (customer)

```

102.29 *Frontend::CustomerUser::Item###18-ClosedTicketsForCustomerUserLo*

Item de cliente (ícone) que mostra os tickets fechados deste cliente como um bloco de informação. Definir CustomerUserLogin como 1 pesquisa por tickets baseado no nome de login ao invés de ID de Cliente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Closed;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '1'
IconNameNoOpenTicket: fa-power-off
IconNameOpenTicket: fa-power-off
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Closed tickets (customer user)

```

102.30 *Frontend::CustomerUser::Item###2-Google*

Define um item de cliente, que gera um ícone google no final de um bloco de informação de cliente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.Google.css
CSSClass: Google
IconName: fa-google
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: Google
URL: https://google.com/search?q=
```

102.31 *Frontend::CustomerUser::Item###2-LinkedIn*

Define um item de cliente, que gera um ícone LinkedIn no final de um bloco de informação de cliente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.LinkedIn.css
CSSClass: LinkedIn
IconName: fa-linkedin
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: LinkedIn
URL: https://www.linkedin.com/commonSearch?type=people&keywords=
```

102.32 *Frontend::CustomerUser::Item###3-XING*

Define um item de cliente, que gera um ícone XING no final de um bloco de informação de cliente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.Xing.css
CSSClass: Xing
IconName: fa-xing
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: XING
URL: https://www.xing.com/app/search?op=search;keywords=
```

102.33 *Frontend::HeaderMetaModule###100-Refresh*

Define o módulo para gerar código para atualizações periódicas de páginas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::Refresh
```

102.34 *Frontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch*

Module to generate html OpenSearch profile for short ticket search in the agent interface.

Default value:

```
---  
Action: AgentTicketSearch  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::AgentTicketSearch
```

102.35 *Frontend::HeaderMetaModule###3-FAQSearch*

Module to generate html OpenSearch profile for short FAQ search.

Default value:

```
---  
Action: AgentFAQSearch  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::AgentFAQSearch
```

102.36 *InfoFile*

Arquivo que é exibido no módulo Kernel::Modules::AgentInfo, se localizado em Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AgentInfo.tt.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- AgentInfo
```

102.37 *InfoKey*

Define a chave a ser verificada no módulo Kernel::Modules::AgentInfo. Se esta chave de preferência de usuário for verdadeira, então a mensagem é aceita pelo sistema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- wpt22
```

102.38 *LoginURL*

Defines an alternate login URL for the administrator interface.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- http://host.example.com/login.html
```

102.39 *ModernizeFormFields*

Usa novos tipos de campos de seleção e com autocompletar na interface de agente quando aplicável (InputFields).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

102.40 *NewTicketInNewWindow::Enabled*

Se ativo, chamados por fone e chamados por e-mail serão abertos em uma nova janela.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

102.41 *NoTimelineViewAutoArticle*

Desativa a abertura automática do último artigo de cliente na visão da linha do tempo em AgentTicketZoom.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

102.42 *OpenMainMenuOnHover*

Se ativado, o primeiro nível do menu principal é aberto ao flutuar com o mouse sobre ele (ao invés de abrir ao clicar apenas).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

102.43 *PossibleNextActions*

Define a lista de próximas ações possíveis em uma tela de erro. Um caminho completo é necessário, então é possível adicionar links externos, se necessário.

Default value:

```
---  
'[% Env('CGIHandle') %]?Action=Admin': Go to administrator interface.
```

102.44 *PreApplicationModule###AgentInfo*

Define um módulo útil para carregar opções específicas de usuário ou para exibir notícias.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- Kernel::Modules::AgentInfo
```

102.45 *ShowMotd*

Mostra a mensagem do dia na tela de login da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

102.46 *Ticket::Frontend::AccountTime*

Ativa a contabilização de tempo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:


```
--- '1'
```

102.47 *Ticket::Frontend::BulkAccountedTime*

Defines if time accounting must be set to all tickets in bulk action.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

102.48 *Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose*

Mostra informações do usuário cliente (telefone e e-mail) na tela de composição.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

102.49 *Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize*

Tamanho máximo (em caracteres) da tabela de informações do cliente (telefone e e-mail) na tela de composição.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '22'
```

102.50 *Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize*

Tamanho máximo (em caracteres) da tabela de informação de cliente na visão de zoom de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '22'
```

102.51 *Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeArticle*

Tamanho máximo (em caracteres) do campo dinâmico no artigo na visão de zoom de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '160'
```

102.52 *Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeSidebar*

Tamanho máximo (em caracteres) do campo dinâmico na barra lateral na visão de zoom de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '18'
```

102.53 *Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize*

Tamanho máximo (em linhas) da caixa de agentes informados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3'
```

102.54 *Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize*

Tamanho máximo (em linhas) da caixa de agentes envolvidos na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3'
```

102.55 *Ticket::Frontend::ListType*

Mostra listas de fila pai/filho existentes no sistema no formato de uma árvore ou uma lista.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- tree
```

102.56 *Ticket::Frontend::MaxQueueLevel*

Define a profundidade máxima das filas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '5'
```

102.57 *Ticket::Frontend::NewOwnerSelection*

Mostra uma seleção de proprietário em tickets de telefonema e e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

102.58 *Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection*

Determina quais opções serão válidas para o destinatário (ticket de telefonema) e para o remetente (ticket de e-mail) na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
'1': First Queue  
'2': Second Queue
```

102.59 *Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString*

Determina os strings que serão exibidos como destinatário (To:) de um ticket de telefonema e de remetente (From:) de um ticket de e-mail na interface de agente. Para Fila, como `NewQueueSelectionType` “<Queue>”, exibe os nomes das filas e, para Endereço de Sistema “<Realname> <<Email>>” exibe o nome e o e-mail do destinatário.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <Queue>
```

102.60 *Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType*

Define o destinatário alvo do ticket de telefonema e o endereço de e-mail do remetente do ticket (“Queue” exibe todas filas, “System address” exibe todos endereços de sistema) na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Queue
```

102.61 *Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection*

Mostra uma seleção de responsável em tickets de telefone e e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

102.62 *Ticket::Frontend::PendingDiffTime*

Tempo em segundos que é adicionado ao tempo atual ao definir um estado pendente (default: 86400 = 1 day).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '86400'
```

102.63 *Ticket::Frontend::RedirectAfterCloseDisabled*

Desativa o redirecionamento da visão geral da última tela / painel após um ticket ser fechado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

102.64 *Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets*

Mostra histórico de tickets do cliente em AgentTicketPhone, AgentTicketEmail e AgentTicketCustomer.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

102.65 *Ticket::Frontend::TextAreaEmail*

Largura permitida para janelas de composição de e-mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '82'
```

102.66 *Ticket::Frontend::TextAreaNote*

Largura permitida para janelas de composição de nota.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '78'
```

102.67 *Ticket::Frontend::TimeUnits*

Configura as unidades de tempo preferidas (ex. unidades de trabalho, horas, minutos).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '(work units)'
```

102.68 *Ticket::Frontend::UserDefaultQueue*

Define a fila padrão para tickets novos na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- Postmaster
```

Frontend → Agent → ArticleComposeModule

103.1 *Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###1-EmailSecurity*

Módulo para definir as opções de segurança de e-mail a serem utilizadas (PGP ou S/MIME).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Security  
ParamType: Single
```

103.2 *Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###2-SignEmail*

Módulo para compor mensagens assinadas (PGP ou S/MIME).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Sign  
ParamType: Single
```

103.3 *Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###3-CryptEmail*

Módulo para criptografar mensagens compostas (PGP ou S/MIME).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Crypt  
ParamType: Multiple
```

Frontend → Agent → Auth

104.1 *AgentFrontend::Auth::LoginURL*

Define uma URL alternativa de login para a interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

104.2 *AgentFrontend::Auth::LogoutURL*

Define uma URL alternativa de logout para a interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```


Frontend → Agent → BusinessCard

105.1 AgentFrontend::BusinessCard::User

Default configuration for the business user card.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

--- "----\n                                     Header:\n                                     Properties:\n
↪      -
Name: Avatar\n                                     isVisible: 1\n
↪      -
Name: UserTitle\n                                     isVisible: 1\n
↪      -
Name: UserTimeZone\n                                     isVisible: 1\n
↪      -
Name: UserLanguage\n                                     isVisible: 1\n
↪      Contact:\n
\                                     IsActive: 1\n                                     Properties:\n
↪      -
Name: UserEmail\n                                     Icon: envelope\n
↪      Link:\n
\                                     isVisible: 1\n
↪Name:
UserMobile\n                                     Icon: mobile-phone\n
↪      Link:\n
\                                     isVisible: 1\n                                     Chat:\n
↪      IsActive:
1\n                                     AdditionalProperties:\n
↪IsActive:
1\n                                     Properties:\n                                     - Name:\n
↪OutOfOfficeMessage\n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
\                               DisplayName: Out of Office # Translatable\n
↪                               IsVisible:
0\n                               - Name: UserEmail\n
↪   DisplayName:
Email # Translatable\n                               IsVisible: 0\n
↪   -
Name: UserMobile\n                               DisplayName: Mobile #\n
↪ Translatable\n
\                               IsVisible: 0\n                               "
```

Frontend → Agent → BusinessObject

106.1 *Agent::BusinessObject::Type###Dashboard*

The business object type Dashboard is for displaying widgets (e.g. ticket listings).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Dashboard
```

106.2 *Agent::BusinessObject::Type###FormDraft*

The business object type Form Draft is used for displaying drafts.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::FormDraft  
UpdateCheckInterval: '15'
```

106.3 *Agent::BusinessObject::Type###KnowledgeBaseArticle*

The business object type Knowledge Base Article is used for displaying knowledge base articles (e.g. knowledge base article listings).

Esta definição não pode ser desativada.

(continuação da página anterior)

```

2\n
↳ Created: Priority: 2\n Age: 1\n
2\n
↳ PendingTime: Changed: 1\n State: 2\n
1\n
↳ EscalationSolutionTime: EscalationResponseTime: 1\n
1\n
↳ EscalationTime: EscalationUpdateTime: 1\n
1\n
↳ Lock: Sender: 1\n Subject: 1\n
1\n
↳ Responsible: Queue: 2\n Owner: 1\n
1\n
↳ CustomerCompanyName: CustomerID: 1\n
1\n
↳ CustomerName: 1\n CustomerUserID: 1\n
\n
↳ SLA: Type: 1\n Service: 1\n
1\n
↳ Watch: 1\n DefaultColumnOrder:\n
TicketNumber\n - Title\n - Priority\n
Age\n - Created\n - Changed\n
State\n - PendingTime\n
↳ EscalationTime\n - EscalationUpdateTime\n
↳ EscalationResponseTime\n - EscalationSolutionTime\n
↳ Sender\n - Lock\n - Queue\n
↳ Owner\n - Responsible\n
↳ CustomerID\n - CustomerCompanyName\n - CustomerName\n
↳ - CustomerUserID\n \
↳ SLA\n - Type\n - Service\n
\n
↳ Watch\n - Service\n
\n
↳ SLA\n - Watch\n SortBy:\n
Column: Age\n Direction: Down\n
↳ AvailableDynamicFieldFilters:
[]\n HideAvailableFilters: []\n
↳ ItemsPerPage:
10\n Limit: 1000\n
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::Ticket

```

106.6 Agent::BusinessObject::Type###Statistic

The business object type 'Statistic' is for displaying statistics.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Statistic
```

106.7 *Agent::BusinessObject::Type###StatisticReport*

The business object type 'Statistic Report' is for displaying statistics and reports.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::StatisticReport
```

106.8 *Agent::BusinessObject::Type###Ticket*

The business object type Ticket is used for displaying tickets (e.g. ticket listings).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Ticket  
UpdateCheckInterval: '15'
```

106.9 *Agent::BusinessObject::Type###TicketArticle*

The business object type Ticket Article is used for displaying ticket articles.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::TicketArticle
```

106.10 *Agent::BusinessObject::Type###TicketAttachment*

The business object type Ticket Attachment is used for displaying ticket attachments.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:


```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::TicketAttachment
```

106.11 *Agent::BusinessObject::Type###WebNotification*

The business object type Web Notification is used for displaying web notifications (e.g. ticket or appointment notifications).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::WebNotification  
UpdateCheckInterval: '15'
```

Frontend → Agent → Customer

107.1 *AgentFrontend::Customer::MapLink###0001-Framework*

Definition of map links for the customer company.

Default value:

```
---  
- Active: '1'  
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;  
  Class: Google  
  CommonIcon: regular,maps-pin-1  
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link  
  Name: GoogleMaps  
  Order: '2000'  
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;  
  Target: _blank  
  Title: Google Maps  
  URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

107.2 *AgentFrontend::Customer::MapLink###4001-Custom*

Definition of map links for the customer company.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

107.3 *AgentFrontend::Customer::SocialLinks###0001-Framework*

Definition of social links for the customer company.

Default value:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyName;
  CommonIcon: bold,search-engine-google
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Google
  Order: '1000'
  Required: CustomerCompanyName;
  Target: _blank
  Title: Google
  URL: http://google.com/search?q=
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  CommonIcon: bold,professional-network-linkedin
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: LinkedIn
  Order: '3000'
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  Target: _blank
  Title: LinkedIn
  URL: http://www.linkedin.com/commonSearch?type=people&keywords=
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  CommonIcon: bold,social-media-xing
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Xing
  Order: '3000'
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  Target: _blank
  Title: Xing
  URL: https://www.xing.com/app/search?op=search&keywords=

```

107.4 *AgentFrontend::Customer::SocialLinks###4001-Custom*

Definition of social links for the customer company.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

--- []

```

107.5 *AgentFrontend::Customer::TicketKPI###0001-Framework*

Definition of KPI for the customer company.

Default value:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: StateType=Open;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: OpenTickets
  Title: Open Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: "----\n                "
  URL: /tickets/static
  URLConfig: "----\n                FilterPresets:\n
→          \\"Open
→ Tickets\":"\n                StateType:\n
→          Value:
→ Open\n                FilterPresetSelected: Open Tickets #
→ Translatable\n
→          \
- Active: '1'
  Attributes: StateType=Closed;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: ClosedTickets
  Title: Closed Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: "----\n                "
  URL: /tickets/static
  URLConfig: "----\n                FilterPresets:\n
→          \\"Closed
→ Tickets\":"\n                StateType:\n
→          Value:
→ Closed\n                FilterPresetSelected: Closed Tickets
→# Translatable\n
→          \

```

107.6 AgentFrontend::Customer::TicketKPI###4001-Custom

Definition of KPI for the customer company.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

--- []

```

Frontend → Agent → CustomerUser

108.1 *AgentFrontend::CustomerUser::MapLink###0001-Framework*

Definition of map links for the customer user.

Default value:

```
---  
- Active: '1'  
  Attributes: UserStreet;UserCity;UserCountry;  
  Class: Google  
  CommonIcon: regular,maps-pin-1  
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link  
  Name: GoogleMaps  
  Order: '2000'  
  Required: UserStreet;UserCity;  
  Target: _blank  
  Title: Google Maps  
  URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

108.2 *AgentFrontend::CustomerUser::MapLink###4001-Custom*

Definition of map links for the customer user.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

108.3 *AgentFrontend::CustomerUser::SocialLinks###0001-Framework*

Definition of social links for the customer user.

Default value:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: UserFirstname;UserLastname;
  CommonIcon: bold,search-engine-google
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Google
  Order: '1000'
  Required: UserFirstname;UserLastname;
  Target: _blank
  Title: Google
  URL: http://google.com/search?q=
- Active: '1'
  Attributes: UserFirstname;UserLastname;
  CommonIcon: bold,professional-network-linkedin
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: LinkedIn
  Order: '3000'
  Required: UserFirstname;UserLastname;
  Target: _blank
  Title: LinkedIn
  URL: http://www.linkedin.com/commonSearch?type=people&keywords=
- Active: '1'
  Attributes: UserFirstname;UserLastname;
  CommonIcon: bold,social-media-xing
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Xing
  Order: '3000'
  Required: UserFirstname;UserLastname;
  Target: _blank
  Title: Xing
  URL: https://www.xing.com/app/search?op=search&keywords=

```

108.4 *AgentFrontend::CustomerUser::SocialLinks###4001-Custom*

Definition of social links for the customer user.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

--- []

```


108.5 *AgentFrontend::CustomerUser::TicketKPI###0001-Framework*

Definition of KPI for the customer user.

Default value:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: StateType=Open;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: OpenTickets
  Title: Open Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: "----\n                "
  URL: /tickets/static
  URLConfig: "----\n                FilterPresets:\n
↳           \n"Open                                StateType:\n
↳           Tickets\":\n                            StateType:\n
↳           Open\n                                Value:
↳           FilterPresetSelected: Open Tickets #
↳ # Translatable\n
↳           \n                "
- Active: '1'
  Attributes: StateType=Closed;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: ClosedTickets
  Title: Closed Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: "----\n                "
  URL: /tickets/static
  URLConfig: "----\n                FilterPresets:\n
↳           \n"Closed                                StateType:\n
↳           Tickets\":\n                            StateType:\n
↳           Closed\n                                Value:
↳           FilterPresetSelected: Closed Tickets
↳ # Translatable\n
↳           \n                "

```

108.6 *AgentFrontend::CustomerUser::TicketKPI###4001-Custom*

Definition of KPI for the customer user.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

Frontend → Agent → DocumentSearch

109.1 *DocumentSearch::Agent::DynamicField*

Campos dinâmicos pesquisáveis e realçáveis na interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

Frontend → Agent → FAQ

110.1 *AgentFrontend::FAQ::Explorer::LastChange::Limit*

Número de itens mostrados em últimas alterações.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3'
```

110.2 *AgentFrontend::FAQ::Explorer::LastChange::ShowSubCategoryItems*

Shows items of subcategories.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

110.3 *AgentFrontend::FAQ::Explorer::LastCreate::Limit*

Número de itens mostrados em últimas criações.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '3'
```

110.4 *AgentFrontend::FAQ::Explorer::LastCreate::Show*

Shows last created items in defined interfaces.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
internal: internal (agent)
```

110.5 *AgentFrontend::FAQ::Explorer::LastCreate::ShowSubCategoryItems*

Shows items of subcategories.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

110.6 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###Enabled*

Enables the related article feature for the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

110.7 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###QueuesEnabled*

Lista dos nomes de filas para as quais a funcionalidade de artigos relacionados está ativada.

Default value:

```
---  
- Raw
```

110.8 *AgentFrontend::FAQ::StateTypes*

List of state types which can be used in the agent interface app.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- internal  
- external  
- public
```

110.9 *FAQ::Agent::StateTypes*

Lista dos tipos de estado que pode ser utilizado na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- internal  
- external  
- public
```

Frontend → Agent → FAQJournalOverview

111.1 *FAQ::Frontend::JournalOverview###Small*

Define um módulo de resumo para mostrar a visualização pequena de um jornal FAQ.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQJournalOverview::Small  
Name: Small  
NameShort: S
```

Frontend → Agent → FAQOverview

112.1 *FAQ::Frontend::Overview###Small*

Define um módulo de resumo para mostrar a visualizar de uma pequena lista de FAQ.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQOverview::Small  
Name: Small  
NameShort: S
```

112.2 *FAQ::Frontend::OverviewSmall###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela visão geral de FAQ em formato pequeno da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

Frontend → *Agent* → *FAQRelatedArticles*

113.1 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###DefaultLanguages*

Os idiomas padrão para os artigos de FAQ relacionados.

Default value:

```
---  
- en
```

113.2 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###ShowLimit*

Limite de saída para os artigos desse FAQ.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '10'
```

113.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###Position*

Define a posição que o widget de artigos de FAQ relacionado é localizada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → FrontendNotification

114.1 *Frontend::NotifyModule###1000-CloudServicesDisabled*

Define o módulo para exibir uma notificação se serviços em nuvem estiverem desativados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentCloudServicesDisabled
```

114.2 *Frontend::NotifyModule###1100-SystemContract*

Define o módulo para exibir uma notificação em interfaces diferentes e em diferentes ocasiões para Contrato do Sistema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentSystemContract
```

114.3 *Frontend::NotifyModule###1500-AgentPassword-Check*

Defines the module to display a notification in the agent interface if the password is about to expire.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentPasswordExpiryWarning
```

114.4 *Frontend::NotifyModule###2000-UID-Check*

Define o módulo para exibir uma notificação na interface de agente se o sistema estiver em uso pelo usuário administrador (normalmente você não deveria trabalhar como administrador).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::UIDCheck
```

114.5 *Frontend::NotifyModule###2500-AgentSessionLimit*

Define o módulo para exibir uma notificação na interface de agente se o alerta prévio de limite de sessão de agente tiver sido atingido.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentSessionLimit
```

114.6 *Frontend::NotifyModule###3000-ShowAgentOnline*

Define o módulo que mostra na interface de agente todos os agentes logados no momento.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentOnline  
ShowEmail: '1'
```

114.7 *Frontend::NotifyModule###4000-ShowCustomerOnline*

Define o módulo que mostra na interface de agente todos os clientes logados no momento.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:


```

---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::CustomerOnline
ShowEmail: '1'

```

114.8 *Frontend::NotifyModule###5000-SystemConfigurationIsDirty-Check*

Define o módulo para mostrar a notificação na interface de agente se houverem definições de configuração de sistema alteradas não implantadas no momento.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Group: admin
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationIsDirtyCheck

```

114.9 *Frontend::NotifyModule###5000-Ticket::TicketEscalation*

Módulo para exibir notificações e escalonamentos (ShownMax: máximo de escalonamentos exibidos, EscalationInMinutes: Exibir ticket que irá escalar em, CacheTime: Cache de escalonamentos calculados em segundos).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
CacheTime: '40'
EscalationInMinutes: '120'
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentTicketEscalation
ShownMax: '25'

```

114.10 *Frontend::NotifyModule###513-ChatAvailability-Check*

Defines the module to display a notification in the agent interface, if the agent is not available for chat with customer users (only if setting Ticket::Agent::UnavailableForExternalChatsOnLogin is enabled).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::ChatAvailabilityCheck

```

114.11 *Frontend::NotifyModule###5200-SystemConfigurationInvalid-Check*

Define o módulo para mostrar a notificação na interface de agente se houverem definições de configuração de sistema inválidas implantadas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationInvalidCheck
```

114.12 *Frontend::NotifyModule###523-ChatPreferredChannels-Check*

Define o módulo para mostrar a notificação na interface de agente, se o agente estiver disponível para chats externos, mas tiver esquecido de definir o(s) canal(is) preferido(s).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::ChatPreferredChannelsCheck
```

114.13 *Frontend::NotifyModule###5500-OutofOffice-Check*

Defines the module to display a notification in the agent interface, if the agent is logged in while having out-of-office active.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::OutofOfficeCheck
```

114.14 *Frontend::NotifyModule###6000-SystemMaintenance-Check*

Define o módulo para exibir uma notificação na interface de agente se o agente estiver logado enquanto uma manutenção do sistema estiver ativa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemMaintenanceCheck
```

114.15 *Frontend::NotifyModule###6050-SystemConfiguration-OutOfSync-Check*

Define o módulo para exibir uma notificação na interface de agente se a configuração do sistema não estiver sincronizada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
AllowedDelayMinutes: '5'
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationOutOfSyncCheck
```

114.16 *Frontend::NotifyModule###7000-AgentTimeZone-Check*

Define o módulo para exibir uma notificação na interface de agente se o agente ainda não tiver selecionado um fuso horário.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentTimeZoneCheck
```

114.17 *Frontend::NotifyModule###8000-Daemon-Check*

Define o módulo para exibir uma notificação na interface de agente se o OTRS Daemon não estiver sendo executado.

Default value:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::DaemonCheck
```

114.18 *Frontend::NotifyModule###8000-PackageManager-CheckNotVerifiedPackages*

Define o módulo para exibir uma notificação na interface de agente se a instalação de pacotes não verificados estiver ativada (exibido apenas para administradores).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Module: ↵
↵Kernel::Output::HTML::Notification::PackageManagerCheckNotVerifiedPackages
```

114.19 *Frontend::NotifyModule###9000-Generic*

Defines the module that shows a generic notification in the agent interface. Either “Text” - if configured - or the contents of “File” will be displayed. Use “Priority” key to style the notification. If “Link” key is supplied, notification text will be wrapped in an anchor leading to specified address. You can use “Target” key to define a target attribute of the defined link.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
File: <OTRS_CONFIG_Home>/var/notify.txt  
Link: https://www.otrs.com  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::Generic  
Priority: Warning  
Target: _blank  
Text: The OTRS Website
```

Frontend → Agent → LinkObject

115.1 *LinkObject::ComplexTable###Appointment*

Define which columns are shown in the linked appointment widget (`LinkObject::ViewMode = "complex"`).

Default value:

```
---
DefaultColumns:
  CalendarName: '1'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  Description: '2'
  EndTime: '2'
  Location: '1'
  NotificationTime: '1'
  StartTime: '2'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::Appointment.pm
Priority:
  CalendarName: '100'
  Changed: '160'
  Created: '170'
  Description: '110'
  EndTime: '130'
  Location: '140'
  NotificationTime: '150'
  StartTime: '120'
```

115.2 *LinkObject::ComplexTable###FAQ*

Define which columns are shown in the linked FAQs widget (`LinkObject::ViewMode = "complex"`). Note: Only FAQ attributes and dynamic fields (`DynamicField_NameX`) are allowed for `DefaultColumns`.

Default value:

```

---
DefaultColumns:
  Approved: '1'
  CategoryName: '1'
  Changed: '1'
  ContentType: '1'
  Created: '2'
  FAQNumber: '2'
  Language: '1'
  State: '2'
  Title: '2'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::FAQ.pm
Priority:
  Approved: '160'
  CategoryName: '140'
  Changed: '180'
  ContentType: '170'
  Created: '130'
  FAQNumber: '100'
  Language: '150'
  State: '120'
  Title: '110'

```

115.3 *LinkObject::ComplexTable###Ticket*

Define which columns are shown in the linked tickets widget (`LinkObject::ViewMode = "complex"`). Note: Only ticket attributes and dynamic fields (`DynamicField_NameX`) are allowed for `DefaultColumns`.

Default value:

```

---
DefaultColumns:
  Age: '1'
  Changed: '1'
  Created: '2'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Owner: '1'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Service: '1'
State: '2'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::Ticket.pm
Priority:
  Age: '110'
  Changed: '120'
  Created: '310'
  CustomerCompanyName: '320'
  CustomerID: '240'
  CustomerName: '250'
  CustomerUserID: '260'
  EscalationResponseTime: '160'
  EscalationSolutionTime: '150'
  EscalationTime: '140'
  EscalationUpdateTime: '170'
  Lock: '200'
  Owner: '220'
  PendingTime: '130'
  Priority: '300'
  Queue: '210'
  Responsible: '230'
  SLA: '290'
  Service: '280'
  State: '190'
  TicketNumber: '100'
  Title: '180'
  Type: '270'

```

115.4 *LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###Appointment*

Define Ações em que um botão de definições é disponibilizado no widget de objeto associado (`LinkObject::ViewMode = "complex"`). Favor observar que estas Ações deve ter registrados os seguintes arquivos JS e CSS: `Core.AllocationList.css`, `Core.UI.AllocationList.js`, `Core.UI.Table.Sort.js`, `Core.Agent.TableFilters.js`.

Default value:

```

----
- AgentTicketZoom

```

115.5 *LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###FAQ*

Define Ações onde um botão de definições está disponível no widget de objetos associados (LinkObject::ViewMode="complex"). Observe que essas Ações devem ter registrado os seguintes arquivos JS e CSS: Core.AllocationList.css, Core.UI.AllocationList.js, Core.UI.Table.Sort.js, Core.Agent.TableFilters.js e Core.Agent.LinkObject.js.

Default value:

```
----  
- AgentFAQZoom
```

115.6 *LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###Ticket*

Define Ações em que um botão de definições é disponibilizado no widget de objeto associado (LinkObject::ViewMode = "complex"). Favor observar que estas Ações deve ter registrados os seguintes arquivos JS e CSS: Core.AllocationList.css, Core.UI.AllocationList.js, Core.UI.Table.Sort.js, Core.Agent.TableFilters.js.

Default value:

```
----  
- AgentTicketZoom
```

Frontend → Agent → MIMEViewer

116.1 *MIME-Viewer###application/excel*

Especifica o caminho do conversor que permite a visualização de arquivos Excel na interface web.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- xlhtml
```

116.2 *MIME-Viewer###application/msword*

Especifica o caminho do conversor que permite a visualização de arquivos Word na interface web.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- wvWare
```

116.3 *MIME-Viewer###application/pdf*

Especifica o caminho do conversor que permite a visualização de documentos PDF na interface web.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- pdftohtml -stdout -i
```

116.4 *MIME-Viewer###text/xml*

Especifica o caminho do conversor que permite a visualização de arquivos XML na interface web.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/scripts/tools/xml2html.pl
```

117.1 *AgentFrontend::Menu::Groups###0001-Framework*

Defines groups for the main menu.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- Description: Access ticket related screens.
  Icon: ticket-event
  Label: Ticket
  Name: Ticket
  Order: '1000'
  Title: ''
- Description: Access customer related screens.
  Icon: multiple-users-1
  Label: Customer
  Name: Customer
  Order: '1500'
  Title: ''
- Description: Access reports related screens.
  Icon: pie-line-graph-desktop
  Label: Reports
  Name: Reports
  Order: '2000'
  Title: ''
- Description: Access administrator interface.
  Icon: cog
  Label: Administrator
  Name: Admin
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Order: '9000'
Title: ''
```

117.2 AgentFrontend::Menu::Groups###0002-Custom

Defines groups for the main menu.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

117.3 AgentFrontend::Menu::Main::Items###0001-Framework

Defines menu items for the main menu.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new phone ticket (inbound).
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /ticket/create/phone
  MenuGroup: Ticket
  Name: New Phone Ticket
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new email ticket (inbound).
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /ticket/create/email
  MenuGroup: Ticket
  Name: New Email Ticket
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessProcessTicket
  Active: '1'
  Description: Create new process ticket.
  Group: []
  GroupRo: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Link: /process-ticket
MenuGroup: Ticket
Name: New Process Ticket
Prio: '100'
Target: ''
- AccessKey: v
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Overview of all open tickets.
Group: []
GroupRo: []
Link: /tickets/status
MenuGroup: Ticket
Name: Status View
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Overview of all tickets per assigned queue.
Group: []
GroupRo: []
Link: /queue-view
MenuGroup: Ticket
Name: Queue View
Prio: '210'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Overview of all open tickets.
Group: []
GroupRo: []
Link: /service-view
MenuGroup: Ticket
Name: Service View
Prio: '220'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Test description.
Group: []
GroupRo: []
Link: /test-link
MenuGroup: Customer
Name: Customer Information Center
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: c
AccessModule: ''
Active: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Description: Test description.
Group: []
GroupRo: []
Link: /test-link
MenuGroup: Customer
Name: Something for Customer
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Statistics & Reports overview page.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /statistic-report
  MenuGroup: Reports
  Name: Statistics & Reports
  Prio: '300'
  Target: ''
- AccessKey: a
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessAdminInterface
  Active: '1'
  Description: Test description.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /otrs/index.pl
  MenuGroup: Admin
  Name: Go to Administrator Interface
  Prio: '001'
  Target: _blank

```

117.4 *AgentFrontend::Menu::Main::Items###0900-Custom*

Defines menu items for the main menu.

Default value:

```
--- []
```

117.5 *AgentFrontend::Menu::QuickAccess::Items###0001-Framework*

Defines optional quick access menu items to be shown in the top bar menu.

Default value:

```
--- []
```

Frontend → Agent → ModuleRegistration

118.1 *Frontend::Module###AdminAppointmentImport*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Import appointments screen.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Import Appointments
```

118.2 *Frontend::Module###AgentAppointmentAgendaOverview*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Overview of all appointments.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Calendar
Title: Agenda Overview
```

118.3 *Frontend::Module###AgentAppointmentCalendarOverview*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Appointment Calendar overview page.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Calendar
Title: Overview
```

118.4 *Frontend::Module###AgentAppointmentEdit*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Appointment edit screen.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Edit appointment
```

118.5 *Frontend::Module###AgentAppointmentList*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Appointment list.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Appointment list
```

118.6 *Frontend::Module###AgentAppointmentPluginSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Plugin search module for autocomplete.
Group: []
GroupRo: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
NavBarName: ''
Title: Plugin search
```

118.7 *Frontend::Module###AgentChat*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Agent chat screen.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Chat
Title: Chat
```

118.8 *Frontend::Module###AgentChatAppend*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Append Chat to Ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Append Chat to Ticket
```

118.9 *Frontend::Module###AgentChatAvailability*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Chat availability.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Chat Availability
```

118.10 *Frontend::Module###AgentChatDownload*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Chat download.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Chat Download
```

118.11 *Frontend::Module###AgentChatPopup*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Chat popup.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Chat Popup
```

118.12 *Frontend::Module###AgentChatPreview*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Chat preview.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Chat Preview
```

118.13 *Frontend::Module###AgentContactWithDataSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Agent contact with data search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Agent Contact With Data Search
```

118.14 *Frontend::Module###AgentCustomerInformationCenter*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Customer Information Center.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: ''
```

118.15 *Frontend::Module###AgentCustomerInformationCenterSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Customer Information Center Search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: ''
```

118.16 *Frontend::Module###AgentCustomerSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Agent Customer Search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Agent Customer Search
```

118.17 *Frontend::Module###AgentCustomerSearchSMS*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Agent Customer Search SMS.
Group: []
GroupRo: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
NavBarName: Ticket
Title: Agent Customer Search SMS
```

118.18 *Frontend::Module###AgentCustomerUserAddressBook*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Search customer user.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Search Customer User
```

118.19 *Frontend::Module###AgentCustomerUserInformationCenter*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Customer User Information Center.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Customer Users
Title: ''
```

118.20 *Frontend::Module###AgentCustomerUserInformationCenterSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Customer User Information Center Search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: ''
```

118.21 *Frontend::Module###AgentDashboard*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Agent dashboard.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Dashboard
Title: Agent Dashboard

```

118.22 *Frontend::Module###AgentDocumentSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Document Search
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Document Search
Title: ''

```

118.23 *Frontend::Module###AgentFAQAdd*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: FAQ Area.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ

```

118.24 *Frontend::Module###AgentFAQCategory*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: FAQ Area.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ

```

118.25 *Frontend::Module###AgentFAQDelete*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: FAQ Delete.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: Delete
```

118.26 *Frontend::Module###AgentFAQEdit*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: FAQ Edit.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: Edit
```

118.27 *Frontend::Module###AgentFAQExplorer*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: FAQ Area.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```

118.28 *Frontend::Module###AgentFAQHistory*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: FAQ History.
Group: []
GroupRo: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
NavBarName: FAQ  
Title: History
```

118.29 *Frontend::Module###AgentFAQJournal*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

118.30 *Frontend::Module###AgentFAQLanguage*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

118.31 *Frontend::Module###AgentFAQPrint*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: FAQ Print.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: Print
```

118.32 *Frontend::Module###AgentFAQRelatedArticles*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Agent FAQ Related Articles.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Agent FAQ Related Articles
```

118.33 *Frontend::Module###AgentFAQRichText*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: FAQ AJAX Responder for Richtext.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: FAQ AJAX Responder
```

118.34 *Frontend::Module###AgentFAQSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: FAQ Area.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```

118.35 *Frontend::Module###AgentFAQSearchSmall*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Search FAQ Small.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```


118.36 *Frontend::Module###AgentFAQZoom*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: FAQ Area.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```

118.37 *Frontend::Module###AgentInfo*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Generic Info module.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Info
```

118.38 *Frontend::Module###AgentLinkObject*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Link Object.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Link Object
```

118.39 *Frontend::Module###AgentNotificationView*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Notification web view.
Group: []
GroupRo: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
NavBarName: Notification web view
Title: Notification Web View
```

118.40 *Frontend::Module###AgentPreferences*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Agent Preferences.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Preferences
Title: ''
```

118.41 *Frontend::Module###AgentSplitSelection*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Ticket split dialog.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: ''
```

118.42 *Frontend::Module###AgentStatistics*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Agent Statistics.
Group:
- stats
GroupRo:
- stats
NavBarName: Reports
Title: Statistics
```

118.43 *Frontend::Module###AgentStatisticsReports*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Statistics reports.  
Group:  
- stats  
GroupRo:  
- stats  
NavBarName: Statistics Reports  
Title: Statistics Reports
```

118.44 *Frontend::Module###AgentSystemContract*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Agent  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: System Contract
```

118.45 *Frontend::Module###AgentTicketArticleContent*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: To view HTML attachments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ''
```

118.46 *Frontend::Module###AgentTicketAttachment*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: To download attachments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ''
```

118.47 *Frontend::Module###AgentTicketAttachmentView*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket attachments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Attachments
```

118.48 *Frontend::Module###AgentTicketBounce*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket Compose Bounce Email.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Bounce
```

118.49 *Frontend::Module###AgentTicketBulk*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket bulk module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Bulk Action
```

118.50 *Frontend::Module###AgentTicketClose*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Ticket Close.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Close

```

118.51 *Frontend::Module###AgentTicketCompose*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Ticket Compose email Answer.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Compose

```

118.52 *Frontend::Module###AgentTicketCustomer*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Ticket Customer.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Customer

```

118.53 *Frontend::Module###AgentTicketEmail*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Create new email ticket.
Group: []
GroupRo: []

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
NavBarName: Ticket
Title: New email ticket
```

118.54 *Frontend::Module###AgentTicketEmailOutbound*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Ticket Outbound Email.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Email Outbound
```

118.55 *Frontend::Module###AgentTicketEmailResend*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Resend Ticket Email.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Email Resend
```

118.56 *Frontend::Module###AgentTicketEscalationView*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Overview of all escalated tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Escalation view
```

118.57 *Frontend::Module###AgentTicketForward*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Ticket Forward Email.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Forward

```

118.58 *Frontend::Module###AgentTicketFreeText*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Ticket FreeText.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Free Fields

```

118.59 *Frontend::Module###AgentTicketHistory*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Ticket History.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: History

```

118.60 *Frontend::Module###AgentTicketLock*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Ticket Lock.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Lock

```

118.61 *Frontend::Module###AgentTicketLockedView*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Locked Tickets.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Locked Tickets
```

118.62 *Frontend::Module###AgentTicketMerge*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket Merge.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Merge
```

118.63 *Frontend::Module###AgentTicketMove*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket Move.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Move
```

118.64 *Frontend::Module###AgentTicketNote*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket Note.  
Group: []  
GroupRo: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
NavBarName: Ticket  
Title: Note
```

118.65 *Frontend::Module###AgentTicketOwner*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket Owner.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Owner
```

118.66 *Frontend::Module###AgentTicketPending*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket Pending.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Pending
```

118.67 *Frontend::Module###AgentTicketPhone*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Create new phone ticket.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: New phone ticket
```

118.68 *Frontend::Module###AgentTicketPhoneInbound*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Incoming Phone Call.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Phone-Ticket
```

118.69 *Frontend::Module###AgentTicketPhoneOutbound*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Phone Call.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Phone-Ticket
```

118.70 *Frontend::Module###AgentTicketPlain*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket plain view of an email.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Plain
```

118.71 *Frontend::Module###AgentTicketPrint*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket Print.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Print
```

118.72 *Frontend::Module###AgentTicketPriority*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Ticket Priority.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Priority
```

118.73 *Frontend::Module###AgentTicketProcess*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Create new process ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: New process ticket
```

118.74 *Frontend::Module###AgentTicketQueue*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Overview of all open Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: QueueView
```

118.75 *Frontend::Module###AgentTicketResponsible*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Ticket Responsible.
Group: []
GroupRo: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
NavBarName: Ticket
Title: Responsible
```

118.76 *Frontend::Module###AgentTicketResponsibleView*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Responsible Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Responsible Tickets
```

118.77 *Frontend::Module###AgentTicketSMS*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Create new SMS ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: New SMS ticket
```

118.78 *Frontend::Module###AgentTicketSMSOutbound*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: Ticket Outbound SMS.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: SMS Outbound
```

118.79 *Frontend::Module###AgentTicketSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Search Ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Search

```

118.80 *Frontend::Module###AgentTicketService*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Overview of all open Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: ServiceView

```

118.81 *Frontend::Module###AgentTicketStatusView*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Overview of all open tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Status view

```

118.82 *Frontend::Module###AgentTicketWatchView*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```

---
Description: Watched Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Watched Tickets

```

118.83 *Frontend::Module###AgentTicketWatcher*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: A TicketWatcher Module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket-Watcher  
Title: Ticket Watcher
```

118.84 *Frontend::Module###AgentTicketZoom*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Ticket Zoom.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Zoom
```

118.85 *Frontend::Module###AgentUserSearch*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Agent User Search.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Agent User Search
```

118.86 *Frontend::Module###AgentVideoChat*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Video and audio call screen.  
Group: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
GroupRo: []  
NavBarName: ''
```

118.87 *Frontend::Module###AgentZoom*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Compat module for AgentZoom to AgentTicketZoom.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ''
```

118.88 *Frontend::Module###AjaxAttachment*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: AJAX attachment.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: AJAX Attachment
```

118.89 *Frontend::Module###Logout*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Default value:

```
---  
Description: Logout  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: ''
```

118.90 *Frontend::Module###PictureUpload*

Registro de módulo frontend para a interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Description: Picture upload module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Picture Upload
```

118.91 *Frontend::NavBarModule###000-CustomerChat*

Registro de módulo frontend de agente (desativar link de chat se esta funcionalidade estiver inativa ou se agente não estiver em grupo de chat).

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentChat
```

118.92 *Frontend::NavBarModule###1-TicketProcesses*

Registro de módulo frontend (desativar a tela de ticket de processo se nenhum processo estiver disponível).

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentTicketProcess
```

118.93 *Frontend::NavBarModule###2-AdminFavourites*

Registro de módulo frontend (mostrar favoritos personalizados como um item de navegação inferior no item 'Administração').

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AdminFavourites
```

118.94 *Frontend::NavBarModule###5-TicketSMS*

Registro de módulo frontend (desative tela de ticket SMS se serviços em nuvem estiver desativado).

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentTicketSMS
```


118.95 *Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany*

Registro de módulo frontend (desativar o link de empresa se nenhuma funcionalidade de empresa for utilizada).

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::CustomerCompany
```

118.96 *Frontend::NavBarModule###7-AgentTicketService*

Registro de módulo frontend (desativar o link AgentTicketService se a funcionalidade Serviço de Ticket não for utilizada).

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentTicketService
```

Frontend → Agent → ModuleRegistration → Loader

119.1 *Loader::Module::AgentAppointmentAgendaOverview###002-Calendar*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css
- Core.AppointmentCalendar.css
- Core.AppointmentCalendar.Agenda.css
JavaScript:
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js
- Core.Agent.AppointmentCalendar.js
```

119.2 *Loader::Module::AgentAppointmentCalendarOverview###002-Calendar*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css
- thirdparty/fullcalendar-scheduler-1.6.2/scheduler.min.css
- Core.AppointmentCalendar.css
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
JavaScript:
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js
- thirdparty/fullcalendar-scheduler-1.6.2/scheduler.min.js
- Core.Agent.AppointmentCalendar.js
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
```

119.3 *Loader::Module::AgentChat###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css
- Core.Agent.Chat.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js
- Core.Agent.Chat.js
```

119.4 *Loader::Module::AgentChatAppend###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Chat.Append.css
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.Chat.Append.js
```

119.5 *Loader::Module::AgentChatPopup###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Chat.css
JavaScript:
- Core.Agent.Chat.js
```

119.6 *Loader::Module::AgentChatPreview###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Chat.js
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
```

119.7 *Loader::Module::AgentCustomerInformationCenter###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.Dashboard.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.CustomerInformationCenter.js
```

119.8 *Loader::Module::AgentCustomerUserAddressBook###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.CustomerUserAddressBook.css
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerUserAddressBook.js
```

119.9 *Loader::Module::AgentCustomerUserInformationCenter###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.Dashboard.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.CustomerUserInformationCenter.js
```

119.10 *Loader::Module::AgentDashboard###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Dashboard.css
- Core.AllocationList.css
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css
JavaScript:
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js
- thirdparty/canvg-1.4/rgbcolor.js
- thirdparty/canvg-1.4/StackBlur.js
- thirdparty/canvg-1.4/canvg.js
- thirdparty/StringView-8/stringview.js
- Core.UI.AdvancedChart.js
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Dashboard.js
- Core.Agent.Statistics.ParamsWidget.js
```

119.11 *Loader::Module::AgentFAQAdd###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.FAQ.Detail.css
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.js
```

119.12 *Loader::Module::AgentFAQCategory###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

119.13 *Loader::Module::AgentFAQEdit###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

119.14 *Loader::Module::AgentFAQExplorer###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

119.15 *Loader::Module::AgentFAQJournal###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

119.16 *Loader::Module::AgentFAQLanguage###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

119.17 *Loader::Module::AgentFAQSearch###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.js
```

119.18 *Loader::Module::AgentFAQZoom###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.FAQ.Detail.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
- Core.Agent.FAQ.TicketCompose.js
- Core.Agent.FAQ.FAQZoom.js
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.UI.Table.Sort.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.LinkObject.js
```

119.19 *Loader::Module::AgentLinkObject###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.LinkObject.SearchForm.js
```

119.20 *Loader::Module::AgentNotificationView###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.AllocationList.css
- Core.Agent.NotificationView.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.NotificationView.js

```

119.21 *Loader::Module::AgentPreferences###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Preferences.css
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Preferences.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.SystemConfiguration.Date.js

```

119.22 *Loader::Module::AgentStatistics###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css
- Core.Agent.Statistics.css
JavaScript:
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js
- thirdparty/canvg-1.4/rgbcolor.js
- thirdparty/canvg-1.4/StackBlur.js
- thirdparty/canvg-1.4/canvg.js
- thirdparty/StringView-8/stringview.js
- Core.Agent.Statistics.js
- Core.UI.AdvancedChart.js
- Core.Agent.Statistics.ParamsWidget.js

```

119.23 *Loader::Module::AgentStatisticsReports###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css  
- Core.Agent.StatisticsReports.css  
JavaScript:  
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js  
- Core.UI.AdvancedChart.js  
- Core.Agent.StatisticsReports.js
```

119.24 *Loader::Module::AgentSystemContract###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.SystemContract.css
```

119.25 *Loader::Module::AgentTicketAttachmentView###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.AttachmentView.css  
JavaScript:  
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js  
- Core.UI.Table.Sort.js  
- Core.Agent.TicketAttachmentView.js
```

119.26 *Loader::Module::AgentTicketBounce###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketBounce.js

```

119.27 *Loader::Module::AgentTicketBulk###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketBulk.js

```

119.28 *Loader::Module::AgentTicketClose###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js

```

119.29 *Loader::Module::AgentTicketCompose###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketCompose.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js

```

119.30 *Loader::Module::AgentTicketCustomer###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.31 *Loader::Module::AgentTicketEmail###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.RelatedArticles.js
```

119.32 *Loader::Module::AgentTicketEmail###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketEmail.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.33 *Loader::Module::AgentTicketEmailOutbound###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketEmailOutbound.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.34 *Loader::Module::AgentTicketEmailResend###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketEmailResend.js

```

119.35 *Loader::Module::AgentTicketEscalationView###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js

```

119.36 *Loader::Module::AgentTicketForward###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketForward.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js

```

119.37 *Loader::Module::AgentTicketFreeText###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.38 *Loader::Module::AgentTicketHistory###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.TicketHistory.css
JavaScript:
- Core.Agent.TicketHistory.js
```

119.39 *Loader::Module::AgentTicketLockedView###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AgentTicketQueue.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.40 *Loader::Module::AgentTicketMerge###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketMerge.js
```

119.41 *Loader::Module::AgentTicketMove###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketMove.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.42 *Loader::Module::AgentTicketNote###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.43 *Loader::Module::AgentTicketOwner###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.44 *Loader::Module::AgentTicketPending###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.45 *Loader::Module::AgentTicketPhone###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.RelatedArticles.js
```

119.46 *Loader::Module::AgentTicketPhone###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhone.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.47 *Loader::Module::AgentTicketPhoneInbound###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhoneCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.48 *Loader::Module::AgentTicketPhoneOutbound###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhoneCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.49 *Loader::Module::AgentTicketPriority###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.50 *Loader::Module::AgentTicketProcess###002-FAQ*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.RelatedArticles.js
```

119.51 *Loader::Module::AgentTicketProcess###002-ProcessManagement*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.TicketProcess.css
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketProcess.js
- Core.TicketProcess.js
```

119.52 *Loader::Module::AgentTicketQueue###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AgentTicketQueue.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.53 *Loader::Module::AgentTicketResponsible###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.54 *Loader::Module::AgentTicketResponsibleView###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.55 *Loader::Module::AgentTicketSMS###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- thirdparty/libphonenumber-js/libphonenumber-js.min.js
- Core.Agent.CustomerSearchSMS.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketSMS.js
```

119.56 *Loader::Module::AgentTicketSMSOutbound###001-Framework*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
JavaScript:
- thirdparty/libphonenumber-js/libphonenumber-js.min.js
- Core.Agent.CustomerSearchSMS.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketSMS.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

119.57 *Loader::Module::AgentTicketSearch###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.58 *Loader::Module::AgentTicketService###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AgentTicketService.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.59 *Loader::Module::AgentTicketStatusView###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.60 *Loader::Module::AgentTicketWatchView###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.AgentTicketQueue.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

119.61 *Loader::Module::AgentTicketZoom###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---
CSS:
- Core.Agent.TicketProcess.css
- Core.Agent.TicketMenuModuleCluster.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
- Core.Agent.TicketZoom.js
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.UI.Table.Sort.js
- Core.Agent.LinkObject.js
- Core.Agent.ProcessInformation.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
- Core.Agent.TicketZoom.TimelineView.js
```

119.62 *Loader::Module::AgentTicketZoom###010-TicketSMS*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketSMS.js
```

119.63 *Loader::Module::AgentVideoChat###002-Ticket*

Registro de módulo de carregamento da interface de agente.

Default value:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Chat.VideoChat.css
```

Frontend → Agent → ModuleRegistration → MainMenu

120.1 *Frontend::Navigation###AgentAppointmentAgendaOverview###002-Calendar*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Overview of all appointments.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentAgendaOverview
  LinkOption: ''
  Name: Agenda Overview
  NavBar: Calendar
  Prio: '6500'
  Type: ''
```

120.2 *Frontend::Navigation###AgentAppointmentCalendarOverview###002-Calendar*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: ''
```

(continues on next page)

```

Block: ItemArea
Description: Appointment Calendar overview page.
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
LinkOption: ''
Name: Calendar
NavBar: Calendar
Prio: '75'
Type: Menu
- AccessKey: ''
Block: ItemArea
Description: Appointment Calendar overview page.
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
LinkOption: ''
Name: Calendar Overview
NavBar: Calendar
Prio: '6000'
Type: ''
- AccessKey: ''
Block: ItemArea
Description: Resource Overview (OTRSCalendarResourcePlanning)
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
LinkOption: class="PackageRequired" data-package-name=
↪"OTRSCalendarResourcePlanning"
Name: Resource Overview
NavBar: Calendar
Prio: '7000'
Type: ''
- AccessKey: ''
Block: ItemArea
Description: Create new appointment.
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview;Subaction=AppointmentCreate
LinkOption: ''
Name: New Appointment
NavBar: Calendar
Prio: '8000'
Type: ''

```

120.3 Frontend::Navigation###AgentAppointmentList###002-Calendar

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

120.4 *Frontend::Navigation###AgentChat###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: ''
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentChat
  LinkOption: ''
  Name: Chat
  NavBar: Chat
  Prio: '500'
  Type: Menu
```

120.5 *Frontend::Navigation###AgentCustomerInformationCenter###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: c
  Block: ItemArea
  Description: Customer Information Center search.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentCustomerInformationCenter
  LinkOption: onclick="window.setTimeout(function(){Core.Agent.
↪CustomerInformationCenterSearch.OpenSearchDialog();},
    0); return false;"
  Name: Customer Information Center
  NavBar: Customers
  Prio: '50'
  Type: ''
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Customer Information Center search.
  Group: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

GroupRo: []
Link: Action=AgentCustomerInformationCenter
LinkOption: ''
Name: Customers
NavBar: Customers
Prio: '60'
Type: Menu

```

120.6 *Frontend::Navigation###AgentCustomerInformationCenterSearch###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

120.7 *Frontend::Navigation###AgentCustomerUserInformationCenter###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: y
  Block: ItemArea
  Description: Customer User Information Center search.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentCustomerUserInformationCenter
  LinkOption: onclick="window.setTimeout(function(){Core.Agent.
→CustomerUserInformationCenterSearch.OpenSearchDialog();},
    0); return false;"
  Name: Customer User Information Center
  NavBar: Customers
  Prio: '55'
  Type: ''

```

120.8 *Frontend::Navigation###AgentDashboard###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: d
  Block: ItemArea
  Description: Dashboard overview.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentDashboard
  LinkOption: ''
  Name: Dashboard
  NavBar: Dashboard
  Prio: '50'
  Type: Menu

```

120.9 *Frontend::Navigation###AgentFAQAdd###002-FAQ*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: b
  Block: ''
  Description: New FAQ Article.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQAdd
  LinkOption: ''
  Name: New
  NavBar: FAQ
  Prio: '920'
  Type: ''

```

120.10 *Frontend::Navigation###AgentFAQCategory###002-FAQ*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: g
  Block: ''
  Description: Category Management.
  Group:
  - admin
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQCategory
  LinkOption: ''
  Name: Category Management
  NavBar: FAQ

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Prio: '950'
Type: ''
```

120.11 *Frontend::Navigation###AgentFAQExplorer###002-FAQ*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: f
  Block: ItemArea
  Description: FAQ Area
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQExplorer
  LinkOption: ''
  Name: FAQ
  NavBar: FAQ
  Prio: '350'
  Type: Menu
- AccessKey: x
  Block: ''
  Description: FAQ Explorer
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQExplorer
  LinkOption: ''
  Name: Explorer
  NavBar: FAQ
  Prio: '910'
  Type: ''
```

120.12 *Frontend::Navigation###AgentFAQJournal###002-FAQ*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: j
  Block: ''
  Description: FAQ Journal
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQJournal
  LinkOption: ''
  Name: Journal
  NavBar: FAQ
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Prio: '930'
Type: ''
```

120.13 *Frontend::Navigation###AgentFAQLanguage###002-FAQ*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: 1
  Block: ''
  Description: Language Management.
  Group:
  - admin
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQLanguage
  LinkOption: ''
  Name: Language Management
  NavBar: FAQ
  Prio: '940'
  Type: ''
```

120.14 *Frontend::Navigation###AgentFAQSearch###002-FAQ*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: z
  Block: ''
  Description: Search FAQ.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQSearch
  LinkOption: onclick="Core.Agent.Search.OpenSearchDialog('AgentFAQSearch');
↪if (event.stopPropagation)
  { event.stopPropagation(); } else { window.event.cancelBubble = true; }
↪return
  false;"
  Name: Search
  NavBar: FAQ
  Prio: '960'
  Type: ''
```

120.15 *Frontend::Navigation###AgentFAQSearchSmall###002-FAQ*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

120.16 *Frontend::Navigation###AgentLinkObject###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

120.17 *Frontend::Navigation###AgentNotificationView###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: View notifications
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentNotificationView
  LinkOption: ''
  Name: Notification web view
  NavBar: ''
  Prio: '910'
  Type: ''
```

120.18 *Frontend::Navigation###AgentPreferences###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

120.19 *Frontend::Navigation###AgentStatistics###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Statistics overview.
  Group:
  - stats
  GroupRo:
  - stats
  Link: Action=AgentStatistics;Subaction=Overview
  LinkOption: ''
  Name: Reports
  NavBar: Reports
  Prio: '8500'
  Type: Menu
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: Statistics overview.
  Group:
  - stats
  GroupRo:
  - stats
  Link: Action=AgentStatistics;Subaction=Overview
  LinkOption: ''
  Name: Statistics
  NavBar: Reports
  Prio: '200'
  Type: ''
```

120.20 *Frontend::Navigation###AgentStatisticsReports###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: ''
  Group:
  - stats
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
GroupRo:
- stats
Link: Action=AgentStatisticsReports;Subaction=Overview
LinkOption: ''
Name: Reports
NavBar: Reports
Prio: '100'
Type: ''
```

120.21 *Frontend::Navigation###AgentTicketEmail###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: m
  Block: ''
  Description: Create new email ticket and send this out (outbound).
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketEmail
  LinkOption: ''
  Name: New email ticket
  NavBar: Ticket
  Prio: '210'
  Type: ''
```

120.22 *Frontend::Navigation###AgentTicketEscalationView###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: e
  Block: ''
  Description: Overview Escalated Tickets.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketEscalationView
  LinkOption: ''
  Name: Escalation view
  NavBar: Ticket
  Prio: '120'
  Type: ''
```


120.23 *Frontend::Navigation###AgentTicketLockedView###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

120.24 *Frontend::Navigation###AgentTicketPhone###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: n
  Block: ''
  Description: Create new phone ticket (inbound).
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketPhone
  LinkOption: ''
  Name: New phone ticket
  NavBar: Ticket
  Prio: '200'
  Type: ''
```

120.25 *Frontend::Navigation###AgentTicketProcess###002-ProcessManagement*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: p
  Block: ''
  Description: Create New process ticket.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketProcess
  LinkOption: ''
  Name: New process ticket
  NavBar: Ticket
  Prio: '220'
  Type: ''
```

120.26 *Frontend::Navigation###AgentTicketQueue###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: o
  Block: ''
  Description: Overview of all Tickets per assigned Queue.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketQueue
  LinkOption: ''
  Name: Queue view
  NavBar: Ticket
  Prio: '100'
  Type: ''
- AccessKey: t
  Block: ItemArea
  Description: Overview of all Tickets per assigned Queue.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketQueue
  LinkOption: ''
  Name: Tickets
  NavBar: Ticket
  Prio: '200'
  Type: Menu

```

120.27 *Frontend::Navigation###AgentTicketResponsibleView###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

--- []

```

120.28 *Frontend::Navigation###AgentTicketSMS###001-Framework*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: ''
  Block: ''

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Description: Create new SMS ticket and send it out (outbound) .
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentTicketSMS
LinkOption: ''
Name: New SMS ticket
NavBar: Ticket
Prio: '230'
Type: ''

```

120.29 Frontend::Navigation###AgentTicketSearch###002-Ticket

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: s
  Block: ''
  Description: Search Tickets.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketSearch
  LinkOption: onclick="window.setTimeout(function(){Core.Agent.Search.
↪OpenSearchDialog('AgentTicketSearch')});
    0); return false;"
  Name: Search
  NavBar: Ticket
  Prio: '300'
  Type: ''

```

120.30 Frontend::Navigation###AgentTicketService###002-Ticket

Registro de item de menu principal.

Default value:

```

---
- AccessKey: i
  Block: ''
  Description: Overview of all open Tickets.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketService
  LinkOption: ''
  Name: Service view
  NavBar: Ticket
  Prio: '105'
  Type: ''

```

120.31 *Frontend::Navigation###AgentTicketStatusView###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Default value:

```
---
- AccessKey: v
  Block: ''
  Description: Overview of all open Tickets.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketStatusView
  LinkOption: ''
  Name: Status view
  NavBar: Ticket
  Prio: '110'
  Type: ''
```

120.32 *Frontend::Navigation###AgentTicketWatchView###002-Ticket*

Registro de item de menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- []
```

121.1 *Agent::Organizer###0001-Framework*

Defines the configuration parameters for organizer items predefined by the system. 'ItemType' defines the module that is associated with the item, 'Label' defines what is shown as tooltip. With 'Order' you can influence the ordering of the items in the organizer, 'Available' defines if the user can use it or not, with 'Visible' you can define if it will be included in the organizer by default. 'Changeable' defines if the user can customize this item. 'Groups' defines which groups of agents will this item be available, empty value means for any group.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
KnowledgeBaseArticleList::Default:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config: "---\nActiveFilters: {}\nFilterPresets: {}\nItemsPerPage: 25\nSortBy:\n-
  ↳25\nSortBy:\n-
    Column: Created\n Direction: Down\n"
  Description: Knowledge Base Article List - Default
  Groups: []
  Icon: copy-paste
  ItemType: KnowledgeBaseArticleList
  Label: Knowledge Base Article List - Default
  Order: '2000'
  Visible: '1'
Separator:
  Available: '1'
  Changeable: '0'
  Config: ~

```

(continues on next page)

```

Description: Separator description
Groups: []
Icon: desktop-monitor-approve
ItemType: Separator
Label: Separator
Order: '3000'
Visible: '1'
TicketList::Default:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config: "---\nActiveFilters: {}\nFilterPresets: {}\nItemsPerPage:
→25\nSortBy:\n-
    Column: Created\n Direction: Down\n"
  Description: Ticket List - Default
  Groups: []
  Icon: tags
  ItemType: TicketList
  Label: Ticket List - Default
  Order: '1100'
  Visible: '0'
TicketList::Status:
  Available: '1'
  Changeable: '0'
  Config: "---\nActiveFilters: {}\nCountPolling:
→ShowNumberFoundItems\nFilterPresets:\n
    \ Closed:\n StateType:\n Value: Closed\n Open:\n StateType:\n
→ Value:
    Open\nItemsPerPage: 25\nLastUsedFilterPreset: Open\nSortBy:\n- Column:
→Created\n
    \ Direction: Down\nVisibleColumns:\n- Column: LivePeople\n IsVisible:
→1\n- Column:
    TicketNumber\n IsVisible: 1\n- Column: Title\n IsVisible: 1\n- Column:
→Priority\n
    \ IsVisible: 1\n- Column: Age\n IsVisible: 1\n- Column: Created\n
→IsVisible:
    0\n- Column: Changed\n IsVisible: 0\n- Column: PendingTime\n IsVisible:
→0\n-
    Column: EscalationTime\n IsVisible: 0\n- Column: EscalationUpdateTime\n
→IsVisible:
    0\n- Column: EscalationResponseTime\n IsVisible: 0\n- Column:
→EscalationSolutionTime\n
    \ IsVisible: 0\n- Column: Sender\n IsVisible: 1\n- Column: Subject\n
→IsVisible:
    0\n- Column: State\n IsVisible: 1\n- Column: Lock\n IsVisible: 1\n-
→Column:
    Queue\n IsVisible: 1\n- Column: Owner\n IsVisible: 1\n- Column:
→Responsible\n
    \ IsVisible: 0\n- Column: CustomerID\n IsVisible: 1\n- Column:
→CustomerName\n
    \ IsVisible: 0\n- Column: CustomerUserID\n IsVisible: 0\n- Column:
→Type\n IsVisible:
    0\n- Column: Service\n IsVisible: 0\n- Column: SLA\n IsVisible: 0\n-
→Column:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

    Watch\n  isVisible: 1\n"
  Description: Ticket List - Status
  Groups: []
  Icon: tags
  ItemType: TicketList
  Label: Ticket List - Status
  Order: '1000'
  Visible: '1'
TicketList::Test:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config: "---\nActiveFilters: {}\nFilterPresets: {}\nItemsPerPage:
↪25\nSortBy:\n-
    Column: Created\n  Direction: Down\n"
  Description: Ticket List - Default
  Groups: []
  Icon: tags
  ItemType: TicketList
  Label: Ticket List - Default
  Order: '1100'
  Visible: '1'

```

121.2 Agent::Organizer###4001-Custom

Defines the configuration parameters for organizer items predefined by the system. ‘ItemType’ defines the module that is associated with the item, ‘Label’ defines what is shown as tooltip. With ‘Order’ you can influence the ordering of the items in the organizer, ‘Available’ defines if the user can use it or not, with ‘Visible’ you can define if it will be included in the organizer by default. ‘Changeable’ defines if the user can customize this item. ‘Groups’ defines which groups of agents will this item be available, empty value means for any group.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- {}
```

121.3 Agent::Organizer::ItemType###KnowledgeBaseArticleList

The organizer item type ‘KnowledgeBaseArticleList’ is useful to create a list of knowledge base articles. (Columns: 0 - Disabled, 1 - Available, 2 - Enabled by default).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "---\n
↪ActiveFilters:
    {}\n
    Columns:\n
    Number: 2\n
↪
    Title:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

2\n
↪ State: Category: 2\n Language: 2\n
2\n
↪ Changed: Valid: 2\n Created: 1\n
2\n
↪ DefaultColumnOrder:\n
\
↪ - Number\n - Title\n
↪ -
Category\n
↪ - Language\n - State\n
↪ Valid\n
↪ AvailableDynamicFieldFilters:
[]\n
↪ HideAvailableFilters: []\n
↪ ItemsPerPage:
25\n
↪ Limit: 1000\n SortBy:\n
↪ Column: ItemID\n Direction: Up\n
Label: Knowledge Base Article List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::KnowledgeBaseArticleList

```

121.4 Agent::Organizer::ItemType###Separator

The organizer item type ‘Separator’ is useful to separate and/or create groups of certain organizer items that are somehow related.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Label: Misc
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::Separator

```

121.5 Agent::Organizer::ItemType###TicketList

The organizer item type ‘TicketList’ is useful to create different ticket list organizer items (Columns: 0 - Disabled, 1 - Available, 2 - Enabled by default).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "---\n
↪ ActiveFilters: {}\n
\
↪ Title: Columns:\n TicketNumber: 1\n
2\n
↪ Created: Priority: 2\n Age: 2\n
1\n
↪ PendingTime: Changed: 1\n State: 2\n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               EscalationResponseTime: 1\n                               ┘
↪EscalationSolutionTime:
1\n                               EscalationUpdateTime: 1\n                               ┘
↪EscalationTime: 1\n
\                               Sender: 2\n                               Subject: 1\n                               ┘
↪Lock:
2\n                               Queue: 2\n                               Owner: 2\n                               ┘
↪Responsible:
1\n                               CustomerID: 2\n                               CustomerCompanyName:┘
↪1\n                               CustomerUserID:
1\n                               CustomerName: 1\n                               Type: 1\n                               ┘
↪  Service:
1\n                               SLA: 1\n                               Watch: 2\n                               ┘
↪LivePeople:
2\n                               AdditionalExportColumns:\n                               ArticleTree:┘
↪0\n                               DefaultColumnOrder:\n
\                               - LivePeople\n                               - TicketNumber\n                               ┘
↪ -
Title\n                               - Priority\n                               - Age\n                               ┘
↪Created\n
\                               - Changed\n                               - State\n                               ┘
↪PendingTime\n
\                               - EscalationTime\n                               - EscalationUpdateTime\n ┘
↪ -
EscalationResponseTime\n                               - EscalationSolutionTime\n                               ┘
↪ -
Sender\n                               - Subject\n                               - Lock\n                               -
↪ Queue\n
\                               - Owner\n                               - Responsible\n                               ┘
↪CustomerID\n
\                               - CustomerCompanyName\n                               - CustomerName\n                               ┘
↪ -
CustomerUserID\n                               - Type\n                               - Service\n                               ┘
↪ -
SLA\n                               - Watch\n                               AvailableDynamicFieldFilters:┘
↪[]\n
\                               HideAvailableFilters: []\n                               ItemsPerPage:┘
↪25\n                               Limit:
1000\n                               SortBy:\n                               - Column: Created\n                               ┘
↪                               Direction:
Down\n                               "
Label: Ticket List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::TicketList

```

121.6 Agent::Organizer::ReadonlyGroups

Defines groups where users can not customize their organizer.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

Frontend → *Agent* → *Route*

122.1 *AgentFrontend::Route###001-Framework*

Defines the application routes for the agent interface. Additional routes are defined by adding new items and specifying their parameters. ‘Group’ and ‘GroupRo’ arrays can be used to limit access of the route to members of certain groups with RW and RO permissions respectively. ‘Path’ defines the relative path of the route. And ‘Alias’ can be used for specifying an alternative path. ‘Component’ is the path of the Vue component responsible for displaying the route content, relative to the Components/Route folder in the app. ‘Props’ can be used to signal that the path contain dynamic segments, and that their values should be bound to the component as props (use ‘1’ to turn on this feature).

Default value:

```
---
- Alias: /dashboard
  Component: Dashboard
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: StatisticReportOverview
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /statistic-report
  Props: '1'
- Alias: /statistic/update/:itemId
  Component: StatisticCreateUpdateView
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /statistic/create/:itemId?
  Props: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- Alias: /statistic-report/update/:itemId
Component: StatisticReportCreateUpdateView
Group: []
GroupRo: []
Path: /statistic-report/create/:itemId?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketDetailView
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/:itemId
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketListView
Group: []
GroupRo: []
Path: /tickets/:type/:name?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreateEmail
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/email
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreatePhone
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/phone
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreateSMS
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/sms
Props: '1'
- Alias: ''
Component: KnowledgeBaseArticleDetailView
Group: []
GroupRo: []
Path: /knowledge-base-article/:itemId
Props: '1'
- Alias: ''
Component: KnowledgeBaseArticleListView
Group: []
GroupRo: []
Path: /knowledge-base-articles/:type/:name?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: WebNotificationListView
Group: []
GroupRo: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Path: /notifications/:notificationId?  
Props: '1'  
- Alias: ''  
Component: Sandbox  
Group: []  
GroupRo: []  
Path: /sandbox/:screenId?  
Props: '1'
```

Frontend → Agent → Ticket

123.1 *AgentFrontend::Ticket::AccountedTime*

Activates the time accounting.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

123.2 *AgentFrontend::Ticket::Article::Color###AgentOnlyLabel*

Defines the color of the subject label for the articles which are not visible to the customer.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '#DAECEF'
```

123.3 *AgentFrontend::Ticket::Article::Color###SystemLabel*

Defines color of the sender label for the system articles.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '#F9DE87'
```

123.4 *AgentFrontend::Ticket::Article::HeaderMode*

Defines whether articles in the Communication Stream widget are opened in Normal or Copy mode by default.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- normal
```

123.5 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature###Active*

Activates ticket bulk action feature for the agent interface in order to execute actions to multiple tickets at the same time.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

123.6 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature###Groups*

Enables ticket bulk action feature only for the listed groups.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- admin  
- users
```

123.7 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature###RequiredLock*

Defines whether executing the ticket bulk actions requires the tickets to be locked.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

123.8 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###DynamicField*

Dynamic fields shown in the Bulk Action screen of the agent interface.

Default value:


```
--- {}
```

123.9 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###IsVisibleForCustomerDefault*

Defines whether the note in the Bulk Action screen of the agent interface is visible for the customer user by default.

Default value:

```
--- 0
```

123.10 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Owner*

Defines the ticket owner in the Bulk Action screen of the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

123.11 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Priority*

Shows the ticket priority options in the Bulk Action screen of the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

123.12 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###PriorityDefault*

Defines the default ticket priority in the Bulk Action screen of the agent interface.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 3 normal
```

123.13 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Responsible*

Defines the responsible agent of the ticket in the Bulk Action screen of the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

123.14 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###State*

Defines the state of a ticket in the ticket Bulk Action screen of the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

123.15 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###StateDefault*

Defines the default next state of a ticket in the Bulk Action screen of the agent interface.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- open
```

123.16 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###TicketType*

Defines the ticket type in the Bulk Action screen of the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

123.17 *AgentFrontend::Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers*

Incluir clientes desconhecidos no filtro de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

123.18 *AgentFrontend::Ticket::NeedAccountedTime*

Define se o registro de tempo é obrigatório na interface de agente. Se ativada, uma nota deve ser registrada para todas ações de ticket (independentemente de se uma nota tiver sido configurada como ativa ou como originalmente obrigatória para a tela de ação de ticket individual).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

123.19 *AgentFrontend::Ticket::TimeUnits*

Configura as unidades de tempo preferidas (ex. unidades de trabalho, horas, minutos).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ' (work units)'
```

123.20 *AgentFrontend::TicketDetailView::Property###StateType*

Defines the next possible states for tickets in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- new
- open
- closed
- pending reminder
- pending auto
```

123.21 *AgentFrontend::TicketList::Bulk###StateType*

Defines the next possible states of a ticket in the Bulk Action screen of the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- open
- closed
- pending reminder
- pending auto
```

123.22 *Forms###AgentFrontend::Sandbox::ConfigurableForm*

Example of a configurable form.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "----\n                - Name: Field1\n                - Name: Field2\n↪      -\n  Name: Field3\n↪Field4\n                - Fields:\n                - Name:
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Name: Field5\n          - Name: Field6\n          - Name:   
↪Field7\n          -  
Name: Field8\n          - Name: Field9\n          - Name:   
↪Field10\n  \          - Name: Field11\n          - Name: Field12\n            
↪ "
```

123.23 *Ticket::Responsible*

Enables the ticket responsible feature to keep track of a specific ticket.

Default value:

123.24 *Ticket::Service*

Allows the defining of services and SLAs for tickets (e. g. email, desktop, network, ...) and escalation attributes for SLAs (if ticket service/SLA feature is enabled).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

123.25 *Ticket::Type*

Enables the ticket type feature.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

Frontend → Agent → TicketOverview

124.1 *Ticket::Frontend::Overview###Medium*

Permite ter uma visão em formato médio do chamado (CustomerInfo => 1 - mostra também as informações do cliente).

Default value:

```
---
CustomerInfo: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Medium
ModulePriority: '200'
Name: Medium
NameShort: M
OverviewMenuModules: '1'
TicketActionsPerTicket: '1'
```

124.2 *Ticket::Frontend::Overview###Preview*

Mostra uma visão prévia da visão geral de ticket (CustomerInfo => 1 - também mostra Informação de Cliente, CustomerInfoMaxSize tamanho máximo, em caracteres, da Informação de Cliente).

Default value:

```
---
CustomerInfo: '0'
CustomerInfoMaxSize: '18'
DefaultPreViewLines: '25'
DefaultViewNewLine: '90'
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Preview
ModulePriority: '300'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Name: Large
NameShort: L
OverviewMenuModules: '1'
StripEmptyLines: '0'
TicketActionsPerTicket: '1'
```

124.3 ***Ticket::Frontend::Overview###Small***

Permite ter uma visão em formato pequeno do chamado (CustomerInfo => 1 - mostra também as informações do cliente).

Default value:

```
---
CustomerInfo: '1'
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Small
ModulePriority: '100'
Name: Small
NameShort: S
```

124.4 ***Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleLimit***

Define o número de artigos visíveis no modo de visão prévia de visões gerais de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '5'
```

124.5 ***Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleSenderTypes***

Define quais tipos de remetente de artigo devem ser exibidos na visão prévia de um ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
agent: '1'
customer: '1'
system: '1'
```

124.6 ***Ticket::Frontend::Overview::PreviewIsVisibleForCustomerExpanded***

Define se o primeiro artigo deve ser apresentado como expandido, ou seja, visível para o cliente relacionado. Se nada for definido, o último artigo será expandido.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 0
```

124.7 *Ticket::Frontend::OverviewMedium###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de visão geral de ticket formato médio da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

124.8 *Ticket::Frontend::OverviewPreview###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de visão geral no formato de visão prévia de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

124.9 *Ticket::Frontend::OverviewSmall###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de visão geral de ticket formato pequeno da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

Frontend → Agent → TicketOverview → MenuModule

125.1 *Ticket::Frontend::OverviewMenuModule###001-Sort*

Essa definição mostra os atributos de ordenamento em todas telas de visão geral, não apenas na visão de fila.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverviewMenu::Sort
```

125.2 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###100-Lock*

Mostra um link no menu para bloquear / desbloquear um ticket em todas visões gerais de ticket da interface de agente.

Default value:

```
---  
Action: AgentTicketLock  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Lock  
Name: Lock  
PopupType: ''  
Target: ''
```

125.3 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###200-Zoom*

Mostra um link no menu para dar zoom em um ticket em todas visões gerais de ticket da interface de agente.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketZoom
Description: Look into a ticket!
Link: Action=AgentTicketZoom;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Zoom
PopupType: ''
Target: ''
```

125.4 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###210-History*

Mostra um link no menu para visualizar o histórico de um ticket em todas visões gerais de ticket da interface de agente.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketHistory
Description: Show the ticket history
Link: Action=AgentTicketHistory;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: History
PopupType: TicketHistory
Target: ''
```

125.5 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###300-Priority*

Mostra um link no menu para definir a prioridade de um ticket em todas visões gerais de ticket da interface de agente.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketPriority
Description: Change the priority for this ticket
Link: Action=AgentTicketPriority;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Priority
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

125.6 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###420-Note*

Mostra um link no menu para adicionar uma nota em um ticket em todas visões gerais de ticket da interface de agente.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketNote
Description: Add a note to this ticket
Link: Action=AgentTicketNote;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Note
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

125.7 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###440-Close*

Mostra um link no menu para fechar um ticket em todas visões gerais de ticket da interface de agente.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketClose
Description: Close this ticket
Link: Action=AgentTicketClose;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Close
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

125.8 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###445-Move*

Mostra um link no menu para mover um ticket em todas visões gerais de ticket da interface de agente.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketMove
Description: Change queue!
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Move
Name: Move

```

125.9 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###450-Delete*

Mostra um link no menu para excluir um ticket em todas visões gerais de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir ou não este link pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketMove

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Description: Delete this ticket
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Delete
PopupType: ''
Target: ''
```

125.10 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###460-Junk*

Mostra um link no menu para definir um ticket como lixo em todas visões gerais de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir ou não este link pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketMove
Description: Mark as Spam!
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Junk
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Spam
PopupType: ''
Target: ''
```

125.11 *TicketOverviewMenuSort###SortAttributes*

Define de quais atributos de ticket o agente pode selecionar a ordem de resultado.

Default value:

```
---
Age: '1'
Title: '1'
```

Frontend → Agent → ToolBar

126.1 *Frontend::ToolBarModule###10-Ticket::AgentTicketQueue*

Item da barra de navegação para um atalho. Controle de acesso adicional para mostrar este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
AccessKey: q
Action: AgentTicketQueue
CssClass: QueueView
Icon: fa fa-folder
Link: Action=AgentTicketQueue
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Queue view
Priority: '1010010'
```

126.2 *Frontend::ToolBarModule###12-ChatRequests*

Módulo de notificação na interface de agente para verificar solicitações de chats abertas.

Default value:

```
---
AccessKey: ''
CssClass: ChatRequests
Icon: fa fa-comments-o
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::ChatRequests
Priority: '1030040'
```

126.3 *Frontend::ToolBarModule###12-NotificationWebView::AgentNotificationView*

Item da barra de ferramentas da visão web de notificação.

Default value:

```
---
AccessKey: u
Action: AgentNotificationView
CssClass: NotificationView
Icon: fa fa-flag-o
Link: Action=AgentNotificationView
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::NotificationView
Name: 'Notifications Unseen:'
Priority: '1040010'
```

126.4 *Frontend::ToolBarModule###120-Ticket::AgentTicketStatus*

Item da barra de navegação para um atalho. Controle de acesso adicional para mostrar este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketStatusView
CssClass: StatusView
Icon: fa fa-list-ol
Link: Action=AgentTicketStatusView
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Status view
Priority: '1010020'
```

126.5 *Frontend::ToolBarModule###13-ChatAvailability*

Disponibilidade da interface de agente.

Default value:

```
---
AccessKey: ''
CssClass: ChatAvailability
Icon: fa fa-circle-o
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::ChatAvailability
Priority: '1030042'
```

126.6 *Frontend::ToolBarModule###130-Ticket::AgentTicketEscalation*

Item da barra de navegação para um atalho. Controle de acesso adicional para mostrar este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
AccessKey: w
Action: AgentTicketEscalationView
CssClass: EscalationView
Icon: fa fa-exclamation
Link: Action=AgentTicketEscalationView
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Escalation view
Priority: '1010030'
```

126.7 *Frontend::ToolBarModule###140-Ticket::AgentTicketPhone*

Item da barra de navegação para um atalho. Controle de acesso adicional para mostrar este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketPhone
CssClass: PhoneTicket
Icon: fa fa-phone
Link: Action=AgentTicketPhone
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New phone ticket
Priority: '1020010'
```

126.8 *Frontend::ToolBarModule###150-Ticket::AgentTicketEmail*

Item da barra de navegação para um atalho. Controle de acesso adicional para mostrar este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketEmail
CssClass: EmailTicket
Icon: fa fa-envelope
Link: Action=AgentTicketEmail
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New email ticket
Priority: '1020020'
```

126.9 *Frontend::ToolBarModule###160-Ticket::AgentTicketProcess*

Item da barra de navegação para um atalho. Controle de acesso adicional para mostrar este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketProcess
CssClass: ProcessTicket
Icon: fa fa-sitemap
Link: Action=AgentTicketProcess
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New process ticket
Priority: '1020030'
```

126.10 *Frontend::ToolBarModule###170-Ticket::TicketResponsible*

Módulo de notificação da interface de agente para visualizar o número de tickets que um agente é responsável por. Controle de acesso adicional para mostrar ou não este link pode ser feito ao utilizar a Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” .

Default value:

```
---
AccessKey: r
AccessKeyNew: ''
AccessKeyReached: ''
CssClass: Responsible
CssClassNew: Responsible New
CssClassReached: Responsible Reached
Icon: fa fa-user
IconNew: fa fa-user
IconReached: fa fa-user
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketResponsible
Priority: '1030010'
```


126.11 *Frontend::ToolBarModule###180-Ticket::TicketWatcher*

Módulo de notificação da interface de agente para visualizar o número de tickets observados. Controle de acesso adicional para mostrar ou não este link pode ser feito ao utilizar a Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” .

Default value:

```

---
AccessKey: ''
AccessKeyNew: ''
AccessKeyReached: ''
CssClass: Watcher
CssClassNew: Watcher New
CssClassReached: Watcher Reached
Icon: fa fa-eye
IconNew: fa fa-eye
IconReached: fa fa-eye
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketWatcher
Priority: '1030020'

```

126.12 *Frontend::ToolBarModule###190-Ticket::TicketLocked*

Módulo de notificação da interface de agente para visualizar o número de tickets bloqueados. Controle de acesso adicional para mostrar ou não este link pode ser feito ao utilizar a Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” .

Default value:

```

---
AccessKey: k
AccessKeyNew: ''
AccessKeyReached: ''
CssClass: Locked
CssClassNew: Locked New
CssClassReached: Locked Reached
Icon: fa fa-lock
IconNew: fa fa-lock
IconReached: fa fa-lock
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketLocked
Priority: '1030030'

```

126.13 *Frontend::ToolBarModule###200-Ticket::AgentTicketService*

Módulo de notificação da interface de agente para visualizar o número de tickets em Meus Serviços. Controle de acesso adicional para mostrar ou não este link pode ser feito ao utilizar a Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
CssClass: ServiceView  
Icon: fa fa-wrench  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketService  
Priority: '1030035'
```

126.14 *Frontend::ToolBarModule###210-Ticket::TicketSearchProfile*

Módulo da interface de agente para acessar perfis de pesquisa via a barra de navegação. Controle de acesso adicional para mostrar esse link ou não pode ser feito utilizando Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_inte:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Block: ToolBarSearchProfile  
Description: Search template  
MaxWidth: '40'  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketSearchProfile  
Name: Search template  
Priority: '1990010'
```

126.15 *Frontend::ToolBarModule###230-CICSearchCustomerID*

Módulo de interface de agente para acesso a pesquisa CIC pela barra de navegação. Controle de acesso adicional para mostrar ou não este link pode ser feito usando Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Block: ToolBarCICSearchCustomerID  
Description: CustomerID...  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Generic  
Name: CustomerID  
Priority: '1990030'  
Size: '10'
```

126.16 *Frontend::ToolBarModule###240-CICSearchCustomerUser*

Módulo de interface de agente para acesso a pesquisa CIC pela barra de navegação. Controle de acesso adicional para mostrar ou não este link pode ser feito usando Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
Block: ToolBarCICSearchCustomerUser  
Description: Customer user...  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Generic  
Name: Customer User  
Priority: '1990040'  
Size: '10'
```

126.17 *Frontend::ToolBarModule###90-FAQ::AgentFAQAdd*

Item da barra de ferramentas para um atalho.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
AccessKey: ''  
Action: AgentFAQAdd  
CssClass: FAQ  
Icon: fa fa-question  
Link: Action=AgentFAQAdd  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link  
Name: Add FAQ article  
Priority: '1020090'
```

Frontend → Agent → View → CustomerInformationCenter

127.1 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0050-CIC-CustomerUserList*

Parameters for the dashboard backend of the customer user list overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin.

Default value:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: All customer users of a CustomerID
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerUserList
Permission: ro
Title: Customer Users
```

127.2 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0100-CIC-TicketPendingReminder*

Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable

it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```
---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;
↳SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All tickets with a reminder set where the reminder date has been↳
↳reached
Filter: Locked
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets
```

127.3 AgentCustomerInformationCenter::Backend###0110-CIC-TicketEscalation

Parameters for the dashboard backend of the ticket escalation overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only ticket attributes and

dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```

---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;
↳OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: EscalationTime
Title: Escalated Tickets

```

127.4 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0120-CIC-TicketNew*

Parameters for the dashboard backend of the new tickets overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```

---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All new tickets, these tickets have not been worked on yet
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: New Tickets

```

127.5 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0130-CIC-TicketOpen*

Parameters for the dashboard backend of the open tickets overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:


```

---
Attributes: StateType=open;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All open tickets, these tickets have already been worked on.
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: Open Tickets

```

127.6 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0500-CIC-CustomerIDStatus*

Parameters for the dashboard backend of the customer id status widget of the agent interface. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin.

Default value:

```

---
Attributes: ''

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: Company Status
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerIDStatus
Permission: ro
Title: Company Status
```

127.7 *AgentCustomerInformationCenter::MainMenu###010-EditCustomerID*

Registro do menu principal.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Link: '[% Env("Baselink") %]Action=AdminCustomerCompany;Subaction=Change;
->CustomerID=[%
  Data.CustomerID | uri %];Nav=0'
Name: Edit customer company
```

Frontend → *Agent* → *View* → *CustomerUserAddressBook*

128.1 *CustomerUser::Frontend::Overview###AddressBook*

Define um módulo de visão geral para mostrar a visão de caderno de endereço de uma lista de usuário cliente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::OverviewAddressBook  
Name: AddressBook
```

Frontend → Agent → View → CustomerUserInformationCenter

129.1 AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0050-CUIC-CustomerIDList

Parameters for the dashboard backend of the customer id list overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin.

Default value:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: All CustomerIDs of a customer user.
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerIDList
Permission: ro
Title: Customer IDs
```

129.2 AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0100-CUIC-TicketPendingReminder

Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable

it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```
---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;
↳SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All tickets with a reminder set where the reminder date has been↳
↳reached
Filter: Locked
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets
```

129.3 AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0110-CUIC-TicketEscalation

Parameters for the dashboard backend of the ticket escalation overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only ticket attributes and

dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```

---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;
↳OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: EscalationTime
Title: Escalated Tickets

```

129.4 *AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0120-CUIC-TicketNew*

Parameters for the dashboard backend of the new tickets overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```
---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All new tickets, these tickets have not been worked on yet
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: New Tickets
```

129.5 *AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0130-CUIC-TicketOpen*

Parameters for the dashboard backend of the open tickets overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:


```
---
Attributes: StateType=open;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All open tickets, these tickets have already been worked on.
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: Open Tickets
```

Frontend → Agent → View → CustomerUserSearch

130.1 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###DefaultFi*

Define os campos de filtro padrão na pesquisa de caderno de endereço de usuário cliente (Usuário Cliente ou Empresa Cliente). Para campos de Empresa Cliente um prefixo '**CustomerCompany_**' deve ser adicionado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Email:  
- UserLogin  
- UserFirstname  
- UserLastname  
- UserEmail  
- UserCustomerID
```

130.2 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###DefaultFi*

Define os campos de filtro padrão na pesquisa de caderno de endereço de usuário cliente (Usuário Cliente ou Empresa Cliente). Para campos de Empresa Cliente um prefixo '**CustomerCompany_**' deve ser adicionado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- UserFirstname  
- UserLastname
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

- UserLogin
- UserMobile
- UserCustomerID

```

130.3 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###SearchPa*

Define os parâmetros de pesquisa da tela AgentCustomerUserAddressBook. Com a definição 'CustomerTicketTextField' os valores para o campo de destinatário podem ser especificados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Email:
  CustomerTicketTextField: UserMailString
  Order::Default: Up
  PageShown: '50'
  SearchLimit: '10000'
  SortBy::Default: UserLogin

```

130.4 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###SearchPa*

Define os parâmetros de pesquisa da tela AgentCustomerUserAddressBook. Com a definição 'CustomerTicketTextField' os valores para o campo de destinatário podem ser especificados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
CustomerTicketTextField: UserMobile
Order::Default: Up
PageShown: '50'
SearchLimit: '10000'
SortBy::Default: UserLogin

```

130.5 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###ShowCol*

Define as colunas mostradas e suas posições na tela de resultado AgentCustomerUserAddressBook.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Email:
- UserFirstname
- UserLastname

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

- UserLogin
- UserEmail
- UserCustomerID

130.6 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###ShowCol*

Define as colunas mostradas e suas posições na tela de resultado AgentCustomerUserAddressBook.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

-
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserMobile
- UserCustomerID

Frontend → Agent → View → Dashboard

131.1 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0600-CIC-CustomerCompanyInformation*

Parâmetros para o backend de painel das informações de empresa cliente na interface de agente. “Limit” é o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo Group: admin;group1;group2;). “Default” determina se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTLLocal” é o tempo de cache, em minutos, para o plugin.

Default value:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: Customer Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerCompanyInformation
Title: Customer Information
```

131.2 *AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0100-CUIC-CustomerUserInformation*

Parâmetros para o backend de painel das informações de usuário cliente na interface de agente. “Limit” é o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo Group: admin;group1;group2;). “Default” determina se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTLLocal” é o tempo de cache, em minutos, para o plugin.

Default value:

```

---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: Customer User Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerUserInformation
Title: Customer User Information

```

131.3 AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0600-CUIC-CustomerCompanyInformation

Parâmetros para o backend de painel das informações de empresa cliente na interface de agente. “Limit” é o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo Group: admin;group1;group2;). “Default” determina se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTLLocal” é o tempo de cache, em minutos, para o plugin.

Default value:

```

---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: Customer Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerCompanyInformation
Title: Customer Information

```

131.4 AgentFrontend::Dashboard###001-Framework

Dashboard default screen and column layout configuration.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
BusinessObjectType: Dashboard
ColumnLayout: "----\n
↳1:\n
  Name: ReminderTickets\n
↳EscalatedTickets\n
  Name: OpenTickets\n
↳
  Name: DashboardPeople\n
↳
  Name: DashboardImage\n
↳
  Name: News\n
↳
  TwoColumns:\n
  OneColumn:\n
  - Name:
  - Name: NewTickets\n
  - Name: QueueOverview\n
  - Name: DashboardIframe\n
  - Name: KnowledgeBaseArticle\n\n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

\                                     1:\n                                     - Name: \n
↪ReminderTickets\n
\                                     - Name: EscalatedTickets\n
↪ 2:\n
\                                     - Name: OpenTickets\n
↪ - Name:
  NewTickets\n                         - Name: DashboardPeople\n
↪
  Name: QueueOverview\n                 - Name: DashboardImage\n
↪
  Name: DashboardIframe\n                 - Name: News\n\n
↪      ThreeColumns:\n
\                                     1:\n                                     - Name: \n
↪ReminderTickets\n
\                                     - Name: EscalatedTickets\n
↪ 2:\n
\                                     - Name: OpenTickets\n
↪ - Name:
  NewTickets\n                         3:\n                         - Name: \n
↪DashboardPeople\n
\                                     - Name: QueueOverview\n
↪
  Name: DashboardImage\n                 - Name: DashboardIframe\n
↪
  Name: News\n                           "
Type: BusinessObjectOverview

```

131.5 AgentFrontend::Dashboard###100-Custom

User-defined configuration extensions of the dashboard for view and column layouts. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

```
--- {}
```

131.6 AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardIframe

Default configuration for Iframe widget.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                     Title: A Website # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                                     isVisible: 1\n                                     Config: {} \n
↪      "

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Group: []
Type: DashboardIframe
```

131.7 AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardImage

Default configuration for Image widget.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Config: "----\n                                Title: A Picture # Translatable\n->      Active:                                \n  1\n                                isVisible: 1\n                                Config: {}\n->      "
```

131.8 AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardPeople

Default configuration for the People widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Config: "----\n                                Title: People # Translatable\n->      Active:                                \n  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n->0\n                                IsDuplicatable:\n  1\n                                Config:\n                                ShowLists:\n->      -\n  Agents\n                                - Customers\n->OutOfOffice\n                                "
```

131.9 AgentFrontend::Dashboard::Widget###EscalatedTickets

Default configuration for the Escalated Tickets widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Escalated Tickets # Translatable\n
↳ Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n
↳ 0\n                                IsDuplicatable:
  1\n                                Config:\n                                ActiveFilters:\n
↳ TicketEscalation_DateTimeRelative:\n
  \n                                Value:\n                                Format: minute\n
↳ Point:
  '1'\n                                Start: Before\n
↳ SortBy:\n                                -
  Column: EscalationTime\n                                Direction: Down\n
↳ Columns:\n
  \n                                TicketNumber: 2\n                                Title: 2\n
↳ Priority:
  2\n                                Age: 2\n                                Created: 1\n
↳ Changed:
  1\n                                State: 1\n                                PendingTime: 1\n
↳ EscalationTime:
  2\n                                EscalationUpdateTime: 1\n
↳ EscalationResponseTime:
  1\n                                EscalationSolutionTime: 1\n
↳ Sender:
  1\n                                Subject: 1\n                                Lock: 1\n
↳ Queue:
  1\n                                Owner: 1\n                                CustomerID: 1\n
↳ CustomerCompanyName:
  1\n                                CustomerName: 1\n
↳ CustomerUserID:
  1\n                                Type: 1\n                                Service: 1\n
↳ SLA:
  1\n                                Watch: 1\n                                "
Group: []
Type: TicketList

```

131.10 AgentFrontend::Dashboard::Widget###KnowledgeBaseArticle

Default configuration for the Knowledge Base Articles widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Knowledge Base Articles #
↳ Translatable\n
  \n                                Active: 1\n                                isVisible: 1\n
↳ Config:
  {}\n                                "
Group: []
Type: KnowledgeBaseArticle

```

131.11 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###NewTickets*

Default configuration for the New Tickets widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                     Title: New Tickets # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                                     isVisible: 1\n                                     IsAlwaysPresent:\n
↪0\n                                     IsDuplicatable:
  1\n                                     Config:\n                                     ActiveFilters:\n
↪      StateTypeIDs:\n
  \                                     Value:\n                                     - '1'\n
↪      FilterPresets:\n
  \                                     Locked:\n                                     LockIDs:\n
↪      Value:\n                                     - '2'\n                                     Columns:\n
↪      TicketNumber:
  2\n                                     Title: 2\n                                     Priority: 2\n
↪      Age:
  2\n                                     Created: 1\n                                     Changed: 1\n
↪      State:
  1\n                                     PendingTime: 1\n
↪EscalationTime: 1\n
  \                                     EscalationUpdateTime: 1\n
↪EscalationResponseTime:
  1\n                                     EscalationSolutionTime: 1\n
↪Sender:
  1\n                                     Subject: 1\n                                     Lock: 1\n
↪      Queue:
  1\n                                     Owner: 1\n                                     CustomerID: 1\n
↪      CustomerCompanyName:
  1\n                                     CustomerName: 1\n
↪CustomerUserID:
  1\n                                     Type: 1\n                                     Service: 1\n
↪      SLA:
  1\n                                     Watch: 1\n                                     "
Group: []
Type: TicketList

```

131.12 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###News*

Default configuration for the News widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                     Title: News # Translatable\n
↪      Active:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               isVisible: 1\n                               Config: {} \n
↪                               "
Group: []
Type: News

```

131.13 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###OpenTickets*

Default configuration for the Open Tickets widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Open Tickets # Translatable\n
↪                               Active:
1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent:
↪0\n                               IsDuplicatable:
1\n                               Config:\n                               ActiveFilters:\n
↪                               StateTypeIDs:\n                               Value:\n                               - '2'\n
↪                               FilterPresets:\n                               Locked:\n                               LockIDs:\n
↪                               Value:\n                               - '2'\n                               Columns:\n
↪                               TicketNumber:
2\n                               Title: 2\n                               Priority: 2\n
↪                               Age:
2\n                               Created: 1\n                               Changed: 1\n
↪                               State:
1\n                               PendingTime: 1\n                               EscalationTime: 1\n
↪                               EscalationResponseTime:
                               EscalationUpdateTime: 1\n
↪                               EscalationSolutionTime: 1\n
↪Sender:
1\n                               Subject: 1\n                               Lock: 1\n
↪                               Queue:
1\n                               Owner: 1\n                               CustomerID: 1\n
↪                               CustomerCompanyName:
1\n                               CustomerName: 1\n
↪CustomerUserID:
1\n                               Type: 1\n                               Service: 1\n
↪                               SLA:
1\n                               Watch: 1\n                               "
Group: []
Type: TicketList

```

131.14 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###QueueOverview*

Default configuration for Queue Overview widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Queue View # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent:\n
↪0\n                               IsDuplicatable:
  1\n                               Config: {} \n
Group: []
Type: QueueOverview

```

131.15 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###ReminderTickets*

Default configuration for the Reminder Tickets widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Reminder Tickets # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent:\n
↪0\n                               IsDuplicatable:
  1\n                               Config:\n                               ActiveFilters:\n
↪      StateTypeIDs:\n
↪      \n                               Value:\n                               - '4'\n
↪      TicketPending_DateTimeRelative:\n
↪      \n                               Value:\n                               Format: minute\n
↪      Point:\n
  1\n                               Start: Before\n
↪FilterPresets:\n
↪      \n                               Locked:\n                               LockIDs:\n
↪      Value:\n
↪      \n                               - '2'\n                               SortBy:\n
↪      -\n
  Column: PendingTime\n                               Direction: Down\n
↪      Columns:\n
↪      \n                               TicketNumber: 2\n                               Title: 2\n
↪      Priority:\n
  2\n                               Age: 2\n                               Created: 1\n
↪      Changed:\n
  1\n                               State: 1\n                               PendingTime: 2\n
↪      EscalationTime:\n
  1\n                               EscalationUpdateTime: 1\n
↪EscalationResponseTime:\n
  1\n                               EscalationSolutionTime: 1\n
↪Sender:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n
→ Queue: Subject: 1\n Lock: 1\n
1\n Owner: 1\n CustomerID: 1\n
→ CustomerCompanyName:
1\n CustomerName: 1\n
→CustomerUserID:
1\n Type: 1\n Service: 1\n
→ SLA: Watch: 1\n "
Group: []
Type: TicketList

```

131.16 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###TicketList*

Default configuration for the Ticket List widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n Title: Ticket List # Translatable\n
→ Active:
1\n IsVisible: 0\n Config: {} \n
→ "
Group: []
Type: TicketList

```

131.17 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardIframe*

Default configuration for the Iframe widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n Collapsed: 0\n Hidden:
→0\n Description:
Some description # Translatable\n URL: https://www.
→example.com\n
\ Link: https://www.example.com\n
→LinkTitle:
Example Site\n Width: 1024\n Height:
→800\n
\ MarginHeight: 5\n MarginWidth: 5\n
→ Frameborder:
1\n Align: left\n Scrolling: auto\n
→ "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardIframe

```

131.18 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardImage*

Default configuration for the Image widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 0\n  ↳0\n                               Description:\n    Some description # Translatable\n                               URL: https://corporate.\n  ↳otrs.com/wp-content/uploads/2019/03/OTRS-Logo.jpg\n    \n                               Link: https://otrs.com/\n                               LinkTitle: 0\n  ↳https://otrs.com/\n    \n                               Width: 862\n                               Height: 575\n  ↳\n    "\n
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardImage

```

131.19 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardPeople*

Default configuration for the People widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 0\n  ↳0\n    "\n
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardPeople

```

131.20 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###KnowledgeBaseArticle*

Default configuration for the Knowledge Base Article widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 0\n  ↳0\n                               Sections:\n    \n                               - Title: Recently Updated Knowledge Base Entries #\n  ↳Translatable\n    \n                               Type: LastChange\n  ↳IsVisible:\n    1\n                               Group: admin\n  ↳CategoryID:\n    0\n                               - Title: Newly Created Knowledge Base Entries #\n  ↳Translatable\n    \n                               Type: LastCreate\n  ↳IsVisible:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               Group: ''\n
↪CategoryID: 0\n
  \
Module:
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Dashboard::KnowledgeBaseArticle

```

131.21 AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###News

Default configuration for the News widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden:
↪0\n                               Sections:\n
  \                               - Title: Release Updates # Translatable\n
↪                               Type:
  ProductNews\n                               isVisible: 1\n
↪  Group:
  admin\n                               CacheTTL: 1440\n
↪Title:
  Internal News # Translatable\n                               Type: OTRSNews\n
↪                               isVisible:
  1\n                               Group: ''\n                               Limit:
↪6\n                               CacheTTL:
  360\n                               - Title: Custom RSS Feed # Translatable\n
↪                               Type:
  RSS\n                               isVisible: 0\n
↪Group: ''\n
  \                               Limit: 6\n                               CacheTTL:
↪360\n                               Feeds:\n
  \                               default: https://www.otrs.com/en/rss.xml\n
↪                               de:
  https://www.otrs.com/de/rss.xml\n                               es: https://
↪www.otrs.com/es/rss.xml\n
  \                               nl: https://www.otrs.com/nl/rss.xml\n
↪                               ru:
  https://www.otrs.com/ru/rss.xml\n                               zh: https://
↪www.otrs.com/cn/rss.xml\n
  \                               "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Dashboard::News

```

131.22 AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###QueueOverview

Default configuration for the Queue Overview widget type. ‘QueuePermissionGroup’ is not mandatory. Queues are only listed if they belong to this permission group. ‘States’ is a list of states that represent the

columns to be displayed. The order determines the sort order of the columns in the widget. 'CacheTTL' is the cache time in minutes for the plugin.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 
→0\n                               QueuePermissionGroup:
  '\n                               PoolInterval: 30\n                               CacheTTL: 2\n→                               SortBy:\n  \n                               - Column: Age\n                               Direction: Up\n→                               States:\n  \n                               - new\n                               - open
→ -
  pending reminder\n                               "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Dashboard::QueueOverview

```

131.23 AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###Statistic

Default configuration for the statistics widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 
→0\n                               "
IsDynamic: '1'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Statistic

```

131.24 AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###TicketList

Default configuration for the Ticket List widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 
→0\n                               Type:
  BusinessObject\n                               BusinessObjectType: Ticket\n→                               FilterPresets:
  {}\n                               ActiveFilters: {}\n                               Columns:\n→                               TicketNumber:
  1\n                               Title: 2\n                               Priority: 2\n→                               Age:
  2\n                               Created: 1\n                               Changed: 1\n→                               State:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

2\n                               PendingTime: 1\n                               □
↪EscalationResponseTime:
  1\n                               EscalationSolutionTime: 1\n                               □
↪EscalationUpdateTime:
  1\n                               EscalationTime: 1\n                               Sender: 2\n□
↪                               Subject:
  1\n                               Lock: 2\n                               Queue: 2\n                               □
↪                               Owner:
  2\n                               Responsible: 1\n                               CustomerID: □
↪2\n                               CustomerCompanyName:
  1\n                               CustomerUserID: 1\n                               □
↪CustomerName: 1\n
  \                               Type: 1\n                               Service: 1\n                               □
↪                               SLA:
  1\n                               Watch: 2\n                               □
↪AdditionalExportColumns:\n
  \                               ArticleTree: 0\n                               □
↪DefaultColumnOrder:\n -
  TicketNumber\n                - Title\n                - Priority\n□
↪ -
  Age\n                            - Created\n                            - Changed\n□
↪ -
  State\n                          - PendingTime\n                          - □
↪EscalationTime\n
  \                               - EscalationUpdateTime\n                          - □
↪EscalationResponseTime\n
  \                               - EscalationSolutionTime\n                          - □
↪Sender\n
  Subject\n                        - Lock\n                        - Queue\n□
↪ -
  Owner\n                          - Responsible\n                          - □
↪CustomerID\n
  CustomerCompanyName\n          - CustomerName\n□
↪ - CustomerUserID\n
  \                               - Type\n                               - Service\n□
↪ -
  SLA\n                            - Watch\n                            SortBy:\n□
↪ -
  Column: Age\n                               Direction: Down\n□
↪AvailableDynamicFieldFilters:
  []\n                               HideAvailableFilters: []\n□
↪ItemsPerPage:
  10\n                               Limit: 1000\n                               "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::TicketList

```

131.25 DashboardBackend###0000-ProductNotify

Define os parâmetros para o backend do painel. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL” indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para

o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```
---
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '1440'
Default: '1'
Description: News about OTRS releases!
Group: admin
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::ProductNotify
Title: Product News
```

131.26 *DashboardBackend###0100-TicketPendingReminder*

Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. “Mandatory” determines if the plugin is always shown and can not be removed by agents. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```
---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;
↳SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Description: All tickets with a reminder set where the reminder date has been␣
↳reached
Filter: Locked
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets

```

131.27 DashboardBackend###0110-TicketEscalation

Parameters for the dashboard backend of the ticket escalation overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. “Mandatory” determines if the plugin is always shown and can not be removed by agents. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```

---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;
↳OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Service: '1'
State: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Description: All escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: EscalationTime
Title: Escalated Tickets

```

131.28 *DashboardBackend###0120-TicketNew*

Parameters for the dashboard backend of the new tickets overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. “Mandatory” determines if the plugin is always shown and can not be removed by agents. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```

---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Service: '1'
State: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Description: All new tickets, these tickets have not been worked on yet
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: Age
Title: New Tickets

```

131.29 *DashboardBackend###0130-TicketOpen*

Parameters for the dashboard backend of the open tickets overview of the agent interface. “Limit” is the number of entries shown by default. “Group” is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). “Default” determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. “CacheTTLLocal” is the cache time in minutes for the plugin. “Mandatory” determines if the plugin is always shown and can not be removed by agents. Note: Only ticket attributes and dynamic fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns.

Default value:

```

---
Attributes: StateType=open;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Service: '1'
State: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Description: All open tickets, these tickets have already been worked on.
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: Age
Title: Open Tickets

```

131.30 DashboardBackend###0140-RunningTicketProcess

Parâmetros para o backend de painel da visão geral de tickets de processo em execução na interface de agente. “Limit” é o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo Group: admin;group1;group2;). “Default” determina se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTLLocal” é o tempo de cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```

---
Attributes: StateType=new;StateType=open;StateType=pending reminder;
↳StateType=pending
  auto
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '0'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  DynamicField_ProcessManagementActivityID: '2'
  DynamicField_ProcessManagementProcessID: '2'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

SLA: '1'
Service: '1'
State: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Description: All tickets with a reminder set where the reminder date has been_
→reached
Group: ''
IsProcessWidget: '1'
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: UntilTime
Title: Running Process Tickets

```

131.31 *DashboardBackend###0200-Image*

Define os parâmetros para o backend do painel. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL” indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Block: ContentLarge
Default: '1'
Description: Some picture description!
Group: ''
Height: '140'
Link: https://otrs.org/
LinkTitle: https://otrs.org/
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::Image
Title: A picture
URL: https://www.otrs.com/wp-uploads//2013/10/OTRS_Logo-300x170.png
Width: '198'

```

131.32 *DashboardBackend###0210-MOTD*

Mostra a mensagem do dia (MOTD) no painel do agente. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo: Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “Mandatory” determina se o plugin é sempre exibido e não pode ser removido por agentes.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Block: ContentLarge
Default: '1'
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::MOTD
Title: Message of the Day
```

131.33 *DashboardBackend###0250-TicketStats*

Parâmetros para o backend de painel das estatísticas de ticket na interface de agente. “Limit” é o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo Group: admin;group1;group2;). “Default” determina se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTLLocal” é o tempo de cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '30'
Changed: '1'
Closed: '1'
Default: '1'
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketStatsGeneric
Permission: rw
Title: 7 Day Stats
```

131.34 *DashboardBackend###0260-TicketCalendar*

Parâmetros para o backend de painel do widget de eventos futuros na interface de agente. “Limit” é o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo Group: admin;group1;group2;). “Default” determina se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTLLocal” é o tempo de cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '2'
Default: '1'
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::Calendar
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

OwnerOnly: ''
Permission: rw
Title: Upcoming Events

```

131.35 *DashboardBackend###0270-TicketQueueOverview*

Parâmetros para o backend do widget de visão geral de fila na interface de agente. “Limit” é o número de registros apresentados como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo: Group: admin;group1;group2;). “Default” determina se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTLLocal” é o tempo de cache em minutos para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é sempre exibido e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```

---
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '2'
Default: '1'
Description: Provides a matrix overview of the tickets per state per queue
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketQueueOverview
Permission: rw
QueuePermissionGroup: ''
Sort: SortBy=Age;OrderBy=Up
States:
  '1': new
  '4': open
  '6': pending reminder
Title: Ticket Queue Overview

```

131.36 *DashboardBackend###0280-DashboardEventsTicketCalendar*

Parâmetros para o backend de painel da visão geral de calendário de eventos de ticket na interface de agente. “Limit” é o número de registros apresentados como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (exemplo: Group: admin;group1;group2;). “Default” determina se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTLLocal” é o tempo de cache em minutos para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é sempre exibido e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```

---
Block: ContentLarge
CacheTTL: '0'
Default: '0'
Group: ''
Mandatory: '0'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::EventsTicketCalendar
Title: Events Ticket Calendar
```

131.37 DashboardBackend###0300-IFrame

Define os parâmetros para o backend do painel. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL” indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Align: left
Block: ContentLarge
Default: '1'
Description: Some description!
Frameborder: '1'
Group: ''
Height: '800'
Link: https://otrs.org/
LinkTitle: OTRS.org/
Mandatory: '0'
Marginheight: '5'
Marginwidth: '5'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::IFrame
Scrolling: auto
Title: A Website
URL: https://www.otrs.org/
Width: '1024'
```

131.38 DashboardBackend###0390-UserOutOfOffice

Define os parâmetros para o backend do painel. “Limit” define o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL” indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '5'
Default: '1'
Description: Out of office users.
Group: ''
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Limit: '10'  
Mandatory: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::UserOutOfOffice  
SortBy: UserFullname  
Title: Out of Office
```

131.39 *DashboardBackend###0398-FAQ-LastChange*

Define os parâmetros para o backend do dashboard. “Limite” define o número de entradas exibidas por padrão. “Grupo” é usado para restringir o acesso ao plugin (ex.: Grupo: admin, grupo1, grupo2). “Padrão” indica se o plugin é habilitado por padrão ou se o usuário precisa habilitá-lo manualmente.

Default value:

```
---  
Block: ContentSmall  
Default: '1'  
Description: ''  
Group: ''  
Mandatory: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::FAQ  
Title: Latest updated FAQ articles  
Type: LastChange
```

131.40 *DashboardBackend###0399-FAQ-LastCreate*

Define os parâmetros para o backend do dashboard. “Limite” define o número de entradas exibidas por padrão. “Grupo” é usado para restringir o acesso ao plugin (ex.: Grupo: admin, grupo1, grupo2). “Padrão” indica se o plugin é habilitado por padrão ou se o usuário precisa habilitá-lo manualmente.

Default value:

```
---  
Block: ContentSmall  
Default: '1'  
Description: ''  
Group: ''  
Mandatory: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::FAQ  
Title: Latest created FAQ articles  
Type: LastCreate
```

131.41 *DashboardBackend###0400-UserOnline*

Define os parâmetros para o backend do painel. “Limite” define o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL”

indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '5'
Default: '0'
Description: Logged in users.
Filter: Agent
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::UserOnline
ShowEmail: '0'
SortBy: UserFullname
Title: Logged-In Users
```

131.42 *DashboardBackend###0405-News*

Define os parâmetros para o backend do painel. “Limit” define o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL” indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '360'
Default: '1'
Description: News about OTRS.
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::News
Title: OTRS News
```

131.43 *DashboardBackend###0410-RSS*

Define os parâmetros para o backend do painel. “Limit” define o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL” indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '360'
Default: '1'
Description: Custom RSS feed.
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::RSS
Title: Custom RSS Feed
URL: https://www.otrs.com/en/rss.xml
URL_de: https://www.otrs.com/de/rss.xml
URL_es: https://www.otrs.com/es/rss.xml
URL_nl: https://www.otrs.com/nl/rss.xml
URL_ru: https://www.otrs.com/ru/rss.xml
URL_zh: https://www.otrs.com/cn/rss.xml

```

131.44 *DashboardBackend###0420-CmdOutput*

Define os parâmetros para o backend do painel. “Cmd” é utilizado para especificar comandos com parâmetros. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL” indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '60'
Cmd: /bin/echo Configure me please.
Default: '0'
Description: Show command line output.
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CmdOutput
Title: Sample command output

```

131.45 *DashboardBackend###0500-AppointmentCalendar*

Define os parâmetros para o backend do painel. “Limit” define o número de entradas exibidas como padrão. “Group” é utilizado para restringir o acesso ao plugin (por exemplo, Group: admin;group1;group2;). “Default” indica se o plugin é ativado como padrão ou se o usuário precisa ativar manualmente. “CacheTTL” indica o tempo de expiração do cache, em minutos, para o plugin. “Mandatory” determina se o plugin é exibido sempre e não pode ser removido pelos agentes.

Default value:

```
---  
Block: ContentSmall  
CacheTTLLocal: '5'  
Default: '0'  
Description: Appointments  
Filter: Today  
Group: ''  
IdleMinutes: '60'  
Limit: '10'  
Mandatory: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::AppointmentCalendar  
ShowEmail: '0'  
SortBy: UserFullname  
Title: Appointments
```

Frontend → Agent → View → Dashboard → EventsTicketCalendar

132.1 *DashboardEventsTicketCalendar###CalendarWidth*

Define o comprimento do calendário em porcentagem. O padrão é 95%.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '95'
```

132.2 *DashboardEventsTicketCalendar###Queues*

Define a fila que é utilizada por tickets para exibir como eventos de calendário.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- Raw
```

132.3 *DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldEndTime*

Definir um nome de campo dinâmico para horário de término. Este campo deve ser adicionado manualmente ao sistema com Ticket “Data / Hora” e deve ser ativado nas telas de criação de ticket e/ou em quaisquer outras telas de ação de ticket.

Default value:

```
--- TicketCalendarEndTime
```

132.4 *DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldStartTime*

Definir um nome de campo dinâmico para horário de início. Este campo deve ser adicionado manualmente ao sistema com Ticket “Data / Hora” e deve ser ativado nas telas de criação de ticket e/ou em quaisquer outras telas de ação de ticket.

Default value:

```
--- TicketCalendarStartTime
```

132.5 *DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldsForEvents*

Define os campos dinâmicos que são utilizados para mostrar em eventos de calendário.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- TicketCalendarStartTime  
- TicketCalendarEndTime
```

132.6 *DashboardEventsTicketCalendar::TicketFieldsForEvents*

Define os campos de ticket que serão exibidos em eventos de calendário. A “Chave” define define o campo ou atributo de ticket e “Conteúdo” define o nome de exibição.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
CustomerID: Customer ID  
CustomerUserID: Customer user  
Priority: Priority  
Queue: Queue  
SLA: SLA  
Service: Service  
State: State  
Title: Title  
Type: Type
```

Frontend → Agent → View → Dashboard → TicketFilters

133.1 *OnlyValuesOnTicket*

Define se os valores de filtros devem ser recuperados de todos tickets disponíveis. Se ativado, somente valores que estão em uso em algum ticket estarão disponíveis para filtragem. Observação: A lista de clientes será sempre recuperada desta forma.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → View → DynamicFieldOverview

134.1 *Frontend::AdminDynamicField###DynamicFieldsOverviewPageShown*

Parameters for the pages (in which the dynamic fields are shown) of the dynamic fields overview.

Default value:

```
--- '1000'
```

Frontend → Agent → View → FAQAdd

135.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de adicionar FAQ da interface de agente.

Default value:

```
---- {}
```

135.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
---- '320'
```

135.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
---- '620'
```

Frontend → Agent → View → FAQEdit

136.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de editar FAQ da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

136.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '320'
```

136.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

Frontend → Agent → View → FAQExplorer

137.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###Order::Default*

Define a ordem padrão de FAQ no resultado do Gerenciador FAQ da interface do agente. Acima: A mais antiga no topo. Abaixo: mais recentes no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

137.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###SearchLimit*

O número máximo de artigos FAQ para ser exibido no resultado do Gerenciador FAQ da interface do agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

137.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###ShowColumns*

Define as colunas mostradas no Gerenciador FAQ. Esta opção não tem efeito sobre a posição da coluna.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Category: '0'  
Changed: '0'  
Language: '1'  
State: '1'  
Title: '1'  
Valid: '1'
```

137.4 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###ShowInvalidFAQItems*

Mostrar itens inválidos no resultado do Explorador da FAQ na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

137.5 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###SortBy::Default*

Define o atributo padrão de FAQ para ordenar o FAQ no Explorador de FAQ da interface de agente

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- FAQID
```

137.6 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###TitleSize*

Tamanho máximo de títulos em um artigo FAQ a serem exibidos na lista de entradas da FAQ da interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '50'
```

Frontend → Agent → View → FAQJournal

138.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###JournalLimit*

O número máximo de artigos FAQ para ser exibido no jornal FAQ da interface do agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '200'
```

138.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###ShowColumns*

Define as colunas mostradas no jornal FAQ. Esta opção não tem efeito sobre a posição da coluna.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Category: '1'  
Name: '1'  
Time: '1'  
Title: '1'  
Valid: '1'
```

138.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###TitleSize*

Tamanho máximo de títulos em um artigo FAQ a serem exibidos no Jornal FAQ da interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- '50'

Frontend → Agent → View → FAQPrint

139.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQPrint###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de imprimir FAQ da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

Frontend → Agent → View → FAQSearch

140.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ApprovedSearch*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###CategoryIDs*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###CreatedUserIDs*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.4 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Fulltext*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Default value:

140.5 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemChangeTimePoint*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.6 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemChangeTimeSlot*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.7 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemCreateTimePoint*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.8 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemCreateTimeSlot*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.9 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Keyword*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.10 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###LanguageIDs*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.11 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###LastChangedUserIDs*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.12 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Number*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.13 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###RateSearchType*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

140.14 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###StateIDs*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- !!
```

140.15 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Title*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- !!
```

140.16 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ValidIDs*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- !!
```

140.17 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###VoteSearchType*

Define o atributo de pesquisa de FAQ padrão mostrado na tela de pesquisa de FAQ.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- !!
```

140.18 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###DynamicField*

Campos dinâmicos mostrados na tela de pesquisa de FAQ da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

140.19 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Order::Default*

Define a ordem padrão de FAQs no resultado da pesquisa na interface de agente. Sobem: mais antiga no topo. Desce: mais recente no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Down
```

140.20 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SearchCSVDynamicField*

Campos Dinâmicos utilizados para exportar os resultados de pesquisa em formato CSV.

Default value:

```
--- {}
```

140.21 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SearchLimit*

O número máximo de artigos FAQ para ser exibido no resultado de uma pesquisa na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '200'
```

140.22 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###ShowColumns*

Define as colunas mostradas na pesquisa de FAQ. Esta opção não tem efeito sobre a posição da coluna.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Category: '1'
Changed: '1'
Language: '1'
State: '1'
Title: '1'
Valid: '1'
```

140.23 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SortBy::Default*

Define o atributo de FAQ padrão para ordenar FAQs em uma pesquisa de FAQ na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- FAQID

140.24 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###TitleSize*

Tamanho máximo de títulos em um artigo de FAQ a serem exibidos na Pesquisa de FAQ da interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- '50'

Frontend → Agent → View → FAQZoom

141.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQZoom###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de zoom de FAQ da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

141.2 *FAQ::Frontend::AgentHTMLFieldHeightDefault*

Configura a altura padrão (em pixels) de campos HTML embutidos no AgentFAQZoom.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '100'
```

141.3 *FAQ::Frontend::AgentHTMLFieldHeightMax*

Configura a altura máxima (em pixels) de campos HTML embutidos no AgentFAQZoom.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '2500'
```

Frontend → Agent → View → FAQZoom → MenuModule

142.1 *FAQ::Frontend::MenuModule###000-Back*

Mostra um link no menu para voltar um FAQ no modo de exibição ampliada na interface do agente.

Default value:

```
---  
Action: ''  
Description: Back  
Link: '[% Env("LastScreenOverview") %]'  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic  
Name: Back  
Target: Back
```

142.2 *FAQ::Frontend::MenuModule###010-Edit*

Mostra um link no menu para editar um FAQ no modo de exibição ampliada na interface do agente.

Default value:

```
---  
Action: AgentFAQEdit  
Description: Edit this FAQ  
Link: Action=AgentFAQEdit;ItemID=[% Data.ItemID | html %];ScreenType=Popup  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic  
Name: Edit  
Target: PopUp
```

142.3 *FAQ::Frontend::MenuModule###020-History*

Mostra um link no menu para acessar o histórico de um FAQ no modo de exibição ampliada na interface do agente.

Default value:

```
---
Action: AgentFAQHistory
Description: History of this FAQ
Link: Action=AgentFAQHistory;ItemID=[% Data.ItemID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: History
Target: PopUp
```

142.4 *FAQ::Frontend::MenuModule###030-Print*

Mostra um link no menu para imprimir um FAQ no modo de exibição ampliada na interface do agente.

Default value:

```
---
Action: AgentFAQPrint
Description: Print this FAQ
Link: Action=AgentFAQPrint;ItemID=[% Data.ItemID | html %]
LinkParam: target="print_FAQ"
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: Print
Target: PopUp
```

142.5 *FAQ::Frontend::MenuModule###040-Link*

Mostra um link no menu que permite ligar um FAQ com outro objeto no modo de exibição ampliada na interface do agente.

Default value:

```
---
Action: AgentLinkObject
Description: Link another object to this FAQ item
Link: Action=AgentLinkObject;SourceObject=FAQ;SourceKey=[% Data.ItemID | html
→%]
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: Link
Target: PopUp
```

142.6 *FAQ::Frontend::MenuModule###050-Delete*

Mostra um link no menu que permite excluir um FAQ no modo de exibição ampliada na interface do agente.

Default value:

```
---  
Action: AgentFAQDelete  
Description: Delete this FAQ  
Link: Action=AgentFAQDelete;ItemID=[% Data.ItemID | html %]  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Delete  
Name: Delete  
Target: ConfirmationDialog
```

Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleDetailView

143.1 *AgentFrontend::FAQ::Print###DynamicField*

Dynamic fields shown in the FAQ print feature of the agent interface.

Default value:

```
--- {}
```

143.2 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###001-Framework*

Knowledge base article detail view default screen and column layout configuration.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
ColumnLayout: "---\n                Key: Value\n                "
Type: BusinessObjectDetailView
```

143.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###100-Custom*

User-defined configuration extensions of the knowledge base article detail view for view and column layouts. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

--- {}

Frontend → Agent → View → LinkObject

144.1 *Frontend::AgentLinkObject::WildcardSearch*

Inicia uma pesquisa curinga do objeto ativo após a máscara de objeto de associação ter sido iniciada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

Frontend → Agent → View → NotificationView

145.1 *Notification::Transport::NotificationView::DaysToKeep*

Define o número de dias que uma notificação deve ser apresentada na tela de visão de notificação web (valor '0' significa mostrar sempre).

Default value:

```
--- '30'
```

145.2 *NotificationView::Frontend::AgentNotificationView###DefaultColumns*

Colunas que podem ser filtradas na visão de notificação web da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Age: '2'  
Name: '2'  
ObjectReference: '2'  
ObjectType: '2'  
Subject: '2'
```

145.3 *NotificationView::Frontend::BulkFeature*

Enables notification web view bulk action feature for the agent frontend to work on more than one notification at a time.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

145.4 *NotificationView::Frontend::BulkFeatureGroup*

Enables notification web view bulk action feature only for the listed groups.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
- admin  
- users
```

145.5 *NotificationView::Frontend::Overview###Small*

Permite ter uma visão web de notificação em formato pequeno.

Default value:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NotificationView::Small  
ModulePriority: '100'  
Name: Small  
NameShort: S
```

Frontend → Agent → View → Preferences

146.1 *AgentPersonalPreference###AppointmentNotificationEvents*

Seleção de transporte para notificações de compromisso. Observação: definindo ‘Ativo’ para 0 só irá prevenir agentes de editar definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda permitirá que administradores editem a definição em nome de outro usuário. Utilize ‘Grupo de Preferência’ para controlar qual áreas estas definições devem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::AppointmentNotificationEvent
Desc: Choose for which kind of appointment changes you want to receive
↳notifications.
Key: Appointment notifications
Label: Appointment notifications
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::NotificationEvents::Appointment
PrefKey: AppointmentNotificationTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8001'
```

146.2 *AgentPersonalPreference###Avatar*

Define o avatar do usuário. Favor observar: definindo ‘Active’ como 0 só irá prevenir agentes de editar definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem definições em nome de outros usuários. Utilize ‘PreferenceGroup’ para controlar em quais áreas estas definições deveriam ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Avatar
Block: Avatar
Desc: Upload your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Avatar
PrefKey: UserAvatar
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'

```

146.3 AgentPersonalPreference###CSVSeparator

Permite que usuários possam sobrescrever o caracter de separação de arquivos CSV, definidos nos arquivos de tradução. Observação: definindo 'Active' como 0 só irá prevenir que agentes editem definições deste grupo nas preferências pessoais, mas administradores ainda poderão editar estas definições em nome de outros usuários. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área estas definições devem ser exibidas na interface de usuário.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
AllowUndefinedValue: '1'
DataSelected: '0'
Desc: Select the separator character used in CSV files (statistics and
→searches).
  If you do not select a separator here, the default separator for your
→language will
  be used.
Key: CSV Separator
Label: CSV Separator
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  ': '
  ',': ','
  ;: ;
  \t: tab
  '|': '|'
PrefKey: UserCSVSeparator
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '4000'

```

146.4 AgentPersonalPreference###ChatChannels

Parâmetros para o objeto ChatChannel na visão de preferências da interface de agente.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomChatChannel
Desc: Your selection of your preferred external chat channels. You will be
↳notified
  about external chat requests in these chat channels.
Key: My Chat Channels
Label: My Chat Channels
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::ChatChannels
PrefKey: ExternalChannels
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '4000'

```

146.5 *AgentPersonalPreference###Comment*

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```

---
Active: '0'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
Block: Input
Data: "[% Env("UserComment") %]"
Desc: This is a description for a comment on framework.
Key: Comment
Label: Comment
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
PrefKey: UserComment
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '6000'

```

146.6 *AgentPersonalPreference###CreateNextMask*

Parâmetros para o objeto CreateNextMask na visão de preferência na interface de agente. Favor observar: definindo 'Active' como 0 só irá prevenir que agentes editem definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem definições em nome de outros usuários. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área essas definições devem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
DataSelected: ''

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Desc: Configure which screen should be shown after a new ticket has been
↳created.
Key: Screen after new ticket
Label: Screen after new ticket
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  TicketCreate: Create Ticket
  TicketOverview: Ticket Zoom
PrefKey: UserCreateNextMask
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3000'

```

146.7 AgentPersonalPreference###DateTimeFormat

Parâmetros para o objeto CreateNextMask na visão de preferência na interface de agente. Favor observar: definindo 'Active' como 0 só irá prevenir que agentes editem definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem definições em nome de outros usuários. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área essas definições devem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
DataSelected: relative
Desc: Configure which date time format should be used for the date time
↳display.
Key: Date Time Format
Label: Date Time Format
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  absolute: Absolute
  combined: Combined
  relative: Human readable (e.g. 12 minutes ago)
PrefKey: UserDateTimeFormat
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3600'
TranslateOptions: '1'

```

146.8 AgentPersonalPreference###Language

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Language
Desc: Select the main interface language.
Key: Language
Label: Language
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::Language
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserLanguage
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'

```

146.9 AgentPersonalPreference###MyQueues

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomQueue
Desc: Your queue selection of your preferred queues. You also get notified
↳about those
   queues via email if enabled.
Key: My Queues
Label: My Queues
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::MyQueues
Permission: ro
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '1000'

```

146.10 AgentPersonalPreference###MyServices

Parâmetros para o objeto CustomService na visão de preferência na interface de agente. Favor observar: definindo 'Active' como 0 só irá prevenir que agentes editem definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem definições em nome de outros usuários. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área essas definições devem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomService
Desc: Your service selection of your preferred services. You also get notified
↳about
   those services via email if enabled.

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Key: My Services
Label: My Services
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::MyServices
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '2000'

```

146.11 *AgentPersonalPreference###OutOfOffice*

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::OutOfOffice
Block: OutOfOffice
Desc: If you are going to be out of office, you may wish to let other users
      ↪ know by
      setting the exact dates of your absence.
Key: Out of Office Time
Label: Out of Office Time
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::OutOfOffice
PrefKey: UserOutOfOffice
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '4000'

```

146.12 *AgentPersonalPreference###Password*

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. 'PasswordRegExp' allows to match passwords against a regular expression. 'PasswordMinSize' defines the minimum number of used characters. Define if at least 2 lowercase and 2 uppercase letter characters are needed by setting the appropriate option to '1'. 'PasswordMin2Characters' defines if the password needs to contain at least 2 letter characters (set to 0 or 1). 'PasswordNeedDigit' defines the need of at least 1 digit (set to 0 or 1 to control). 'PasswordMaxLoginFailed' allows to set an agent to invalid-temporarily if max failed logins reached. 'PasswordHistory' is the amount of how many old passwords are stored which can not be used as new password. 'PasswordTTL' is the time in days how long passwords are valid. 'PasswordWarnBeforeExpiry' is the time in days which is used to display a warning before passwords expires. With 'PasswordChangeAfterFirstLogin' the user must change the password after the first login. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```

---
Active: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Password
Area: Agent
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change password
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Password
PasswordChangeAfterFirstLogin: '1'
PasswordHistory: '10'
PasswordMaxLoginFailed: '5'
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '1'
PasswordMinSize: '8'
PasswordNeedDigit: '1'
PasswordRegExp: ''
PasswordTTL: '30'
PasswordWarnBeforeExpiry: '5'
PreferenceGroup: Security
Prio: '0500'

```

146.13 *AgentPersonalPreference###Skin*

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```

---
Active: '0'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Skin
Desc: Select your preferred layout for the administrator interface.
Key: ''
Label: Administrator Interface Skin
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserSkin
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '100'

```

146.14 *AgentPersonalPreference###Style*

Parâmetros para o objeto CreateNextMask na visão de preferência na interface de agente. Favor observar: definindo 'Active' como 0 só irá prevenir que agentes editem definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem definições em nome de outros usuários. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área essas definições devem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Style
Desc: Select your preferred style for the OTRS user interface.
Key: Style
Label: Style
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::AgentStyle
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3000'
```

146.15 *AgentPersonalPreference###Theme*

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```
---
Active: '0'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Theme
Desc: Select your preferred theme for the OTRS user interface.
Key: ''
Label: Theme
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserTheme
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '3100'
```

146.16 *AgentPersonalPreference###TicketNotificationEvents*

Seleção de transporte para notificações de ticket. Favor observar: definindo 'Active' como 0 só irá prevenir agentes de editar definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem as definições em nome de outro usuário. Utilize 'PreferenceGroup' para control em que áreas estas definições devem ser exibidas na interface do usuário.

Default value:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::NotificationEvent
Desc: Choose for which kind of ticket changes you want to receive 
↳notifications. Please
   note that you can not completely disable notifications marked as mandatory.
Key: Ticket notifications
Label: Ticket notifications
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::NotificationEvents::Ticket
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
PrefKey: NotificationTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8000'
```

146.17 *AgentPersonalPreference###TimeZone*

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::TimeZone
Desc: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to
->this
    time zone.
Key: Time Zone
Label: Time Zone
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::TimeZone
PrefKey: UserTimeZone
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3500'
```

146.18 *AgentPersonalPreference###TwoFactor*

Defines the configuration parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::TwoFactor
Desc: Manage your two-factor authentication settings.
Key: Two-factor
Label: Two-factor Authentication
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::TwoFactor
NeedsReload: '1'
PrefKey: TwoFactor
PreferenceGroup: Security
Prio: '0800'
```

146.19 *AgentPersonalPreference::Groups###0001-Framework*

Define grupos para itens preferenciais.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
- CommonIcon: regular,single-neutral-actions-edit-1
  Description: Change your personal information and more.
  Icon: user
  Label: User Profile
  Name: UserProfile
  Order: '1000'
  Title: ''
- CommonIcon: regular,monitor-lock
  Description: Change your security settings.
  Icon: monitor-lock
  Label: Security
  Name: Security
  Order: '1500'
  Title: ''
- CommonIcon: bold,cog
  Description: Change the system appearance and more.
  Icon: cog
  Label: Miscellaneous
  Name: Miscellaneous
  Order: '2000'
  Title: ''
- CommonIcon: regular,monitor-settings
  Description: Choose which notifications you would like to receive.
  Icon: monitor-settings
  Label: Notification Settings
  Name: NotificationSettings
  Order: '3000'
  Title: ''

```

146.20 *AgentPersonalPreference::Groups###0002-Custom*

Define grupos para itens preferenciais.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

--- []

```

146.21 *CustomAgentPersonalPreferences*

Please write something.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- {}
```

146.22 PreferencesGroups###CommunicationLogPageShown

Parâmetros para as páginas (em que entradas de log de comunicação são exibidas) da visão geral do log de comunicação.

Default value:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
  '50': '50'
DataSelected: '25'
Desc: Communication log limit per page for Communication Log Overview.
Key: ''
Label: CommunicationLog Overview Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: AdminCommunicationLogPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'
```

146.23 PreferencesGroups###DocumentSearchPageShown

Parâmetros para as páginas (em que os documentos são exibidos) da pesquisa de documento.

Default value:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
  '50': '50'
DataSelected: '10'
Desc: Document limit per page for Document Search Results.
Key: ''
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Label: Document Search Results Page Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: AgentDocumentSearchPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'

```

146.24 PreferencesGroups###DynamicField

Define os parâmetros de configuração deste item a serem exibidos na visão de preferências. Favor observar: definindo 'Ativo' como 0 só irá prevenir que agentes editem definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas também irá permitir que administradores editem as definições em nome de outro usuário. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área estas definições devem ser exibidas na interface do usuário.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Active: '1'
Block: Input
Data: "[% Env("UserDynamicField_NameX") %]"
Desc: This is a Description for DynamicField on Framework.
Label: Default value for NameX
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserDynamicField_NameX
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '7000'

```

146.25 PreferencesGroups###FAQJournalOverviewSmallPageShown

Parâmetros de páginas (nas quais os itens FAQ são mostrados) da visão geral pequena do jornal FAQ.

Default value:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Select how many items should be shown in Journal Overview "Small" by 
↳default.
Label: FAQ Journal Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
PrefKey: UserFAQJournalOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'
```

146.26 PreferencesGroups###FAQOverviewSmallPageShown

Parâmetros de páginas (nas quais os itens FAQ são mostrados) da visão geral pequena de FAQ.

Default value:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Select how many items should be shown in Overview "Small" by default.
Label: FAQ Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserFAQOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'
```

146.27 PreferencesGroups###NotificationViewFilterSettings

Parâmetros para filtros da visão web de notificação.

Default value:

```
---
Active: '0'
Desc: Column ticket filters for Notification web view type "Small".
Key: ''
Label: Enabled filters.
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::ColumnFilters
PrefKey: UserFilterColumnsEnabled
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'
```

146.28 PreferencesGroups###NotificationViewSmallPageShown

Parâmetros para as páginas (em que notificações são exibidas) da visão pequena de notificações.

Default value:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Notification limit per page for Notification web view "Small".
Key: ''
Label: Notification web view "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserNotificationViewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'

```

146.29 PreferencesGroups###RefreshTime

Parâmetros para o objeto RefreshTime na visão de preferência na interface de agente. Favor observar: definindo 'Active' como 0 só irá prevenir que agentes editem definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem definições em nome de outros usuários. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área essas definições devem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```

---
Active: '1'
Data:
  '0': off
  '10': 10 minutes
  '15': 15 minutes
  '2': ' 2 minutes'
  '5': ' 5 minutes'
  '7': ' 7 minutes'
DataSelected: '0'
Desc: If enabled, the different overviews (Dashboard, LockedView, QueueView) ↳
↳will
  automatically refresh after the specified time.
Key: ''
Label: Overview Refresh Time
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserRefreshTime
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '2000'

```


146.30 *PreferencesGroups###TicketOverviewFilterSettings*

Parâmetros para os filtros de coluna na visão geral de ticket pequena. Favor observar: definindo ‘Active’ como 0 só irá prevenir que agentes editem definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem definições em nome de outros usuários. Utilize ‘PreferenceGroup’ para controlar em qual área essas definições devem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```
---
Active: '0'
Desc: Column ticket filters for Ticket Overviews type "Small".
Key: ''
Label: Enabled filters.
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::ColumnFilters
PrefKey: UserFilterColumnsEnabled
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'
```

146.31 *PreferencesGroups###TicketOverviewMediumPageShown*

Parâmetros para as páginas (em que tickets são exibidos) da visão geral de ticket média. Favor observar: definindo ‘Active’ para 0 só irá prevenir agentes de editar definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem as definições em nome de outro usuário. Utilize ‘PreferenceGroup’ para controlar em qual área estas definições podem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '20'
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Medium".
Key: ''
Label: Ticket Overview "Medium" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserTicketOverviewMediumPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'
```

146.32 *PreferencesGroups###TicketOverviewPreviewPageShown*

Parâmetros para as páginas (em que tickets são exibidos) da visão geral da visão prévia de ticket. Favor observar: definindo ‘Active’ para 0 só irá prevenir agentes de editar definições deste grupo em suas

preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem as definições em nome de outro usuário. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área estas definições podem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '15'
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Preview".
Key: ''
Label: Ticket Overview "Preview" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserTicketOverviewPreviewPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8200'
```

146.33 PreferencesGroups###TicketOverviewSmallPageShown

Parâmetros para as páginas (em que tickets são exibidos) da visão geral de ticket pequena. Favor observar: definindo 'Active' para 0 só irá prevenir agentes de editar definições deste grupo em suas preferências pessoais, mas ainda irá permitir que administradores editem as definições em nome de outro usuário. Utilize 'PreferenceGroup' para controlar em qual área estas definições podem ser exibidas na interface de usuário.

Default value:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Small".
Key: ''
Label: Ticket Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserTicketOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'
```

146.34 *PreferencesTable*

Define o nome da tabela em que as preferências de usuário são armazenadas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- user_preferences
```

146.35 *PreferencesTableKey*

Define a coluna para armazenar as chaves para a tabela de preferências.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- preferences_key
```

146.36 *PreferencesTableUserID*

Define o nome da coluna que armazena o identificador de usuário na tabela de preferências.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- user_id
```

146.37 *PreferencesTableValue*

Define o nome da coluna que armazena os dados da tabela de preferências.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- preferences_value
```


Frontend → Agent → View → StatisticCreateUpdateView

147.1 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###001-Framework*

Statistic create and update default screen and column layout configuration.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
BusinessObjectType: Statistic
ColumnLayout: "----\n
↳1:\n
  Name: CreateUpdateProperties\n
  ↳ 1:\n
  \ 2:\n
  ↳ 1:\n
  \ 2:\n
Type: BusinessObjectCreate
OneColumn:\n
TwoColumns:\n
ThreeColumns:\n
3:\n
"

```

147.2 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###100-Custom*

User-defined configuration extensions of the ticket email create screen for view and column layouts. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

```

--- {}

```

147.3 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView::Widget###CreateUpdateProp*

Default configuration for the 'Create Properties' widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Properties # Translatable\n
→ Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n
→ 1\n                                IsDuplicatable:
  0\n                                Config: {} \n
Group: []
Type: CreateUpdateProperties

```

147.4 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView::WidgetType###CreateUpdate*

Default configuration for the Statistic List widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Hidden: 0\n
Module:\n
→Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::Statistic::CreateUpdatePr

```

Frontend → *Agent* → *View* → *StatisticReportCreateUpdateView*

148.1 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###001-Framework*

Statistic report create and update default screen and column layout configuration.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
BusinessObjectType: StatisticReport
ColumnLayout: "----\n
↳1:\n
  Name: CreateUpdateProperties\n
  ↳      1:\n
  \      2:\n
  ↳      1:\n
  \      2:\n
Type: BusinessObjectCreate
OneColumn:\n
TwoColumns:\n
ThreeColumns:\n
3:\n
"
    
```

148.2 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###100-Custom*

User-defined configuration extensions of the statistic report create and update screen for view and column layouts. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

```

--- {}
    
```

148.3 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView::Widget###CreateUpdate*

Default configuration for the 'Create Properties' widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Properties # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n
↪ 1\n                                IsDuplicatable:
  0\n                                Config: {} \n
Group: []
Type: CreateUpdateProperties

```

148.4 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView::WidgetType###Create*

Default configuration for the properties widget type of the report create and update screen.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Hidden: 0\n
Module:\n
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::Report::CreateUpdatePrope

```

Frontend → Agent → View → StatisticReportOverview

149.1 AgentFrontend::StatisticReportOverview###001-Framework

StatisticReport default screen and column layout configuration.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
BusinessObjectType: StatisticReport
ColumnLayout: "----\n
↳1:\n
  Name: StatisticReportList\n
↳StatisticList\n\n
  \
    TwoColumns:\n
↳
  Name: StatisticReportList\n
↳
  Name: StatisticList\n\n
  \
    ThreeColumns:\n
↳
  \
    - Name: StatisticReportList\n
↳
  \
    - Name: StatisticList\n
↳3:\n
  \
    "
Type: BusinessObjectOverview
  
```

149.2 *AgentFrontend::StatisticReportOverview###100-Custom*

User-defined configuration extensions of the statistic + report overview for view and column layouts. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

```
--- {}
```

149.3 *AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticList*

Default configuration for the Statistic List widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Config: "----\n                                Title: Statistic List # Translatable\n↪                                Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:
↪0\n                                IsDuplicatable:
  1\n                                Config: {} \n
Group: []
Type: StatisticList
```

149.4 *AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticReportList*

Default configuration for the Report List widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Config: "----\n                                Title: Statistic Report List #
↪Translatable\n                                Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:
↪0\n                                IsDuplicatable:
  1\n                                Config: {} \n
Group: []
Type: StatisticReportList
```

149.5 *AgentFrontend::StatisticReportOverview::WidgetType###StatisticList*

Default configuration for the Statistic List widget type (Columns: 0 - Disabled, 1 - Available, 2 - Enabled by default).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden:\u25a0
  0\n                               Type:
    BusinessObject\n                               BusinessObjectType: Statistic\n
  FilterPresets:
    {}\n                               ActiveFilters: {}\n                               Columns:\n
    StatNumber:\n                               Title: 2\n                               ObjectName: 2\n
    ObjectType:\n                               StatType: 1\n                               Valid: 1\n
    Created:\n                               Changed: 1\n
  AdditionalExportColumns:\n
    \n                               ArticleTree: 0\n
  DefaultColumnOrder:\n                               -
    StatNumber\n                               - Title\n                               - ObjectName\n
    ObjectType\n                               - StatType\n                               - Valid\n
    Created\n                               - Changed\n                               SortBy:\n
    Column: StatNumber\n                               Direction: Up\n
  AvailableDynamicFieldFilters:
    []\n                               HideAvailableFilters: []\n
  ItemsPerPage:\n                               Limit: 1000\n
Module:\u25a0
  Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::StatisticList

```

149.6 AgentFrontend::StatisticReportOverview::WidgetType###StatisticReportList

Default configuration for the Report List widget type (Columns: 0 - Disabled, 1 - Available, 2 - Enabled by default).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden:\u25a0
  0\n                               Type:
    BusinessObject\n                               BusinessObjectType: StatisticReport\n
  FilterPresets:
    {}\n                               ActiveFilters: {}\n                               Columns:\n
    Name:\n                               Description: 2\n                               Valid: 1\n
    Language:\n                               CronDefinition: 1\n                               CreateTime:\u25a0
  1\n
  1\n
    \n                               ChangeTime: 1\n
  AdditionalExportColumns:\n
    \n                               ArticleTree: 0\n
  DefaultColumnOrder:\n                               -

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

Name\n	Description\n	Language\n	
↪ CronDefinition\n	- Valid\n	-	↪
↪ CreateTime\n	- ChangeTime\n	SortBy:\n	↪
↪ Column: Name\n	Direction: Up\n		↪
↪ AvailableDynamicFieldFilters:	HideAvailableFilters: []\n		↪
↪ ItemsPerPage:	Limit: 1000\n	"	
Module:↪			
↪ Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::StatisticReportList			

Frontend → Agent → View → Stats

150.1 *Stats::CustomerIDAsMultiSelect*

Mostra todos identificadores de cliente em um campo de multiseleção (não é útil se você tiver diversos identificadores de cliente).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

150.2 *Stats::CustomerUserLoginsAsMultiSelect*

Mostra todos identificadores de usuário cliente em um campo de multiseleção (não é útil se você tiver diversos identificadores de usuário cliente).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

150.3 *Stats::DefaultSelectedDynamicObject*

Define a seleção padrão no menu suspenso para objetos dinâmicos (Formulário: Especificação Comum).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Ticket
```

150.4 *Stats::DefaultSelectedFormat*

Define a seleção padrão no menu suspenso para formulário de estatísticas (Formulário: Especificação Comum). Favor inserir a chave do formato (ver *Stats::Format*).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- Print
- CSV
- Excel
- D3::BarChart
- D3::LineChart
- D3::StackedAreaChart
```

150.5 *Stats::DefaultSelectedPermissions*

Define a seleção padrão no menu suspenso para permissões (Formulário: Especificação Comum).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- stats
```

150.6 *Stats::ExchangeAxis*

Permite que agentes troquem o eixo de uma estatística durante a geração de uma.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

150.7 *Stats::Format*

Define todos os formatos possíveis de saída de estatísticas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
CSV: CSV  
D3::BarChart: 'Graph: Bar Chart'  
D3::LineChart: 'Graph: Line Chart'  
D3::StackedAreaChart: 'Graph: Stacked Area Chart'  
Excel: Excel  
Print: Print
```

150.8 *Stats::SearchLimit*

Define o limite de pesquisa para as estatísticas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1000'
```

150.9 *Stats::SearchPageShown*

Define o número máximo de estatísticas por página na tela de visão geral.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '50'
```

150.10 *Stats::UseAgentElementInStats*

Permite que agentes gerem estatística individualmente relacionadas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

150.11 *Stats::UseInvalidAgentInStats*

Permitir agentes inválidos para gerar estatísticas relacionadas com indivíduos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketBounce

151.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###Permission*

Required permissions to use the ticket bounce screen in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- bounce
```

151.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de devolução de ticket da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

151.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateDefault*

Defines the default next state of a ticket after being bounced, in the ticket bounce screen of the agent interface.

Default value:

```
--- closed successful
```

151.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateType*

Defines the next state of a ticket after being bounced, in the ticket bounce screen of the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- closed
```

151.5 *Ticket::Frontend::BounceText*

Defines the default ticket bounced notification for customer/sender in the ticket bounce screen of the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is bounced to "<OTRS_BOUNCE_  
->TO>".  
Contact this address for further information.
```

Frontend → *Agent* → *View* → *TicketClose*

152.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Body*

Define o texto de corpo padrão para notas adicionadas na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- ''
```

152.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de envio de fechamento de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

152.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de fechamento de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

152.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de fechamento de ticket.

Default value:

```
--- '%Close'
```

152.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de fechamento de ticket.

Default value:

```
--- AddNote
```

152.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InformAgent*

Mostra lista de todos agentes possíveis (todos agentes com permissões de nota na fila/ticket) para determinar quem pode ser informado sobre esta nota na tela de fechamento de ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

152.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InvolvedAgent*

Mostra uma lista de todos agentes envolvidos neste ticket na tela de fechamento de ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

152.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a nota da tela de fechamento de ticket na interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- 0
```

152.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Note*

Permite adicionar notas na tela de ticket fechado da interface de agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

152.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###NoteMandatory*

Define se uma nota deve ser preenchida por um agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

152.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Owner*

Define o proprietário do ticket na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- 0
```

152.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###OwnerMandatory*

Define se o proprietário do ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

152.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Permission*

Permissões necessárias para utilizar a tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- close
```

152.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Priority*

Mostra as opções de prioridade de ticket na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

152.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###PriorityDefault*

Define a prioridade padrão de ticket na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 3 normal
```

152.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Queue*

Sets the queue in the ticket close screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

152.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###QueueMandatory*

Define se fila deve ser selecionada pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

152.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de fechamento de ticket da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

152.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Responsible*

Define o agente responsável por um ticket na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Default value:

152.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ResponsibleMandatory*

Define se o responsável por um ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

152.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

152.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

152.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

152.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Service*

Define o serviço na tela de fechamento de ticket na interface de agente (Ticket::Service precisa ser ativado)

Default value:

```
--- 0
```

152.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

152.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###State*

Define o estado do ticket na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

152.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateDefault*

Define o próximo estado padrão de um ticket ao adicionar uma nota na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- closed successful
```

152.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateMandatory*

Define se estado deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

152.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateType*

Define o próximo estado de ticket após adicionar uma nota na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- closed
```


152.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Subject*

Define o assunto padrão para notas adicionadas na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Default value:

152.31 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketType*

Define o tipo de ticket na tela de fechamento de ticket na interface de agente (Ticket::Type precisa ser ativado).

Default value:

152.32 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Title*

Mostra o campo título de ticket na tela de fechamento de ticket na interface de agente.

Default value:

Frontend → Agent → View → TicketCompose

153.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de composição de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

153.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de composição de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

153.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a mensagem na tela de composição de ticket da interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

153.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###Permission*

Permissões necessárias para utilização da tela de composição de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- compose
```

153.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de composição de ticket da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

153.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '320'
```

153.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

153.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateDefault*

Define o próximo estado padrão de um ticket após ele ter sido composto / respondido na tela de composição de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- open
```

153.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateType*

Define os próximos estados possíveis após compor / responder um ticket na tela de composição de um ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- open
- closed
- pending auto
- pending reminder
```

153.10 *Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress*

Adiciona endereços de e-mail de clientes para destinatários na tela de composição de ticket na interface de agente. Os endereços de e-mail de clientes não serão adicionados se o tipo de artigo for email-internal.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

153.11 *Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress*

Substitui o remetente original pelo endereço de e-mail do cliente atual ao compor uma resposta na tela de composição de ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

153.12 *Ticket::Frontend::Quote*

Defines the used character for plaintext email quotes in the ticket compose screen of the agent interface. If this is empty or inactive, original emails will not be quoted but appended to the response.

Default value:

```
--- '>'
```

153.13 *Ticket::Frontend::ResponseFormat*

Define o formato de respostas na tela de composição de ticket na interface de agente ([% Data.OrigFrom | html %] é De 1:1, [% Data.OrigFromName | html %] é apenas o nome real em De).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '[% Data.Salutation | html %]
[% Data.StdResponse | html %]
[% Data.Signature | html %]

[% Data.CreateTime | Localize("TimeShort") %] - [% Data.OrigFromName | html
→%] [%
Translate("wrote") | html %]:

[% Data.Body | html %]
'
```

153.14 *Ticket::Frontend::ResponseQuoteMaxLines*

Defines the maximum number of quoted lines to be added to responses.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- '99'
```

Frontend → Agent → View → TicketCreate

154.1 *AgentFrontend::TicketCreate::NewOwnerSelection*

Mostra uma seleção de proprietário em tickets de telefonema e e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

154.2 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueOwnSelection*

Defines which options will be valid of the recipient (phone ticket) and the sender (email ticket) in the agent interface.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
'1': First Queue  
'2': Second Queue
```

154.3 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueSelectionString*

Defines the strings that will be shown as recipient (To:) of the phone ticket and as sender (From:) of the email ticket in the agent interface. For Queue as *NewQueueSelectionType* “<Queue>” shows the names of the queues and for *SystemAddress* “<Realname> <<Email>>” shows the name and email of the recipient.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <Queue>
```

154.4 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueSelectionType*

Define o destinatário alvo do ticket de telefonema e o endereço de e-mail do remetente do ticket (“Queue” exibe todas filas, “System address” exibe todos endereços de sistema) na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Queue
```

154.5 *AgentFrontend::TicketCreate::UserDefaultQueue*

Defines the default queue for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- Postmaster
```


Frontend → Agent → View → TicketCreate → Email

155.1 AgentFrontend::TicketCreate::Email###001-Framework

The default column layout configuration for the New Email Ticket screen.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout: "---\n
↳1:\n
  Name: CreateProperties\n
↳CustomerInformation\n
  \
  - Name: CustomerUserHistory\n
↳
  -
  Name: CustomerHistory\n
↳ 1:\n
  \
  - Name: CreateProperties\n
↳ 2:\n
  \
  - Name: CustomerInformation\n
↳
  -
  Name: CustomerUserHistory\n
↳CustomerHistory\n
  \
  ThreeColumns:\n
  1:\n
↳
  -
  Name: CreateProperties\n
  2:\n
↳
  -
  Name: CustomerInformation\n
  3:\n
↳
  -
  Name: CustomerUserHistory\n
↳CustomerHistory\n
  
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

\
"
Type: BusinessObjectCreate

```

155.2 AgentFrontend::TicketCreate::Email###100-Custom

User-defined configuration extensions for the column layouts of the New Email Ticket screen. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

```
--- {}
```

155.3 AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n
Active: Title: Properties # Translatable\n
1\n
IsVisible: 1\n
IsAlwaysPresent:\n
1\n
IsDuplicatable:
0\n
Config: {}\n
Group: []
Type: CreateProperties

```

155.4 AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerHistory

Default configuration for the Customer History widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n
Active: Title: Customer History # Translatable\n
1\n
IsVisible: 1\n
IsAlwaysPresent:\n
0\n
IsDuplicatable:
1\n
Config:\n
ActiveFilters: {}\n
FilterPresets:
{}\n
Columns:\n
TicketNumber: 2\n
Title:
2\n
Priority: 1\n
Age: 2\n
Created:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               Changed: 1\n                               State: 2\n
→ PendingTime:
1\n                               EscalationTime: 1\n                               □
→ EscalationUpdateTime:
1\n                               EscalationResponseTime: 1\n                               □
→ EscalationSolutionTime:
1\n                               Sender: 1\n                               Subject: 1\n                               □
→ Lock:
1\n                               Queue: 1\n                               Owner: 1\n                               □
→ CustomerID:
1\n                               CustomerCompanyName: 1\n                               □
→ CustomerName:
1\n                               CustomerUserID: 1\n                               Type: 1\n □
→ Service:
1\n                               SLA: 1\n                               Watch: 1\n                               □
→ "
Group: []
Type: CustomerHistory

```

155.5 AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerInformation

Default configuration for the Customer Information widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Customer Information # Translatable\n
→ Active:
1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent: □
→ 0\n                               IsDuplicatable:
1\n                               Config:\n                               Properties:\n                               □
→ -
CustomerUser\n                               - Customer\n                               □
→ ShowPropertyOnEmpty:
1\n                               "
Group: []
Type: CustomerInformation

```

155.6 AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerUserHistory

Default configuration for the Properties widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Customer User History #
→ Translatable\n                               Active:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent: 
↪0\n                               IsDuplicatable:
1\n                               Config:\n                               ActiveFilters: {}
↪                               FilterPresets:
  {}                               Columns:\n                               TicketNumber: 2
↪                               Title:
2\n                               Priority: 1                               Age: 2
↪                               Created:
1\n                               Changed: 1                               State: 2
↪                               PendingTime:
1\n                               EscalationTime: 1
↪EscalationUpdateTime:
1\n                               EscalationResponseTime: 1
↪EscalationSolutionTime:
1\n                               Sender: 1                               Subject: 1
↪                               Lock:
1\n                               Queue: 1                               Owner: 1
↪                               CustomerID:
1\n                               CustomerCompanyName: 1
↪CustomerName:
1\n                               CustomerUserID: 1                               Type: 1
↪                               Service:
1\n                               SLA: 1                               Watch: 1
↪                               "
Group: []
Type: CustomerUserHistory

```

155.7 AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0                               Hidden: 
↪0\n                               "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties

```

155.8 AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CustomerHistory

Default configuration for the Customer History widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0                               Hidden: 
↪0\n                               Type:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

BusinessObject\n                               BusinessObjectType: Ticket\n
↪      FilterPresets:
  {}\n                                         ActiveFilters: {}\n                                         Columns:\n
↪      TicketNumber:
  2\n                                         Title: 2\n                                         Priority: 1\n
↪      Age:
  2\n                                         Created: 1\n                                         Changed: 1\n
↪      State:
  2\n                                         PendingTime: 1\n
↪EscalationResponseTime:
  1\n                                         EscalationSolutionTime: 1\n
↪EscalationUpdateTime:
  1\n                                         EscalationTime: 1\n                                         Sender: 2\n
↪      Subject:
  1\n                                         Lock: 2\n                                         Queue: 2\n
↪      Owner:
  2\n                                         Responsible: 1\n                                         CustomerID:\n
↪2\n                                         CustomerCompanyName:
  1\n                                         CustomerUserID: 1\n
↪CustomerName: 1\n
  \                                         Type: 1\n                                         Service: 1\n
↪      SLA:
  1\n                                         Watch: 2\n
↪AdditionalExportColumns:\n
  \                                         ArticleTree: 0\n
↪DefaultColumnOrder:\n
  TicketNumber\n                               - State\n                               - Title\n
↪      -
  Age\n                                         - Priority\n                                         - Created\n
↪      -
  Changed\n                               - PendingTime\n
↪EscalationTime\n
  \                                         - EscalationUpdateTime\n
↪EscalationResponseTime\n
  \                                         - EscalationSolutionTime\n
↪Sender\n
  Subject\n                               - Lock\n                               - Queue\n
↪      -
  Owner\n                               - Responsible\n
↪CustomerID\n
  CustomerCompanyName\n                               - CustomerName\n
↪ - CustomerUserID\n
  \                                         - Type\n                                         - Service\n
↪      -
  SLA\n                               - Watch\n                               SortBy:\n
↪      -
  Column: Age\n                               Direction: Down\n
↪AvailableDynamicFieldFilters:
  []\n                                         HideAvailableFilters:\n
↪CustomerID\n
  \                                         - CustomerIDRaw\n                               ItemsPerPage:\n
↪10\n                                         Limit:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
1000\n
"
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory
```

155.9 AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CustomerUserHistor

Default configuration for the Properties widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Config: "----\n
Type: Collapsed: 0\n
Hidden: 0\n
BusinessObject\n
BusinessObjectType: Ticket\n
FilterPresets:
{\n
ActiveFilters: {\n
Columns:\n
TicketNumber:
2\n
Title: 2\n
Priority: 1\n
Age:
2\n
Created: 1\n
Changed: 1\n
State:
2\n
PendingTime: 1\n
EscalationResponseTime:
1\n
EscalationSolutionTime: 1\n
EscalationUpdateTime:
1\n
EscalationTime: 1\n
Sender: 2\n
Subject:
1\n
Lock: 2\n
Queue: 2\n
Owner:
2\n
Responsible: 1\n
CustomerID:
2\n
CustomerCompanyName:
1\n
CustomerUserID: 1\n
CustomerName: 1\n
\
Type: 1\n
Service: 1\n
SLA:
1\n
Watch: 2\n
AdditionalExportColumns:\n
\
ArticleTree: 0\n
DefaultColumnOrder:\n
-
TicketNumber\n
- State\n
- Title\n
Age\n
- Priority\n
- Created\n
Changed\n
- PendingTime\n
EscalationTime\n
\
EscalationUpdateTime\n
EscalationResponseTime\n
\
EscalationSolutionTime\n
Sender\n
- Lock\n
Subject\n
- Queue
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Owner\n                               - Responsible\n                               -\n
↪CustomerID\n                          -\n
  CustomerCompanyName\n                - CustomerName\n                \n
↪ - CustomerUserID\n                    \n
  \ - Type\n                               - Service\n                               \n
↪ -\n
  SLA\n                               - Watch\n                               SortBy:\n                               \n
↪ -\n
  Column: Age\n                               Direction: Down\n                               \n
↪AvailableDynamicFieldFilters:\n
  []\n                               HideAvailableFilters:\n                               -\n
↪CustomerUserLogin\n                    \n
  \ - CustomerUserLoginRaw\n                    -\n
↪CustomerID\n                    \n
  \ - CustomerIDRaw\n                               ItemsPerPage:\n                               \n
↪10\n                               Limit:\n
  1000\n                               "\n
Module:\n
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerUserHistory

```

155.10 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Properties # Translatable\n                               \n
↪           Active:\n
  1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent:\n
↪1\n                               IsDuplicatable:\n
  0\n                               Config: {} \n
Group: []\n
Type: CreateProperties

```

155.11 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerInformation

Default configuration for the Customer Information widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Customer Information # Translatable\n                               \n
↪           Active:\n
  1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent:\n
↪0\n                               IsDuplicatable:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               Config:\n                               Properties:\n
↪                               -                               Customer\n
↪ ShowPropertyOnEmpty:\n
1\n                               "
Group: []
Type: CustomerInformation

```

155.12 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###Body*

Defines the default text for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

155.13 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###CustomerIDReadOnly*

Defines whether the customer ID is read-only in the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

155.14 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###HistoryComment*

Defines the history comment for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

155.15 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###HistoryType*

Defines the history type for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- EmailAgent
```


155.16 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###IsVisibleForCustomer*

Defines the article visibility for customer users for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

155.17 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###Priority*

Defines the default priority for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

155.18 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###SLAMandatory*

Defines whether the selection of a service level agreement is mandatory when new email tickets are created in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

155.19 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###ServiceMandatory*

Defines whether the selection of a service is mandatory when new email tickets are created in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

155.20 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###SplitLinkType*

Defines the default link type of split tickets in the agent interface.

Default value:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

155.21 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###StateDefault*

Defines the default state for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- open
```

155.22 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###StateType*

Defines the next possible ticket states for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

155.23 *AgentFrontend::TicketCreateEmail###Subject*

Defines the default subject for new email tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

155.24 *AgentFrontend::TicketCreateSMS###Priority*

Defines the default ticket priority for new SMS tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

155.25 *AgentFrontend::TicketCreateSMS###StateDefault*

Defines the default ticket state for new SMS tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- open
```

155.26 Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties

Configurable form for the ticket email Properties widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "----\n          - Label: Classification # Translatable\n-> Collapsible:\n  1\n      Fields:\n-> -\n  Label: Customer # Translatable\n-> Fields:\n  \n      - Name: CustomerUserID\n->CustomerID\n  \n      - Label: Assignment # Translatable\n->Collapsible:\n  1\n      Fields:\n-> Fields:\n  \n      - Name: QueueID\n->ColumnLayout: 3\n  \n      Fields:\n      - Name: OwnerID\n-> -\n  ColumnLayout: 3\n->Name:\n  ResponsibleID\n->Translatable\n  \n      Collapsible: 1\n      Fields:\n-> -\n  ColumnLayout: 3\n->Name:\n  ServiceID\n->Fields:\n  \n      - Name: SLAID\n->3\n      Fields:\n  \n      - Name: PriorityID\n->ColumnLayout:\n  3\n      Fields:\n      - Name: StateID\n-> -\n  ColumnLayout: 3\n->Name:\n  PendingDate\n-> Label: Communication # Translatable\n-> Collapsible:\n  1\n      Fields:\n      - Name: To\n-> -\n  Name: Cc\n      - Name: Bcc\n->StandardTemplateID
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

\                - Name: Subject\n                - Name: Body\n
↳                -
Name: RelevantKnowledge\n                - Name: Signature\n
↳                -
Name: Attachments\n                - Name: TimeUnits\n
↳Name:
HistoryType\n                Hidden: 1\n                Default:\n
↳EmailAgent\n
\                - Name: HistoryComment\n                Hidden: 1\n
↳                Default:
'\n                - Name: SenderType\n                Hidden: 1\n
↳                Default:
agent\n                - Name: IsVisibleForCustomer\n
↳Hidden: 1\n
\                Default: 1\n                - Name: SplitLinkType\n
↳                Hidden:
1\n                Default: ParentChild\n                - Name:
↳SplitLinkDirection\n
\                Hidden: 1\n                Default: Target\n
↳"

```

155.27 Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties

Configurable form for the ticket email properties widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

--- "----\n                - Label: Classification # Translatable\n
↳ Collapsible:
1\n                Fields:\n                - Name:TypeID\n
↳                -
Label: Customer # Translatable\n                Collapsible: 1\n
↳ Fields:\n
\                - Name: CustomerUserID\n                - Name:
↳CustomerID\n
\                - Label: Assignment # Translatable\n
↳Collapsible:
1\n                Fields:\n                - ColumnLayout: 3\n
↳ Fields:\n
\                - Name: QueueID\n                -
↳ColumnLayout: 3\n
\                Fields:\n                - Name: OwnerID\n
↳                -
ColumnLayout: 3\n                Fields:\n                -
↳Name:
ResponsibleID\n                - Label: Service Level Management #
↳Translatable\n
\                Collapsible: 1\n                Fields:\n
↳                -

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

ColumnLayout: 3\n                               Fields:\n                               -\u25a1
↪Name:
  ServiceID\n                               - ColumnLayout: 3\n                               \u25a1
↪Fields:\n
  \                               - Name: SLAID\n                               - ColumnLayout:\u25a1
↪3\n                               Fields:\n
  \                               - Name: PriorityID\n                               -\u25a1
↪ColumnLayout:
  3\n                               Fields:\n                               - Name: StateID\n\u25a1
↪
  -
  ColumnLayout: 3\n                               Fields:\n                               -\u25a1
↪Name:
  PendingDate\n                               - Label: Communication # Translatable\n                               \u25a1
↪      Collapsible:
  1\n                               Fields:\n                               - Name: From\n                               \u25a1
↪      -
  Name: To\n                               - Name: StandardTemplateID\n                               \u25a1
↪      -
  Name: Subject\n                               - Name: Body\n                               -\u25a1
↪Name: RelevantKnowledge\n
  \                               - Name: Attachments\n                               - Name:\u25a1
↪TimeUnits\n
  \                               - Name: HistoryType\n                               Hidden: 1\n                               \u25a1
↪      Default:
  PhoneCallCustomer\n                               - Name: HistoryComment\n                               \u25a1
↪ Hidden:
  1\n                               Default: ''\n                               - Name: SenderType\n                               \u25a1
↪      Hidden:
  1\n                               Default: customer\n                               - Name:\u25a1
↪IsVisibleForCustomer\n
  \                               Hidden: 1\n                               Default: 1\n                               -
↪ Name:
  SplitLinkType\n                               Hidden: 1\n                               Default:\u25a1
↪ParentChild\n
  \                               - Name: SplitLinkDirection\n                               Hidden: 1\n                               \u25a1
↪      Default:
  Target\n                               "

```


(continuação da página anterior)

```

\
"
Type: BusinessObjectCreate

```

156.2 AgentFrontend::TicketCreate::Phone###100-Custom

User-defined configuration extensions for the column layouts of the New Phone Ticket screen. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

```
--- {}
```

156.3 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerHistory

Default configuration for the Customer History widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n
Active: Title: Customer History # Translatable\n
1\n IsVisible: 1\n IsAlwaysPresent:\n
0\n IsDuplicatable:\n
1\n Config:\n ActiveFilters: {}\n
FilterPresets:\n
{}\n Columns:\n TicketNumber: 2\n
Title:\n
2\n Priority: 2\n Age: 2\n
Created:\n
1\n Changed: 1\n State: 1\n
PendingTime:\n
1\n EscalationTime: 1\n
EscalationUpdateTime:\n
1\n EscalationResponseTime: 1\n
EscalationSolutionTime:\n
1\n Sender: 1\n Subject: 1\n
Lock:\n
1\n Queue: 1\n Owner: 1\n
CustomerID:\n
1\n CustomerCompanyName: 1\n
CustomerName:\n
1\n CustomerUserID: 1\n Type: 1\n
Service:\n
1\n SLA: 1\n Watch: 1\n
"
Group: []
Type: CustomerHistory

```


156.4 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerUserHistory

Default configuration for the Customer User History widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Customer User History #\n↪Translatable\n                                Active:\n  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n↪0\n                                IsDuplicatable:\n  1\n                                Config:\n                                ActiveFilters: {}\n↪                                FilterPresets:\n  {}\n                                Columns:\n                                TicketNumber: 2\n↪                                Title:\n  2\n                                Priority: 2\n                                Age: 2\n↪                                Created:\n  1\n                                Changed: 1\n                                State: 1\n↪                                PendingTime:\n  1\n                                EscalationTime: 1\n↪EscalationUpdateTime:\n  1\n                                EscalationResponseTime: 1\n↪EscalationSolutionTime:\n  1\n                                Sender: 1\n                                Subject: 1\n↪                                Lock:\n  1\n                                Queue: 1\n                                Owner: 1\n↪                                CustomerID:\n  1\n                                CustomerCompanyName: 1\n↪CustomerName:\n  1\n                                CustomerUserID: 1\n                                Type: 1\n↪                                Service:\n  1\n                                SLA: 1\n                                Watch: 1\n↪                                "
Group: []
Type: CustomerUserHistory

```

156.5 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Collapsed: 0\n                                Hidden:\n↪0\n                                "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties

```

156.6 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CustomerHistory

Default configuration for the Customer History widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Collapsed: 0\n                                Hidden: 0\n
Type:
BusinessObject\n                                BusinessObjectType: Ticket\n
FilterPresets:
{\n                                ActiveFilters: {\n                                Columns:\n
TicketNumber:\n                                Title: 2\n                                Priority: 1\n
Age:\n                                Created: 1\n                                Changed: 1\n
State:\n                                PendingTime: 1\n
EscalationResponseTime:\n                                EscalationSolutionTime: 1\n
EscalationUpdateTime:\n                                EscalationTime: 1\n                                Sender: 2\n
Subject:\n                                Lock: 2\n                                Queue: 2\n
Owner:\n                                Responsible: 1\n                                CustomerID:\n
CustomerCompanyName:\n                                CustomerUserID: 1\n
CustomerName: 1\n
\n                                Type: 1\n                                Service: 1\n
SLA:\n                                Watch: 2\n
AdditionalExportColumns:\n
\n                                ArticleTree: 0\n
DefaultColumnOrder:\n                                -
TicketNumber\n                                - State\n                                - Title\n
Age\n                                - Priority\n                                - Created\n
Changed\n                                - PendingTime\n
EscalationTime\n
\n                                - EscalationUpdateTime\n
EscalationResponseTime\n
\n                                - EscalationSolutionTime\n
Sender\n
Subject\n                                - Lock\n                                - Queue\n
Owner\n                                - Responsible\n
CustomerID\n
CustomerCompanyName\n                                - CustomerName\n
- CustomerUserID\n
\n                                - Type\n                                - Service\n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

SLA\n                - Watch\n                SortBy:\n
↪ -
Column: Age\n                Direction: Down\n
↪ AvailableDynamicFieldFilters:
  []\n                HideAvailableFilters:\n
↪ CustomerID\n
  \                - CustomerIDRaw\n                ItemsPerPage:\n
↪ 10\n                Limit:
  1000\n                "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory

```

156.7 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CustomerUserHistory

Default configuration for the Customer User History widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                Collapsed: 0\n                Hidden:\n
↪ 0\n                Type:
  BusinessObject\n                BusinessObjectType: Ticket\n
↪ FilterPresets:
  {}\n                ActiveFilters: {}\n                Columns:\n
↪ TicketNumber:
  2\n                Title: 2\n                Priority: 1\n
↪ Age:
  2\n                Created: 1\n                Changed: 1\n
↪ State:
  2\n                PendingTime: 1\n
↪ EscalationResponseTime:
  1\n                EscalationSolutionTime: 1\n
↪ EscalationUpdateTime:
  1\n                EscalationTime: 1\n                Sender: 2\n
↪ Subject:
  1\n                Lock: 2\n                Queue: 2\n
↪ Owner:
  2\n                Responsible: 1\n                CustomerID:\n
↪ 2\n                CustomerCompanyName:
  1\n                CustomerUserID: 1\n
↪ CustomerName: 1\n
  \                Type: 1\n                Service: 1\n
↪ SLA:
  1\n                Watch: 2\n
↪ AdditionalExportColumns:\n
  \                ArticleTree: 0\n
↪ DefaultColumnOrder:\n
  TicketNumber\n                - State\n                - Title\n
↪ Age\n                - Priority\n                - Created\n
↪

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Changed\n                - PendingTime\n                -u
↪EscalationTime\n
  \                - EscalationUpdateTime\n                -u
↪EscalationResponseTime\n
  \                - EscalationSolutionTime\n                -u
↪Sender\n                -
Subject\n                - Lock\n                - Queue\n                u
↪
Owner\n                - Responsible\n                -u
↪CustomerID\n
CustomerCompanyName\n                - CustomerName\n                u
↪ - CustomerUserID\n
  \                - Type\n                - Service\n                u
↪
SLA\n                - Watch\n                SortBy:\n                u
↪
Column: Age\n                Direction: Down\n                u
↪AvailableDynamicFieldFilters:
  []\n                HideAvailableFilters:\n                -u
↪CustomerUserLogin\n
  \                - CustomerUserLoginRaw\n                -u
↪CustomerID\n
  \                - CustomerIDRaw\n                ItemsPerPage:u
↪10\n                Limit:
  1000\n                "
Module:u
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerUserHistory

```

156.8 AgentFrontend::TicketCreatePhone###Body

Defines the default body text for new phone tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- '1'
```

156.9 AgentFrontend::TicketCreatePhone###CustomerIDReadOnly

Defines whether the customer ID is read-only in the agent interface.

Default value:

```
---- '1'
```

156.10 *AgentFrontend::TicketCreatePhone###Priority*

Defines the default priority for new phone tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

156.11 *AgentFrontend::TicketCreatePhone###SLAMandatory*

Defines whether the selection of a service level agreement is mandatory when new phone tickets are created in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

156.12 *AgentFrontend::TicketCreatePhone###ServiceMandatory*

Defines whether the selection of a service is mandatory when new phone tickets are created in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

156.13 *AgentFrontend::TicketCreatePhone###StateDefault*

Defines the default state for new phone tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- open
```

156.14 *AgentFrontend::TicketCreatePhone###StateType*

Defines the next possible ticket states for new phone tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

156.15 *AgentFrontend::TicketCreatePhone###Subject*

Defines the default subject text for new phone tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- | |
```

Frontend → Agent → View → TicketCreate → SMS

157.1 AgentFrontend::TicketCreate::SMS###001-Framework

The default column layout configuration for the New SMS Ticket screen.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout: "----\n
↳1:\n
    Name: CreateProperties\n
↳CustomerInformation\n
    \
↳
    Name: CustomerHistory\n
↳
    \
↳
    \
↳
    Name: CustomerUserHistory\n
↳CustomerHistory\n
    \
↳
    Name: CreateProperties\n
↳
    Name: CustomerInformation\n
↳
    Name: CustomerUserHistory\n
↳CustomerHistory\n
    \
↳
    Name: CreateProperties\n
↳
    Name: CustomerInformation\n
↳
    Name: CustomerUserHistory\n
↳CustomerHistory\n
    \
    OneColumn:\n
    - Name:\n
    - Name: CustomerUserHistory\n
    TwoColumns:\n
    - Name: CreateProperties\n
    - Name: CustomerInformation\n
    - Name:\n
    ThreeColumns:\n
    1:\n
    2:\n
    3:\n
    - Name:\n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

\
"
Type: BusinessObjectCreate

```

157.2 AgentFrontend::TicketCreate::SMS###100-Custom

User-defined configuration extensions for the column layouts of the New SMS Ticket screen. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

```
--- {}
```

157.3 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n
Active: Title: Properties # Translatable\n
1\n
IsVisible: 1\n
IsAlwaysPresent:\n
1\n
IsDuplicatable:\n
0\n
Config: {} \n
Group: []
Type: CreateProperties

```

157.4 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerHistory

Default configuration for the Customer History widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n
Active: Title: Customer History # Translatable\n
1\n
IsVisible: 1\n
IsAlwaysPresent:\n
0\n
IsDuplicatable:\n
1\n
Config:\n
ActiveFilters: {} \n
FilterPresets:\n
{} \n
Columns:\n
TicketNumber: 2\n
Title:\n
2\n
Priority: 2\n
Age: 2\n
Created:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               Changed: 1\n                               State: 1\n
→ PendingTime:
1\n                               EscalationTime: 1\n                               □
→ EscalationUpdateTime:
1\n                               EscalationResponseTime: 1\n                               □
→ EscalationSolutionTime:
1\n                               Sender: 1\n                               Subject: 1\n                               □
→ Lock:
1\n                               Queue: 1\n                               Owner: 1\n                               □
→ CustomerID:
1\n                               CustomerCompanyName: 1\n                               □
→ CustomerName:
1\n                               CustomerUserID: 1\n                               Type: 1\n □
→ Service:
1\n                               SLA: 1\n                               Watch: 1\n                               □
→ "
Group: []
Type: CustomerHistory

```

157.5 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerInformation

Default configuration for the Customer Information widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Customer Information # Translatable\n
→ Active:
1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent: □
→ 0\n                               IsDuplicatable:
1\n                               Config:\n                               Properties:\n                               □
→ -
CustomerUser\n                               - Customer\n                               □
→ ShowPropertyOnEmpty:
1\n                               "
Group: []
Type: CustomerInformation

```

157.6 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerUserHistory

Default configuration for the Customer User History widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Title: Customer User History #
→ Translatable\n                               Active:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               isVisible: 1\n                               IsAlwaysPresent: 
↪0\n                               IsDuplicatable:
1\n                               Config:\n                               ActiveFilters: {}
↪                               FilterPresets:
  {}                               Columns:\n                               TicketNumber: 2
↪                               Title:
2\n                               Priority: 2                               Age: 2
↪                               Created:
1\n                               Changed: 1                               State: 1
↪                               PendingTime:
1\n                               EscalationTime: 1
↪EscalationUpdateTime:
1\n                               EscalationResponseTime: 1
↪EscalationSolutionTime:
1\n                               Sender: 1                               Subject: 1
↪                               Lock:
1\n                               Queue: 1                               Owner: 1
↪                               CustomerID:
1\n                               CustomerCompanyName: 1
↪CustomerName:
1\n                               CustomerUserID: 1                               Type: 1
↪                               Service:
1\n                               SLA: 1                               Watch: 1
↪                               "
Group: []
Type: CustomerUserHistory

```

157.7 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 
↪0\n                               "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties

```

157.8 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CustomerHistory

Default configuration for the Customer History widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 
↪0\n                               Type:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

BusinessObject\n                               BusinessObjectType: Ticket\n
↪      FilterPresets:
  {} \n                                         ActiveFilters: {} \n                                         Columns: \n
↪      TicketNumber:
  2 \n                                         Title: 2 \n                                         Priority: 1 \n
↪      Age:
  2 \n                                         Created: 1 \n                                         Changed: 1 \n
↪      State:
  2 \n                                         PendingTime: 1 \n
↪ EscalationResponseTime:
  1 \n                                         EscalationSolutionTime: 1 \n
↪ EscalationUpdateTime:
  1 \n                                         EscalationTime: 1 \n                                         Sender: 2 \n
↪      Subject:
  1 \n                                         Lock: 2 \n                                         Queue: 2 \n
↪      Owner:
  2 \n                                         Responsible: 1 \n                                         CustomerID:
↪ 2 \n                                         CustomerCompanyName:
  1 \n                                         CustomerUserID: 1 \n
↪ CustomerName: 1 \n
  \n                                         Type: 1 \n                                         Service: 1 \n
↪      SLA:
  1 \n                                         Watch: 2 \n
↪ AdditionalExportColumns: \n
  \n                                         ArticleTree: 0 \n
↪ DefaultColumnOrder: \n
  TicketNumber \n                               - State \n                               - Title \n
↪      -
  Age \n                                         - Priority \n                                         - Created \n
↪      -
  Changed \n                               - PendingTime \n                               -
↪ EscalationTime \n
  \n                                         - EscalationUpdateTime \n                               -
↪ EscalationResponseTime \n
  \n                                         - EscalationSolutionTime \n                               -
↪ Sender \n
  Subject \n                               - Lock \n                                         - Queue \n
↪      -
  Owner \n                               - Responsible \n                               -
↪ CustomerID \n
  CustomerCompanyName \n                               - CustomerName \n
↪ - CustomerUserID \n
  \n                                         - Type \n                                         - Service \n
↪      -
  SLA \n                                         - Watch \n                                         SortBy: \n
↪      -
  Column: Age \n                               Direction: Down \n
↪ AvailableDynamicFieldFilters:
  [] \n                                         HideAvailableFilters: \n                               -
↪ CustomerID \n
  \n                                         - CustomerIDRaw \n                                         ItemsPerPage:
↪ 10 \n                                         Limit:

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
1000\n
"
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory
```

157.9 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CustomerUserHistory

Default configuration for the Customer User History widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 0
Type:
  BusinessObject\n                               BusinessObjectType: Ticket\n
  FilterPresets:
    {}\n                               ActiveFilters: {}\n                               Columns:\n
    TicketNumber:
      2\n                               Title: 2\n                               Priority: 1\n
    Age:
      2\n                               Created: 1\n                               Changed: 1\n
    State:
      2\n                               PendingTime: 1\n
    EscalationResponseTime:
      1\n                               EscalationSolutionTime: 1\n
    EscalationUpdateTime:
      1\n                               EscalationTime: 1\n                               Sender: 2\n
    Subject:
      1\n                               Lock: 2\n                               Queue: 2\n
    Owner:
      2\n                               Responsible: 1\n                               CustomerID:
      2\n                               CustomerCompanyName:
      1\n                               CustomerUserID: 1\n
    CustomerName: 1\n
    \                               Type: 1\n                               Service: 1\n
    SLA:
      1\n                               Watch: 2\n
    AdditionalExportColumns:\n
    \                               ArticleTree: 0\n
    DefaultColumnOrder:\n                               -
      TicketNumber\n                               - State\n                               - Title\n
    \                               -
      Age\n                               - Priority\n                               - Created\n
    \                               -
      Changed\n                               - PendingTime\n
    EscalationTime\n                               -
    \                               - EscalationUpdateTime\n
    EscalationResponseTime\n                               -
    \                               - EscalationSolutionTime\n
    Sender\n                               -
    Subject\n                               - Lock\n                               - Queue
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Owner\n                               - Responsible\n                               -\n
↪CustomerID\n                          -\n
  CustomerCompanyName\n                - CustomerName\n                \n
↪ - CustomerUserID\n                    \n
  \                                     - Type\n                    - Service\n
↪ -\n
  SLA\n                               - Watch\n                               SortBy:\n
↪ -\n
  Column: Age\n                               Direction: Down\n
↪AvailableDynamicFieldFilters:\n
  []\n                               HideAvailableFilters:\n
↪CustomerUserLogin\n                    \n
  \                                     - CustomerUserLoginRaw\n
↪CustomerID\n                    \n
  \                                     - CustomerIDRaw\n                               ItemsPerPage:\n
↪10\n                               Limit:\n
  1000\n                               "\n
Module:\n
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerUserHistory

```

157.10 *AgentFrontend::TicketCreateSMS###CustomerIDReadOnly*

Defines whether the customer ID is read-only in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

157.11 *AgentFrontend::TicketCreateSMS###StateType*

Defines the next possible ticket states for new SMS tickets created in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
- open
- pending auto
- pending reminder
- closed

```

157.12 *Forms###AgentFrontend::TicketCreate::SMS::CreateProperties*

Configurable form for the ticket SMS properties widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

--- "----\n                - Label: Classification # Translatable\n
↳ Collapsible:
  1\n                Fields:\n                - Name:TypeID\n
↳ -
  Label: Customer # Translatable\n                Collapsible: 1\n
↳ Fields:\n
  \                - Name: Sender\n                - Name:\n
↳ CustomerUserID\n
  \                - Name: CustomerID\n                - Label: Assignment
↳ # Translatable\n
  \                Collapsible: 1\n                Fields:\n
↳ -
  ColumnLayout: 3\n                Fields:\n                -\n
↳ Name:
  QueueID\n                - ColumnLayout: 3\n
↳ Fields:\n
  \                - Name: OwnerID\n                -\n
↳ ColumnLayout: 3\n
  \                Fields:\n                - Name:\n
↳ ResponsibleID\n
  Label: Service Level Management # Translatable\n
↳ Collapsible: 1\n
  \                Fields:\n                - ColumnLayout: 3\n
↳ Fields:\n
  \                - Name: ServiceID\n                -\n
↳ ColumnLayout: 3\n
  \                Fields:\n                - Name: SLAID\n
↳ -
  ColumnLayout: 3\n                Fields:\n                -\n
↳ Name:
  PriorityID\n                - ColumnLayout: 3\n
↳ Fields:\n
  \                - Name: StateID\n                -\n
↳ ColumnLayout: 3\n
  \                Fields:\n                - Name:\n
↳ PendingDate\n
  Label: Communication # Translatable\n                Collapsible: 1\n
↳ Fields:\n
  \                - Name: To\n                - Name:\n
↳ StandardTemplateID\n
  \                - Name: Subject\n                - Name: Body\n
↳ -
  Name: RelevantKnowledge\n                - Name: FlashMessage\n
↳ -
  Name: TimeUnits\n                - Name: HistoryType\n
↳ Hidden:
  1\n                Default: AddSMS\n                - Name:\n
↳ HistoryComment\n
  1\n                Hidden:
  \                Default: '\n                - Name: SenderType\n
↳ Hidden:
  1\n                Default: agent\n                - Name:\n
↳ isVisibleForCustomer\n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

\	Hidden: 1\n	Default: 1\n	-
→ Name:			
SplitLinkType\n	Hidden: 1\n	Default: 1	
→ParentChild\n			
\	- Name: SplitLinkDirection\n	Hidden: 1\n	1
→	Default:		
Target\n	"		

Frontend → Agent → View → TicketCustomer

158.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###Permission*

Permissões necessárias para alterar o cliente de um ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- customer
```

158.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório para alterar o cliente do ticket na interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- 0
```

158.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer::CustomerIDReadOnly*

Controla se o ID de Cliente é somente leitura na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketDetailView

159.1 *AgentFrontend::Ticket::ArticleAccountedTimeDisplay*

Displays the accounted time for an article in the ticket detail view.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

159.2 *AgentFrontend::Ticket::CustomerTickets*

Displays the ticket property card that holds number of all tickets with the same CustomerID as current ticket in the ticket detail view.

Default value:

```
--- 0
```

159.3 *AgentFrontend::Ticket::Print###DynamicField*

Dynamic fields shown in the ticket print feature of the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

159.4 AgentFrontend::Ticket::Print###ExpandSort

Shows the articles sorted normally or in reverse, under ticket print.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- reverse
```

159.5 AgentFrontend::TicketDetailView###001-Framework

Ticket detail view default screen and column layout configuration.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout: "---\n
  ↳1:\n
    Name: CommunicationCompact\n
  ↳FormDrafts\n
    Name: CommunicationStream\n
  ↳BusinessProcessInformation\n
    \
  ↳
    Name: Properties\n
  ↳LinkedObjects::Ticket\n
    Name: LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle\n
  ↳Name: Attachments\n
    \
    TwoColumns:\n
    1:\n
  ↳
    Name: CommunicationCompact\n
  ↳FormDrafts\n
    Name: CommunicationStream\n
  ↳CustomerInformation\n
    \
    2:\n
  ↳BusinessProcessInformation\n
    \
  ↳- Name:
    LinkedObjects::Ticket\n
  ↳LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle\n
    \
    - Name: Attachments\n
  ↳ThreeColumns:\n
    \
    1:\n
  ↳CommunicationCompact\n
    \
  ↳- Name:
    CommunicationStream\n
  ↳CustomerInformation\n
    \
    2:\n
  ↳
    - Name: BusinessProcessInformation\n
  ↳
    3:\n
    (continues on next page)
```

(continuação da página anterior)

```

\
↳- Name:
  LinkedObjects::Ticket\n
↳LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle\n
  \
↳StripeSidebar:\n
  \
↳Name: StripeToday\n
  \
Type: BusinessObjectDetailView
- Name: Properties\n
- Name:\n
- Name: Attachments\n
- Name: StripePeople\n
"

```

159.6 AgentFrontend::TicketDetailView###100-Custom

User-defined configuration extensions of the ticket detail view for view and column layouts. The individual keys overwrite existing keys.

Default value:

```
--- {}
```

159.7 AgentFrontend::TicketDetailView::Action###AddLinkedObjects

The Add Links action registration for the ticket detail view.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::AddLinkedObjects
Key: Value\n
"

```

159.8 AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidget###StripePeople

Default configuration for the Involved People sidebar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n
↳1\n
Group: []
Type: StripePeople
Active: 1\n
IsVisible:\n
"

```

159.9 *AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidget###StripeToday*

Default configuration for the History sidebar.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Today # Translatable\n
→ Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                "
Group: []
Type: StripeToday

```

159.10 *AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidgetType###StripePe*

Default configuration for the Involved People sidebar widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Hidden: 0\n                                InitialLimit:
→ 10\n
\                                "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StripePeople

```

159.11 *AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidgetType###StripeTo*

Default configuration for the History Sidebar widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Hidden: 0\n                                "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::StripeToday

```

159.12 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###Attachments*

Default configuration for the Attachments widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Attachments # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n
↪0\n                                IsDuplicatable:
  1\n                                "
Group: []
Type: Attachments

```

159.13 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###BusinessProcessInformation*

Default configuration for the Business Process Information widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Business Process Information #
↪Translatable\n
\                                Active: 1\n                                isVisible: 1\n
↪      IsAlwaysPresent:
  0\n                                IsDuplicatable: 1\n                                "
Group: []
Type: BusinessProcessInformation

```

159.14 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CommunicationCompact*

Default configuration for the Communication Compact widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Communication Compact #
↪Translatable\n                                Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n
↪0\n                                IsDuplicatable:
  1\n                                "
Group: []
Type: CommunicationCompact

```

159.15 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CommunicationStream*

Default configuration for the Communication Stream widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Communication Stream # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n
↪ 0\n                                IsDuplicatable:
  1\n                                "
Group: []
Type: CommunicationStream

```

159.16 AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CustomerInformation

Default configuration for the Customer Information widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Customer Information # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n
↪ 0\n                                IsDuplicatable:
  1\n                                "
Group: []
Type: CustomerInformation

```

159.17 AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###FormDrafts

Default configuration for the Communication Compact widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Drafts # Translatable\n
↪      Active:
  1\n                                isVisible: 1\n                                IsAlwaysPresent:\n
↪ 0\n                                IsDuplicatable:
  1\n                                "
Group: []
Type: FormDrafts

```

159.18 AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::Knowledge

Default configuration for the Linked Knowledge Base Articles widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:


```

---
Config: "----\n                                Title: Linked Knowledge Base Articles #\n
↳ Translatable\n
  \
    Active: 1\n
    IsVisible: 1\n
↳ IsAlwaysPresent:
  0\n
    IsDuplicatable: 1\n
    Config:\n
↳ BusinessObjectType:
  LinkObject::KnowledgeBaseArticle\n
  "
Group: []
Type: LinkedObjects

```

159.19 AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::Ticket

Default configuration for the Linked Tickets widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Linked Tickets # Translatable\n
↳ Active:
  1\n
    IsVisible: 1\n
    IsAlwaysPresent:\n
↳ 0\n
    IsDuplicatable:
  1\n
    Config:\n
    BusinessObjectType:\n
↳ LinkObject::Ticket\n
  \
  "
Group: []
Type: LinkedObjects

```

159.20 AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###Properties

Default configuration for the Properties widget.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                                Title: Properties # Translatable\n
↳ Active:
  1\n
    IsVisible: 1\n
    IsAlwaysPresent:\n
↳ 0\n
    IsDuplicatable:
  1\n
    "
Group: []
Type: Properties

```

159.21 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation*

Campos dinâmicos exibidos em um widget de processo na tela de zoom de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

159.22 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation*

Grupos de campos dinâmicos para o widget de processos. A chave é o nome do grupo e o valor contém o campo a ser exibido. Por exemplo: 'Chave => Meu Grupo', 'Conteúdo: Nome_X, NomeY'.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

159.23 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Attachments*

Default configuration for the Attachments widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Config: "----\n
Type: Collapsed: 0\n
Hidden: \u2713
BusinessObject\n
BusinessObjectType: TicketAttachment\n \u2713
ActiveFilters:
{} \n
Columns: \n
Filename: 2 \n \u2713
ContentType:
2 \n
CreateTime: 2 \n
Filesize: 2 \n \u2713
Preview:
2 \n
Download: 2 \n
Direction: 2 \n \u2713
Article:
2 \n
DefaultColumnOrder: \n
- \u2713
Content\n
- Filename\n
- Filesize\n \u2713
CreateTime\n
- Direction\n
- \u2713
Article\n
-
Preview\n
- Download\n
- \u2713
HideAvailableFilters:
[] \n
ItemsPerPage: 25 \n
Limit: 1000 \n \u2713
SortBy: \n
- Column: Filename\n
Direction: \u2713
Up \n
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

\
FilterPresets: {} \n
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::Attachments

```

159.24 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###BusinessProcessInformation

Default configuration for the Process Information widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "---- \n
Collapsed: 0 \n
Hidden: 
Module: 
Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::BusinessProcessInformation

```

159.25 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###CommunicationCompact

Default configuration for the Communication Compact widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "---- \n
Collapsed: 0 \n
Hidden: 
Type:
BusinessObject \n
BusinessObjectType: TicketArticle \n 
ArticleViewType:
collapsed \n
ActiveFilters: {} \n 
Columns: \n
\
Direction: 2 \n
Channel: 2 \n 
Sender:
2 \n
Subject: 2 \n
CreateTime: 2 \n 
ArticleProperties:
2 \n
Attachment: 2 \n 
DefaultColumnOrder: \n
\
- Direction \n
- Channel \n 
Sender \n
Subject \n
CreateTime \n 
ArticleProperties \n
Attachment \n 
HideAvailableFilters:
[] \n
ItemsPerPage: 25 \n
Limit: 1000 \n 
SortBy: \n
\
- Column: CreateTime \n 
Direction: Down \n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

\
FilterPresets: {} \n
Module:
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CommunicationCompact

```

159.26 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###CommunicationStream

Default configuration for the Communication Stream widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "---- \n
↳0 \n
Type:
BusinessObject \n
ArticleViewType:
collapsed \n
ActiveFilters: {} \n
↳HideAvailableFilters:
[] \n
ItemsPerPage: 25 \n
Limit: 1000 \n
↳
SortBy: \n
- Column: CreateTime \n
↳Direction: Down \n
\
FilterPresets: {} \n
Module:
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CommunicationStream

```

159.27 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###FormDrafts

Default configuration for the Form Drafts widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "---- \n
↳0 \n
Type:
BusinessObject \n
BusinessObjectType: FormDraft \n
↳
ActiveFilters:
{} \n
Columns: \n
Title: 2 \n
↳
Saved:
2 \n
Type: 2 \n
Delete: 2 \n
↳
DefaultColumnOrder: \n
- Title \n
- Saved \n
↳
-
Type \n
- Delete \n
↳HideAvailableFilters: [] \n
\
ItemsPerPage: 25 \n
Limit: 1000 \n
↳
SortBy: \n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

\                - Column: Title\n                Direction:┘
↪Up\n           FilterPresets:
  }\n           \n                "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::FormDrafts

```

159.28 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###LinkedObjects

Default configuration for the Linked Objects widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                Collapsed: 0\n                Hidden:┘
↪0\n                Type:
  BusinessObject\n                \n                "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::LinkedObjects

```

159.29 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Properties

Default configuration for the Properties widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                Collapsed: 0\n                Hidden:┘
↪0\n                Properties:\n
\                - Name: Age\n                isVisible:┘
↪2\n                IsReadOnly:
  0\n                - Name: ArchiveFlag\n                ┘
↪isVisible:
  1\n                IsReadOnly: 0\n                - Name:┘
↪Created\n                isVisible: 2\n                ┘
↪IsReadOnly: 0\n                - Name: CustomerTickets\n                ┘
↪isVisible:
  1\n                IsReadOnly: 0\n                - Name:┘
↪Lock\n                isVisible: 1\n                ┘
↪IsReadOnly: 0\n                - Name: Escalations\n                ┘
↪isVisible:
  2\n                IsReadOnly: 0\n                - Name:┘
↪Priority\n                isVisible: 2\n                ┘
↪IsReadOnly: 0\n

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

\                               - Name: Queue\n                               isVisible: 1
↪1\n
\                               IsReadOnly: 0\n                               - Name:
↪State\n
\                               isVisible: 2\n                               1
↪IsReadOnly: 0\n
\                               - Name: Service\n                               1
↪IsVisible: 1\n
\                               IsReadOnly: 0\n                               - Name:
↪Owner\n
\                               isVisible: 1\n                               1
↪IsReadOnly: 0\n
\                               - Name: Creator\n                               1
↪IsVisible: 1\n
\                               IsReadOnly: 0\n                               - Name:
↪Process\n
\                               isVisible: 2\n                               1
↪IsReadOnly: 0\n
\                               - Name: Responsible\n                               1
↪IsVisible:
  1\n                               IsReadOnly: 0\n                               - Name:
↪Type\n
\                               isVisible: 1\n                               1
↪IsReadOnly: 0\n
\                               - Name: AccountedTime\n                               1
↪IsVisible:
  1\n                               IsReadOnly: 0\n                               1
↪Identifier:\n                               Name:
  TicketNumber\n                               isVisible: 1\n                               "
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::Properties

```

159.30 AgentFrontend::WidgetType###CustomerInformation

Default configuration for the Customer Information widget type.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Config: "----\n                               Collapsed: 0\n                               Hidden: 1
↪0\n                               Properties:\n
\                               - Customer\n                               - CustomerUser\n                               1
↪                               ShowPropertyOnEmpty:
  0\n                               "
Module:
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerInformation

```

Frontend → Agent → View → TicketDetailView → ArticleAction

160.1 AgentFrontend::TicketArticle::Action###Forward

Registration of Article Forward action.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '803'
Component: ArticleForward
Description: Forward this article.
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-send"
IconPriority: '120'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Forward
Name: Forward
Permission: forward
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'
```

160.2 AgentFrontend::TicketArticle::Action###Print

Registration of Article Print action.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '801'
Component: ArticlePrint
Description: Print this article.
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Print
Name: Print
```

160.3 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Reply*

Registration of Article Reply action.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '801'
Component: ArticleReply
Description: Reply this article.
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply"
IconPriority: '100'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Reply
Name: Reply
Permission: compose
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'
```

160.4 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###ReplyAll*

Registration of Article Reply All action.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '802'
Component: ArticleReplyAll
Description: Reply this article to all recipients.
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply-all"
IconPriority: '110'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Reply
Name: Reply All
Permission: compose
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'
```

160.5 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###ReplyToNote*

Registration of Article Reply to Note action.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '801'
Component: ArticleReplyToNote
Description: Reply this note.
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply"
IconPriority: '100'
Module:␣
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::ReplyToNote
Name: Reply To Note
ShowIcon: '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketDetailView → TicketAction

161.1 *AgentFrontend::Ticket::Action###TicketHistory*

Register Ticket History action.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '800'
Component: TicketHistory
Description: Shows the history for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::History
Name: History
Permission: ''
RequiredLock: ''
```

161.2 *AgentFrontend::Ticket::Action###TicketLink*

Registration of Ticket Link action.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '900'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Component: Link
Description: Shows the link action for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::TicketLink
Name: Link
Permission: ''
RequiredLock: ''
```

Frontend → Agent → View → TicketEmailNew

162.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Body*

Define o texto padrão para novos tickets de e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

162.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de ticket de e-mail da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

162.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket de e-mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

162.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket de e-mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- EmailAgent
```

162.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###IsVisibleForCustomer*

Define a visibilidade de cliente padrão para artigo de novo ticket de e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

162.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Priority*

Define a prioridade padrão para novos tickets de e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

162.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '320'
```

162.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

162.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

162.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SenderType*

Define o tipo de remetente padrão para novos tickets de e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- agent
```

162.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

162.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SplitLinkType*

Define o tipo de associação padrão de tickets divididos na interface de agente.

Default value:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

162.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateDefault*

Define o próximo estado de ticket padrão após a criação de um ticket de e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- open
```

162.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateType*

Determina os próximos estados de ticket possíveis após a criação de um ticket de e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

162.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Subject*

Define o assunto padrão para novos tickets de e-mail (exemplo: 'e-mail enviado') na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

162.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail::CustomerIDReadOnly*

Controla se o ID de Cliente é somente leitura na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketEmailOutbound

163.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de envio de e-mail da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

163.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de envio de e-mail da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

163.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###IsVisibleForCustomerDe*

Define se a mensagem na tela de envio de e-mail da interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- 0
```

163.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###Permission*

Permissões necessárias para utilização da tela de envio de e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- compose
```

163.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é necessário na tela de envio de e-mail da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, o ticket é bloqueado e o agente atual será automaticamente definido como proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

163.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '300'
```

163.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

163.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###StateDefault*

Define o próximo estado padrão de um ticket após a mensagem ter sido enviada, na tela de envio de e-mail na interface do agente.

Default value:

```
--- open
```

163.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###StateType*

Define os próximos estados possíveis após enviar uma mensagem na tela de envio de e-mail na interface de agente.

Default value:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

Frontend → Agent → View → TicketEmailResend

164.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a mensagem na tela de reenvio de e-mail da interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- '1'
```

164.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###Permission*

Permissões necessárias para utilizar a tela de reenvio de e-mail na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- compose
```

164.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é necessário na tela de reenvio de e-mail da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, o ticket é bloqueado e o agente atual será automaticamente definido como proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

164.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

--- '300'

164.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

--- '620'

Frontend → Agent → View → TicketEscalation

165.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###DefaultColumns*

Colunas que podem ser filtradas na visão de escalonamento da interface de agente. Observação: Somente atributos de Ticket, Campos Dinâmicos (DynamicField_NomeX) e atributos de Cliente (exemplo: Telefone de Usuário Cliente, Nome de Empresa Cliente, ...) são permitidos.

Default value:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '2'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
State: '2'
Subject: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

165.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###Order::Default*

Define a ordem de ticket padrão (após o ordenamento por prioridade) na visão de escalonamento na interface de agente. Para cima: mais antigo no topo. Para baixo: mais recente no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Up
```

165.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###SortBy::Default*

Define o atributo de ticket padrão para ordenamento de ticket na visão de escalonamento na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- EscalationTime
```

165.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###TicketPermission*

Define as permissões necessárias para mostrar um ticket na visão de escalonamento na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- rw
```

165.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###ViewableTicketsPage*

Mostra todos os tickets abertos (mesmo os que estiverem bloqueados) na visão de escalonamento na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '50'
```

Frontend → Agent → View → TicketForward

166.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de encaminhamento de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

166.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de encaminhamento de e-mail da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

166.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a mensagem na tela de encaminhamento de ticket da interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- '1'
```

166.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###Permission*

Permissões necessárias para utilizar a tela de encaminhamento de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- forward
```

166.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de encaminhamento de ticket da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

166.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '100'
```

166.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

166.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateDefault*

Define o próximo estado padrão de um ticket ao encaminhar um ticket na tela de encaminhamento de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- closed successful
```

166.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateType*

Define os próximos estados possíveis após encaminhar um ticket na tela de encaminhamento de ticket na interface de agente.

Default value:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

Frontend → Agent → View → TicketFreeText

167.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Body*

Define o corpo padrão da nota na tela de ticket de campos livres da interface de agente.

Default value:

```
---- ''
```

167.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Default value:

```
---- {}
```

167.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###FormDraft*

Permite salvar trabalho atual como rascunho na tela de campo livre de ticket na interface de agente.

Default value:

```
---- '1'
```

167.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryComment*

Define o comentário de histórico para a ação campos livres de ticket, que é utilizado no histórico de ticket.

Default value:

```
--- '%%FreeText'
```

167.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryType*

Define o tipo de histórico para a ação da tela de campos livres de ticket que é utilizado no histórico de ticket.

Default value:

```
--- AddNote
```

167.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InformAgent*

Mostra a lista de todos os agentes possíveis (todos agentes com permissões de nota na fila/ticket) para determinar quem deve ser informado sobre essa nota na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

167.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InvolvedAgent*

Mostra a lista de todos os agentes envolvidos neste ticket na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

167.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a nota da tela de campo livre de ticket da interface de agente for visível para o cliente como padrão.

Default value:

```
--- 0
```

167.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Note*

Permite adicionar notas na tela de campos livres de ticket na interface de agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- 0
```

167.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###NoteMandatory*

Define se uma nota deve ser preenchida por um agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- 0
```

167.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Owner*

Define o proprietário do ticket na tela de campos livres de um ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- 0
```

167.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###OwnerMandatory*

Define se o proprietário do ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

167.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Permission*

Permissões necessárias para utilizar a tela campos livres de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- rw
```

167.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Priority*

Mostra as opções de prioridade de ticket na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

167.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###PriorityDefault*

Define a prioridade padrão de ticket na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 3 normal
```

167.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Queue*

Sets the queue in the ticket free text screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

167.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###QueueMandatory*

Define se fila deve ser selecionada pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

167.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de texto livre do ticket da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- 0
```


167.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Responsible*

Define o agente responsável por um ticket na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Default value:

167.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ResponsibleMandatory*

Define se o responsável por um ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

167.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

167.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

167.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

167.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Service*

Define o serviço na tela de campos livres de ticket na interface de agente (Ticket::Service precisa ser ativado)

Default value:

```
--- '1'
```

167.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

167.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###State*

Define o estado de um ticket na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- 0
```

167.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateDefault*

Define o próximo estado padrão de um ticket ao adicionar uma nota na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- open
```

167.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateMandatory*

Define se estado deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

167.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateType*

Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket free text screen of the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

167.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Subject*

Define o assunto padrão para uma nota na tela de campo livre de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- ''
```

167.31 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketType*

Define o tipo de ticket na tela de campos livres de ticket na interface de agente (Ticket::Type precisa ser ativado).

Default value:

```
--- '1'
```

167.32 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Title*

Exibe o campo de título na tela de campos livres de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketHistory

168.1 *AgentFrontend::Ticket::HistoryOrder*

Mostra o histórico de ticket (em ordem reversa) na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- normal
```

168.2 *AgentFrontend::Ticket::HistoryTypes###000-Framework*

Controla como disponibilizar as entradas do histórico de ticket como valores legíveis.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
AddNote: Added note (%s).
ArchiveFlagUpdate: Changed archive state to "%s".
Bounce: Bounced to "%s".
CustomerUpdate: Changed customer to "%s".
EmailAgent: Sent email to customer.
EmailCustomer: Added email. %s
EmailResend: Resent email to "%s".
EscalationResponseTimeNotifyBefore: Notified about response time escalation.
EscalationResponseTimeStart: Started response time escalation.
EscalationResponseTimeStop: Stopped response time escalation.
EscalationSolutionTimeNotifyBefore: Notified about solution time escalation.
EscalationSolutionTimeStart: Started solution time escalation.
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

EscalationSolutionTimeStop: Stopped solution time escalation.
EscalationUpdateTimeNotifyBefore: Notified about update time escalation.
EscalationUpdateTimeStart: Started update time escalation.
EscalationUpdateTimeStop: Stopped update time escalation.
FollowUp: Added follow-up to ticket [%s]. %s
Forward: Forwarded to "%s".
Lock: Locked ticket.
LoopProtection: 'Loop protection: no auto-response sent to "%s".'
Merged: Merged Ticket (%s/%s) to (%s/%s).
Misc: '%s'
Move: Changed queue to "%s" (%s) from "%s" (%s).
NewTicket: Created ticket [%s] in "%s" with priority "%s" and state "%s".
OwnerUpdate: Changed owner to "%s" (%s).
PhoneCallAgent: Added phone call to customer.
PhoneCallCustomer: Added phone call from customer.
PriorityUpdate: Changed priority from "%s" (%s) to "%s" (%s).
Remove: '%s'
ResponsibleUpdate: Changed responsible to "%s" (%s).
SLAUpdate: Changed SLA to "%s" (%s).
SendAgentNotification: Sent "%s" notification to "%s" via "%s".
SendAnswer: Sent email to "%s".
SendAutoFollowUp: Sent auto follow-up to "%s".
SendAutoReject: Sent auto reject to "%s".
SendAutoReply: Sent auto reply to "%s".
SendCustomerNotification: Sent notification to "%s".
ServiceUpdate: Changed service to "%s" (%s).
SetPendingTime: Changed pending time to "%s".
StateUpdate: Changed state from "%s" to "%s".
Subscribe: Added subscription for user "%s".
SystemRequest: Added system request (%s).
TicketDynamicFieldUpdate: Changed dynamic field %s from "%s" to "%s".
TicketLinkAdd: Added link to ticket "%s".
TicketLinkDelete: Deleted link to ticket "%s".
TimeAccounting: Added %s time unit(s), for a total of %s time unit(s).
TitleUpdate: Changed title from "%s" to "%s".
TypeUpdate: Changed type from "%s" (%s) to "%s" (%s).
Unlock: Unlocked ticket.
Unsubscribe: Removed subscription for user "%s".
WebRequestCustomer: Added web request from customer.

```

168.3 AgentFrontend::Ticket::HistoryTypes###001-Framework

Controla como disponibilizar as entradas do histórico de ticket como valores legíveis.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
AddSMS: Added SMS for "%s".

```

Frontend → Agent → View → TicketList

169.1 AgentFrontend::TicketList::Static###DefaultConfig

Default ticket list configuration for static type (Columns: 0 - Disabled, 1 - Available, 2 - Enabled by default).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

--- "----\n                                Type: BusinessObject\n↪BusinessObjectType:                               □
Ticket\n                                Changeable: 0\n                                FilterPresets: {}\n↪                                ActiveFilters:                               □
{\}\n                                AllowGETConfig:\n                                - VisibleColumns\n↪                                -                               □
SortBy\n                                - ActiveFilters\n↪FilterPresets\n                                - ItemsPerPage\n↪FilterPresetSelected\n                                \n                                TicketNumber: 1\n↪ Title:                                           □
2\n                                Priority: 2\n                                Age: 2\n↪Created:                                           □
1\n                                Changed: 1\n                                State: 2\n↪PendingTime:                                       □
1\n                                EscalationResponseTime: 1\n↪EscalationSolutionTime:                             □
1\n                                EscalationUpdateTime: 1\n↪EscalationTime: 1\n                                \n                                Sender: 2\n                                Subject: 1\n↪Lock:                                               □
2\n                                Queue: 2\n                                Owner: 2\n↪Responsible:                                       □

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

1\n                               CustomerID: 2\n                               CustomerCompanyName: 
↪1\n                               CustomerUserID:
1\n                               CustomerName: 1\n                               Type: 1\n                               
↪ Service:
1\n                               SLA: 1\n                               Watch: 2\n                               
↪ LivePeople:
2\n                               DefaultColumnOrder:\n                               - LivePeople\n                               
↪ -
TicketNumber\n                   - Title\n                               - Priority\n                               
↪ -
Age\n                               - Created\n                               - Changed\n                               -
↪ State\n
\                               - PendingTime\n                               - EscalationTime\n                               
↪ -
EscalationUpdateTime\n           - EscalationResponseTime\n           
↪ -
EscalationSolutionTime\n         - Sender\n                               
↪ Subject\n
Lock\n                             - Queue\n                               - Owner\n                               
↪ Responsible\n
\                               - CustomerID\n                               - CustomerCompanyName\n                               
↪ -
CustomerName\n                   - CustomerUserID\n                               - Type\n                               
↪ -
Service\n                         - SLA\n                               - Watch\n                               
↪ AvailableDynamicFieldFilters:
[]\n                               HideAvailableFilters: []\n                               ItemsPerPage: 
↪ 25\n
\                               Limit: 1000\n                               SortBy:\n                               
↪ Column:
Created\n                           Direction: Down\n                               "

```

Frontend → Agent → View → TicketLocked

170.1 Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###DefaultColumns

Colunas que podem ser filtradas na visão bloqueada da interface de agente. Observação: Somente atributos de Ticket, Campos Dinâmicos (DynamicField_NomeX) e atributos de Cliente (exemplo: CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) são permitidos.

Default value:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
State: '2'
Subject: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

170.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###Order::Default*

Define a ordem de ticket padrão na visão de ticket bloqueado na interface de agente. Para cima: mais antigo no topo. Para baixo: mais recente no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Up
```

170.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###SortBy::Default*

Define o atributo de ticket padrão para ordenamento de ticket na visão de ticket bloqueado da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Age
```

Frontend → Agent → View → TicketMerge

171.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###Permission*

Required permissions to use the ticket merge screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- rw
```

171.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de agrupamento de um ticket detalhado da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

171.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '100'
```

171.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

171.5 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeSubject*

Quando tickets são agrupados, uma nota será adicionada automaticamente no ticket que não estará mais ativo. Aqui você pode definir o assunto dessa nota (esse assunto não pode ser alterado pelo agente).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Ticket Merged
```

171.6 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeText*

Quando tickets são agrupados, uma nota será adicionada automaticamente no ticket que não estará mais ativo. Aqui você pode definir o corpo dessa nota (esse texto não pode ser alterado pelo agente).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Merged Ticket <OTRS_TICKET> to <OTRS_MERGE_TO_TICKET>.
```

171.7 *Ticket::Frontend::MergeText*

Quando os tickets são agrupados o cliente pode ser informado por e-mail marcando a checkbox “Informar ao Remetente”. Nesta área de texto você pode definir um texto pré-formatado que pode ser posteriormente modificado pelos agentes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is merged to "<OTRS_MERGE_↵
↳TO_TICKET>".
```

Frontend → Agent → View → TicketMove

172.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Body*

Define o texto de corpo padrão para notas adicionadas na tela de mover ticket na interface de agente.

Default value:

```
---- ''
```

172.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de mover ticket da interface de agente.

Default value:

```
---- {}
```

172.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de mover ticket da interface de agente.

Default value:

```
---- '1'
```

172.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###NextScreen*

Determina a próxima tela após um ticket ser movido. LastScreenOverview vai retornar para a última tela de visão geral (por exemplo, resultados de pesquisa, visão de filas, painel). TicketZoom irá retornar para o Zoom do Ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- TicketZoom
```

172.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Note*

Permite adicionar notas na tela de campos livres de ticket na interface de agente. Pode ser sobrescrito por Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.

Default value:

```
--- 0
```

172.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###NoteMandatory*

Define se uma nota deve ser preenchida por um agente. Pode ser sobrescrito por Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.

Default value:

```
--- 0
```

172.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Priority*

Mostra as opções de prioridade de ticket na tela de mover ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

172.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RequiredLock*

Define e proprietário como e bloqueia o ticket para o Agente atual automaticamente após abrir a tela de mover na interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

172.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '100'
```

172.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

172.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###State*

Permite definir um novo estado de chamado na tela de movimentação de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

172.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###StateMandatory*

Define se estado deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

172.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###StateType*

Define o próximo estado de ticket após mudança para uma nova fila na tela de mudança de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- open
- closed
```

172.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Subject*

Define o assunto padrão para notas adicionadas na tela de mover ticket na interface de agente.

Default value:

```
---
```

172.15 *Ticket::Frontend::MoveType*

Determina se uma lista de filas disponíveis para mover um ticket para deve ser apresentada em uma lista ou em uma nova janela na interface de agente. Se “Nova Janela” for definido, você pode adicionar uma nota ao mover o ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- form
```

Frontend → Agent → View → TicketNote

173.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Body*

Define o texto de corpo padrão para notas adicionadas na tela de nota de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- ''
```

173.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de nota de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

173.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de nota de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

173.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de nota de ticket.

Default value:

```
--- '%Note'
```

173.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de nota de ticket.

Default value:

```
--- AddNote
```

173.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InformAgent*

Mostra lista de todos agentes possíveis (todos agentes com permissões de nota na fila/ticket) para determinar quem pode ser informado sobre esta nota na tela de nota de ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

173.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InvolvedAgent*

Mostra uma lista de todos agentes envolvidos neste ticket na tela de nota de ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

173.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a nota da tela de nota de ticket na interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- 0
```

173.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Note*

Permite adicionar notas na tela de notas da interface de agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

173.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###NoteMandatory*

Define se uma nota deve ser preenchida por um agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

173.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Owner*

Define o proprietário do ticket na tela de nota de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- 0
```

173.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###OwnerMandatory*

Define se o proprietário do ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

173.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Permission*

Permissões necessárias para utilizar a tela de adicionar nota em ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- note
```

173.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Priority*

Mostra as opções de prioridade de ticket na tela de nota de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

173.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###PriorityDefault*

Define a prioridade padrão de ticket na tela de nota de ticket na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 3 normal
```

173.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Queue*

Sets the queue in the ticket note screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

173.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###QueueMandatory*

Define se fila deve ser selecionada pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

173.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de nota do chamado da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- 0
```

173.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Responsible*

Define o agente responsável por um ticket na tela de nota de ticket na interface de agente.

Default value:

173.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ResponsibleMandatory*

Define se o responsável por um ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

173.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

173.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

173.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

173.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Service*

Define o serviço na tela de nota de um ticket na interface de agente (Ticket::Service precisa ser ativado)

Default value:

--- 0

173.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

--- 0

173.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###State*

Define o estado de um ticket na tela de nota de ticket na interface de agente.

Default value:

--- 0

173.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateDefault*

Define o próximo estado padrão de um ticket ao adicionar uma nota na tela de notas de ticket na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- open

173.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateMandatory*

Define se estado deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

--- 0

173.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateType*

Define o próximo estado de ticket após adicionar uma nota na tela de nota de ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

173.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Subject*

Define o assunto padrão para notas adicionadas na tela de nota de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- ''
```

173.31 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketType*

Define o tipo de ticket na tela de nota de ticket na interface de agente (Ticket::Type precisa ser ativado).

Default value:

```
--- 0
```

173.32 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Title*

Mostra o campo título de ticket na tela de nota de ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- 0
```

Frontend → Agent → View → TicketOwner

174.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Body*

Sets the default body text for notes added in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- ''
```

174.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de proprietário de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

174.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de proprietário de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

174.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de proprietário de ticket.

Default value:

```
--- '%Owner'
```

174.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de proprietário de ticket.

Default value:

```
--- AddNote
```

174.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InformAgent*

Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

174.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InvolvedAgent*

Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

174.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a nota da tela proprietário de ticket na interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- 0
```

174.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Note*

Permite adicionar notas na tela de proprietário de ticket da interface de agente. Pode ser sobrescrito por Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.

Default value:

```
--- '1'
```

174.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###NoteMandatory*

Define se uma nota deve ser preenchida por um agente. Pode ser sobrescrito por Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.

Default value:

```
--- '1'
```

174.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Owner*

Sets the ticket owner in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

174.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###OwnerMandatory*

Define se o proprietário do ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- '1'
```

174.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Permission*

Required permissions to use the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- owner
```

174.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Priority*

Shows the ticket priority options in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

174.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###PriorityDefault*

Defines the default ticket priority in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 3 normal
```

174.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Queue*

Sets the queue in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

174.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###QueueMandatory*

Define se fila deve ser selecionada pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

174.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de proprietário de um ticket detalhado da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- 0
```

174.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Responsible*

Sets the responsible agent of the ticket in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

174.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ResponsibleMandatory*

Define se o responsável por um ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

174.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '100'
```

174.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

174.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

174.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Service*

Sets the service in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be enabled).

Default value:

--- 0

174.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

--- 0

174.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###State*

Sets the state of the ticket in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

--- 0

174.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateDefault*

Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

--- open

174.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateMandatory*

Define se estado deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

--- 0

174.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateType*

Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

174.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Subject*

Sets the default subject for notes added in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- ''
```

174.31 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketType*

Sets the ticket type in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be enabled).

Default value:

```
--- 0
```

174.32 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Title*

Shows the title field in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

Frontend → Agent → View → TicketPending

175.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Body*

Sets the default body text for notes added in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- ''
```

175.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de ticket pendente da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

175.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de ticket pendente da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

175.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket pendente.

Default value:

```
--- '%Pending'
```

175.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket pendente.

Default value:

```
--- AddNote
```

175.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InformAgent*

Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

175.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InvolvedAgent*

Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

175.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a nota da tela de ticket pendente na interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- 0
```

175.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Note*

Permite adicionar notas na tela de ticket pendentes da interface de agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

175.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###NoteMandatory*

Define se uma nota deve ser preenchida por um agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

175.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Owner*

Sets the ticket owner in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

175.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###OwnerMandatory*

Define se o proprietário do ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

175.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Permission*

Required permissions to use the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- pending
```

175.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Priority*

Shows the ticket priority options in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

175.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###PriorityDefault*

Defines the default ticket priority in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 3 normal
```

175.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Queue*

Sets the queue in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

175.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###QueueMandatory*

Define se fila deve ser selecionada pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

175.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de pendência do ticket da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

175.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Responsible*

Sets the responsible agent of the ticket in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

175.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ResponsibleMandatory*

Define se o responsável por um ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

175.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '100'
```

175.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

175.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

175.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Service*

Sets the service in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be enabled).

Default value:

```
--- 0
```

175.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

175.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###State*

Sets the state of the ticket in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

175.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateDefault*

Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- pending reminder
```

175.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateMandatory*

Define se estado deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

175.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateType*

Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- pending reminder  
- pending auto
```

175.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Subject*

Sets the default subject for notes added in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- | |
```

175.31 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketType*

Sets the ticket type in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be enabled).

Default value:

```
--- 0
```

175.32 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Title*

Shows the title field in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

Frontend → Agent → View → TicketPhoneInbound

176.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Body*

Define a o texto de corpo de nota padrão para tickets de telefonema na tela de ticket de telefonema recebido da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

176.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de ticket de telefonema recebido da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

176.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de telefonema recebido da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

176.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket de telefonema recebido.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
```

176.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket de telefonema recebido.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- PhoneCallCustomer
```

176.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Permission*

Permissões necessárias para utilizar a tela de ticket de chamado telefônico recebido na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- phone
```

176.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de chamada telefônica recebida da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- 0
```

176.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '200'
```

176.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '475'
```

176.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###SenderType*

Define o tipo de remetente padrão para tickets de telefonema na tela de ticket de telefonema recebido da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- customer
```

176.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###State*

Define o padrão de próximo estado de ticket após adicionar uma nota de telefonema na tela de ticket de telefonema recebido da interface de agente.

Default value:

```
--- open
```

176.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###StateType*

Próximos estados de ticket possíveis após adicionar uma nota de telefonema na tela de ticket de telefonema recebido da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- open
- pending auto
- pending reminder
- closed
```

176.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Subject*

Define o assunto padrão para tickets de telefonema na tela de ticket de telefonema recebido na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

Frontend → Agent → View → TicketPhoneNew

177.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Body*

Define o texto de nota padrão para novos tickets de telefonema. Exemplo: 'Novo ticket via fone' na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

177.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de ticket de telefonema da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

177.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket de telefonema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- {}
```

177.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket de telefonema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- PhoneCallCustomer
```

177.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###IsVisibleForCustomer*

Define a visibilidade de cliente padrão para artigo de novo ticket de telefonema na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

177.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Priority*

Define a prioridade padrão para novos tickets de telefonema na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

177.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '320'
```

177.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

177.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

177.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SenderType*

Define o tipo de remetente padrão para novo ticket de telefonema na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- customer
```

177.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

177.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SplitLinkType*

Define o tipo de associação padrão de tickets divididos na interface de agente.

Default value:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

177.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateDefault*

Define o próximo estado de ticket padrão para novos tickets de telefonema na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- open
```

177.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateType*

Determina os próximos estados de ticket possíveis após a criação de um ticket de telefonema na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

177.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Subject*

Define o assunto padrão para novos tickets de telefonema (exemplo: 'Telefonema') na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

177.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::AllowMultipleFrom*

Controla se mais de uma entrada pode ser definida em um novo ticket de telefonema na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

177.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::CustomerIDReadOnly*

Controla se o ID de Cliente é somente leitura na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketPhoneOutbound

178.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Body*

Define a o texto de corpo de nota padrão para tickets de telefonema na tela de ticket de telefonema realizado da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

178.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de ticket de telefonema realizado da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

178.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de telefonema realizado da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

178.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket de telefonema realizado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
```

178.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de ticket de telefonema realizado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- PhoneCallAgent
```

178.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Permission*

Permissões necessárias para utilizar a tela de ticket de chamado telefônico realizado na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- phone
```

178.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de chamado fone (saída) da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

178.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '200'
```

178.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '475'
```

178.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###SenderType*

Define o tipo de remetente padrão para tickets de telefonema na tela de ticket de telefonema realizado da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- agent
```

178.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###State*

Define o padrão de próximo estado de ticket após adicionar uma nota de telefonema na tela de ticket de telefonema enviado da interface de agente.

Default value:

```
--- closed successful
```

178.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###StateType*

Próximos estados de ticket possíveis após adicionar uma nota de telefonema na tela de ticket de telefonema realizado da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- open
- pending auto
- pending reminder
- closed
```

178.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Subject*

Define o assunto padrão para tickets de telefonema na tela de ticket de telefonema realizado na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

Frontend → Agent → View → TicketPrint

179.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPrint###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de impressão de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

Frontend → Agent → View → TicketPriority

180.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Body*

Sets the default body text for notes added in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- ''
```

180.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de prioridade de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

180.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de prioridade de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

180.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de prioridade de ticket.

Default value:

```
--- '%Priority'
```

180.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de prioridade de ticket.

Default value:

```
--- AddNote
```

180.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InformAgent*

Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

180.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InvolvedAgent*

Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

180.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a nota da tela de prioridade de ticket na interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- 0
```


180.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Note*

Permite adicionar notas na tela de prioridade de ticket da interface de agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

180.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###NoteMandatory*

Define se uma nota deve ser preenchida por um agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

180.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Owner*

Sets the ticket owner in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

180.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###OwnerMandatory*

Define se o proprietário do ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

180.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Permission*

Required permissions to use the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- priority
```

180.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Priority*

Shows the ticket priority options in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- '1'
```

180.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###PriorityDefault*

Defines the default ticket priority in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 3 normal
```

180.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Queue*

Sets the queue in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

180.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###QueueMandatory*

Define se fila deve ser selecionada pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

180.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de prioridade de um ticket detalhado da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

180.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Responsible*

Sets the responsible agent of the ticket in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

180.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ResponsibleMandatory*

Define se o responsável por um ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

180.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '100'
```

180.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

180.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

180.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Service*

Sets the service in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be enabled).

Default value:

--- 0

180.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

--- 0

180.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###State*

Sets the state of the ticket in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

--- 0

180.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateDefault*

Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

--- open

180.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateMandatory*

Define se estado deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

--- 0

180.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateType*

Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

180.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Subject*

Sets the default subject for notes added in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- | |
```

180.31 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketType*

Sets the ticket type in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be enabled).

Default value:

```
--- 0
```

180.32 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Title*

Shows the title field in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

Frontend → Agent → View → TicketProcess

181.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketProcess###SplitLinkType*

Define o tipo de associação padrão de tickets divididos na interface de agente.

Default value:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

181.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketProcess###StateType*

Determina os próximos estados de ticket possíveis para tickets de processo na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- new  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

181.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketProcess::CustomerIDReadOnly*

Controla se o ID de Cliente é somente leitura na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketQueue

182.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Blink*

Ativa um mecanismo de piscar da fila que contém o chamado mais antigo.

Default value:

```
--- 0
```

182.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###DefaultColumns*

Colunas que podem ser filtradas na visão de fila da interface de agente. Observação: Somente atributos de Ticket, Campos Dinâmicos (DynamicField_NomeX) e atributos de Cliente (exemplo: CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) são permitidos.

Default value:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

182.3 ***Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HideEmptyQueues***

Mostrar filas mesmo quando apenas contiverem tickets bloqueados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

182.4 ***Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge1***

Define a idade em minutos (primeiro nível) para realçar filas que contêm tickets que não foram tocados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1440'
```

182.5 ***Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge2***

Define a idade em minutos (segundo nível) para realçar filas que contêm tickets que não foram tocados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '2880'
```

182.6 ***Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Order::Default***

Define o critério padrão de ordenamento para todas as filas apresentadas na visão de filas, após o ordenamento por prioridade.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Up
```

182.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###PreSort::ByPriority*

Define se uma pré-ordenação por prioridade deverá ser feita na visão de fila.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

182.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###QueueSort*

Sorts the tickets (ascendingly or descendingly) when a single queue is selected in the queue view and after the tickets are sorted by priority. Use the QueueID for the key.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
'3': '0'
'7': '1'
```

182.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###SortBy::Default*

Define o critério padrão de ordenamento para todas filas apresentadas na visão de filas.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Age
```

182.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###StripEmptyLines*

Elimina linhas vazias na visão prévia de ticket da visão de fila.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

182.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###UseSubQueues*

Incluir tickets de subfilas como padrão quando selecionar uma fila.

Default value:

182.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets*

Mostrar todas filas, tanto ro quanto rw, na visão de fila.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

182.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###VisualAlarms*

Ativar o realce de filas baseado na idade do ticket

Default value:

Frontend → *Agent* → *View* → *TicketResponsible*

183.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Body*

Define o texto de corpo padrão para notas adicionadas na tela de responsável por ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- ''
```

183.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de responsável por ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

183.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de responsável por ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

183.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para a ação da tela de responsável pelo ticket.

Default value:

```
--- '%Responsible'
```

183.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para a ação da tela de responsável pelo ticket.

Default value:

```
--- AddNote
```

183.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InformAgent*

Mostra lista de todos agentes possíveis (todos agentes com permissões de nota na fila/ticket) para determinar quem pode ser informado sobre esta nota na tela de responsável pelo ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

183.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InvolvedAgent*

Mostra uma lista de todos agentes envolvidos neste ticket na tela de responsável pelo ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

183.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###IsVisibleForCustomerDefault*

Define se a nota da tela de responsável pelo ticket na interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- 0
```

183.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Note*

Permite adicionar notas na tela de responsável por ticket da interface de agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

183.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###NoteMandatory*

Define se uma nota deve ser preenchida por um agente. Pode ser sobrescrito por `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime`.

Default value:

```
--- '1'
```

183.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Owner*

Define o proprietário do ticket na tela de responsável por um ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- 0
```

183.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###OwnerMandatory*

Define se o proprietário do ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

183.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Permission*

Permissões necessárias para utilizar a tela de responsável por ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- responsible
```

183.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Priority*

Mostra as opções de prioridade de ticket na tela de responsável por um ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

183.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###PriorityDefault*

Define a prioridade padrão de ticket na tela de responsável por ticket na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- 3 normal
```

183.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Queue*

Sets the queue in the ticket responsible screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Default value:

```
--- 0
```

183.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###QueueMandatory*

Define se fila deve ser selecionada pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

183.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RequiredLock*

Define se um bloqueio de ticket é obrigatório na tela de responsabilidade do ticket da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, ele é bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como seu proprietário).

Default value:

```
--- 0
```


183.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Responsible*

Define o agente responsável por um ticket na tela de responsável por um ticket na interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

183.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ResponsibleMandatory*

Define se o responsável por um ticket deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- '1'
```

183.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text desta tela. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Default value:

```
--- '100'
```

183.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Default value:

```
--- '620'
```

183.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

183.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Service*

Define o serviço na tela de responsável por um ticket na interface de agente (Ticket::Service precisa ser ativado)

Default value:

--- 0

183.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

--- 0

183.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###State*

Define o estado de um ticket na tela de responsável por um ticket na interface de agente.

Default value:

--- 0

183.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateDefault*

Define o próximo estado padrão de um ticket ao adicionar uma nota na tela de responsável pelo ticket na interface de agente.

Default value:

--- open

183.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateMandatory*

Define se estado deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

--- 0

183.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateType*

Define o próximo estado de ticket após adicionar uma nota na tela de responsável pelo ticket na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
- open
- pending reminder
- pending auto

```

183.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Subject*

Define o assunto padrão para notas adicionadas na tela de responsável pelo ticket na interface de agente.

Default value:

```

--- ''

```

183.31 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketType*

Define o tipo de ticket na tela de responsável por ticket na interface de agente (Ticket::Type precisa ser ativado).

Default value:

```

--- 0

```

183.32 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Title*

Mostra o campo título de ticket na tela de proprietário por um ticket na interface de agente.

Default value:

```

--- '1'

```

183.33 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###DefaultColumns*

Colunas que podem ser filtradas na visão de responsável da interface de agente. Observação: Somente atributos de Ticket, Campos Dinâmicos (DynamicField_NomeX) e atributos de Cliente (exemplo: CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) são permitidos.

Default value:

```

---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

183.34 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###Order::Default*

Define a ordem de ticket padrão na visão de responsável na interface de agente. Para cima: mais antigo no topo. Para baixo: mais recente no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Up

183.35 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###SortBy::Default*

Define o atributo de ticket padrão para ordenamento de ticket na visão de responsável por ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Age

Frontend → Agent → View → TicketSMSNew

184.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de ticket SMS da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

184.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###IsVisibleForCustomer*

Define a visibilidade de cliente padrão para artigo de novo ticket de SMS na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

184.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Priority*

Define a prioridade padrão para novos tickets de SMS na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

184.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

184.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###SenderType*

Define o tipo de remetente padrão para novos tickets SMS na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- agent
```

184.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo agente.

Default value:

```
--- 0
```

184.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###StateDefault*

Define o próximo estado de ticket padrão após a criação de um ticket SMS na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- open
```

184.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###StateType*

Determina os próximos estados de ticket possíveis após a criação de um ticket SMS na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

184.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Subject*

Define o título padrão de novos tickets SMS na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

184.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Text*

Define o texto padrão para novos tickets SMS na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

184.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS::CustomerIDReadOnly*

Controla se o ID de Cliente é somente leitura na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketSMSOutbound

185.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na tela de envio de SMS da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

185.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###FormDraft*

Permite salvar o trabalho corrente como rascunho na tela de envio de SMS da interface de agente.

Default value:

```
--- '1'
```

185.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###IsVisibleForCustomerDef*

Define se a mensagem na tela de envio de SMS da interface de agente é visível como padrão para o cliente.

Default value:

```
--- '1'
```

185.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###Permission*

Permissões necessárias para utilização da tela de envio de SMS na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- compose
```

185.5 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###RequiredLock***

Define se um bloqueio de ticket é necessário na tela de envio de SMS da interface de agente (se o ticket não estiver bloqueado ainda, o ticket será bloqueado e o agente atual será definido automaticamente como proprietário).

Default value:

```
--- '1'
```

185.6 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###StateDefault***

Define o próximo estado padrão de um ticket após uma mensagem ter sido enviada na tela de envio de SMS na interface de agente.

Default value:

```
--- open
```

185.7 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###StateType***

Define os próximos estados possíveis após enviar uma mensagem na tela de envio de SMS na interface de agente.

Default value:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

Frontend → Agent → View → TicketSearch

186.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ArticleCreateTime*

Inclui horários de criação de artigos na pesquisa de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- 0
```

186.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DefaultColumns*

Colunas que pode ser filtradas na visão de resultado de pesquisa de ticket da interface de agente. Observação: Somente atributos de Ticket, Campos Dinâmicos (DynamicField_NameX) e atributos de Cliente (por exemplo, Telefone de Usuário Cliente, Nome de Empresa Cliente, ...) são permitidos.

Default value:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

186.3 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimePo***

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- ''
```

186.4 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimeSlo***

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- ''
```

186.5 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerID***

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- ''
```

186.6 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerUserLogin***

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- {}
```

186.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###DynamicField*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket. Por exemplo: “Chave” tem que ter o nome do Campo Dinâmico, neste caso ‘X’, “Conteúdo” deve ter o valor do Campo Dinâmico baseado no tipo de Campo Dinâmico, Texto: ‘a text’, Caixa de Seleção: ‘1’, Data/Hora: ‘Search_DynamicField_XTimeSlotStartYear=1974; Search_DynamicField_XTimeSlotStartMonth=01; Search_DynamicField_XTimeSlotStartDay=26; Search_DynamicField_XTimeSlotStartHour=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStartMinute=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStartSecond=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStopYear=2013; Search_DynamicField_XTimeSlotStopMonth=01; Search_DynamicField_XTimeSlotStopDay=26; Search_DynamicField_XTimeSlotStopHour=23; Search_DynamicField_XTimeSlotStopMinute=59; Search_DynamicField_XTimeSlotStopSecond=59;’ e/ou ‘Search_DynamicField_XTimePointFormat=week; Search_DynamicField_XTimePointStart=Before; Search_DynamicField_XTimePointValue=7’ ;.

Default value:

```
--- {}
```

186.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Fulltext*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Default value:

```
--- {}
```

186.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Body*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- {}
```

186.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Cc*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_From*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Subject*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_To*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###QueueIDs*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SLAIDs*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

186.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SearchInArchive*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket (Todos Tickets/Tickets Arquivados/Tickets Não Arquivados).

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- ''

186.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ServiceIDs*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

186.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###StateIDs*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- []

186.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimeP*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

--- ''

186.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimeS*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimePoi*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimeSlo*

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimePo*

Dados padrão para serem utilizados em atributo da tela de pesquisa de ticket. Por Exemplo: “TicketCreateTimePointFormat=year;TicketCreateTimePointStart=Last;TicketCreateTimePoint=2;” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimeSl*

Dados padrão para serem utilizados em atributo da tela de pesquisa de ticket. Por Exemplo: “TicketCreateTimeStartYear=2010;TicketCreateTimeStartMonth=10;TicketCreateTimeStartDay=4;TicketCreateTimeStopYe .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.25 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketEscalationTimePoint***

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.26 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketEscalationTimePoint***

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.27 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketNumber***

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.28 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Title***

Define o atributo de pesquisa de ticket padrão mostrado na tela de pesquisa de ticket.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

186.29 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DynamicField***

Campos dinâmicos mostrados na tela de pesquisa de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

186.30 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition***

Permite condições de pesquisa extendidas na pesquisa de ticket da interface de agente. Com esta funcionalidade, você pode pesquisar, por exemplo, o título do ticket com condições como “(chave1*&&*chave2)” or “(chave1*||*chave2)” .

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

186.31 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###GlobalProfileGroup***

Define os grupos dos quais os agentes podem definir modelos de pesquisa globais.

Default value:

```
---  
- admin
```

186.32 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Order::Default***

Define a ordem padrão de tickets no resultado da pesquisa de ticket na interface de agente. Sobe: mais antigo no topo. Desce: mais recente no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Down
```

186.33 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchArticleCSVTree***

Exporta toda a árvore de artigo no resultado de pesquisa (pode afetar a performance de sistema).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

186.34 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVData*

Os dados utilizados para exportar o resultado da pesquisa no formato CSV.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
- TicketNumber
- Age
- Created
- Closed
- FirstLock
- FirstResponse
- State
- Priority
- Queue
- Lock
- Owner
- UserFirstname
- UserLastname
- CustomerID
- CustomerName
- From
- Subject
- AccountedTime
- ArticleTree
- SolutionInMin
- SolutionDiffInMin
- FirstResponseInMin
- FirstResponseDiffInMin

```

186.35 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVDynamicField*

Campos Dinâmicos utilizados para exportar os resultados de pesquisa em formato CSV.

Default value:

```

--- {}

```

186.36 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchLimit*

Número máximo de tickets a serem exibidos no resultado de uma pesquisa na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

--- '2000'

```

186.37 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchPageShown*

Número de tickets a serem exibidos em cada página de resultado de pesquisa na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '40'
```

186.38 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchViewableTicketLines*

Número de linhas (por ticket) que são exibidos pela utilidade de pesquisa na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '10'
```

186.39 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SortBy::Default*

Define o atributo de ticket padrão para ordenamento de ticket na visão de resultado de pesquisa de ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Age
```

Frontend → Agent → View → TicketService

187.1 Ticket::Frontend::AgentTicketService###DefaultColumns

Colunas que podem ser filtradas na visão de serviço da interface de agente. Observação: Somente atributos de Ticket, Campos Dinâmicos (DynamicField_NomeX) e atributos de Cliente (exemplo: CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) são permitidos.

Default value:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '2'
State: '2'
Subject: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

187.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###Order::Default*

Define o critério padrão de ordenamento para todos serviços apresentados na visão de serviços, após o ordenamento por prioridade.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Up
```

187.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###PreSort::ByPriority*

Define se uma pre-classificação por prioridade pode ser feita na visão de serviço.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

187.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###ServiceSort*

Sorts the tickets (ascendingly or descendingly) when a single queue is selected in the service view and after the tickets are sorted by priority. Use the ServiceID for the key.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
'3': '0'  
'7': '1'
```

187.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###SortBy::Default*

Define o critério padrão de ordenamento para todos serviços apresentados na visão de serviços.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Age
```

187.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###StripEmptyLines*

Elimina linhas vazias na visão prévia de ticket da visão de serviço.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

187.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###ViewAllPossibleTickets*

Mostrar todos tickets, tanto ro quanto rw, na visão de serviço.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

Frontend → Agent → View → TicketStatus

188.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###DefaultColumns*

Colunas que podem ser filtradas na visão de estado da interface de agente. Observação: Somente atributos de Ticket, Campos Dinâmicos (DynamicField_NomeX) e atributos de Cliente (exemplo: CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) são permitidos.

Default value:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
State: '2'
Subject: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

188.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###Order::Default*

Define o ordenamento de ticket padrão (após ordenamento por prioridade) na visão de estado da interface de agente. Sobe: mais antigos no topo. Desce: mais recentes no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Down
```

188.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###SortBy::Default*

Define o atributo de ticket padrão para ordenamento de ticket na visão de estado da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Age
```

188.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###ViewableTicketsPage*

Número de tickets que serão exibidos por página.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '50'
```

Frontend → Agent → View → TicketWatch

189.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###DefaultColumns*

Colunas que podem ser filtradas na visão de observação da interface de agente. Observação: Somente atributos de Ticket, Campos Dinâmicos (DynamicField_NomeX) e atributos de Cliente (exemplo: CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) são permitidos.

Default value:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
State: '2'
Subject: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

189.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###Order::Default*

Define a ordem de ticket padrão na visão de observação na interface de agente. Para cima: mais antigo no topo. Para baixo: mais recente no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Up
```

189.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###SortBy::Default*

Define o atributo de ticket padrão para ordenamento de ticket na visão de observação da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Age
```

Frontend → Agent → View → TicketZoom

190.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na barra lateral da tela de zoom de ticket da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

190.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessDisplay*

Mostra definições que podem sobrepor padrões de Tickets de Processo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
NavBarName: Processes  
WidgetTitle: Process Information
```

190.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0100-TicketInformation*

Widget de zoom de ticket de agente que exibe dados de ticket na barra lateral.

Default value:

```
---
Async: '1'
Location: Sidebar
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::TicketInformation
```

190.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0200-CustomerInformation*

Widget de zoom de ticket de agente que exibe informações de cliente do ticket na barra lateral.

Default value:

```
---
Async: '1'
Location: Sidebar
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::CustomerInformation
```

190.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0210-ContactWithData*

Widget de zoom de ticket de agente que exibe o campo dinâmico contato com dados na barra lateral.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Async: '1'
Location: Sidebar
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::ContactWithData
```

190.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0300-LinkTable*

Widget de zoom de ticket de agente que exibe uma tabela de objetos associados ao ticket.

Default value:

```
---
Async: '1'
Location: Main
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::LinkTable
```

190.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0400-ProcessInformation*

Widget de zoom de ticket de agente que exibe informações de processo do ticket.

Default value:

```
---
Async: '1'
Location: Process
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::ProcessInformation
```

190.8 *Ticket::Frontend::AgentZoomExpand*

Mostra todos artigos de um ticket (expandido) na visão de zoom de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

190.9 *Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###1-Download*

Mostra um link para baixar anexos do artigo na tela de detalhe do artigo da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAttachment::Download
```

190.10 *Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###2-HTML-Viewer*

Mostra um link para acessar os anexos do artigo via visualizador html integrado na visão de detalhe do artigo da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAttachment::HTMLViewer
```

190.11 *Ticket::Frontend::ArticleHeadVisibleDefault*

Shows the article head information in the agent zoom view.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

190.12 *Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault*

Set the default height (in pixels) of inline HTML articles in AgentTicketZoom.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '100'
```

190.13 *Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax*

Set the maximum height (in pixels) of inline HTML articles in AgentTicketZoom.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '2500'
```

190.14 *Ticket::Frontend::MaxArticlesZoomExpand*

O número máximo de artigos expandidos em uma única página em AgentTicketZoom.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '400'
```

190.15 *Ticket::Frontend::PlainView*

Shows a link to see a zoomed email ticket in plain text.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```


190.16 *Ticket::Frontend::TicketArticleFilter*

Ativa o filtro de artigo na visão de detalhe para especificar quais artigos devem ser mostrados.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

190.17 *Ticket::Frontend::ZoomCollectMeta*

Se coleta ou não meta informações de artigos utilizando filtros configurados em `Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters`.

Default value:

```
--- 0
```

190.18 *Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters###CVE-Google*

Define um filtro para coletar número CVE de textos de artigo no Zoom de Ticket de Agente. Os resultados serão exibidos em uma caixa de dados próxima ao artigo. Preencha `URLPreview` se você gostaria de ver uma visão prévia quando passar com o mouse sobre o elemento com o link. Isso pode ser a mesma URL que em URL, mas também uma alternativa. Favor observar que algumas páginas web bloqueiam a exibição dentro de um `iframe` (exemplo: Google) e, conseqüentemente, não funcionarão no modo visão prévia.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Meta:
  Name: CVE Google Search
  Target: _blank
  URL: http://google.com/search?q=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
  URLPreview: ''
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
```

190.19 *Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters###CVE-Mitre*

Define um filtro para coletar número CVE de textos de artigo no Zoom de Ticket de Agente. Os resultados serão exibidos em uma caixa de dados próxima ao artigo. Preencha `URLPreview` se você gostaria de ver uma visão prévia quando passar com o mouse sobre o elemento com o link. Isso pode ser a mesma URL que em URL, mas também uma alternativa. Favor observar que algumas páginas web bloqueiam a exibição dentro de um `iframe` (exemplo: Google) e, conseqüentemente, não funcionarão no modo visão prévia.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Meta:
  Name: CVE Mitre
  Target: _blank
  URL: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>--<MATCH2>--
  ↳<MATCH3>
  URLPreview: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>--<MATCH2>--
  ↳<MATCH3>
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
```

190.20 *Ticket::Frontend::ZoomExpandSort*

Mostra os artigos ordenados normalmente ou em reverso no zoom de ticket da interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- reverse
```

190.21 *Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce*

Mostrar artigo como rich text mesmo quando escrita em rich text estiver desativada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

190.22 *Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount*

Mostra o número de anexos no zoom de ticket, se o artigo contiver anexos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '20'
```

190.23 *Ticket::ZoomTimeDisplay*

Exibe o tempo contabilizado para um artigo na visão de zoom de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

Frontend → *Agent* → *View* → *TicketZoom* → *ArticleAction*

191.1 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Chat*

Define as ações de artigo disponíveis para artigos de Chat.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'
```

191.2 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Chat###AgentTicketSMSOutbound*

Define ações de artigo disponíveis para artigos de SMS.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'
```

191.3 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Email*

Define ações de artigo disponíveis para artigos de E-mail.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
AgentTicketBounce:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce
  Prio: '300'
  Valid: '1'
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketEmailResend:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketEmailResend
  Prio: '900'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketMessageLog:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketMessageLog
  Prio: '550'
  Valid: '1'
AgentTicketNote:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote
  Prio: '800'
  Valid: '1'
AgentTicketPhone:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone
  Prio: '400'
  Valid: '1'
AgentTicketPlain:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain
  Prio: '600'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'

```

191.4 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Email###AgentTicketSMSOutbound*

Define ações de artigo disponíveis para artigos de SMS.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'

```

191.5 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Internal*

Define ações de artigo disponíveis para artigos Internos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
AgentTicketBounce:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce
  Prio: '300'
  Valid: '1'
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketNote:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote
  Prio: '800'
  Valid: '1'
AgentTicketPhone:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone
  Prio: '400'
  Valid: '1'
AgentTicketPlain:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain
  Prio: '600'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'
```

191.6 ***Ticket::Frontend::Article::Actions###Internal###AgentTicketSMSOutbound***

Define ações de artigo disponíveis para artigos de SMS.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'
```

191.7 ***Ticket::Frontend::Article::Actions###Invalid***

Define ações de artigo disponíveis para artigos inválidos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
GetHelpLink:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::GetHelpLink
  Prio: '100'
  Valid: '1'
ReinstallPackageLink:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::ReinstallPackageLink
  Prio: '200'
  Valid: '1'
```

191.8 ***Ticket::Frontend::Article::Actions###Phone***

Define ações de artigo disponíveis para artigos de Telefonema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:


```

---
AgentTicketBounce:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce
  Prio: '300'
  Valid: '1'
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketNote:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote
  Prio: '800'
  Valid: '1'
AgentTicketPhone:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone
  Prio: '400'
  Valid: '1'
AgentTicketPlain:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain
  Prio: '600'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'

```

191.9 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Phone###AgentTicketSMSOutbound*

Define ações de artigo disponíveis para artigos de SMS.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'

```

191.10 *Ticket::Frontend::Article::Actions###SMS*

Define ações de artigo disponíveis para artigos de SMS.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
AgentTicketSMSOutbound:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
  Prio: '50'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'
```

Frontend → Agent → View → TicketZoom → MenuModule

192.1 AgentFrontend::Ticket::Action###EmailOutbound

Registration of Ticket Email Outbound action.

Default value:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '400'
Component: EmailOutbound
Description: Send new outgoing mail from this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::EmailOutbound
Name: E-Mail Outbound
Permission: compose
RequiredLock: '1'
```

192.2 AgentFrontend::Ticket::Action###PhoneCallInbound

Registration of Ticket Phone Call Inbound action.

Default value:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '300'
Component: PhoneCallInbound
Description: Add an inbound phone call to this ticket
Group: []
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::PhoneCallInbound
Name: Phone Call Inbound
Permission: phone
RequiredLock: ''
```

192.3 *AgentFrontend::Ticket::Action###PhoneCallOutbound*

Registration of Ticket Phone Call Outbound action.

Default value:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '200'
Component: PhoneCallOutbound
Description: Add an outbound phone call to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::PhoneCallOutbound
Name: Phone Call Outbound
Permission: phone
RequiredLock: '1'
```

192.4 *AgentFrontend::Ticket::Action###Print*

Registration of Ticket Print action.

Default value:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '400'
Component: TicketPrint
Description: Print this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Print
Name: Print
Permission: ''
RequiredLock: '0'
```

192.5 *AgentFrontend::Ticket::Action###TicketNote*

Registration of Ticket Note action.

Default value:

```

---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '100'
Component: Note
Description: Add a note to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::TicketNote
Name: Note
Permission: ''
RequiredLock: ''

```

192.6 *Ticket::Frontend::MenuModule###000-Back*

Mostra um link no menu de voltar para a página anterior na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2”. Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: ''
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Go back
Link: "[% Env("LastScreenOverview") %];TicketID=[% Data.TicketID | html %]"
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Back
PopupType: ''
Target: ''

```

192.7 *Ticket::Frontend::MenuModule###100-Lock*

Mostra um link no menu para bloquear/desbloquear tickets na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2”. Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketLock
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Lock / unlock this ticket
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Lock

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Name: Lock
Target: ''
```

192.8 *Ticket::Frontend::MenuModule###200-History*

Mostra um link no menu que permite acessar o histórico de um ticket na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2”. Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketHistory
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Show the history for this ticket
Link: Action=AgentTicketHistory;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: History
PopupType: TicketHistory
Target: ''
```

192.9 *Ticket::Frontend::MenuModule###210-Print*

Mostra um link no menu para imprimir um ticket ou um artigo do ticket na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2”. Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketPrint
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Print this ticket
Link: Action=AgentTicketPrint;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
LinkParam: target="print"
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Print
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

192.10 *Ticket::Frontend::MenuModule###300-Priority*

Mostra um link no menu para exibir a prioridade de um ticket na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketPriority
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Change the priority for this ticket
Link: Action=AgentTicketPriority;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Priority
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

192.11 *Ticket::Frontend::MenuModule###310-FreeText*

Mostra um link no menu para adicionar um campo livre na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketFreeText
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Change the free fields for this ticket
Link: Action=AgentTicketFreeText;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Free Fields
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

192.12 *Ticket::Frontend::MenuModule###320-Link*

Mostra um link no menu que permite associar um ticket com um outro objeto na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentLinkObject
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Link this ticket to other objects
Link: Action=AgentLinkObject;SourceObject=Ticket;SourceKey=[% Data.TicketID | ↵
↳html
  %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Link
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.13 *Ticket::Frontend::MenuModule###400-Owner*

Mostra um link no menu para alterar o proprietário do ticket na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketOwner
ClusterName: People
ClusterPriority: '430'
Description: Change the owner for this ticket
Link: Action=AgentTicketOwner;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Owner
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.14 *Ticket::Frontend::MenuModule###410-Responsible*

Mostra um link no menu para alterar o agente responsável por um ticket na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketResponsible
ClusterName: People
ClusterPriority: '430'

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Description: Change the responsible for this ticket
Link: Action=AgentTicketResponsible;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Responsible
Name: Responsible
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.15 *Ticket::Frontend::MenuModule###420-Attachments*

Mostrar todos os anexos disponíveis no chamado.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketAttachmentView
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '999'
Description: View all attachments of the current ticket.
Link: Action=AgentTicketAttachmentView;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::AttachmentView
Name: Attachments
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.16 *Ticket::Frontend::MenuModule###420-Customer*

Mostra um link no menu para alterar o cliente que fez a solicitação do ticket na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2”. Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketCustomer
ClusterName: People
ClusterPriority: '430'
Description: Change the customer for this ticket
Link: Action=AgentTicketCustomer;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Customer
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.17 *Ticket::Frontend::MenuModule###420-Note*

Mostra um link no menu para adicionar uma nota na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketNote
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Add a note to this ticket
Link: Action=AgentTicketNote;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Note
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.18 *Ticket::Frontend::MenuModule###425-Phone Call Outbound*

Mostra um link no menu para adicionar um telefonema realizado na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketPhoneOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Add an outbound phone call to this ticket
Link: Action=AgentTicketPhoneOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Phone Call Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.19 *Ticket::Frontend::MenuModule###426-Phone Call Inbound*

Mostra um link no menu para adicionar um telefonema recebido na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketPhoneInbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Add an inbound phone call to this ticket
Link: Action=AgentTicketPhoneInbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Phone Call Inbound
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.20 *Ticket::Frontend::MenuModule###427-Email Outbound*

Mostra um link no menu para enviar um e-mail na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketEmailOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Send new outgoing mail from this ticket
Link: Action=AgentTicketEmailOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: E-Mail Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

192.21 *Ticket::Frontend::MenuModule###429-SMS Outbound*

Mostra um link no menu para enviar uma mensagem SMS na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketSMSOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Send new outgoing SMS from this ticket
Link: Action=AgentTicketSMSOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::SMS

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Name: SMS Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

192.22 *Ticket::Frontend::MenuModule###430-Merge*

Mostra um link no menu que permite associar tickets na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2”. Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketMerge
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Merge this ticket and all articles into another ticket
Link: Action=AgentTicketMerge;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Merge
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

192.23 *Ticket::Frontend::MenuModule###440-Pending*

Mostra um link no menu para definir um ticket como pendente na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2”. Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketPending
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Set this ticket to pending
Link: Action=AgentTicketPending;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Pending
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

192.24 *Ticket::Frontend::MenuModule###448-Watch*

Shows a link in the menu for subscribing / unsubscribing from a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key “Group” and Content like “rw:group1;move_into:group2” . To cluster menu items use for Key “ClusterName” and for the Content any name you want to see in the UI. Use “ClusterPriority” to configure the order of a certain cluster within the toolbar.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketWatcher
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Watch this ticket
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::TicketWatcher
Name: Watch
Target: ''
```

192.25 *Ticket::Frontend::MenuModule###450-Close*

Mostra um link no menu para fechar um ticket na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Default value:

```
---
Action: AgentTicketClose
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Close this ticket
Link: Action=AgentTicketClose;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Close
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

192.26 *Ticket::Frontend::MenuModule###460-Delete*

Mostra um link no menu para excluir um ticket na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketMove
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Delete this ticket
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Delete
PopupType: ''
Target: ''

```

192.27 *Ticket::Frontend::MenuModule###470-Junk*

Mostra um link no menu para definir um ticket como Lixo ou Spam na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar Chave “Group” e Conteúdo com “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu utilizar como Chave “ClusterName” e como Conteúdo qualquer nome que você queira exibir na interface de usuário. Utilize “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado agrupamento na barra de ferramentas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketMove
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Mark this ticket as junk!
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Junk
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Spam
PopupType: ''
Target: ''

```

192.28 *Ticket::Frontend::MenuModule###480-Process*

Mostra um link no menu para registrar um ticket a um processo na visão de zoom do ticket na interface de agente.

Default value:

```

---
Action: AgentTicketProcess
Cluster: ''
Description: Enroll process for this ticket
Link: Action=AgentTicketProcess;IsProcessEnroll=1;TicketID=[% Data.TicketID |
↳html
  %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Process
Name: Process

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

192.29 *Ticket::Frontend::MenuModule###500-ExternalLink*

Mostra um link para uma página externa na visão de zoom de ticket na interface de agente. Controle de acesso adicional para exibir este link ou não pode ser feito ao utilizar como Chave “Group” e Conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” .

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Action: ''
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: ''
Description: Open an external link!
ExternalLink: '1'
Link: http://external-application.test/app/index.php?TicketID=[% Data.
  ↳TicketID %]&queue_id=[%
  Data.QueueID %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: External Link
PopupType: ''
Target: _blank
```

192.30 *Ticket::Frontend::MenuModule###550-Appointment*

Mostra um link no menu para criar um compromisso de calendário vinculado ao ticket na visão ticket zoom na interface do agente. Controle de acesso adicional para mostrar ou não a associação pode ser feito usando a Chave “Group” e o conteúdo como “rw:group1;move_into:group2” . Para agrupar itens de menu use a Chave “ClusterName” e para o Conteúdo qualquer nome que deseje ver na interface do usuário. Use “ClusterPriority” para configurar a ordem de um determinado cluster dentro da barra de ferramentas.

Default value:

```
---
Action: AgentAppointmentCalendarOverview
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Create a new calendar appointment linked to this ticket
Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview;Subaction=AppointmentCreate;
  ↳PluginKey=0100-Ticket;ObjectID=[%
  Data.TicketID | uri %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: New Appointment
PopupType: ''
Target: ''
```


Frontend → Agent → View → WebNotificationView

193.1 AgentFrontend::WebNotificationList###DefaultConfig

Default configuration for the web notification list (Columns: 0 - Disabled, 1 - Available, 2 - Enabled by default).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

--- "----\n                                Type: BusinessObject\n↪BusinessObjectType:                               \n  WebNotification\n↪Columns:\n  2\n  Name: 2\n  ObjectReference: 2\n  ObjectType:\n  2\n  Subject: 2\n  DefaultColumnOrder:\n  -\n  Name\n  - CreateTime\n  - Subject\n  -\n  ObjectType\n  - ObjectReference\n↪HideAvailableFilters:\n  []\n  ItemsPerPage: 25\n  Limit: 1000\n  SortBy:\n  \ - Column: CreateTime\n  Direction: Up\n  FilterPresets:\n  {}

```

193.2 NotificationView::ObjectTypes

List of object types for the notification view.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Appointment: Appointment  
Calendar: Calendar  
Ticket: Ticket
```

194.1 *AttachmentDownloadType*

Permite escolher entre mostrar os anexos de um chamado no navegador (embutido) ou possibilitar apenas que eles sejam baixados (anexo).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- attachment
```

194.2 *DefaultLanguage*

Define o idioma padrão do frontend. Todos os valores possíveis são determinados pelos arquivos de idioma disponíveis no sistema (veja a próxima definição).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- en
```

194.3 *DefaultTheme*

Defines the default front-end (HTML) theme to be used by the agents. If you like, you can add your own theme. Please refer the administrator manual located at <https://doc.otrs.com/doc/>.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Standard
```

194.4 *DefaultTheme::HostBased*

It is possible to configure different themes to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in “Key” should match the domain, and the value in “Content” should be a valid theme on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
host1\.example\.com: SomeTheme1
host2\.example\.com: SomeTheme2
```

194.5 *DefaultUsedLanguages*

Definir todos idiomas que devem estar disponíveis para a aplicação. Especificar aqui apenas nomes de idiomas em Inglês.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
ar_SA: Arabic (Saudi Arabia)
bg: Bulgarian
ca: Catalan
cs: Czech
da: Danish
de: German
el: Greek
en: English (United States)
en_CA: English (Canada)
en_GB: English (United Kingdom)
es: Spanish
es_CO: Spanish (Colombia)
es_MX: Spanish (Mexico)
et: Estonian
fa: Persian
fi: Finnish
fr: French
fr_CA: French (Canada)
gl: Galician
he: Hebrew
hi: Hindi
hr: Croatian
hu: Hungarian
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

id: Indonesian
it: Italian
ja: Japanese
ko: Korean
lt: Lithuanian
lv: Latvian
mk: Macedonian
ms: Malay
nb_NO: Norwegian
nl: Dutch
pl: Polish
pt: Portuguese
pt_BR: Portuguese (Brasil)
ro: Romanian
ru: Russian
sk_SK: Slovak
sl: Slovenian
sr_Cyrl: Serbian Cyrillic
sr_Latn: Serbian Latin
sv: Swedish
sw: Swahili
th_TH: Thai
tr: Turkish
uk: Ukrainian
vi_VN: Vietnam
zh_CN: Chinese (Simplified)
zh_TW: Chinese (Traditional)

```

194.6 *DefaultUsedLanguagesNative*

Definir todos idiomas que devem estar disponíveis para a aplicação. Especificar aqui apenas nomes de idiomas em forma nativa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

---
ar_SA:
bg:
ca: Català
cs: Český
da: Dansk
de: Deutsch
el: Ελληνικά
en: English (United States)
en_CA: English (Canada)
en_GB: English (United Kingdom)
es: Español
es_CO: Español (Colombia)
es_MX: Español (México)

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
et: Eesti
fa:
fi: Suomi
fr: Français
fr_CA: Français (Canada)
gl: Galego
he:
hi:
hr: Hrvatski
hu: Magyar
id: Bahasa Indonesia
it: Italiano
ja: 日本語
ko: □□□
lt: Lietuvių kalba
lv: Latvijās
mk: M
ms: Melayu
nb_NO: Norsk bokmål
nl: Nederlandse
pl: Polski
pt: Português
pt_BR: Português Brasileiro
ro: Română
ru:
sk_SK: Slovenčina
sl: Slovenščina
sr_Cyrl:
sr_Latn: Srpski
sv: Svenska
sw: Kiswahili
th_TH:
tr: Türkçe
uk:
vi_VN: Vi t Nam
zh_CN: 简体中文
zh_TW: 正體中文
```

194.7 *DefaultViewLines*

Define o número de linhas exibidas nas mensagens de texto (exemplo: linhas de ticket na Visão de Fila)

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '6000'
```

194.8 *DefaultViewNewLine*

Quebra de linha automatizada em mensagens de texto após x número de caracteres.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '90'
```

194.9 *DisableContentSecurityPolicy*

Desativa o cabeçalho HTTP “Content-Security-Policy” para permitir o carregamento de conteúdos de scripts externos. Desativar este cabeçalho HTTP pode ser um problema de segurança! Só desative se você souber o que está fazendo.

Default value:

```
--- 0
```

194.10 *DisableIFrameOriginRestricted*

Desativa o cabeçalho HTTP “X-Frame-Options: SAMEORIGIN” para que o OTRS seja incluído como um IFrame em outras páginas web. Desativar este cabeçalho HTTP pode ser um problema de segurança! Só desative se você souber o que está fazendo.

Default value:

```
--- 0
```

194.11 *FirstnameLastnameOrder*

Especifica a ordem em que o primeiro e o último nomes de agentes serão exibidos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

194.12 *Frontend::AjaxDebug*

Entrega informações de depuração extendidas no frontend caso um erro AJAX ocorra, se ativado.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- 0
```

194.13 *Frontend::DebugMode*

Ativa ou desativa o modo de depuração sobre a interface de frontend.

Default value:

```
---- 0
```

194.14 *Frontend::MenuDragDropEnabled*

Habilita “arrasta e solta” na navegação principal.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- '1'
```

194.15 *Frontend::PrefixPath*

Needed for operation behind a reverse proxy with a prefix path. Specify with leading, but without trailing slash (e.g. `‘/prefix/path’`).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- ''
```

194.16 *Frontend::RichText*

Usar RichText quando visualizar e editar: artigos, saudações, assinaturas, modelos, auto respostas e notificações.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- '1'
```

194.17 *Frontend::RichText::DefaultCSS*

Define o CSS padrão utilizados nos editores rich text.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 'font-family:Geneva,Helvetica,Arial,sans-serif; font-size: 12px;'
```

194.18 *Frontend::RichText::EnhancedMode*

Define se o modo avançado deve ser utilizado (permite o uso de tabela, substituição, subscripto, sobrescrito, colar do Word, etc.).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

194.19 *Frontend::RichTextHeight*

Define a altura do componente de edição rich text. Registre um número (pixels) ou uma porcentagem (relativo).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '320'
```

194.20 *Frontend::RichTextPath*

Define o caminho URL do editor de texto rico.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/htdocs/js/thirdparty/ckeditor-4.7.0/
```

194.21 *Frontend::RichTextWidth*

Defines the width for the rich text editor component. Enter number (pixels) or percent value (relative).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '620'
```

194.22 *Frontend::TemplateCache*

Ativa ou desativa o cache de modelos. **ATENÇÃO! NÃO** desative cache de modelo em ambientes produtivos pois isto causará uma enorme queda de performance! Esta definição só deve ser desativada para razões de depuração!

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

194.23 *Frontend::Themes*

Ativa os temas disponíveis no sistema. O valor 1 significa ativo, 0 significa inativo.

Default value:

```
---  
Lite: '0'  
Standard: '1'
```

194.24 *HTTPSForceRedirect*

Força o redirecionamento de todos acesso via protocolo http para https. Por favor verifique se esta correta a configuração do protocolo https do seu servidor web antes de ativar esta opção.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

194.25 *HttpType*

Define o tipo de protocolo utilizado pelo servidor web para servir a aplicação. Se o protocolo https for utilizado no lugar do http básico, isto deve ser especificado aqui. Como isto não tem efeito nas definições ou no comportamento do servidor web, isto não irá alterar o método que a aplicação será acessada e, se estiver errado, isto não irá prevenir a realização de login na aplicação. Esta definição só é utilizada como a variável `OTRS_CONFIG_HttpType` que pode ser encontrada em todas as formas de mensagem utilizada pela aplicação para construir links para tickets dentro do seu sistema.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- http
```

194.26 *OutOfOfficeMessageTemplate*

Defines out of office message template. Two string parameters (%s) available: end date and number of days left.

Default value:

```
--- '*** out of office until %s (%s d left) ***'
```

194.27 *Ticket::Frontend::BlockLoadingRemoteContent*

Makes the application block external content loading.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

194.28 *WebUploadCacheModule*

Seleciona o módulo que lida com carregamentos na interface web. “DB” armazenad todos carregamentos no banco de dados, “FS” utiliza o sistema de arquivos.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Kernel::System::Web::UploadCache::DB
```


195.1 *Loader::Agent::CommonCSS###000-Framework*

Lista de arquivos CSS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- Core.Reset.css  
- Core.Default.css  
- Core.Header.css  
- Core.OverviewControl.css  
- Core.OverviewSmall.css  
- Core.OverviewMedium.css  
- Core.OverviewLarge.css  
- Core.Footer.css  
- Core.PageLayout.css  
- Core.Form.css  
- Core.Table.css  
- Core.Login.css  
- Core.Widget.css  
- Core.WidgetMenu.css  
- Core.TicketDetail.css  
- Core.Tooltip.css  
- Core.Dialog.css  
- Core.InputFields.css  
- Core.Print.css  
- Core.Animations.css  
- Core.DocumentSearch.css  
- Core.AgentSearch.css
```

195.2 *Loader::Agent::CommonCSS###001-Daemon*

Lista de arquivos CSS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
----  
- Core.Agent.Daemon.css
```

195.3 *Loader::Agent::CommonCSS###200-FAQ*

Lista de arquivos CSS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
----  
- Core.Agent.FAQ.Default.css
```

195.4 *Loader::Agent::CommonJS###000-Framework*

Lista de arquivos JS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
----  
- thirdparty/jquery-3.2.1/jquery.js  
- thirdparty/jquery-browser-detection/jquery-browser-detection.js  
- thirdparty/jquery-ui-1.12.1/jquery-ui.js  
- thirdparty/jquery-ui-touch-punch-0.2.3/jquery.ui.touch-punch.js  
- thirdparty/jquery-validate-1.16.0/jquery.validate.js  
- thirdparty/jquery-pubsub/pubsub.js  
- thirdparty/jquery-jstree-3.3.7/jquery.jstree.js  
- thirdparty/nunjucks-3.0.1/nunjucks.js  
- Core.Init.js  
- Core.JavaScriptEnhancements.js  
- Core.Debug.js  
- Core.Exception.js  
- Core.Data.js  
- Core.Config.js  
- Core.Language.js  
- Core.Template.js  
- Core.JSON.js  
- Core.App.js  
- Core.App.Responsive.js  
- Core.AJAX.js  
- Core.UI.js
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

- Core.UI.InputFields.js
- Core.UI.Accordion.js
- Core.UI.Datepicker.js
- Core.UI.DnD.js
- Core.UI.Floater.js
- Core.UI.Resizable.js
- Core.UI.Table.js
- Core.UI.Accessibility.js
- Core.UI.RichTextEditor.js
- Core.UI.Dialog.js
- Core.UI.ActionRow.js
- Core.UI.Popup.js
- Core.UI.TreeSelection.js
- Core.UI.Autocomplete.js
- Core.Form.js
- Core.Form.ErrorTooltips.js
- Core.Form.Validate.js
- Core.Agent.js
- Core.Agent.Search.js
- Core.Agent.DocumentSearch.js
- Core.Agent.CustomerInformationCenterSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerUserInformationCenterSearch.js
- Core.Agent.Header.js
- Core.UI.Notification.js
- Core.Agent.Responsive.js

```

195.5 *Loader::Agent::CommonJS###001-Daemon*

Lista de arquivos JS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```

----
- Core.Agent.Daemon.js

```

195.6 *Loader::Agent::CommonJS###001-JQueryMigrate*

Lista de arquivos JS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

----
- thirdparty/jquery-migrate-3.0.0/jquery-migrate.js

```

195.7 *Loader::Agent::CommonJS###002-Ticket*

Lista de arquivos JS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- Core.Agent.Chat.Toolbar.js  
- Core.VideoChat.js  
- thirdparty/adapter.js-6.4.0/adapter.js
```

195.8 *Loader::Agent::CommonJS###100-CKEditor*

Lista de arquivos JS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- thirdparty/ckeditor-4.7.0/ckeditor.js
```

195.9 *Loader::Agent::CommonJS###200-DynamicFieldContactWithData*

Lista de arquivos JS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- Core.Agent.DynamicFieldContactWithDataSearch.js
```

195.10 *Loader::Agent::CommonJS###200-FAQ*

Lista de arquivos JS que sempre serão carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- Core.Agent.FAQ.TicketCompose.js
```


195.11 *Loader::Agent::DefaultSelectedSkin*

O Nome Interno do skin de agente que deve ser utilizado na interface de agente. Por favor verificar os skins disponíveis em `Frontend::Agent::Skins`.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- default
```

195.12 *Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased*

It is possible to configure different skins, for example to distinguish between different agents, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in “Key” should match the domain, and the value in “Content” should be a valid skin on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
host1\.example\.com: SomeSkin1
host2\.example\.com: SomeSkin2
```

195.13 *Loader::Agent::ResponsiveCSS###000-Framework*

Lista de arquivos responsivos CSS que sempre são carregados na interface de agente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- Core.Responsive.css
```

195.14 *Loader::Agent::Skin###000-default*

Tema padrão para a interface de agente.

Default value:

```
---
Description: The Default skin of OTRS.
HomePage: www.otrs.org
InternalName: default
VisibleName: OTRS
```

195.15 *Loader::Agent::Skin###001-slim*

Tema padrão para a interface de agente (versão slim).

Default value:

```
---
Description: A more compact version of the OTRS skin which tries to save
↳screen space
  for power users.
HomePage: www.otrs.org
InternalName: slim
VisibleName: Slim
```

195.16 *Loader::Agent::Skin###002-high-contrast*

High contrast skin for visually impaired users.

Default value:

```
---
Description: High contrast skin for visually impaired users.
HomePage: www.otrs.com
InternalName: highcontrast
VisibleName: High Contrast
```

195.17 *Loader::Enabled::CSS*

If enabled, OTRS will deliver all CSS files in minified form.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

195.18 *Loader::Enabled::JS*

If enabled, OTRS will deliver all JavaScript files in minified form.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

196.1 *Frontend::AdminModuleGroups###001-Framework*

Define grupos disponíveis para a tela de visão geral de Administração.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
Administration:
  Order: '6000'
  Title: Administration
Agent:
  Order: '4200'
  Title: Agent Interface
Automation:
  Order: '4000'
  Title: Processes & Automation
Communication:
  Order: '2000'
  Title: Communication & Notifications
External:
  Order: '4500'
  Title: External Interface
Miscellaneous:
  Order: '7000'
  Title: Miscellaneous
OTRSGroup:
  Order: '5000'
  Title: OTRS Group Services
Ticket:
  Order: '1000'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Title: Ticket Settings
Users:
Order: '3000'
Title: Users, Groups & Roles
```

Frontend → Base → OutputFilter

197.1 *Frontend::Output::FilterText###AAAURL*

Define o filtro que processa o texto em artigos de forma a realçar URLs.

Default value:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::URL
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
```

197.2 *Frontend::Output::FilterText###OutputFilterTextAutoLink*

Define um filtro para processar o texto nos artigos, a fim de destacar palavras-chave predefinidas.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::AutoLink
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
```

197.3 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Bugtraq*

Define um filtro para a saída HTML para adicionar links atrás de números bugtraq. O elemento Imagem permite dois tipos de entrada. Primeiro o nome de uma imagem (faq.png, por exemplo). Neste caso, o caminho de imagem OTRS será usado. A segunda possibilidade é inserir o link para a imagem.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
RegExp:
- Bugtraq[\s\w\t]*?ID[\s\w\t]*?:[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\s\w\t]*?ID[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\s\w\t]*?:[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- BID[\s\w\t]*?:[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- BID[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Security Focus
  Image: https://www.securityfocus.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://www.securityfocus.com/bid/<MATCH1>/info
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=<MATCH>

```

197.4 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###CVE

Define um filtro para a saída HTML para adicionar links atrás de números CVE. O elemento Imagem permite dois tipos de entrada. Primeiro o nome de uma imagem (faq.png, por exemplo). Neste caso, o caminho de imagem OTRS será usado. A segunda possibilidade é inserir o link para a imagem.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\\d{3,4})\-(\\d{2,})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Mitre
  Image: https://cve.mitre.org/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
URL3:
  Description: US-CERT NVD

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Image: https://nvd.nist.gov/NVD/Media/images/favicons/favicon-16x16.png
Target: _blank
URL: https://nvd.nist.gov/nvd.cfm?cvename=<MATCH1>--<MATCH2>--<MATCH3>
```

197.5 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###FAQ

Um filtro de saída HTML para adicionar links para trás uma seqüência definida. O elemento de imagem permite dois tipos de entrada. Primeiro, o nome de uma imagem (faq.png, por exemplo). Neste caso, o caminho da imagem OTRS será usado. A segunda possibilidade é inserir o link para a imagem.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
RegExp:
- (FAQ) [#\s]*?1(\d{4})
URL1:
  Description: FAQ
  Image: /otrs-web/skins/Agent/default/img/help-small.png
  Target: _blank
  URL: /otrs/index.pl?Action=AgentFAQZoom;ItemID=<MATCH2>
```

197.6 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###MSBulletins

Define um filtro para a saída HTML para adicionar links atrás de números MSBulletin. O elemento Imagem permite dois tipos de entrada. Primeiro o nome de uma imagem (faq.png, por exemplo). Neste caso, o caminho de imagem OTRS será usado. A segunda possibilidade é inserir o link para a imagem.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
RegExp:
- MS[^A-Za-z]{0,5}(\d\d)?.?(\d{2,4})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Microsoft Technet
  Image: https://www.microsoft.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/MS<MATCH1>--<MATCH2>
  →.mspx
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=MS<MATCH1>--<MATCH2>
```

197.7 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting1*

Definir um filtro para a saída HTML para adicionar links por trás de uma sequência definida. O elemento Imagem permite dois tipos de entrada. Em primeiro lugar o nome de uma imagem (faq.png, por exemplo). Neste caso, o caminho de imagem OTRS será usado. A segunda possibilidade é inserir o link para a imagem.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
RegExp:
- RegExp
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
  Description: Description
  Image: Image
  Target: _blank
  URL: URL
```

197.8 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting2*

Define um filtro para a saída HTML para adicionar links atrás de uma sequência de texto definida. O elemento Imagem permite dois tipos de entrada. Primeiro o nome de uma imagem (faq.png, por exemplo). Neste caso, o caminho de imagem OTRS será usado. A segunda possibilidade é inserir o link para a imagem.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
RegExp:
- RegExp
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
  Description: Description
  Image: Image
  Target: _blank
  URL: URL
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

URL3:

Description: Description

Image: Image

Target: _blank

URL: URL

Frontend → External

198.1 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsButtonLink*

Defines the link of the button which will be considered for the button if no agent is available for chat.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- | |
```

198.2 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsButtonText*

Defines the text of the button which will be displayed if no agent is available for chat.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- | |
```

198.3 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsDescription*

Defines a reference message for the button.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---- | |
```

198.4 *ChatFrontend::ExternalScripts*

Defines the list of external script resources that will be included in the chat app. You will still need to unblock any domains used by these scripts in the `WebApp::Server::AdditionalOrigins` setting. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- []
```

198.5 *ChatFrontend::InlineScripts*

Defines the list of inline scripts that will be included in the chat app. You will still need to unblock any domains used by these scripts in the `WebApp::Server::AdditionalOrigins` setting. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- []
```

198.6 *ExternalFrontend::CustomizationColors*

Lista de cores em RGB hexadecimal que estarão disponíveis para seleção durante personalização da interface externa. Certifique-se que as cores sejam escuras o suficiente para que texto de fundo branco possa ser sobreposto nelas.

Default value:

```
---
- '#000000'
- '#1E1E1E'
- '#3A3A3A'
- '#545453'
- '#6E6E6E'
- '#878687'
- '#888787'
- '#A09FA0'
- '#B8B8B8'
- '#D0D0D0'
- '#E8E8E8'
- '#FFFFFF'
- '#891100'
- '#894800'
- '#888501'
- '#458401'
- '#028401'
- '#018448'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'  
- '#491A88'  
- '#891E88'  
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFD'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFD'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

198.7 *ExternalFrontend::DefaultLanguage*

Define o método para determinar o idioma padrão na interface externa. 'Auto-detect' vai definir o idioma baseado na configuração do navegador web. 'System default' vai utilizar o valor configurado na definição DefaultLanguage. Observe que, uma vez que um usuário sobrescrever o idioma padrão, esta opção sera utilizada no futuro.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Browser
```

198.8 *ExternalFrontend::ExternalScripts*

Defines the list of external script resources that will be included in the external interface app. You will still need to unblock any domains used by these scripts in the WebApp::Server::AdditionalOrigins setting. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- []
```

198.9 *ExternalFrontend::InlineScripts*

Defines the list of inline scripts that will be included in the external interface app. You will still need to unblock any domains used by these scripts in the `WebApp::Server::AdditionalOrigins` setting. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- []
```

198.10 *ExternalFrontend::LanguageFallback*

Define o idioma de fallback da interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- en
```

198.11 *ExternalFrontend::Languages*

Lista de idiomas que estarão disponíveis no frontend externo. Por favor, certifique-se que ela contém o valor selecionado em `ExternalFrontend::LanguageFallback`.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- en  
- en_CA  
- en_GB  
- de  
- es  
- es_MX  
- hu  
- zh_CN  
- pt_BR  
- fr
```

198.12 *ExternalFrontend::QueueMap*

Define o mapeamento de nome de fila para a interface externa.

Default value:

```
--- {}
```

198.13 *ExternalFrontend::StateMap*

Define o mapeamento de nome de estado para a interface externa.

Default value:

```
--- {}
```

Frontend → *External* → *Auth*

199.1 *ExternalFrontend::Auth::LoginURL*

Define uma URL alternativa de login para a interface externa.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

199.2 *ExternalFrontend::Auth::LogoutURL*

Define uma URL alternativa de logout para a interface externa.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
--- http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```

Frontend → External → DocumentSearch

200.1 *DocumentSearch::External::DynamicField*

Campos dinâmicos pesquisáveis e realçáveis na interface externa.

Default value:

```
--- {}
```


201.1 *ExternalFrontend::Menu###Bottom*

Registro de item de menu de fim de página na interface externa. Itens adicionais do menu são definidos ao adicionar novos itens e especificar seus parâmetros. Arrays ‘Group’ e ‘GroupRo’ podem ser utilizados para limitar a exibição dos links para membros de determinados grupos com permissões RW e RO respectivamente. ‘Name’ define o texto exibido do link e ‘Description’ será exibido como dica ao pairar com o mouse sobre o link. ‘Link’ significa o caminho de uma rota de aplicação ou o link para uma página externa. Favor observar que você só pode definir um de cada a cada momento. ‘IsPublic’ define se o link será exibido para usuários não autenticados e, neste caso, deve estar definido como ‘1’, e os parâmetros ‘Group’ e ‘GroupRo’ serão ignorados. ‘Target’ irá definir o atributo alvo do link, favor utilizar ‘_blank’ para abrir em uma nova aba. ‘Prio’ determina a ordem dos links, com números menores sendo exibidos primeiro.

Default value:

```
---
- Description: Knowledge base.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /knowledge-base
  Name: Knowledge Base
  Prio: '100'
  Target: ''
- Description: Service catalog.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Link: /service-catalogue
  Name: Service Catalog
  Prio: '200'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

Target: ''
- Description: Privacy policy example.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /c/privacy-policy-example
  Name: Privacy Policy Example
  Prio: '300'
  Target: ''
- Description: Imprint example.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: ''
  Link: /c/imprint-example
  Name: Imprint Example
  Prio: '400'
  Target: ''
- Description: Copyright notice.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: https://otrs.com
  Name: Copyright 2019 OTRS
  Prio: '500'
  Target: ''

```

201.2 ExternalFrontend::Menu###Main

Registro de item de menu principal para a interface externa. Links de menu adicionais são definidos ao se adicionar novos itens e se especificar seus parâmetros. Arrays ‘Group’ e ‘GroupRo’ podem ser utilizados para limitar a exibição de links para membros de determinados grupos com permissões RW e RO respectivamente. ‘Name’ define o texto do link exibido e ‘Description’ será exibido como dica ao flutuar com o mouse sobre o link. ‘Link’ serve para o caminho de rota de aplicação ou um link para uma página externa. Favor observar que você só pode definir um deles por vez. ‘IsPublic’ define se o link pode ser exibido para usuários não autenticados e, neste caso, deve ser definido como ‘1’ e parâmetros ‘Group’ e ‘GroupRo’ serão ignorados. ‘Target’ irá definir o atributo alvo do ticket. Favor utilizar ‘_blank’ para abrir em uma nova aba. ‘Prio’ determina a ordem dos links, com os números menores sendo exibidos primeiro.

Default value:

```

---
- Description: Knowledge base.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /knowledge-base
  Name: Knowledge Base
  Prio: '100'
  Target: ''

```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```

- Description: Service catalog.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Link: /service-catalogue
  Name: Service Catalog
  Prio: '200'
  Target: ''
- Description: Custom link 2.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /error
  Name: Custom Link 2
  Prio: '300'
  Target: ''
- Description: Custom link 3.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: ''
  Link: /ticket/overview
  Name: Custom Link 3
  Prio: '400'
  Target: ''

```

201.3 ExternalFrontend::Menu###Top

Registro de item de menu de topo da interface externa. Links de menu adicionais são definidos ao adicionar novos itens e especificar seus parâmetros. Arrays 'Group' e 'GroupRo' podem ser utilizados para limitar a exibição dos links para membros de certos grupos com permissões RW e RO respectivamente. 'Name' define o texto do link exibido e 'Description' será exibido como dica ao pairar com o mouse sobre o link. 'Link' é para o caminho de rota da aplicação ou para um link para uma página externa. Favor observar que você pode definir apenas um deles por vez. 'IsPublic' define se o link será exibido para usuários não autenticados e, caso definido como '1', os parâmetros 'Group' e 'GroupRo' serão ignorados. 'Target' irá definir os atributos alvo do link. Favor utilizar '_blank' para abrir em uma nova aba. 'Prio' determina a ordem dos links, com números menores exibidos primeiro.

Default value:

```

---
- Description: Custom link 1.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /home
  Name: Custom Link 1
  Prio: '100'
  Target: ''

```

Frontend → External → PrivacyNotice

202.1 *ExternalFrontend::PrivacyNotice*

Defines privacy notice configuration for the external interface. The notice will be shown to all users until they accept the privacy policy. To deactivate the notice completely, simply disable this setting.

Default value:

```
---
de:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: Datenschutz-Vereinbarung
  Text: Diese Website verwendet Cookies. Mit der Nutzung dieser Website
  ↳akzeptieren
  Sie unsere %s.
en:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: data protection
  Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
  ↳agreement.
en_CA:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: data protection
  Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
  ↳agreement.
en_GB:
```

(continues on next page)

```
ButtonText: Ok
Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
LinkTarget: _blank
LinkText: data protection
Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
↪agreement.
es:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: protección de datos
  Text: Este sitio utiliza cookies. Al continuar navegando, usted acepta
↪nuestro acuerdo
  de %s.
es_MX:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: protección de datos
  Text: Este sitio utiliza cookies. Al continuar navegando, usted acepta
↪nuestro acuerdo
  de %s.
fr:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: de protection des données
  Text: Ce site utilise des cookies. En utilisant ce site, vous acceptez
↪notre accord
  %s.
hu:
  ButtonText: Rendben
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: adatvédelmi
  Text: Ez az oldal sütiket használ. Az oldal használatával elfogadja az %s
↪irányelveinket.
pt_BR:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: proteção de dados
  Text: Este site utiliza cookies. Ao usar este site, aceita o nosso acordo
↪de %s.
zh_CN:
  ButtonText: 好的
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: 数据保护
  Text: 该网站使用 cookies。使用本网站表示您接受我们的%s 条款。
```

Frontend → External → Route

203.1 *ExternalFrontend::Route###001-Framework*

Define as rotas de aplicação da interface externa. Rotas adicionais são definidas ao adicionar novos itens e ao especificar seus parâmetros. Arrays 'Group' e 'GroupRo' podem ser utilizados para limitar o acesso da rota para membros de certos grupos com permissões RW e RO respectivamente. 'Path' define o caminho relativo da rota e 'Alias' pode ser utilizado para definir um caminho alternativo. 'Component' é o caminho para o componente Vue responsável por disponibilizar o conteúdo da rota, relativa à pasta Components/Route na aplicação. 'IsPublic' define se a rota será acessada por usuários não autenticados e, neste caso, isto deve estar definido como '1'. Parâmetros 'Group' e 'GroupRo' serão ignorados. 'Props' pode ser utilizado para sinalizar o caminho que contém segmentos dinâmicos e que seus valores devem estar amarrados ao componente como props (utilize '1' para ligar esta funcionalidade).

Default value:

```
---
- Alias: /home
  Component: HomePage
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /
  Props: ''
- Alias: /c/:slug
  Component: CustomPage
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /content/:slug
  Props: '1'
- Alias: '*'
  Component: ErrorPage
```

(continues on next page)

```
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Path: /error
Props: '1'
- Alias: ''
  Component: TicketOverview
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /ticket/overview/:filter?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: Search
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /search/:searchQuery?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: PersonalPreferences
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /account/personal-preferences/:category?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: TicketCreate
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /ticket/create/:mode?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: TicketDetailView
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /ticket/number/:ticketNumber
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: ServiceCatalogue
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /service-catalogue/:categoryId?
  Props: '1'
- Alias: /knowledge-base/
  Component: KnowledgeBaseOverview
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
```

(continues on next page)

(continuação da página anterior)

```
Path: /knowledge-base/category/:categoryId?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: KnowledgeBaseDetailView
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Path: /knowledge-base/article/:articleId
Props: '1'
- Alias: ''
Component: PersonalNotifications
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /personal-notifications
Props: '1'
```

Frontend → External → View → KnowledgeBaseDetail

204.1 ExternalFrontend::KnowledgeBaseDetailView###DynamicField

Campos dinâmicos exibidos na visão detalhada da base de conhecimento da interface de agente.

Default value:

```
--- {}
```

Frontend → External → View → Preferences

205.1 *CustomerPersonalPreference###Avatar*

Define todos os parâmetros para este item nas preferências de cliente.

Default value:

```
---
Active: '1'
Desc: Upload your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Avatar
PrefKey: UserAvatar
PreferenceGroup: General
Prio: '0100'
```

205.2 *CustomerPersonalPreference###Language*

Define todos os parâmetros para este item nas preferências de cliente.

Default value:

```
---
Active: '1'
Desc: Select the main interface language.
Key: Language
Label: Language
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::Language
PrefKey: UserLanguage
```

(continues on next page)

```
PreferenceGroup: General
Prio: '2000'
```

205.3 *CustomerPersonalPreference###LoginForbidden*

Define todos os parâmetros para este item nas preferências de cliente.

Default value:

```
---
Active: '0'
Desc: The login is forbidden if the customer user reached the max failed,
↳logins.
Key: Login Forbidden
Label: Login Forbidden
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  '0': No
  '1': Yes
PrefKey: UserLoginForbidden
PreferenceGroup: General
Prio: '1000'
```

205.4 *CustomerPersonalPreference###PGP*

Define todos os parâmetros para este item nas preferências de cliente.

Default value:

```
---
Active: '1'
Desc: Upload your PGP key.
Key: PGP Key
Label: PGP Key
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::PGP
PrefKey: UserPGPKey
PreferenceGroup: Security
Prio: '10000'
```

205.5 *CustomerPersonalPreference###Password*

Defines all the parameters for this item in the customer preferences. ‘PasswordRegExp’ allows to match passwords against a regular expression. Define the minimum number of characters using ‘PasswordMinSize’. Define if at least 2 lowercase and 2 uppercase letter characters are needed by setting the appropriate option to ‘1’. ‘PasswordMin2Characters’ defines if the password needs to contain at least 2 letter characters (set to 0 or 1). ‘PasswordNeedDigit’ controls the need of at least 1 digit (set to 0 or 1 to control). ‘PasswordMaxLoginFailed’ allows to set an customer to invalid-temporarily if max

failed logins reached. 'PasswordHistory' is the amount of how many old passwords are stored which can not be used as new password. 'PasswordTTL' is the time in days how long passwords are valid. 'PasswordWarnBeforeExpiry' is the time in days which is used to display a warning before passwords expires. With 'PasswordChangeAfterFirstLogin' the user must change the password after the first login. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Default value:

```

---
Active: '1'
Area: Customer
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change password
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Password
PasswordChangeAfterFirstLogin: '1'
PasswordHistory: '10'
PasswordMaxLoginFailed: '5'
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '2'
PasswordMinSize: '8'
PasswordNeedDigit: '1'
PasswordRegExp: ''
PasswordTTL: '30'
PasswordWarnBeforeExpiry: '5'
PreferenceGroup: Security
Prio: '1000'

```

205.6 CustomerPersonalPreference###SMIME

Define todos os parâmetros para este item nas preferências de cliente.

Default value:

```

---
Active: '1'
Desc: Upload your S/MIME certificate.
Key: S/MIME Certificate
Label: S/MIME Certificate
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::SMIME
PrefKey: UserSMIMEKey
PreferenceGroup: Security
Prio: '11000'

```

205.7 CustomerPersonalPreference###TimeZone

Define todos os parâmetros para este item nas preferências de cliente.

Default value:

```
---
Active: '1'
Desc: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to
↳this
time zone.
Key: Time Zone
Label: Time Zone
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::TimeZone
PrefKey: UserTimeZone
PreferenceGroup: General
Prio: '2500'
```

205.8 *CustomerPersonalPreference###TwoFactor*

Define os parâmetros de configuração deste item para visualização na visão de preferências.

Default value:

```
---
Active: '1'
Desc: Manage your two-factor authentication settings.
Key: Two-factor
Label: Two-factor Authentication
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::TwoFactor
PrefKey: TwoFactor
PreferenceGroup: Security
Prio: '1200'
```

205.9 *CustomerPersonalPreference::Groups###0001-Framework*

Categorias de preferências de cliente.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
- Description: ''
  Label: General
  Name: General
  Order: '1000'
  Title: ''
- Description: ''
  Label: Security
  Name: Security
  Order: '2000'
  Title: ''
```

205.10 *CustomerPersonalPreference::OldModuleMapping###0001-Framework*

Define os parâmetros de configuração deste item para visualização na visão de preferências.

Default value:

```
----  
LoginForbidden: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic  
PGP: Kernel::Output::HTML::Preferences::PGP  
SMIME: Kernel::Output::HTML::Preferences::SMIME  
TwoFactor: Kernel::Output::HTML::Preferences::TwoFactor
```

Frontend → External → View → TicketCreate

206.1 ExternalFrontend::TicketCreate###DynamicField

Dynamic fields options shown in the ticket message screen of the external interface. NOTE: If you want to display these fields also in the ticket detail view of the external interface, you have to enable them in ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField.

Default value:

```
--- {}
```

206.2 ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryComment

Comment for new history entries in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

206.3 ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryType

Defines the default history type in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- WebRequestCustomer
```

206.4 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::DefaultLanguage*

Os idiomas padrão para os artigos de Base de Conhecimento relacionados.

Default value:

```
---  
- en
```

206.5 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Enabled*

Ativa a funcionalidade de base de conhecimento relacionada para a interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

206.6 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::QueueNames*

Lista de nomes de filas para as quais a funcionalidade de artigo de base de conhecimento relacionada está ativada.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
- Raw
```

206.7 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::ShowLimit*

Limite de saída para os artigos de base de conhecimento relacionada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '5'
```

206.8 *ExternalFrontend::TicketCreate###NextScreenAfterNewTicket*

Determines the next screen after new customer ticket in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:


```
--- TicketOverview
```

206.9 *ExternalFrontend::TicketCreate###Priority*

Allows customers to set the ticket priority in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

206.10 *ExternalFrontend::TicketCreate###PriorityDefault*

Defines the default priority of new customer tickets in the external interface.

Default value:

```
--- 3 normal
```

206.11 *ExternalFrontend::TicketCreate###Queue*

Allows customers to set the ticket queue in the external interface. If this is not enabled, QueueDefault should be configured.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

206.12 *ExternalFrontend::TicketCreate###QueueDefault*

Defines the default queue for new customer tickets in the external interface.

Default value:

```
--- Postmaster
```

206.13 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLA*

Allows customers to set the ticket SLA in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

206.14 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLAMandatory*

Define se o SLA deve ser selecionado pelo cliente.

Default value:

--- 0

206.15 *ExternalFrontend::TicketCreate###SenderType*

Sender type for new tickets from the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- customer

206.16 *ExternalFrontend::TicketCreate###Service*

Allows customers to set the ticket service in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

206.17 *ExternalFrontend::TicketCreate###ServiceMandatory*

Define se serviço deve ser selecionado pelo cliente.

Default value:

--- 0

206.18 *ExternalFrontend::TicketCreate###StateDefault*

Defines the default state of new customer tickets in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- new
```

206.19 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketType*

Allows customers to set the ticket type in the external interface. If this is not enabled, TicketTypeDefault should be configured.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

206.20 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketTypeDefault*

Defines the default ticket type for new customer tickets in the external interface.

Default value:

```
--- Unclassified
```

Frontend → External → View → TicketDetail

207.1 ExternalFrontend::TicketDetailView###AccountedTimeDisplay

Define o tempo contabilizado para um artigo na visão detalhada de ticket na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

207.2 ExternalFrontend::TicketDetailView###AttributesView

Mostra os atributos de ticket ativados na interface externa (0 = Desativado e 1 = Ativado).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
Owner: '0'  
Priority: '1'  
Queue: '1'  
Responsible: '0'  
SLA: '0'  
Service: '0'  
State: '1'  
Type: '0'
```

207.3 *ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField*

Campos dinâmicos exibidos na visão detalhada de ticket da interface externa.

Default value:

```
--- {}
```

207.4 *ExternalFrontend::TicketDetailView###FollowUpDynamicField*

Opções de campos dinâmicos exibidas na seção de resposta de ticket na visão detalhada de ticket na interface externa.

Default value:

```
--- {}
```

207.5 *ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface externa para a visão de detalhes de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- ''
```

207.6 *ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface externa para a visão de detalhes de ticket.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- FollowUp
```

207.7 *ExternalFrontend::TicketDetailView###NextScreenAfterFollowUp*

Determines the next screen after the follow-up from the ticket detail view in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- TicketOverview
```

207.8 *ExternalFrontend::TicketDetailView###Priority*

Permite clientes alterar a prioridade do ticket na interface externa.

Default value:

```
--- 0
```

207.9 *ExternalFrontend::TicketDetailView###PriorityDefault*

Defines the default priority of follow-up customer tickets in the ticket detail view in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 3 normal
```

207.10 *ExternalFrontend::TicketDetailView###SenderType*

Define o tipo de remetente padrão para tickets na visão de detalhes de ticket da interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- customer
```

207.11 *ExternalFrontend::TicketDetailView###State*

Permite escolher o próximo estado de composição para tickets de cliente na interface externa.

Default value:

```
--- 0
```

207.12 *ExternalFrontend::TicketDetailView###StateDefault*

Defines the default next state for a ticket after customer follow-up in the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- open
```

207.13 *ExternalFrontend::TicketDetailView###StateType*

Define os próximos estados possíveis para tickets de cliente na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
----  
- open  
- closed
```

Frontend → External → View → TicketOverview

208.1 ExternalFrontend::TicketOverview###ColumnHeader

Mostra ou o assunto do último artigo de cliente ou o título do ticket na interface externa.

Default value:

```
--- TicketTitle
```

208.2 ExternalFrontend::TicketOverview###DynamicField

Campos dinâmicos exibidos na tela de visão geral de ticket da interface externa.

Default value:

```
--- {}
```

208.3 ExternalFrontend::TicketOverview###Owner

Mostrar o proprietário atual na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

208.4 *ExternalFrontend::TicketOverview###Queue*

Mostrar a fila atual na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

208.5 *ExternalFrontend::TicketOverview###State*

Mostrar o estado atual na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

209.1 *GenericInterface::WebserviceConfig::CacheTTL*

Tempo de cache em segundos para o backend de configuração de webservice.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '86400'
```

GenericInterface → *ErrorHandling* → *ModuleRegistration*

210.1 *GenericInterface::ErrorHandling::Module###RequestRetry*

Registro de módulo da Interface Genérica para o módulo de tratamento de erros.

Default value:

```
---  
CommunicationTypeFilter: Requester  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry  
Name: RequestRetry
```

GenericInterface → *Invoker* → *ModuleRegistration*

211.1 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::Test*

Registro de módulo da Interface Genérica para a camada do invoker.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

211.2 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::TestSimple*

Registro de módulo da Interface Genérica para a camada do invoker.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: TestSimple
```

GenericInterface → *Mapping* → *ModuleRegistration*

212.1 *GenericInterface::Mapping::Module###Simple*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de mapeamento.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingSimple
```

212.2 *GenericInterface::Mapping::Module###Test*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de mapeamento.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: ''
```

212.3 *GenericInterface::Mapping::Module###XSLT*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de mapeamento.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingXSLT
```

GenericInterface → *Operation*

213.1 *GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::AgentCacheTTL*

Tempo de cache em segundos para autenticação de agentes na Interface Genérica.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '300'
```

213.2 *GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::CustomerCacheTTL*

Tempo de cache em segundos para autenticação de clientes na Interface Genérica.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '300'
```

213.3 *GenericInterface::Operation::ResponseLoggingMaxSize*

Define o tamanho máximo em KiloByte de respostas da Interface Genérica que são registradas na tabela `gi_debugger_entry_content`.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '200'
```

GenericInterface → *Operation* → *Generic* → *RPC*

214.1 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC*

Ativa o uso da operação *Generic::RPC*.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- 0

214.2 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC::Modules###001-Default*

Registro dos módulos permitidos utilizados na operação *Generic::RPC*. Somente módulos sob *Kernel::System* e *Custom::Kernel::System* (e *Kernel::Config*) são permitidos para execuções.

Default value:

--- []

GenericInterface → *Operation* → *ModuleRegistration*

215.1 *GenericInterface::Operation::Module###AccessToken::Create*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: AccessToken  
Name: Create
```

215.2 *GenericInterface::Operation::Module###AccessToken::Get*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: AccessToken  
Name: Get
```

215.3 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::LanguageList*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: LanguageList
```

215.4 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicCategoryList*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicCategoryList
```

215.5 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQGet*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQGet
```

215.6 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQSearch*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQSearch
```

215.7 *GenericInterface::Operation::Module###Generic::RPC*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:


```

---
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationRPC
Controller: Generic
Name: RPC

```

215.8 *GenericInterface::Operation::Module###Test::Test*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault
Controller: Test
Name: Test

```

215.9 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketCreate*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault
Controller: Ticket
Name: TicketCreate

```

215.10 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketGet*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```

---
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault
Controller: Ticket
Name: TicketGet

```

215.11 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketHistoryGet*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketHistoryGet
```

215.12 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketSearch*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

215.13 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketUpdate*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de operação.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketUpdate
```

GenericInterface → *Operation* → *TicketCreate*

216.1 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###AutoResponseType*

Define o tipo padrão de autorresposta do artigo para esta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- auto reply
```

216.2 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para esta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '%GenericInterface Create'
```

216.3 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para esta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- NewTicket
```

216.4 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###IsVisibleForCustomer*

Define a visibilidade padrão do artigo para cliente para esta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

GenericInterface → *Operation* → *TicketSearch*

217.1 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###Order::Default*

Define a ordem padrão de tickets no resultado da pesquisa de ticket desta operação. Sobe: mais antigo no topo. Desce: mais recente no topo.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Down

217.2 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SearchLimit*

Número máxiom de tickets a serem apresentados como resultado desta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- '500'

217.3 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SortBy::Default*

Define o atributo de ticket padrão para ordenamento de ticket na visão de resultado de pesquisa de ticket desta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- Age

GenericInterface → *Operation* → *TicketUpdate*

218.1 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###AutoResponseType*

Define o tipo padrão de autorresposta do artigo para esta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- auto follow up
```

218.2 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryComment*

Define o comentário do histórico que será utilizado no histórico de ticket na interface de agente para esta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '%GenericInterface Note'
```

218.3 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryType*

Define o tipo de histórico que será utilizado no histórico do ticket na interface de agente para esta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- AddNote
```

218.4 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###IsVisibleForCustomer*

Define a visibilidade padrão do artigo para cliente para esta operação.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

GenericInterface → *Transport* → *ModuleRegistration*

219.1 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::REST*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de transporte.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST  
Name: REST  
Protocol: HTTP
```

219.2 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::SOAP*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de transporte.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP  
Name: SOAP  
Protocol: HTTP
```

219.3 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::Test*

Módulo de registro da interface genérica para a camada de transporte.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPTest  
Name: Test  
Protocol: HTTP
```

220.1 *WebApp::DefaultRedirect*

Define o redirecionamento padrão. Utilize ‘/external’ para a interface externa ou ‘/otrs/index.pl’ para a interface de agente, ou uma URL absoluta se você quiser redirecionar para uma página externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- /external
```

220.2 *WebApp::SSO::RemoteUserSecret*

Segredo compartilhado para SSO. Proxies reversos precisam passar cabeçalhos REMOTE_USER e REMOTE_USER_SECRET com o valor desta definição. Somente então, REMOTE_USER será aceito e utilizável em HTTPBasicAuth.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
---
```

220.3 *WebApp::Server::AdditionalOrigins*

Defines additional origins for production web server content security policy headers. You can specify new entries for any supported rule, please use the name of the rule as the key.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---
connect-src:
- ''
font-src:
- ''
frame-src:
- ''
img-src:
- ''
script-src:
- ''
style-src:
- ''
```

220.4 *WebApp::Server::AutomaticReloadFile*

Defines the path to a file that should signal the need to reload the web server. It will only work correctly with the default value; change this only if you intend to use this file for other purposes (like triggering a cluster-wide web server reload - in this case you have to handle the actual reloads on your own).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/run/otrs.WebServer.pid.needs-reload
```

220.5 *WebApp::Server::TriggerAutomaticReloads*

If active, certain operations like package changes and external interface setting changes will trigger a hot reload of the production web server on the current node. This can be turned off if you plan to restart the web server manually or if another mechanism is used to perform the needed restarts.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

WebApp → API → Agent → Account

221.1 *WebApp::API::Agent::Account::Recover*

Enables agents to recover their own accounts via the agent interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

221.2 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverBody*

Define o texto de corpo para e-mails de notificação enviados a agentes com token sobre nova senha solicitada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\nYou or someone impersonating you has  
→ requested to  
change your OTRS\npassword.\n\nIf you want to do this, click on the one-  
→ time login  
link below within the next 5 minutes.\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_  
→ CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/agent/one-time-login?  
→ tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>\n\nIf  
you did not request a password change, please ignore this email.\n  
→ "
```

221.3 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverEmailSecurity*

Enables email security for agent recover emails.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

221.4 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverSubject*

Define o assunto para e-mails de notificação enviados a agentes com o token sobre uma nova senha solicitada.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- New OTRS password request
```

WebApp → API → Agent → Statistic

222.1 *WebApp::API::Agent::AllowStatisticCacheComputation*

Allows the asynchronous computation of statistics for the agent dashboard.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

222.2 *WebApp::API::Agent::Statistic::FullPermissionGroups*

Enables the full permission to the statistic (e.g. to add/edit and import/export).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- stats
```

WebApp → API → Agent → StatisticReports

223.1 *WebApp::API::Agent::StatisticReports::FullPermissionGroups*

Enables the full permission to the statistic reports (e.g. to add/edit and import/export).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- stats
```

223.2 *WebApp::API::Agent::StatisticReports::ReadOnlyPermissionGroups*

Enables the read only permission to the statistic reports (e.g. to add/edit and import/export).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
---  
- stats
```

WebApp → API → Agent → TicketList

224.1 *WebApp::API::Agent::TicketList::ExtendedSearchCondition*

Allows extended search conditions in the ticket list filters. With this feature you can search e. g. ticket title with this kind of conditions like “(key1*&*key2)” or “(key1*||*key2)” .

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

WebApp → API → Agent → TwoFactor

225.1 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::EmailBody*

Defines the body text of the two-factor mails sent to agents, with a one-time token for completing the authentication challenge.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\nYou or someone impersonating you has tried.\n→to log\n  in into OTRS using your password.\n\nIn order to complete the.\n→authentication challenge,\n  please use the following one-time code:\n\n<OTRS_OTPTOKEN>\n\nOtherwise,\n→click on\n  the one-time login link below within the next 3 minutes:\n\n<OTRS_CONFIG_\n→HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/agent/one-\n→time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>\n\nIf\n  you did not request a login, please report this incident to your.\n→administrator,\n  and change your password immediately.\n\n"
```

225.2 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::EmailSubject*

Defines the subject text of the two-factor mails sent to agents, with a one-time token for completing the authentication challenge.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- New OTRS login request
```

225.3 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::SMSBody*

Defines the text of the two-factor SMS sent to agents, with a one-time token for completing the authentication challenge.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 'Your OTRS login code is: <OTRS_OTPTOKEN>'
```

225.4 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::EmailBody*

Defines the body text of the two-factor setup mails sent to agents, with a one-time token for completing the authentication setup.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, \n\nYou or someone impersonating you requested_\n↳the two-factor\n  setup for your OTRS account.\n\nIn order to complete the authentication_\n↳setup, please\n  use the following one-time code:\n\n<OTRS_OTPTOKEN>\n"
```

225.5 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::EmailSubject*

Defines the subject text of the two-factor setup mails sent to agents, with a one-time token for completing the authentication setup.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- New OTRS two-factor setup request
```

225.6 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::SMSBody*

Defines the text of the two-factor SMS sent to agents, with a one-time token for completing the authentication setup.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 'Your OTRS two-factor setup code is: <OTRS_OTPTOKEN>'
```

WebApp → API → Customer

226.1 *WebApp::API::Customer::DefaultAgentName*

Defines the default agent name in the ticket zoom view of the external interface.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- Support Agent
```

226.2 *WebApp::API::Customer::DisplayAgentCustomAvatar*

Enables or disables the output of the custom agent avatar in the ticket detail view (if this is disabled, the fallback to the default avatar image is active).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

226.3 *WebApp::API::Customer::DisplayNoteFrom*

Defines the displayed style of the From field in notes that are visible for customers. A default agent name can be defined in `WebApp::API::Customer::DefaultAgentName` setting.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

--- FromField

WebApp → API → Customer → Account

227.1 *WebApp::API::Customer::Account::EmailBlacklist*

Se ativo, nenhuma expressão regular pode corresponder com o e-mail do usuário para permitir o registro.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
----  
- \@your\.domain\.example$
```

227.2 *WebApp::API::Customer::Account::EmailWhitelist*

Se ativo, uma expressão regular deve corresponder com o e-mail do usuário para permitir o registro.

Esta definição não está ativa por padrão.

Default value:

```
----  
- \@your\.domain\.example$
```

227.3 *WebApp::API::Customer::Account::Recover*

Permite que clientes recuperem suas próprias contas na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

227.4 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverBody*

Define o corpo de um e-mail com instruções de recuperação de senha para usuários clientes, contendo um link para solicitar uma nova senha.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\nYou or someone impersonating you has  
requested to  
change your OTRS password.\n\nIf you want to do this, click on the one-time  
login  
link below within the next 5 minutes.\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_  
CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/external/one-time-login?  
tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>\n\nIf  
you did not request a password change, please ignore this email.\n"
```

227.5 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverEmailSecurity*

Enables email security for customers recover emails.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

227.6 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverSubject*

Define o assunto para um e-mail com instruções de recuperação de senha para usuários clientes.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- New OTRS password request
```

227.7 *WebApp::API::Customer::Account::Register*

Permite que clientes criem suas próprias contas na interface externa.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```

227.8 *WebApp::API::Customer::Account::RegisterBody*

Define o texto do corpo para e-mails de notificação enviados aos clientes, sobre nova conta.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, \n\nYou or someone impersonating you has created
↳a new
   OTRS account for you.\n\nFull name: <OTRS_USERFIRSTNAME> <OTRS_USERLASTNAME>
↳\nUser
   name: <OTRS_USERLOGIN>\nPassword: <OTRS_USERPASSWORD>\n\nYou can log in via
↳the
   following URL. We encourage you to change your password in the user
↳preferences
   after logging in.\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_
↳CONFIG_Frontend::PrefixPath>/external\n
   \n"
```

227.9 *WebApp::API::Customer::Account::RegisterSubject*

Define o assunto de e-mails de notificação enviados a clientes sobre uma nova conta.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- New OTRS Account!
```

WebApp → API → Customer → TwoFactor

228.1 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::EmailBody*

Defines the body text of the two-factor mails sent to customers, with a one-time token for completing the authentication challenge.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\nYou or someone impersonating you has tried_\n↪to log\n  in into OTRS using your password.\n\nIn order to complete the_\n↪authentication challenge,\n  please use the following one-time code:\n\n<OTRS_OTPTOKEN>\n\nOtherwise,_\n↪click on\n  the one-time login link below within the next 3 minutes:\n\n<OTRS_CONFIG_\n↪HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/external/\n↪one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>\n\nIf\n  you did not request a login, please report this incident to your_\n↪administrator,\n  and change your password immediately.\n\n"
```

228.2 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::EmailSubject*

Defines the subject text of the two-factor mails sent to customers, with a one-time token for completing the authentication challenge.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- New OTRS login request
```

228.3 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::SMSBody*

Defines the text of the two-factor SMS sent to customers, with a one-time token for completing the authentication challenge.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 'Your OTRS login code is: <OTRS_OTPTOKEN>'
```

228.4 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::EmailBody*

Defines the body text of the two-factor setup mails sent to customers, with a one-time token for completing the authentication setup.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, \n\nYou or someone impersonating you requested_\n↳the two-factor\n  setup for your OTRS account.\n\nIn order to complete the authentication_\n↳setup, please\n  use the following one-time code:\n\n<OTRS_OTPTOKEN>\n"
```

228.5 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::EmailSubject*

Defines the subject text of the two-factor setup mails sent to customers, with a one-time token for completing the authentication setup.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- New OTRS two-factor setup request
```

228.6 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::SMSBody*

Defines the text of the two-factor setup SMS sent to customers, with a one-time token for completing the authentication setup.

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:


```
--- 'Your OTRS two-factor setup code is: <OTRS_OTPTOKEN>'
```


229.1 *WebApp::APIClient###CloseTimeout*

Defines timeout in milliseconds for the closing of a WebSocket connection in the frontend applications. Value of '0' will disable the timeout. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

229.2 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionAttempts*

Defines maximum number of attempts before giving up trying to re-establish a WebSocket connection in the frontend applications. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '10'
```

229.3 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionDelay*

Define o atraso máximo em milissegundos ao tentar reestabelecer uma conexão de Soquete Web nas aplicações frontend. Favor observar que as mudanças a esta definição requerem reiniciar o servidor web (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '10000'
```

229.4 *WebApp::APIClient###OpenTimeout*

Defines timeout in milliseconds for the opening of a WebSocket connection in the frontend applications. Value of '0' will disable the timeout. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- 0
```

229.5 *WebApp::APIClient###ReconnectionDelayIncrement*

Define o atraso de incremento em milissegundos com qualquer tentativa de reconexão de uma conexão de Soquete Web nas aplicações frontend. Favor observar que as mudanças a esta definição requerem reiniciar o servidor web (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1000'
```

229.6 *WebApp::APIClient###ResponseTimeout*

Defines timeout in milliseconds for the responses of WebSocket requests in the frontend applications. Value of '0' will disable the timeout. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '30000'
```

229.7 *WebApp::APIClient###WebSocketUpgrade*

Defines if the primary API client communication protocol should be upgraded to WebSocket, where possible. Please note that changes to this setting require a restart of the web server (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Esta definição não pode ser desativada.

Default value:

```
--- '1'
```