

**Documentação gerada por IA**

Desenvolver um Comando no Sistema Dynamics que Encerra Automaticamente os Tickets Sem Baixa de Tempo após Duas Horas da Abertura

Lista de Tarefas:

1. Definir o escopo do recurso:

- Identificar os tipos de ticket ou módulo que serão afetados pelo comando.

- Determinar os critérios para o encerramento automático (por exemplo, tickets abertos há mais de duas horas sem baixa de tempo).

2. Criar um novo comando:

- No Dynamics, vá para "Configurações" > "Personalizações" > "Comandos".

- Crie um novo comando com as seguintes propriedades:

- Nome: Encerrar Tickets Sem Baixa de Tempo

- Tipo: Processo

3. Configurar o processo:

- No novo comando, vá para a guia "Processos" e crie um novo processo.

- Defina os seguintes parâmetros do processo:

- Nome: Processo de Encerramento Automático

- Entidade: Ticket (ou a entidade afetada)

- Filtro: Tickets abertos há mais de duas horas sem baixa de tempo

4. Adicionar uma etapa de ação ao processo:

- No processo, adicione uma nova etapa de ação com as seguintes propriedades:

- Tipo: Definir Valor do Campo

- Campo: Status

- Valor: Encerrado

5. Ativar o comando:

- No Dynamics, vá para "Configurações" > "Personalizações" > "Barra de Ferramentas".

- Adicione o novo comando à barra de ferramentas relevante.

6. Configurar uma programação:

- No Dynamics, vá para "Configurações" > "Processos" > "Processos de Fluxo de Trabalho".

- Crie um novo processo de fluxo de trabalho com as seguintes propriedades:

- Nome: Agendador de Encerramento Automático

- Entidade: Processo de Encerramento Automático

- Agendamento: Executar duas horas após a criação do ticket

7. Testar e implementar:

- Crie um ticket de teste que atenda aos critérios de encerramento automático.

- Verifique se o ticket é encerrado automaticamente duas horas após a abertura.

- Implemente o comando e o processo de fluxo de trabalho no ambiente de produção.