



COMPLEMENTO
TI & Comunicação



Administração de Clientes

Treinamento OTRS Help Desk

 **OTRS**
Certified System Integrator
Certified OTRS Partner





Sumário

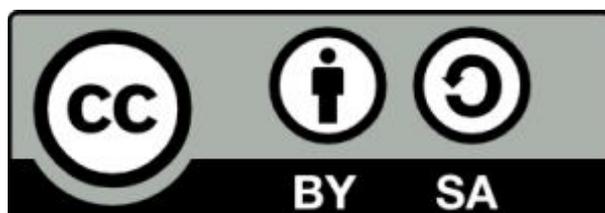
Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Administração de Clientes e Empresas.....	4
Adicionando Clientes e Gerenciando Clientes.....	5
Adicionando ou Gerenciando Empresas.....	6
Tornando o campo ID do Cliente Seleccionável, no cadastro de Cliente.....	7
Adicionando campos ao Cadastro de Clientes ou Empresas.....	8
Integração com LDAP.....	10





Licenciamento deste Manual/Documento

Atribuição – Compartilhamento pela mesma Licença (by-sa)



Esta licença permite que outros remixem, adaptem, e criem obras derivadas ainda que para fins comerciais, contanto que o crédito seja atribuído ao autor e que essas obras sejam licenciadas sob os mesmos termos. Esta licença é geralmente comparada a licenças de software livre. Todas as obras derivadas devem ser licenciadas sob os mesmos termos desta. Dessa forma, as obras derivadas também poderão ser usadas para fins comerciais.

O trabalho Manual de Configuração de Chamados do OTRS Help Desk de www.complemento.net.br foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-Compartilha Igual 3.0 Não Adaptada.

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

[Saiba mais sobre a licença \(by-sa\).](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/br/)

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





Administração de Clientes e Empresas

O OTRS possui um módulo nativo para gerenciamento de clientes. Estes clientes podem ser “agrupados” em Empresas, departamentos ou áreas através da propriedade CustomerID ou ID do Cliente.

Além disto o OTRS permite que seus clientes sejam listados a partir de outras fontes, entre elas banco de dados, serviços de diretório como Active Directory ou OpenLDAP.

Para gerenciar seus clientes acesse o menu **Clientes** → **Administração dos Usuários dos Clientes**:



LOGIN	NOME	E-MAIL
ronaldo	Ronaldo Richieri	ronaldo@comp

Na imagem acima, verificamos que é possível adicionar um novo cliente ao sistema clicando no botão “Adicionar Cliente”.

Também podemos reparar no dropdown com o valor “Database Backend”. Este corresponde aos backends integrados com sua instalação. Caso você possua integração com outros sistemas, ADs ou backends, estes também estarão listados neste dropdown.





Adicionando Clientes e Gerenciando Clientes

Ao clicar no botão “Adicionar Cliente”, você verá a seguinte tela:

Título:

* Nome:

* Sobrenome:

* Login:

Senha:

* E-mail:

* ID do Cliente:

Telefone:

Fax:

Celular:

Rua:

CEP:

Cidade:

Pais:

Comentário:

* Válido:

Tema:

Selecione seu tema de interface.

Linguagem da Interface:

Idioma

Visão Geral de Chamados:

Intervalo de atualização.

Número de Chamados Exibidos:

Chamados Por Página

ou

Dicas:

1. Todos os campos com * e em negrito são obrigatórios. Você pode alterar a obrigatoriedade de alguns campos customizando o arquivo Config.pm
2. Nesta tela, assim como no cadastro de vários outros objetos do OTRS, temos o campo “Válido”. O OTRS trabalha com remoção lógica da informação e não física, desta forma, uma vez que um cliente é criado, não é possível remove-lo, apenas inválido, para manter a integridade de chamados antigos. Se você criou por engano e quer muito apagar a informação, terá que fazê-lo diretamente no banco de dados.
3. **ID do Cliente:** este campo é muito importante. Ele pode determinar a empresa, área ou departamento do cliente. Vejamos algumas situações:
 1. Seus clientes são contatos de empresas diferentes. Recomendamos que seja preenchido no campo ID do Cliente, o código destas empresas.
 2. Seus clientes são internos, colaboradores de sua empresa divididos em áreas. Neste caso, utilize o código da área no campo ID do Cliente.



3. Seus clientes são pessoas físicas, sem divisões. Neste caso, é recomendável utilizar o email de seu cliente como ID do Cliente.

Adicionando ou Gerenciando Empresas

Assim como a base de dados de clientes, o OTRS também possui um cadastro nativo de empresas, que pode ser estendido. Também é possível obter a lista de empresas a partir de um outro banco de dados.

Para gerenciar as empresas cadastradas, acesse Clientes → “Administração da Empresa do Cliente”

Para procurar por todas as empresas cadastradas, digite * no campo de pesquisa e clique em Procurar.

Dica: por padrão, o OTRS não traz a lista de empresas cadastradas ao se clicar no botão indicado. Para fazer com que todas as empresas sejam listadas por padrão, acesse:

SysConfig → Framework → Frontend::Admin::ModuleRegistration

E altere o valor da chave “Associar” do parametro

“Frontend::Module###AdminCustomerCompany” de:

Action=AdminCustomerCompany;Nav=Agent

para:

Action=AdminCustomerCompany;Nav=Agent;Search=*

Para cadastrar novas empresas, clique em “Adicionar Empresa de Cliente”

* ID do Cliente:	<input type="text"/>
* Empresa:	<input type="text"/>
Rua:	<input type="text"/>
CEP:	<input type="text"/>
Cidade:	<input type="text"/>
País:	<input type="text" value="-"/>
URL:	<input type="text"/>
Comentário:	<input type="text"/>
* Válido:	<input type="text" value="válido"/>
<input type="button" value="Enviar"/> ou <input type="button" value="Cancelar"/>	

Basta preencher os campos acima, atentando para o campo “ID do Cliente”. Este campo deve conter um identificador único da empresa, ou do setor e este é o campo que deve ser informado no cadastro do Cliente.



Tornando o campo ID do Cliente Seleccionável, no cadastro de Cliente

Para isto, devemos habilitar o suporte a Empresas de Cliente no sistema, alterando as configurações do backend padrão de usuário do OTRS.

Abra o arquivo Config.pm e cole o código abaixo na área destinada a customizações. Repare o código em vermelho:

```
#####  
$Self->{CustomerUser} = {  
    Name => 'Database Backend',  
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',  
    Params => {  
        Table => 'customer_user',  
        CaseSensitive => 0,  
    },  
    CustomerKey => 'login',  
    CustomerID => 'customer_id',  
    CustomerValid => 'valid_id',  
    CustomerUserListFields => [ 'first_name', 'last_name', 'email' ],  
    CustomerUserSearchFields => [ 'login', 'first_name', 'last_name', 'customer_id' ],  
    CustomerUserSearchPrefix => '*',  
    CustomerUserSearchSuffix => '*',  
    CustomerUserSearchListLimit => 250,  
    CustomerUserPostMasterSearchFields => [ 'email' ],  
    CustomerUserNameFields => [ 'title', 'first_name', 'last_name' ],  
    CustomerUserEmailUniqCheck => 1,  
    CustomerCompanySupport => 1,  
    CacheTTL => 60 * 60 * 24,  
    Map => [  
        [ 'UserTitle', 'Title', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserFirstname', 'Firstname', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserLastname', 'Lastname', 'last_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserLogin', 'Username', 'login', 1, 1, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserPassword', 'Password', 'pw', 0, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserEmail', 'Email', 'email', 1, 1, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserPhone', 'Phone', 'phone', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserFax', 'Fax', 'fax', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserMobile', 'Mobile', 'mobile', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserStreet', 'Street', 'street', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserZip', 'Zip', 'zip', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserCity', 'City', 'city', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserCountry', 'Country', 'country', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'UserComment', 'Comment', 'comments', 1, 0, 'var', '', 0 ],  
        [ 'ValidID', 'Valid', 'valid_id', 0, 1, 'int', '', 0 ],  
    ],  
};
```



#####

A partir deste momento, o campo ID do Cliente será mostrado da seguinte forma no cadastro do cliente:

Adicionando campos ao Cadastro de Clientes ou Empresas

Primeiramente é necessário adicionar o novo campo à tabela em questão.

A tabela que armazena os dados do cliente é a *customer_user* e a que armazena as informações da empresa é a *customer_company*.

Por exemplo, vamos adicionar a coluna cpf ao cadastro de cliente:

```
ALTER TABLE `customer_user` ADD `cpf` VARCHAR( 14 ) NULL
```

Agora, é necessário customizar o backend de usuário padrão do OTRS. Copie o código abaixo para a área de customização do Config.pm. Se você executou o exercício anterior, não é necessário copiar novamente, apenas adicione a linha destacada em vermelho:

#####

```
$Self->{CustomerUser} = {
    Name => 'Database Backend',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
    Params => {
        Table => 'customer_user',
        CaseSensitive => 0,
    },
    CustomerKey => 'login',
    CustomerID => 'customer_id',
    CustomerValid => 'valid_id',
    CustomerUserListFields => [ 'first_name', 'last_name', 'email' ],
    CustomerUserSearchFields => [ 'login', 'first_name', 'last_name', 'customer_id' ],
```



```
CustomerUserSearchPrefix => '*',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
CustomerCompanySupport => 1,
CacheTTL => 60 * 60 * 24,
Map => [
```

```
# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type, http-link, readonly, http-link-target, link class(es)
```

```
[ 'UserTitle', 'Title', 'title', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserFirstname', 'Firstname', 'first_name', 1, 1, 'var', "", 0 ],
[ 'UserLastname', 'Lastname', 'last_name', 1, 1, 'var', "", 0 ],
[ 'UserLogin', 'Username', 'login', 1, 1, 'var', "", 0 ],
[ 'UserPassword', 'Password', 'pw', 0, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserEmail', 'Email', 'email', 1, 1, 'var', "", 0 ],
[ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', "", 0 ],
[ 'UserPhone', 'Phone', 'phone', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserCPF', 'Cadastro de Pessoa Física', 'cpf', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserFax', 'Fax', 'fax', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserMobile', 'Mobile', 'mobile', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserStreet', 'Street', 'street', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserZip', 'Zip', 'zip', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserCity', 'City', 'city', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserCountry', 'Country', 'country', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'UserComment', 'Comment', 'comments', 1, 0, 'var', "", 0 ],
[ 'ValidID', 'Valid', 'valid_id', 0, 1, 'int', "", 0 ],
```

```
],
```

```
};
```

```
#####
```

Note que temos algumas configurações:

A primeira (var) define a tag deste campo. Você poderá utilizar esta tag para construir uma notificação como por exemplo <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserCPF>.

A segunda (frontend), define como será exibido o label da informação na tela de cadastro e nas visões "Cadastro de Pessoa Física":



Título:	<input type="text"/>
* Nome:	<input type="text" value="Ronaldo"/>
* Sobrenome:	<input type="text" value="Richieri"/>
* Login:	<input type="text" value="ronaldo"/>
Senha:	<input type="password" value="*****"/>
* E-mail:	<input type="text" value="ronaldo@complemento.net.br"/>
* ID do Cliente:	<input type="text" value="complemento Complemento"/>
Telefone:	<input type="text"/>
Cadastro de Pessoa Física:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
Celular:	<input type="text"/>
Rua:	<input type="text"/>

A terceira informação (storage), é o nome do campo no banco de dados, que o sistema deverá usar para gravar e consultar novos registros.

A quinta informação (required), que em nosso exemplo está definido como "0", define se o campo é obrigatório ou não.

Também é possível criar links a partir dos campos, como no exemplo abaixo:

```
[ 'UserEmail', 'Email', 'email', 1, 1, 'var', '$Env{"CGIHandle"}?
Action=AgentTicketCompose;ResponseID=1;TicketID=$Data{"TicketID"};ArticleID=$Data{"Articl
eID"}', 0, ", 'AsPopup OTRSPopup_TicketAction' ],
```

Integração com LDAP

Este é um tópico avançado. Existe um artigo completo no endereço abaixo:

<http://doc.otrs.org/3.2/en/html/auth-backends.html>