



**Complemento**  
liberdade e tecnologia

## Customizações Básicas das interfaces



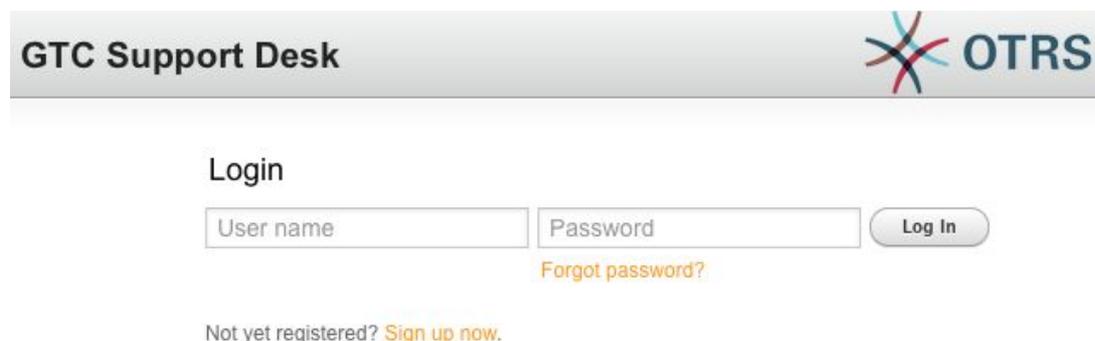
## Sumário

Alteração de Logotipo da interface do Cliente.....	3
Alteração de Logotipo da interface de Atendente.....	4



## Alteração de Logotipo da interface do Cliente

O logotipo padrão do OTRS é assim:



Alterando:

Obtenha uma imagem no formato de 135x50 pixels e coloque-a dentro da pasta skins do OTRS ou em algum lugar acessível na internet.

Acesse Admin → Configurações do Sistema → Framework → Frontend::Customer

Altere o parametro CustomerHeadline se desejar.

Habilite o parametro CustomerLogo:

<input checked="" type="checkbox"/> <b>CustomerLogo</b> The logo shown in the header of the customer interface. The URL to the image can be a relative URL to the skin image directory, or a full URL to a remote web server.	<table border="1"><thead><tr><th>Key</th><th>Content</th></tr></thead><tbody><tr><td>StyleHeight</td><td>50px</td></tr><tr><td>StyleRight</td><td>25px</td></tr><tr><td>StyleTop</td><td>2px</td></tr><tr><td>StyleWidth</td><td>135px</td></tr><tr><td>URL</td><td>skins/Customer/default/img/logo.png</td></tr></tbody></table>	Key	Content	StyleHeight	50px	StyleRight	25px	StyleTop	2px	StyleWidth	135px	URL	skins/Customer/default/img/logo.png
Key	Content												
StyleHeight	50px												
StyleRight	25px												
StyleTop	2px												
StyleWidth	135px												
URL	skins/Customer/default/img/logo.png												

Altere o sub-parametro URL acima, colocando o link para a imagem de seu logotipo.



## **Alteração de Logotipo da interface de Atendente**

Acesse Admin → Configurações do Sistema → Framework → Frontend::Agent

Altere o sub-parametro URL do parametro AgentLogo.



## Criando seu próprio tema

O OTRS permite customizar o template HTML de suas telas de tal forma a modificar a posição de campos por exemplo.

Primeiramente, a recomendação é a criação de uma pasta específica de “tema” para sua organização, conforme o artigo abaixo:

<http://otrs.github.io/doc/manual/admin/3.3/en/html/themes.html>

Resumindo, deve-se criar uma pasta chamada Kernel/Output/HTML/SuaEmpresa e copiar todos os arquivos que se deseja customizar da pasta Kernel/Output/HTML/Standard para a nova pasta.

Importante: copie apenas os arquivos que se deseja customizar. O sistema vai automaticamente buscar os demais arquivos na pasta Standard.

Em seguida deve-se ativar o tema criado no parametro Frontend::Themes em Administração → Configuração do Sistema → Framework → Core::Web. No exemplo abaixo ativamos um tema chamado “Complemento”:

Chave	Conteúdo
Complemento	1
Lite	0
Standard	1

Os arquivos deste tema por consequência devem estar na pasta Kernel/Output/HTML/Complemento.

Também pode-se alterar o tema padrão dos usuários em Administração → Configuração do Sistema → Framework → Core → DefaultTheme

Finalmente, se desejar alterar o tema de todos os usuários já existentes no sistema, deve-se executar os comandos SQL abaixo no banco de dados:

```
update user_preferences set preferences_value = 'SeuTema' where preferences_key='UserTheme'
```

```
update customer_preferences set preferences_value = 'SeuTema' where preferences_key='UserTheme'
```



Cada atendente ou cliente pode escolher a utilização de seu tema preferido através das preferências pessoais:

### Alterar Suas Preferências

Perfil do Usuário

**Alterar senha**

Senha atual:

Nova senha:

Verificar senha:

**Idioma**

Linguagem da interface:

**Tema**

Utilizar este tema de interface:

**Tema**

Tema da interface:

**Período Fora do Escritório**

Ativo:  Ligado  Desligado

Início:  /  /

Fim:  /  /



## **Exemplo: colocando o campo Impacto antes do SLA**

Copie os arquivos AgentTicketPhone.dtl, AgentTicketEmail.dtl e AgentTicketActionCommon.dtl para sua pasta de tema customizado (Kernel/Output/HTML/SuaEmpresa).

Em todos os arquivos, encontre e **recorte** o seguinte bloco selecionado abaixo:

```
# ---
# ITSM
# ---

# show the impact
<!-- dtl:block:DynamicField_ITSMImpact -->
    <div class="Row Row_DynamicField_$QData{Name}">
        $Data{Label}
        <div class="Field">
            $Data{Field}
        </div>
        <div class="Clear"></div>
    </div>
<!-- dtl:block:DynamicField_ITSMImpact -->
# ---
```

Insira o bloco recortado conforme a figura abaixo, entre os códigos:

```
<!-- dtl:block:ServiceMandatory -->
```

```
<!-- dtl:block:SLA -->
```

Veja:

```
        <div class="Flag Small">
            <span id="ServiceIncidentStateSignal"></span>
        </div>
        <span id="ServiceIncidentState">&nbsp;</span>
    </div>
# ---
<!-- dtl:block:ServiceMandatory -->
# show the impact
<!-- dtl:block:DynamicField_ITSMImpact -->
    <div class="Row Row_DynamicField_$QData{Name}">
        $Data{Label}
        <div class="Field">
            $Data{Field}
        </div>
        <div class="Clear"></div>
    </div>
<!-- dtl:block:DynamicField_ITSMImpact -->
# ---
<!-- dtl:block:SLA -->
    <label for="SLAID">$Text{Service Level Agreement}</label>
    <div class="Field">
        $Data{SLAStrg}
    </div>
```



Após atualizarmos os arquivos e selecionarmos nosso tema de preferência, o Impacto é exibido entre os campos serviço e SLA como abaixo:



### Criar Novo Chamado Via Fone

Todos os campos marcados com um asterisco (\*) são obrigatórios.

\* Tipo:

\* Usuário Cliente:

ID do Cliente:

\* Para a fila:  

Serviço:  

Impacto:

Acordo de Nível de Serviço: