



Complemento
liberdade e tecnologia

Administração de Clientes e Usuários

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Administração de Clientes e Usuários.....	4
Cadastrando Clientes (organizações/departamentos/empresas).....	5
Cadastrando Usuários Cliente.....	5
Adicionando campos ao Cadastro de Usuário Cliente.....	7
Integração com LDAP.....	9

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-CompartilhaIgual 4.0 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/4.0/)

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Administração de Clientes e Usuários

O OTRS possui um módulo nativo para gerenciamento de “clientes” e de “usuários cliente”. Entende-se por “clientes” (na versão 5.0 do OTRS) as empresas ou departamentos dos quais os “usuários clientes” fazem parte.

Exemplos de Clientes e Usuários Clientes:

- Quando o OTRS atende clientes externos

Cliente	Usuário Cliente
Complemento	Ronaldo Richieri - ronaldo@complemento.net.br Fabricio Pacheco - fabricio@complemento.net.br Lucas Schimit - lucas@complemento.net.br
Empresa XYZ	João da Silva - joao@xyz.com.br Maria da Silva - maria@xyz.com.br

- Quando o OTRS atende clientes internos

Cliente	Usuário Cliente
TI	João da Silva - joao@minhaempresa.com.br José Gusmão - jose@minhaempresa.com.br
RH	Maria Antonioeta - maria@minhaempresa.com.br Mario da Silva - mario@minhaempresa.com.br

IMPORTANTE: Os Usuários Clientes são associados à suas organizações através do campo “**ID do Cliente**”. Este campo é muito importante pois é através dele que muitos relatórios são obtidos e consolidados.

Observe a figura abaixo:

Gerenciamento de Clientes

1 **Usuário Cliente**
Criar e gerenciar usuários clientes.
Usuário Cliente <-> Grupos
Associar usuário cliente a grupos.

2 **Clientes**
Criar e gerenciar clientes.
Usuário Cliente <-> Serviços
Associar usuário cliente a serviços.



1 - Usuário Cliente: Menu para cadastrar os usuários do sistema OTRS, seus dados tais como telefone e e-mail. Também é aqui que colocamos seu login de acesso e senha.

IMPORTANTE: É necessário cadastrar a organização do usuário cliente antes de realizar o cadastro do mesmo. Isto é feito no menu “Clientes” abaixo.

2 - Clientes: Aqui cadastramos as Organizações, sejam elas Empresas ou Departamentos, onde os usuários se encontram.

Cadastrando Clientes (organizações/departamentos/empresas)

Acesse o menu Administração → Clientes → Adicionar Cliente

Preencha o formulário abaixo:

★ ID do Cliente:	<input type="text" value="13302"/>
★ Cliente:	<input type="text" value="Complemento - Liberdade e Tecnologia"/>
Rua:	<input type="text" value="Rua Orissanga, 26, sala 14"/>
CEP:	<input type="text" value="04052-030"/>
Cidade:	<input type="text" value="São Paulo"/>
País:	<input type="text" value="Brazil x"/>
URL:	<input type="text" value="http://www.complemento.net.br"/>
Comentário:	<input type="text"/>
★ Válido:	<input type="text" value="válido"/>
<input type="button" value="Enviar"/> ou <input type="button" value="Cancelar"/>	

No campo **ID do Cliente** devemos preencher um código para esta empresa ou departamento. Por exemplo, para uma empresa, podemos utilizar CNPJ, ou código do cadastro da empresa em seu ERP, ou o domínio da empresa na internet (apenas exemplos). Para um departamento, podemos usar o centro de custo ou a sigla do departamento.

Na versão 5.0 do OTRS, por padrão, é obrigatório

Cadastrando Usuários Cliente



Para gerenciar seus clientes acesse o menu Clientes → Administração de Usuário Cliente:

Gerenciamento de Usuário Cliente

Ações				
<input type="text" value="*"/> <input type="submit" value="Q"/>				
Coringas como "*" são permitidos.				
<input type="button" value="+ Adicionar usuário cliente"/>				
<input type="text" value="Database Backend"/>				

Lista				
LOGIN	NOME	E-MAIL	ID DO CLIENTE	ÚLTIMA
Nenhum dado encontrado.				

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.

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

Titulo ou saudação:	<input type="text"/>
* Nome:	<input type="text"/>
* Sobrenome:	<input type="text"/>
* Login:	<input type="text"/>
Senha:	<input type="password"/>
* E-mail:	<input type="text"/>
* ID do Cliente:	<input type="text"/>
Telefone:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
Celular:	<input type="text"/>
Rua:	<input type="text"/>
CEP:	<input type="text"/>
Cidade:	<input type="text"/>
País:	<input type="text"/>
Comentário:	<input type="text"/>
* Válido:	<input type="text" value="válido"/>
Linguagem da Interface:	<input type="text" value="Português Brasileiro - Português (Brasil)"/>
Idioma	
Visão Geral de Chamados:	<input type="text" value="desligado"/>
Intervalo de atualização.	
Número de Chamados Exibidos:	<input type="text" value="25"/>
Chamados por página	
Autenticador Google:	<input type="text"/>
Shared Secret	



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 removê-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 campos ao Cadastro de Usuário Cliente

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 após a linha `$Self->{Home} = '/opt/otrs';`. 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 Fisica', '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{"ArticleID"}', 0, 'AsPopup OTRSPopup_TicketAction' ],
```

Integração com LDAP

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.

Por se tratar de um tópico mais avançado, fizemos um documento a parte explicando como se dá o processo de integração. Veja nosso manual "A07 – Integração com LDAP" para mais informações.

Existe também um artigo completo no endereço abaixo:

<http://otrs.github.io/doc/manual/admin/stable/en/html/external-backends.html#ldap-customer-backend>