



**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:

**Example Company**

**Login**

Nome de usuário  Senha  Entrar

[Esqueceu a senha?](#)

Não registrado ainda? [Entrar agora.](#)

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 parâmetro CustomerHeadline se desejar.

Habilite o parâmetro CustomerLogo:

Chave	Conteúdo
StyleHeight	50px
StyleRight	25px
StyleTop	2px
StyleWidth	135px
URL	skins/Customer/default/img/logo.png

Altere o sub parâmetro 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

<input checked="" type="checkbox"/> <b>AgentLogo</b> The logo shown in the header of the agent 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>Chave</th><th>Conteúdo</th></tr></thead><tbody><tr><td>StyleHeight</td><td>67px</td></tr><tr><td>StyleRight</td><td>38px</td></tr><tr><td>StyleTop</td><td>4px</td></tr><tr><td>StyleWidth</td><td>270px</td></tr><tr><td>URL</td><td>skins/Agent/default/img/logo_bg.png</td></tr></tbody></table>	Chave	Conteúdo	StyleHeight	67px	StyleRight	38px	StyleTop	4px	StyleWidth	270px	URL	skins/Agent/default/img/logo_bg.png
Chave	Conteúdo												
StyleHeight	67px												
StyleRight	38px												
StyleTop	4px												
StyleWidth	270px												
URL	skins/Agent/default/img/logo_bg.png												

Altere o sub parâmetro URL do parâmetro 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/stable/en/html/themes.html>

Resumindo, deve-se criar uma pasta chamada Kernel/Output/HTML/Templates/SuaEmpresa e copiar todos os arquivos que se deseja customizar da pasta Kernel/Output/HTML/Templates/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 parâmetro Frontend::Themes em Administração → Configuração do Sistema → Framework → Core::Web. No exemplo abaixo ativamos um tema chamado “Complemento”:

<input checked="" type="checkbox"/>  Frontend::Themes	Chave	Conteúdo	
<small>Ativa os temas disponíveis no sistema. O valor 1 significa ativo, 0 significa inativo.</small>	Complemento	1	
	Lite	0	
	Standard	1	 

Os arquivos deste tema por consequência devem estar na pasta Kernel/Output/HTML/Templates/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:

### Outras Configurações

Tema
Tema: <input type="text" value="Default"/>
<input type="button" value="Atualizar"/>

  

Tempo de Atualização do Painel
Se habilitado, os diferentes painéis (Painel de Controle, Visão de Estados, Visão de Filas) serão automaticamente atualizados após o tempo especificado.
Depois: <input type="text" value="desligado"/>
<input type="button" value="Atualizar"/>

  

Tela Após Novo Chamado
Configure which screen should be shown after a new ticket has been created.
Screen: <input type="text" value="CreateTicket"/>
<input type="button" value="Atualizar"/>



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

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

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

```
# show the impact
[% RenderBlockStart("DynamicField_ITSMImpact") %]
  <div class="Row Row_DynamicField_[% Data.Name | html %]">
    [% Data.Label %]
    <div class="Field">
      [% Data.Field %]
    </div>
    <div class="Clear"></div>
  </div>
[% RenderBlockEnd("DynamicField_ITSMImpact") %]
#
```

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

```
[% RenderBlockEnd("TicketServiceMandatory") %]
```

```
[% RenderBlockStart("TicketSLA") %]
```

Veja:

```
[% RenderBlockStart("TicketServiceMandatory") %]
# show the impact
[% RenderBlockStart("DynamicField_ITSMImpact") %]
  <div class="Row Row_DynamicField_[% Data.Name | html %]">
    [% Data.Label %]
    <div class="Field">
      [% Data.Field %]
    </div>
    <div class="Clear"></div>
  </div>
[% RenderBlockEnd("DynamicField_ITSMImpact") %]
```



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:	<input type="text"/>
* Usuário cliente:	<input type="text"/>
ID do Cliente:	<input type="text"/>
* Para a fila:	<input type="text"/>
Serviço:	<input type="text" value="-"/>
Impacto:	<input type="text" value="-"/>
Acordo de Nível de Serviço:	<input type="text" value="-"/>
Proprietário:	<input type="text" value="-"/> 
* Assunto:	<input type="text"/>