



Documentation

OTRS Business Solution™ 5 Manual

Build Date:

2015-10-26

OTRS Business Solution™ 5 Manual

Copyright © 2015 OTRS AG

Este trabalho é registrado pela OTRS AG. Você pode copiá-lo em todo ou em parte desde que mantenha esta declaração de direitos autorais.

O código fonte deste documento encontra-se em t [github](#), in the repository [doc-otrsbusiness](#). As contribuições são bem-vindas. Você pode auxiliar traduzindo-a para o seu idioma em [Transifex](#).

UNIX is a registered trademark of X/Open Company Limited. Linux is a registered trademark of Linus Torvalds. MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows 2003, Windows Vista and Windows 7 are registered trademarks of Microsoft Corporation. Other trademarks and registered trademarks are: SUSE and YaST of SUSE Linux GmbH, Red Hat and Fedora are registered trademarks of Red Hat, Inc. Mandrake is a registered trademark of MandrakeSoft, SA. Debian is a registered trademark of Software in the Public Interest, Inc. MySQL and the MySQL Logo are registered trademarks of Oracle Corporation and/or its affiliates. Mozilla Firefox is a registered trademark of the Mozilla Foundation. Google Chrome is a registered trademark of Google Inc. All trade names are used without the guarantee for their free use and are possibly registered trade marks. OTRS AG essentially follows the notations of the manufacturers. Other products mentioned in this manual may be trademarks of the respective manufacturer.



Table of Contents

1. Introdução	1
2. Atualizando para OTRS Business Solution ™	2
3. Características da OTRS Business Solution ™	3
1. O Chat	3
1.1. Descrição	3
1.2. Configuração	3
1.3. Setup	5
1.4. Uso geral	6
2. Video and Audio Calls	13
2.1. Descrição	13
2.2. Configuração	13
2.3. Setup	13
2.4. Aplicação	14
2.5. Connection	21
3. O campo dinâmico "Contado com dados"	21
3.1. Descrição	22
3.2. Configuração	23
3.3. Aplicação	23
4. Os Campos dinâmicos "Banco de dados"	24
4.1. Descrição	24
4.2. Configuração	24
4.3. Aplicação	28
5. Import ready-to-run process	30
5.1. Import	30
6. Import ready-to-run Web Services	31
6.1. Import	31
7. Notificação do SMS e Notificação da visualização da web	32
7.1. Descrição	32
7.2. Configurando as notificações do SMS	32
7.3. Configurando e utilizando a visualização da notificação da web	35
8. O gerador de relatório	36
8.1. Descrição	36
8.2. Configuração	36
8.3. Aplicação	36
9. A seleção do campo da caixa de diálogo do SLA	40
9.1. Descrição	40
9.2. Configuração	40
9.3. Aplicação	40
10. Visualização geral do artigo em anexo	41
10.1. Descrição	41
10.2. Configuração	41
10.3. Aplicação	41
11. Verificar o cronograma do ticket	42
11.1. Descrição	42
11.2. Configuração	42
11.3. Aplicação	42
A. Recursos adicionais	44

List of Figures

2.1. Tela de atualização	2
2.2. Atualização bem sucedida	2
3.1. Criando canais de chat preferidos	5
3.2. Configurando a disponibilidade do chat	6
3.3. Gerenciando o chat	6
3.4. Inicializando um ticket do chat A2C	8
3.5. Starting an A2C chat from dashboard	9
3.6. Iniciando um chat C2A	9
3.7. Abrir uma solicitação no chat	9
3.8. Abrir e especificar solicitação no chat	10
3.9. O chat widget	10
3.10. Monitorar um chat	11
3.11. Ações avançadas do chat	11
3.12. O chat widget	12
3.13. Setting up the Online widget on Dashboard	14
3.14. Making a call inside the chat	15
3.15. Media Permission Request	15
3.16. Waiting for the other party	16
3.17. Established Connection	16
3.18. Mute Buttons	17
3.19. Audio Only	17
3.20. Call Invitation	18
3.21. Notification Permission Request	18
3.22. Online widget on the Dashboard	19
3.23. Calling other agents from Ticket Zoom	19
3.24. Making a call from Customer Information Center	20
3.25. Making a call from Ticket Zoom	20
3.26. Starting a Video Call from Customer interface	20
3.27. Tela do administrador do banco de dados DynamicField	25
3.28. Banco de dados DynamicField - Configuração de dados históricos	27
3.29. Banco de dados DynamicField - campo de teste	28
3.30. DynamicField Database - Autocomplete feature	28
3.31. Banco de dados DynamicField - Itens selecionados	29
3.32. Banco de dados do DynamicField - Pesquisa detalhada	29
3.33. Banco de dados do DynamicField - Resultado da pesquisa detalhada	30
3.34. Import ready-to-run process widget	31
3.35. Add web service	31
3.36. Import ready-to-run Web Service	32
3.37. Administrando o serviço de nuvem da tela do SMS	33
3.38. Ativando as notificações do SMS	34
3.39. Configurações da notificação das preferências do agente SMS	34
3.40. Visualizando e ativando as notificações da web	35
3.41. Visualizar as notificação da web no ícone na barra de ferramentas	35
3.42. Visualizar as notificação fora da web	35
3.43. Visualizar os detalhes da notificação da web	36
3.44. Geração automática de configurações	36
3.45. Geração automática de configurações	37
3.46. Configurações de saída	37
3.47. Relatório: Página frontal	38
3.48. Relatório: Tabela de conteúdo	38
3.49. Relatório: Preâmbulo	39
3.50. Relatório: Estatísticas	39
3.51. Configuração de SLA	40
3.52. Mensagem do SLA	41
3.53. Mudando a visualização geral do artigo em anexo	41

3.54. Aproveitando a visualização geral do artigo em anexo	42
3.55. Alternar o ticket, verificando a cronologia do chamado	42
3.56. Usando o ticket, verificando a cronologia do chamado	43



Chapter 1. Introdução

Com o **OTRS Business Solution™** você pode desfrutar de todos os benefícios dos serviços profissionais empresariais exclusivos e recursos oferecidos pelo grupo OTRS. Otimize seu internal & comunicação externa para obter mais qualidade de serviço - flexibilidade operacional ajustável ao seu cenário.

O elegante e rápido sistema da OTRS 5 é a base para a **OTRS Business Solution™**. Na parte superior estão disponíveis para você um exclusivo conjunto de recursos. Estas incluem além disso o **os serviços em nuvem integrada** do **OTRS Business Solution™**. Você pode ter flexibilidade para ativar ou desativar as funções e implantação dos seus cenários.

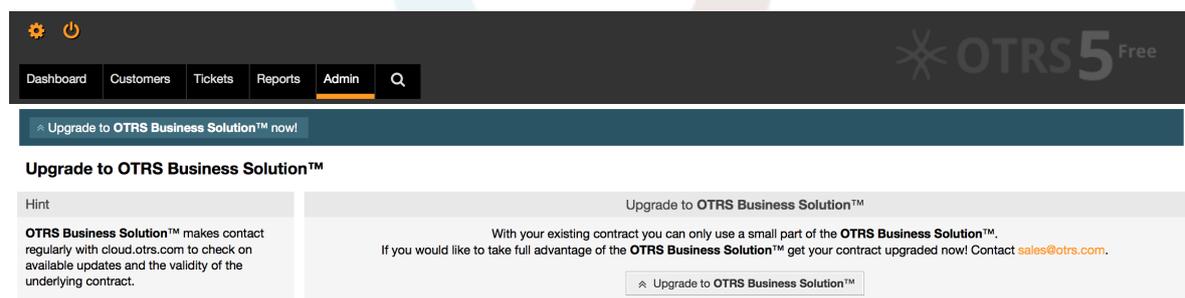
Além disso, você escolhe entre 3, 7 ou de diferentes de um número ilimitado **selecionado livremente OTRS Business Solution™ Característica** - dependendo do nível do contrato, regular também sem fins lucrativos com atualização gratuita, OTRS o melhor em segurança e apoio, bem como instalação e configuração efetuadas pelos nossos clientes.



Chapter 2. Atualizando para OTRS Business Solution™

Ordem para atualizar para **OTRS Business Solution™**, você precisa de um contrato válido com o grupo OTRS. Se você tem um contrato, você pode atualizar para **OTRS Business Solution™** by visiting the **OTRS Business Solution™** Tela da administração do seu exemplo OTRS. Você pode encontrar o link para esta tela em "Sistema de administração" parte da área administrativa é exemplo OTRS gratis. Por favor, note que primeiro é necessário registrar o seu sistema usando o mecanismo do sistema de registro.

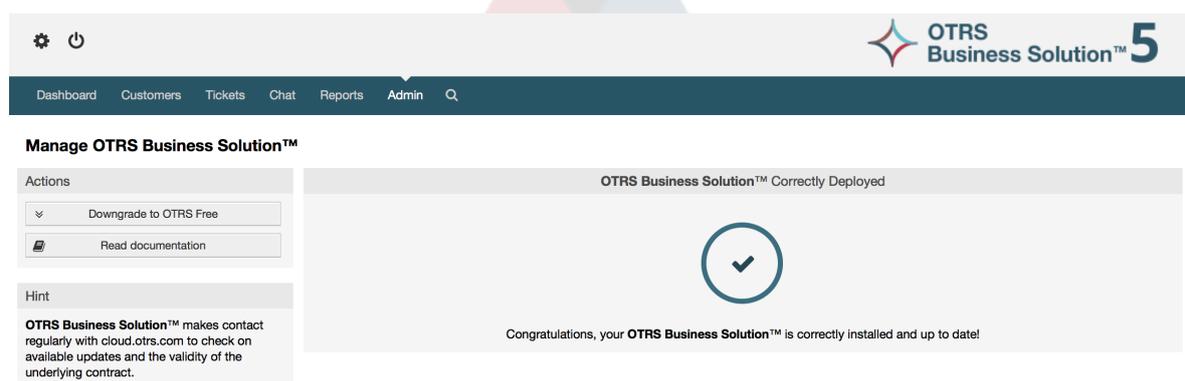
Figure 2.1. Tela de atualização



Se você tem o direito de atualizar, você (como um administrador) Observe também uma barra de notificações que o direciona para a tela de atualização. A atualização é feita automaticamente, para isso pressione apenas o botão atualizar. Por favor, note que você não precisa confirmar novamente a atualização. Pressionando o botão atualizar imediatamente inicia o processo de aprimoramento.

Se a atualização foi bem sucedida, você verifica uma confirmação sobre a **OTRS Business Solution™** tela da administração.

Figure 2.2. Atualização bem sucedida



Se você tem questões sobre seu direito à **OTRS Business Solution™**, ou questões técnicas, por favor escreva a sales@otrs.com.

Chapter 3. Características da OTRS Business Solution™

1. O Chat

1.1. Descrição

O recurso do chat de **OTRS Business Solution™** permite o chat entre os agentes e os clientes usando o OTRS frontend. Uma vez ativados, os clientes (ou usuários) pode iniciar o chat com os agentes e vice-versa. Terminando os chats, podem ser arquivados e conectando com os tickets, ou pode ser baixado em formato PDF pelos agentes, clientes e usuários.

Cada chat é atribuído a um canal de chats. Canal de chat é como uma sala de chat. Cada canal de chat é atribuído um determinado grupo que controla as permissões para este canal. Se o canal de chat não é selecionado quando criado, este chat é criado em um canal padrão (Se não existir é criado automaticamente).

1.2. Configuração

As seguintes configurações da SysConfig são relevantes para esse recurso. Por favor note que você também pode definir uma lista de textos que estão sendo exibidos para usuários e clientes no módulo de chat. Para obter mais informações sobre textos que podem ser alterados, por favor observe o módulo de configuração (OTRSBusiness → Core::Chat).

ChatEngine::Active

Controla-se ou não o recurso de chat ativado.

ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent

Controla-se ou não os usuários capazes de iniciar o chat (por favor note que a configuração frontend do módulo para usuários do chat frontend `PublicFrontend::Module###PublicChat` também apresenta ser ativada).

ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent

Controla-se ou não os usuários capazes de iniciar o chat (por favor note que a configuração frontend do módulo para clientes do chat frontend em `CustomerFrontend::Module###CustomerChat` também apresenta ser ativada).

ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer

Controla-se ou não os agentes capazes de iniciar o chat diretamente com clientes.

ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent

Controla-se ou não os agentes capazes de iniciar o chat, um com os outros.

ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents, ChatEngine::PermissionGroup::ChatNotificationAgents, ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents

Definir os grupos para determinadas funções. Recebimentos: Os grupos podem receber e aceitar solicitações no chat. Notificações: Os grupos podem receber notificações sobre novas/solicitações de chat pendentes. Iniciando: Os grupos estão autorizados para iniciar novos chats com todos .

ChatEngine::DefaultAgentName

Um nome padrão que deve ser exibido para os clientes e usuários em lugar do nome verdadeiro do agente de chatting. Se estiver vazio ou desativado, o verdadeiro nome do agente será mostrado.

ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers

Controla-se os números que não devem ser adicionados aos agentes, nome padrão no caso de mais de um agente que está em um chat para permitir que os clientes/usuários para distinguir entre os diferentes agentes (por exemplo " Agente de suporte 1 ", Agente de suporte 2", etc).

ChatEngine::PublicInterface::AllowChatChannels

Define-se canal de chat, uma seleção ativa de usuários. Se definido como "não", os usuários do chat vão para o canal padrão automaticamente (ChatEngine::DefaultChatChannel).

ChatEngine::PublicInterface::AvailabilityCheck

Define-se os canais de chat que devem ser selecionáveis pelo menos na interface pública por um agente com permissões suficientes está disponível neste canal.

ChatEngine::CustomerInterface::AllowChatChannels

Define-se canal de chat, uma seleção ativa de clientes. Se definido como "não", os clientes do chat vão para o canal padrão automaticamente (ChatEngine::DefaultChatChannel).

ChatEngine::CustomerInterface::AvailabilityCheck

Define-se os canais de chat que devem ser selecionáveis pelo menos na interface do cliente por uma agente permissão suficiente está disponível neste canal.

ChatEngine::CustomerThreshold

Quantidade de minutos que precisam passar antes de um "agente não disponível" esta mensagem sendo exibida para o cliente/usuário que começou a solicitação do chat. A mensagem pode ser configurada usando ChatEngine::Texts::CustomerFrontend::NoAgentsAvailable::NewTicket ou ChatEngine::Texts::CustomerFrontend::NoAgentsAvailable::AddToExisting (interface do cliente) e ChatEngine::Texts::PublicFrontend::NoAgentsAvailable (interface pública).

ChatEngine::AgentOnlineThreshold

Se um agente não está ativo no OTRS dentro desse limiar, eles serão automaticamente definidos para "indisponível para chat" (verificar "Agentes: configurar a disponibilidade").

ChatEngine::DefaultChatChannel

Nome do canal de chat padrão. Este canal não deve ser criado manualmente e não pode ser excluída. este canal é tomado como alvo no canal de chat, em caso de seleção de canal de chat está desativado para qualquer interface.

ChatEngine::ChatTTL

Depois de muitas horas o chat deve ser fechado e excluído do banco de dados. O chats fechados podem ainda ser visualizados e baixados pelos clientes. Depois que o chat for excluído do banco de dados, deixará de ser possível a visualização ou download para o cliente.

ChatEngine::ChatDecayTime

Depois de muitos dias os chats não fechados, devem ser excluídos do banco de dados automaticamente, a fim de manter o banco de dados limpos. Por favor, note que esta definição pode eventualmente excluir um chat que ainda está em uso, se forem mais antigos, que a quantidade de dias configurado.

ChatEngine::ChatOrder

Define-se os novos chats que devem ser anexado ou desanexado a lista ativa dos chats dos chats widget ativos no gerenciador de chat.

1.3. Setup

A fim de ser capaz de criar o seu primeiro chat, você precisa configurar determinados instrumentos em sua instância no OTRS.

1.3.1. Administrar: Criar canais de chat e atribuir permissões

Na área de administrador da OTRS, você encontrará uma nova entrada "Canal de chat" (AdminChatChannel). Utilize esta tela para adicionar novos canais. Você precisa atribuir um grupo de agentes já existentes, para cada canal que você criar. Você pode utilizar as telas "Agentes <-> Grupos" ou "Agentes <-> Funções" para atribuir permissões. Existem novas permissões específicas de chat que são descritas abaixo.

Chat com permissões disponíveis

CHAT_OBSERVER

Os usuários com este tipo de permissão serão capazes de observar os chats neste canal após serem convidados. Eles não serão capazes de aceitar ou observar os chats neste canal, cliente/usuário não será capaz de criar um novo chat neste canal. Os observadores não podem convidar ainda outros agentes a um chat e observar atualmente.

CHAT_PARTICIPANT

Os usuários com este tipo de permissão será capaz de tomar parte de um chat, mas só depois de convidados. Depois estão no chat, eles podem alterar ou descartar o canal de chat etc.. Eles não serão capazes de aceitar um cliente/usuário do chat na sua própria solicitação.

CHAT_OWNER

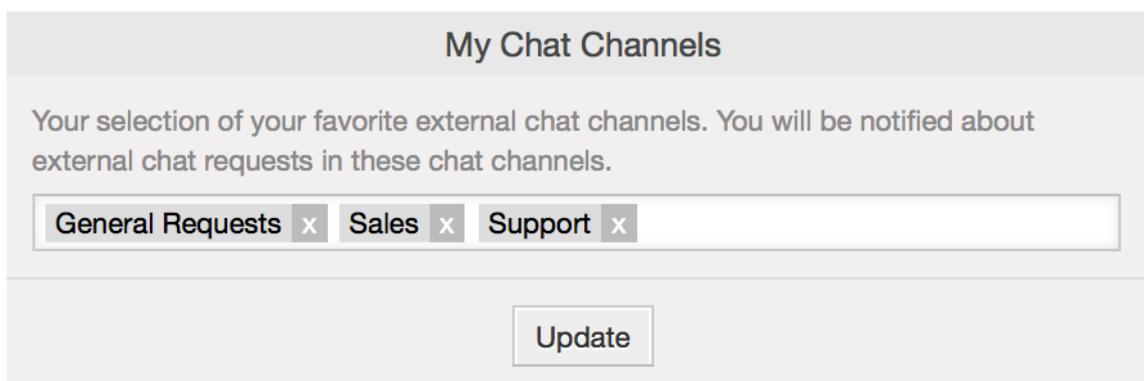
Os utilizadores com este tipo de permissão serão capazes de aceitar clientes de chat/pedidos do público e fazer todos os tipos de observador e participante de ações de um chat.

Note

Para utilizar em geral o chat, os agentes precisam ainda ter pelo menos as permissões dos grupos criados no ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents e ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents.

1.3.2. Agentes: selecionar canais de chat ativos

Figure 3.1. Criando canais de chat preferidos



My Chat Channels

Your selection of your favorite external chat channels. You will be notified about external chat requests in these chat channels.

General Requests x Sales x Support x

Update

Como um agente, você precisará selecionar os canais de chat que você deseja estar disponível. Os clientes serão capazes de criar uma solicitação de chat em um determinado canal, ao menos que um agente com permissão do proprietário escolher este canal em sua preferencias, definido como disponível para o chat externo (Visualizar a seção seguinte).

1.3.3. Agentes: configurar a disponibilidade

Figure 3.2. Configurando a disponibilidade do chat



Estar disponível para qualquer chat, você precisará utilizar um interruptor de uma barra de ferramentas de chat. É um interruptor de três vias com estes estados: indisponível para chat (círculo vazio), disponível para interno (agente para agente) chats (círculo vazio com sinal), disponível para interno e externo (cliente para agente, público para agente) chats (círculo preenchido com sinal). Basta clicar o botão do pedido para alterar sua disponibilidade.

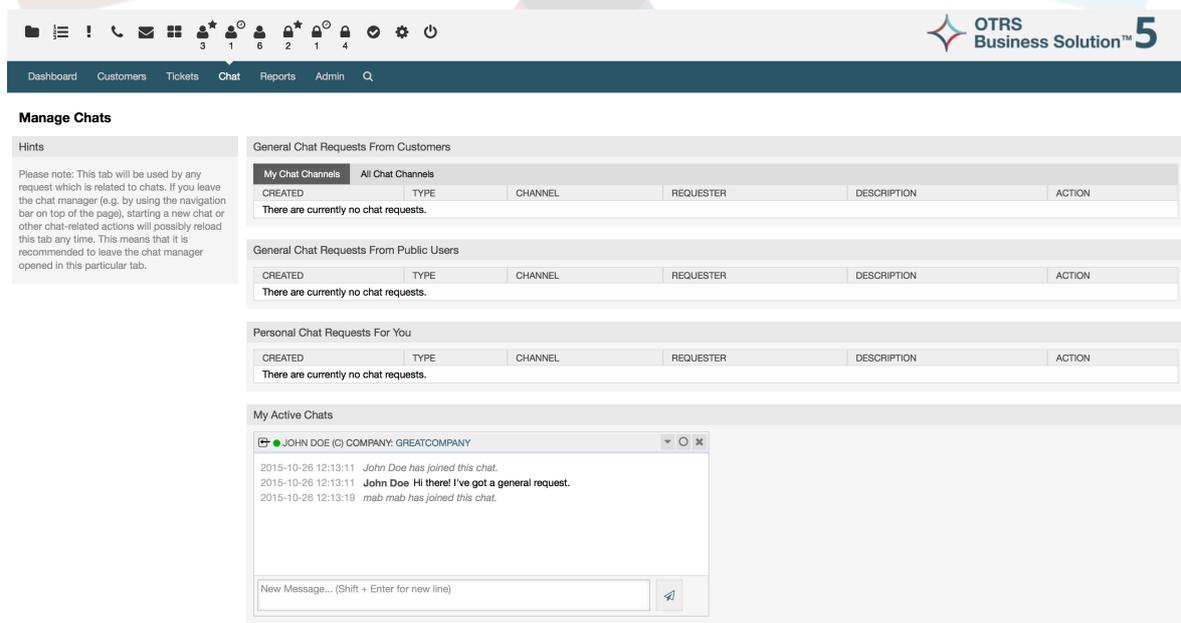
Note

Sua disponibilidade será redefinida para "somente chat interno" cada vez que você efetuar o login do OTRS novamente.

1.4. Uso geral

1.4.1. O gerente do chat

Figure 3.3. Gerenciando o chat



O gerenciador do chat é o ponto central do recurso do chat. Como um agente, aqui você pode gerenciar seus chats, visualizar, aceitar solicitações em aberto. O gerenciador do

chat fornece uma lista de solicitações de clientes do chat, usuários e outros agentes, bem como uma visualização geral de todos os chats ativos. Abra o gerenciador de chat utilizando o "Chat" na navegação principal do OTRS.

1.4.2. Iniciando novos chats

- *Agente para agente*

Para iniciar um chat com outro agente, você pode usar o widget online do painel. Os agentes que são capazes de utilizar o chat, terá um ícone com o seu nome no chat que você pode clicar. Uma vez clicando, o chat será aberto de uma forma que você pode utilizar para inserir a sua primeira mensagem no chat para este agente. Após o envio da solicitação do chat para outro agente, o mesmo pode visualizar o chat no gerenciador do chat.

- *Agente para o cliente*

Para iniciar um chat com um cliente, você pode utilizar o centro de informações de cliente widget, visualizando um determinado cliente. Os clientes online terão um ícone no chat com o seu nome que você pode clicar. Uma vez clicado, um chat será aberto que você pode utilizar para inserir a sua primeira mensagem no chat para este cliente. Após a solicitação do chat for enviada para o cliente, você pode assistir o chat, do gerenciador de chat.

Another possibility is to create a chat from the ticket zoom. If the customer user who is selected in this ticket is currently online, you'll be able to use a chat icon next to their username in the customer information box in right sidebar (see figure below).

Figure 3.4. Inicializando um ticket do chat A2C

▼ Customer Information

Firstname: John

Lastname: Doe

Username:  mab_kunde2

Email: mab_kunde2@localhost

Customer: GreatCompany

 Open tickets (customer) (3)

 Open tickets (3)

 Closed tickets (0)

 Closed tickets (0)

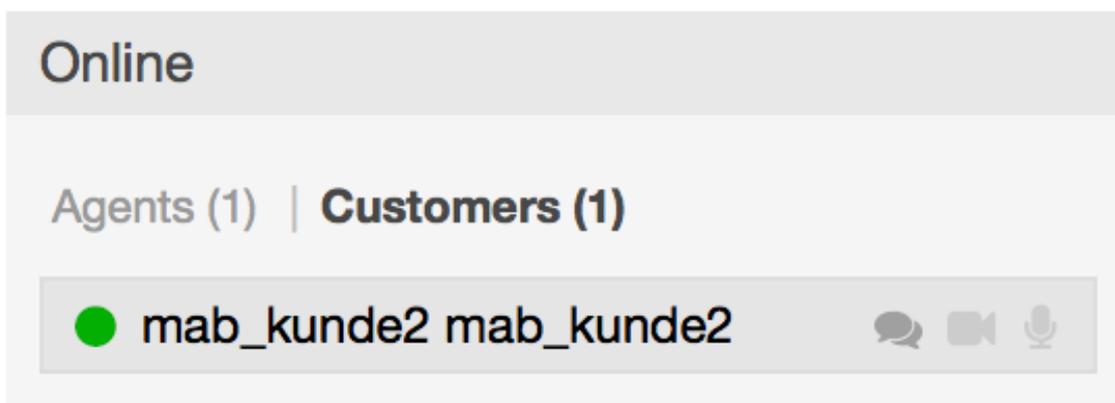
 Google

 LinkedIn

 XING

Additionally, you will be able to start chat with customer users by clicking on chat icons next to their name in the user online widget on the dashboard.

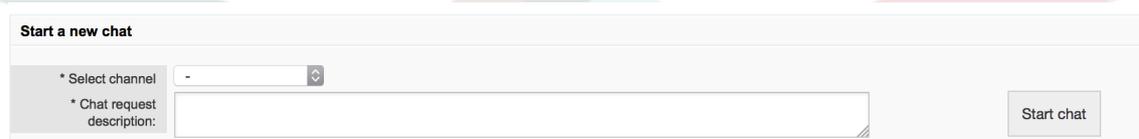
Figure 3.5. Starting an A2C chat from dashboard



- *Cliente para o agente*

Os clientes não são capazes de iniciar diretamente um chat com um certo agente, mas apenas para criar solicitações um chat genérico. Para isso, os clientes podem utilizar os itens nos chats → Criar um novo chat a partir da interface de cliente da navegação principal.

Figure 3.6. Iniciando um chat C2A



- *Público para o agente*

Os utilitários da interface pública não são capazes também de iniciar diretamente um chat com um certo agente, mas apenas a solicitação para criar um chat genérico usando o módulo de chat público (`public.pl?Action=PublicChat`). Se você gostaria de integrar o público no módulo de chat no seu site, você pode usar os parâmetros `!sframe`. O cabeçalho e o rodapé será removida do OTRS (`public.pl?Action=PublicChat;!sframe=1`).

1.4.3. Negociar as solicitações no chat

Se houver uma nova solicitação de chat em um dos canais que você (Como um agente) tem permissões que você receberá uma notificação do navegador que permite que você encaminhe diretamente para o gerenciador de chat. Depois que você abrir o gerenciador de chat, você pode visualizar a lista de todas as solicitações em aberto (veja a figura abaixo).

Figure 3.7. Abrir uma solicitação no chat

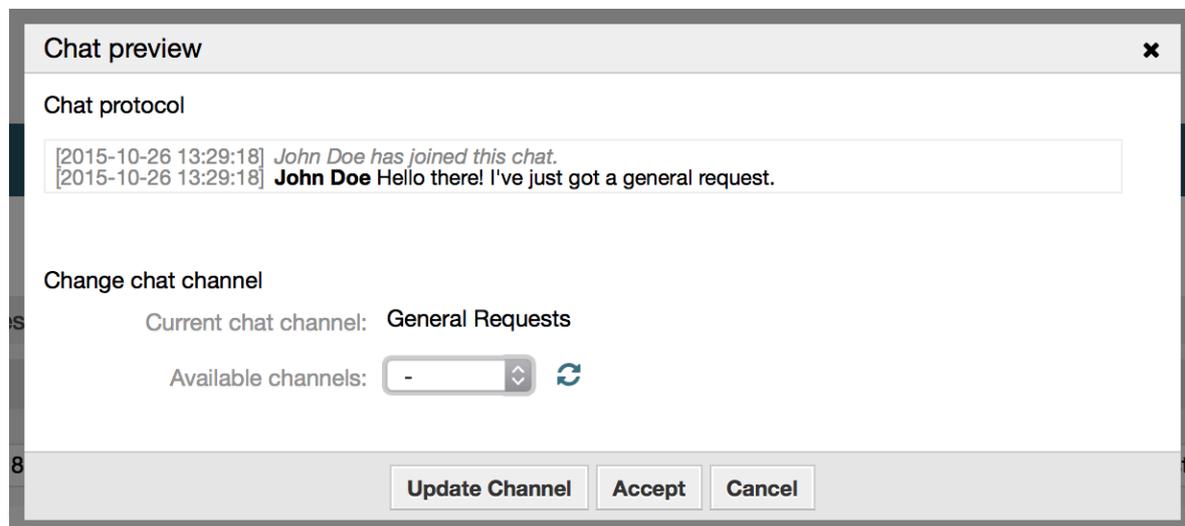
General Chat Requests From Customers					
My Chat Channels		All Chat Channels			
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
2015-10-26 13:29:18	Customer	General Requests	John Doe	Hello there! I've just got a general request.	Open chat

Utilize o botão "Abrir o chat" e visualizar os detalhes a partir da lista do pedido. clicando no botão abrirá uma sobreposição que fornece várias ações sobre este pedido. Dado

que você possui permissão suficiente, você pode aceitar a solicitação ou mudar o canal para esta solicitação. mudar de canal seguirá as mesmas regras, como a criação de nova solicitação: você só pode mover a solicitação para um canal que tem agentes ativos.

Mudando o canal de chat utilizado sem aceitar o pedido, poderia ser enviado os chats por exemplo para o departamento correto.

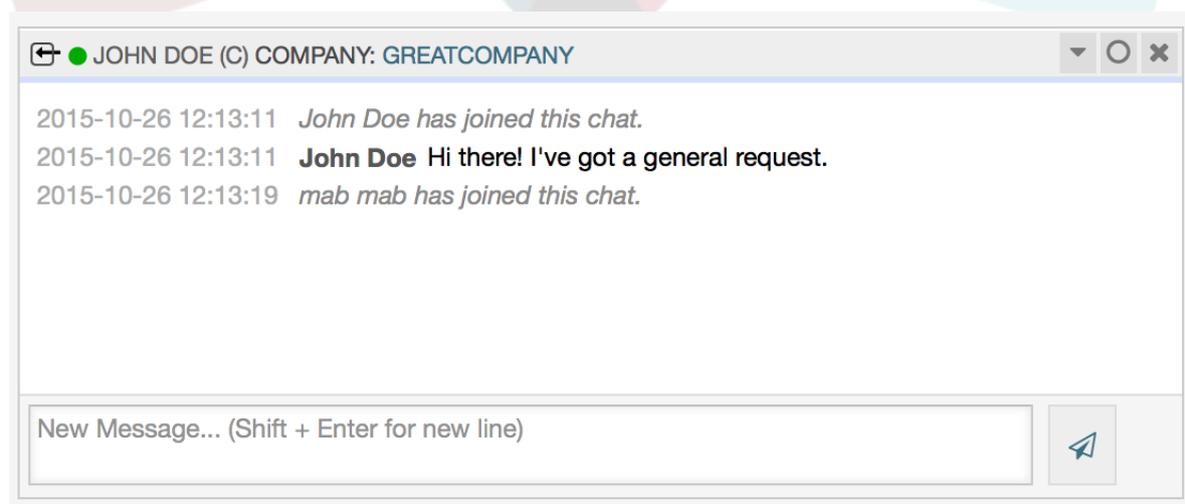
Figure 3.8. Abrir e especificar solicitação no chat



If you want to enter a chat, you can use the "Accept" button from the chat detail overlay box. The chat will then be removed from the list of requests, added to the list of your active chats and the customer/public user will receive a message that you've entered the chat.

1.4.4. O Chat Widget

Figure 3.9. O chat widget



O chat widget é o componente principal que utilizará com outras pessoas no chatting. Ele Fornece um histórico de todas as mensagens no chat, bem como uma lista de ações possíveis (dependendo do nível da permissão).

Para enviar mensagens, você pode utilizar o campo de texto do chat widget na sua lista ativa no chat. Uma vez, que você terminar de escrever sua mensagem e apresentá-lo, clicando no ícone enviar, ao lado do campo de texto ou utilizando o espaço e introduzindo

(consecutivamente). Quando a mensagem foi enviada, o cursor encaminha para o campo do texto, permite que continue a digitar facilmente.

Você encontrará seguindo uma lista de possíveis ações no chat widget.

- *Ação: Monitor & fechado*

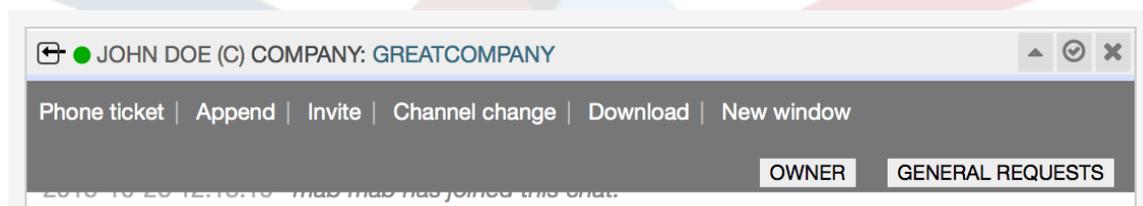
A partir do chat widget que encabeça o lado superior, você pode fechar o chat clicando no ícone "x". Clicando o ícone do círculo à direita, próximo ao ícone de fechar, permite que você configure com um acompanhamento pessoal ao chat, que é novamente um interruptor de três vias (sem monitorização = círculo vazio, apenas o monitor de atividades do cliente = círculo vazio com ícone tick, monitorar todas as ações = círculo preenchido com ícone tick). Quando o monitoramento de um chat, irá mostrar as notificações do navegador a cada uma nova ação neste chat.

A partir da plataforma, você também pode expandir a barra de ferramentas avançada do chat, utilizando ícone de ação de triangulo. A barra de ferramentas mostra também um lugar no canal de chat que tem você neste chat. (por exemplo o proprietário).

Figure 3.10. Monitorar um chat



Figure 3.11. Ações avançadas do chat



- *Ação: Telefone e ticket*

Utilizando o "Telefone do ticket" link da barra de ferramenta avançada, permite que você crie um telefone para o qual o ticket atual do chat será anexado como um artigo. Depois que você criou com sucesso o ticket, o chat será fechado automaticamente, .

- *Ação: anexar*

Permite anexar esse chat como um artigo para um ticket selecionado. Depois que o artigo foi criado, o chat ficará fechado automaticamente.

- *Ação: convidar*

Permite a você convidar outro agente para este chat. Você pode selecionar a partir de uma lista de agentes que você deseja convidar. Uma que você convidou o agente, um novo agente par agente da a solicitação de chat, que será enviado para este agente. Depois de ter aceitado a solicitação, um chat interno é estabelecido entre você e o agente. Neste chat interno, o agente convidado tem mais duas ações disponíveis na barra de ferramentas de ações avançadas: "Observador" e "Participante".

- *Ação: Mudança de canal*

Utilizando este link, você pode alterar o canal para este chat. Para a seleção do canal alvo se aplicam as mesmas regras para selecionar um canal de chat inicialmente.

- *Ação: Download*

Permite o download do histórico completo como PDF desse chat.

- **Ação: Nova janela**

Este chat abre uma janela popup separada. Você pode usar esta janela da mesma forma como no chat widget e tanto o widget e o popup pode ser usado ao mesmo tempo.

- **Ação: Observador**

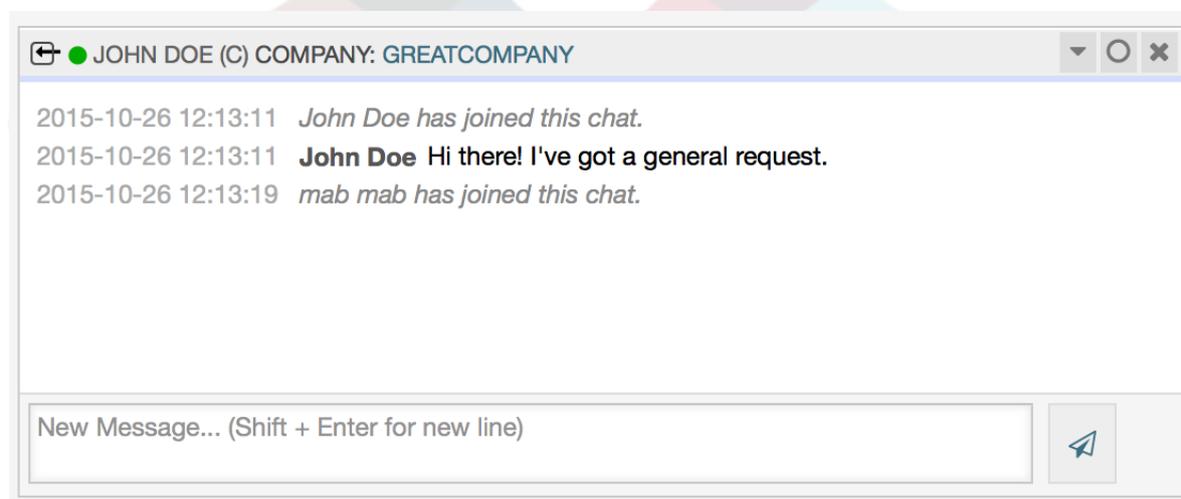
Quando você foi convidado para um chat com outro agente, você pode decidir se deseja participar no chat com um observador ou participante (dependendo o seu nível de permissão). Uma vez que você clique na ação a partir de sua barra de ferramenta, um novo chat widget será adicionado a lista de seus chats ativos que é o chat para as quais você foi convidado. Se você participar no chat como observador, você será capaz de ler o que os outros estão contribuindo para o chat e você será invisível para os clientes e outros usuários. Os agentes receberão ainda uma mensagem que você entrou no chat como observador. Como observador, você tem a possibilidade de se tornar um participante a qualquer momento, utilizando a ação de ferramenta avançada em seu chat widget. (dependendo do nível de sua permissão).

- **Ação: Participante**

Se você deseja contribuir de alguma forma para o chat, para as quais você foi convidado, você pode ingressar como participante. Os clientes/usuários e os agentes receberão uma mensagem que você inseriu no chat. Como participante, você pode se tornar um observador a qualquer momento utilizando a ação de ferramentas avançadas em seu chat widget.

1.4.5. User availability

Figure 3.12. O chat widget



Every chat participant has colored icon(circle) before his/her name in the *Chat widget* header, which represents participant availability. Icon color represents participant state as follows:

- *Active* - participant is active(available and online).
- *Away* - participant is away (available, but there was no request sent to the server from this user for some time - default 5 minutes, see ChatEngine::AgentOnlineThreshold).
- *Inactive* - participant is inactive (chat request is not accepted yet or participant left the chat).

- *.Unavailable* - participant is unavailable (set via *Availability* button).
- *.Offline* - participant has logout or session has expired.

2. Video and Audio Calls

2.1. Descrição

The video and audio calls feature of the **OTRS Business Solution™** provides real-time calls between two users right from the comfort of the OTRS front-end. The calls will be provided over a direct peer-to-peer connection established between two users, where possible. This feature depends heavily on the chat, which must be active for video and audio calls to be possible.

Note

Video and audio calls are based on a quite young technology called WebRTC. The implementation of WebRTC APIs in modern browsers is an ongoing effort. Currently, OTRS video and audio calls are supported only in the latest versions of Mozilla Firefox and Google Chrome (for Chrome a HTTPS Enabled Web Server is required).

2.2. Configuração

The following SysConfig configuration options are relevant for this feature.

ChatEngine::Active

Controls whether or not the video and audio calling feature is enabled. Please note that the same switch will control the chat feature too.

ChatEngine::PermissionGroup::VideoChatAgents

Defines the group for the video and audio calling features. Only agents with permission in this group will be able to make video and audio calls.

2.3. Setup

In order to be able to start video and audio calls, you need to setup certain things in your OTRS instance.

2.3.1. Chat Setup

You need a working chat setup in your system. Make sure to carefully read the "Setup" section of the chat feature.

2.3.2. HTTPS Enabled Web Server

Currently, Google Chrome will allow access to a user's media streams only to web applications served over the HTTPS protocol (SSL) with valid signed certificates. Make sure you have set the **HttpType** config option to *https*, too. Setting up a web server to be accessible via HTTPS is outside of the scope of this manual.

2.3.3. Availability for calls

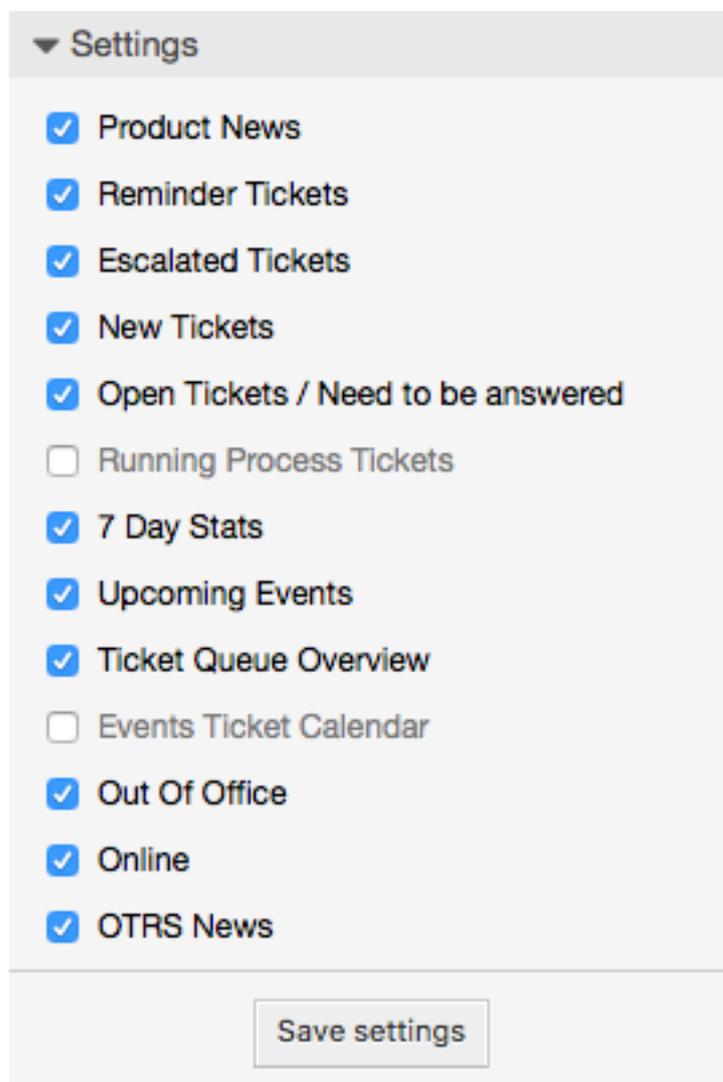
To be available for video and audio calls, you have to make sure you are available for chats too. Please refer to the instructions in "Agents: Set up Availability" for more information.

2.3.4. Online User Dashboard Widget

For a convenient way to start the calls, please activate the "Online" widget on the Dashboard.

1. Go to the Dashboard and expand the "Settings" widget.
2. Check the "Online" widget and make sure to click *Save settings*.

Figure 3.13. Setting up the Online widget on Dashboard



2.4. Aplicação

2.4.1. Chat Requirement

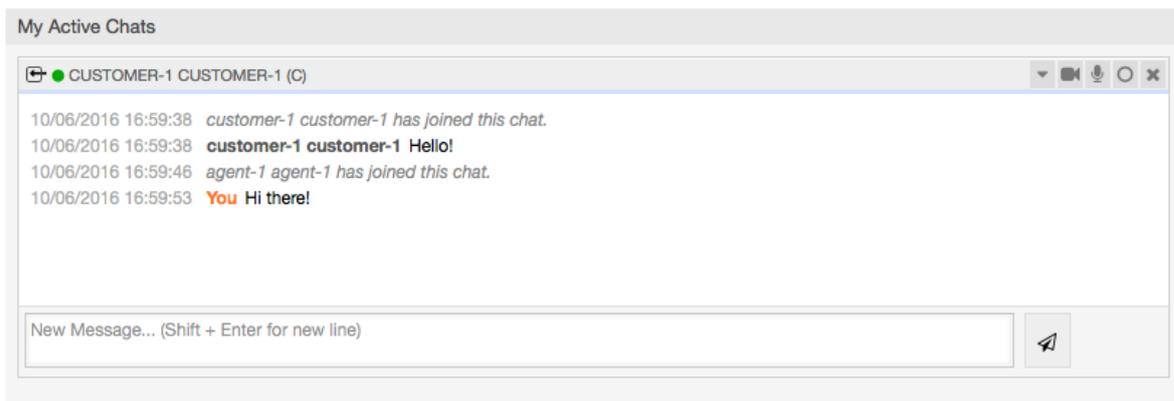
Video and audio calls are tied to existing chats. As an agent, you will be able to initiate calls inside and outside of chats. Customer users will be able to initiate calls only from an active chat.

If a chat does not yet exist, it will be created when the call is initiated. In these "ad-hoc" chats, the chat parties are joined automatically. When a call is terminated, these chats will remain active until they are closed manually.

2.4.2. Making the Video Calls

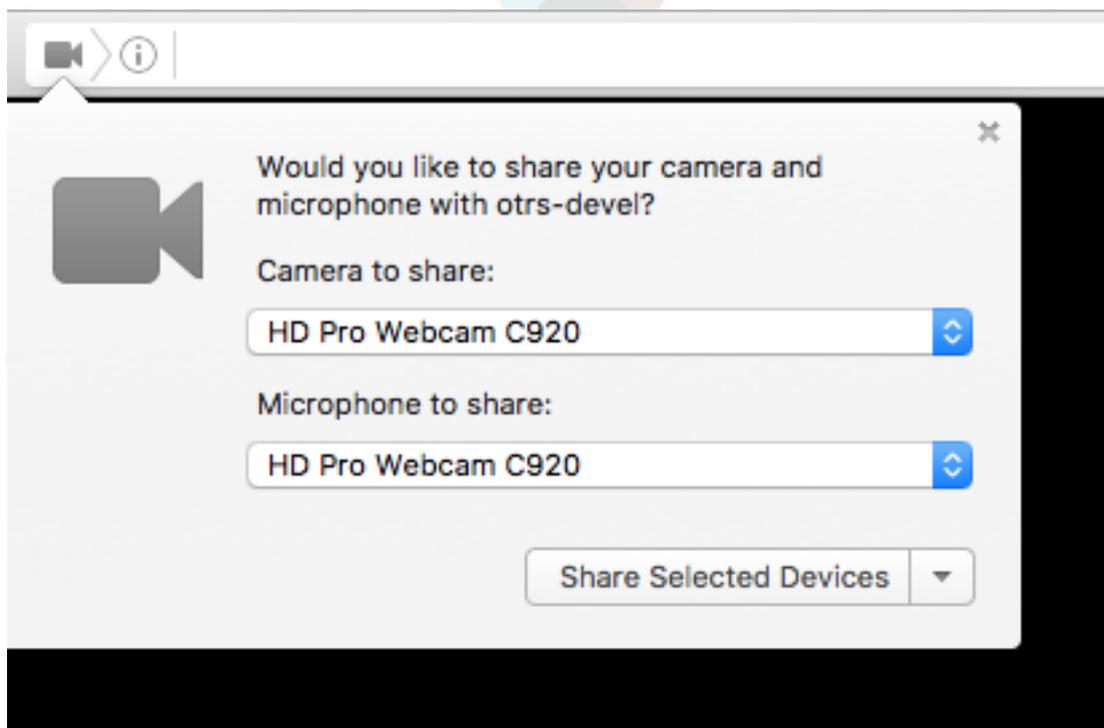
To make a call inside of an active chat, simply click on the small video camera button in the chat header.

Figure 3.14. Making a call inside the chat



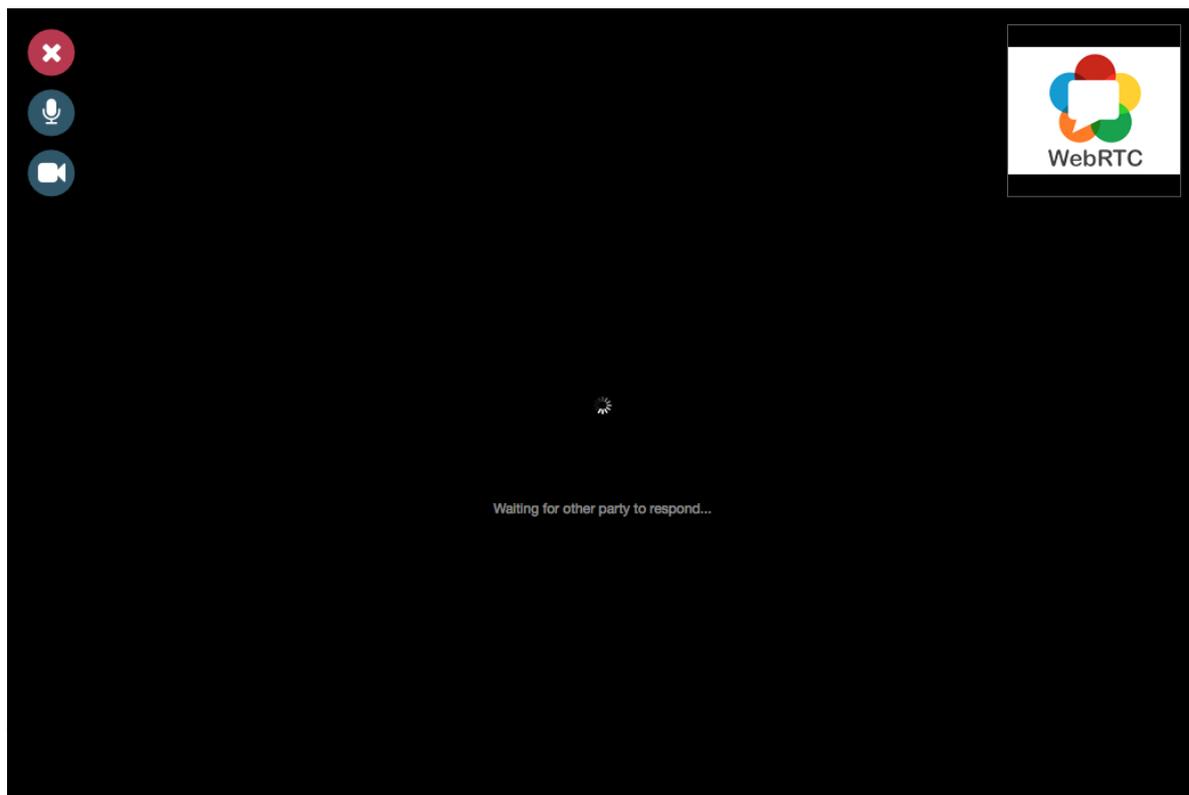
A popup window will open, and depending on your browser, you will be asked to share your video and audio streams. On systems with several cameras and microphones, you will be able to choose exactly the one you would like to use from the drop down list.

Figure 3.15. Media Permission Request



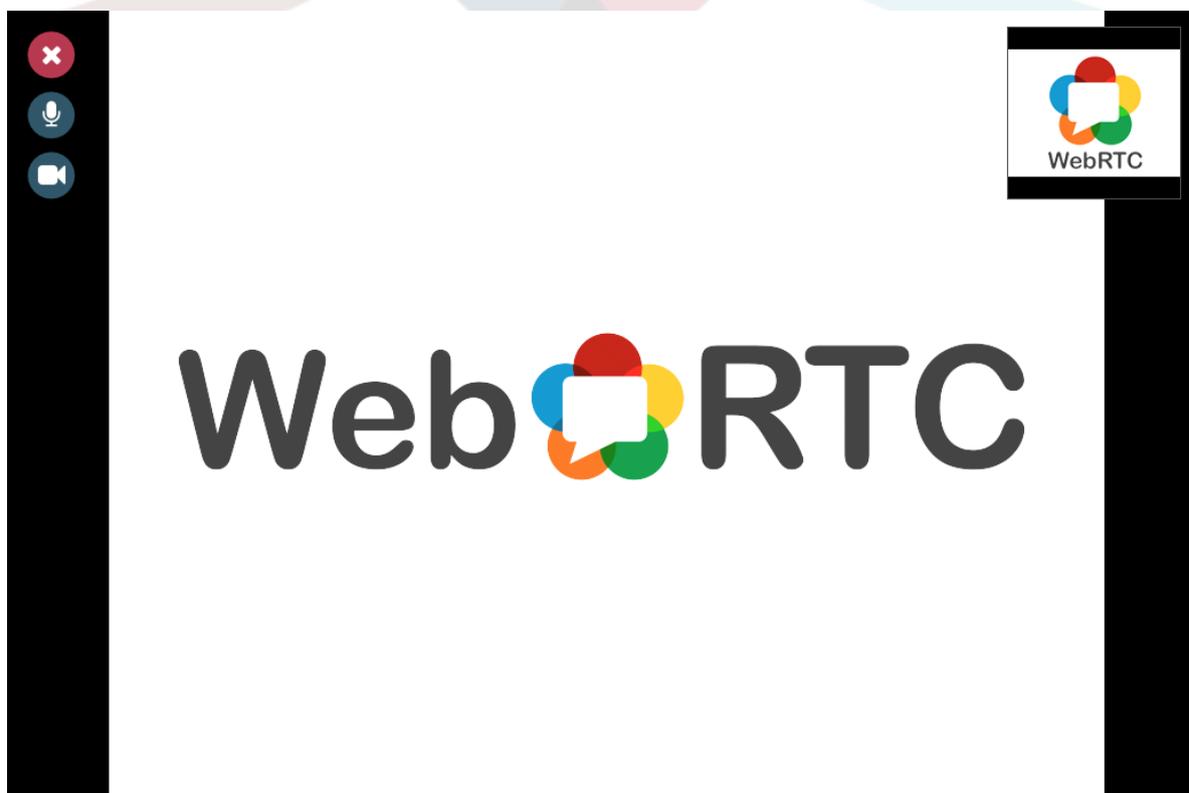
Once you confirm your choice, an invitation will be sent to the other party asking them to join. You will be notified of the progress via a message in the center of the screen.

Figure 3.16. Waiting for the other party



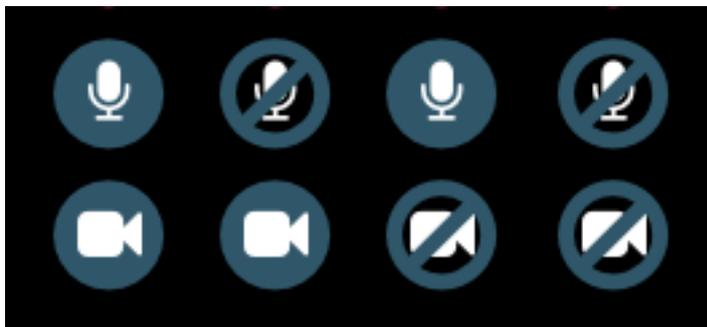
Please just wait a little while until the connection is established. Then you will be able to see and hear the other party.

Figure 3.17. Established Connection



To control your streams, simply toggle the mute buttons on the left side.

Figure 3.18. Mute Buttons



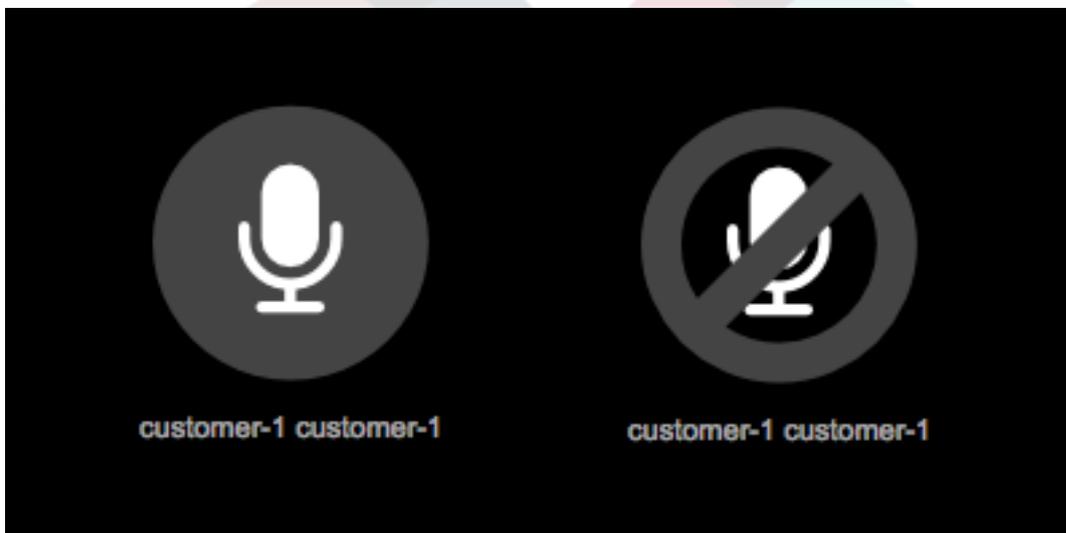
To leave a call, simply click on the big red "Close" button. The other party will be notified.

2.4.3. Audio Calls

The only difference between video and audio calls is that audio calls will mute your video stream initially (which you will be able to turn on later in the call). The video stream will be muted for both parties by default, but they will be able to control it.

If the other party has muted their video stream, instead of the video you will see a large microphone icon in the center, along with their name. The icon will reflect the state of their audio stream, and if they mute it too, it will be crossed.

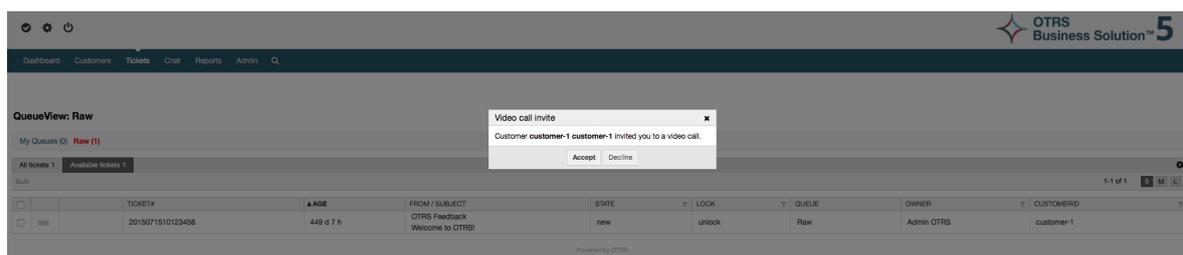
Figure 3.19. Audio Only



2.4.4. Call Invitations

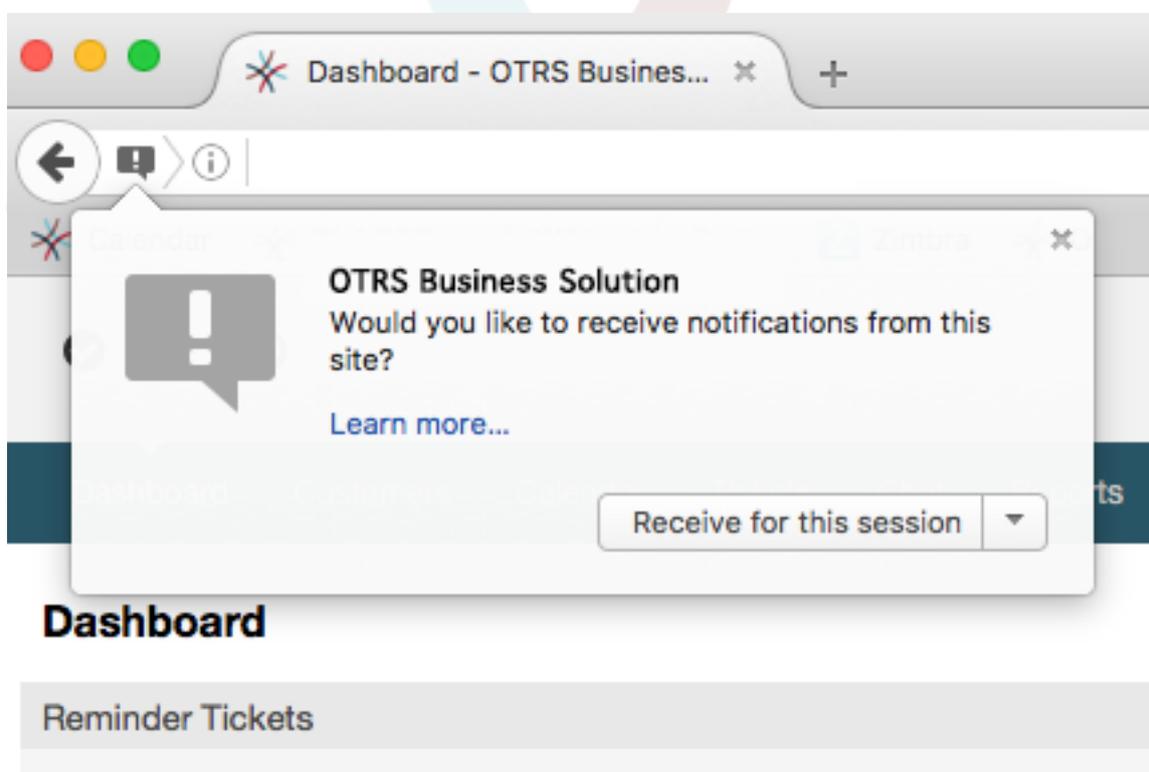
If you have made yourself available for chats (either internal or external), video and audio call invitations are received automatically by one of the active tabs in the same user session. When you receive an invitation, a modal dialog will be displayed on your screen, allowing you to accept or decline the invitation.

Figure 3.20. Call Invitation



Your browser may also present you a notification with sound. This heavily depends on the used browser and operating system settings, and if permission has been granted to OTRS to trigger such notifications. A permission request will be displayed the first time you change your chat availability.

Figure 3.21. Notification Permission Request



2.4.5. Other ways to start Video and Audio Calls

- *Agent to Agent*

To start a video or audio call with another agent, with whom you do not have an active chat, you can use the Online widget on the dashboard.

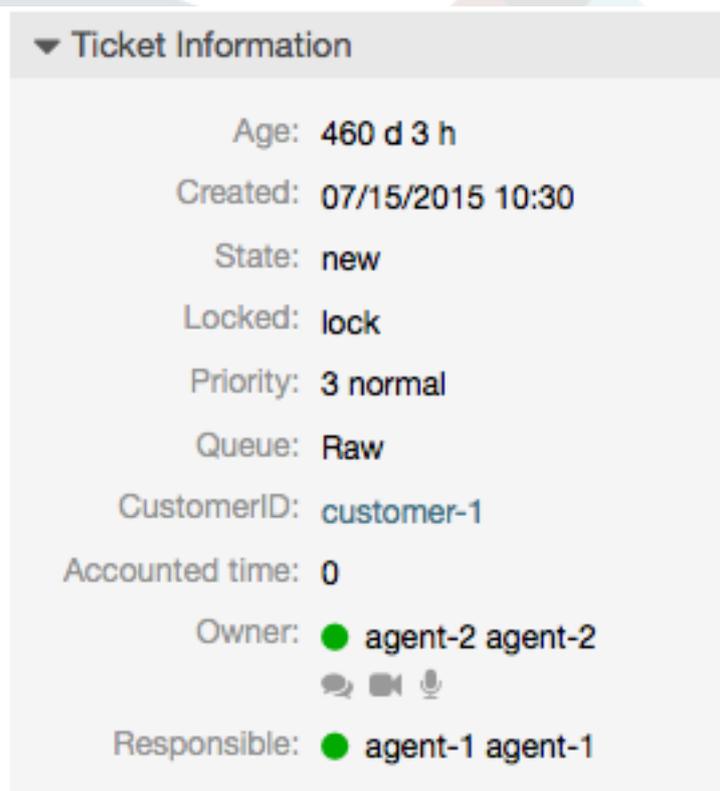
Figure 3.22. Online widget on the Dashboard



Agents who are able to receive calls will have a video camera and microphone icon next to their name which you can click on. Once clicked, a popup window will open, asking you to share your media streams. The connection will be established afterwards.

Calling other agents is possible also via Owner and Responsible fields in ticket zoom. In this case, check will also be done to make sure the other agent is available, before allowing the call to be initiated.

Figure 3.23. Calling other agents from Ticket Zoom

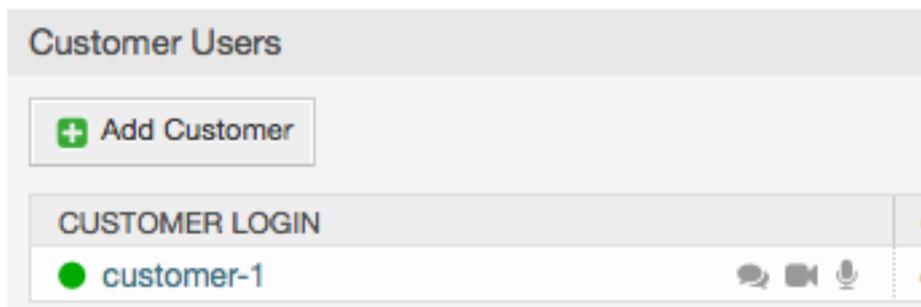


- *Agent to Customer*

To start a video or audio call with a customer, with whom you do not have an active chat, you can use the customer user widget in the Customer Information Center when viewing a certain customer. Available customers will have call icons next to their name which you can click on. Once clicked, a popup window will open asking you to share your media streams. The connection will be established afterwards.

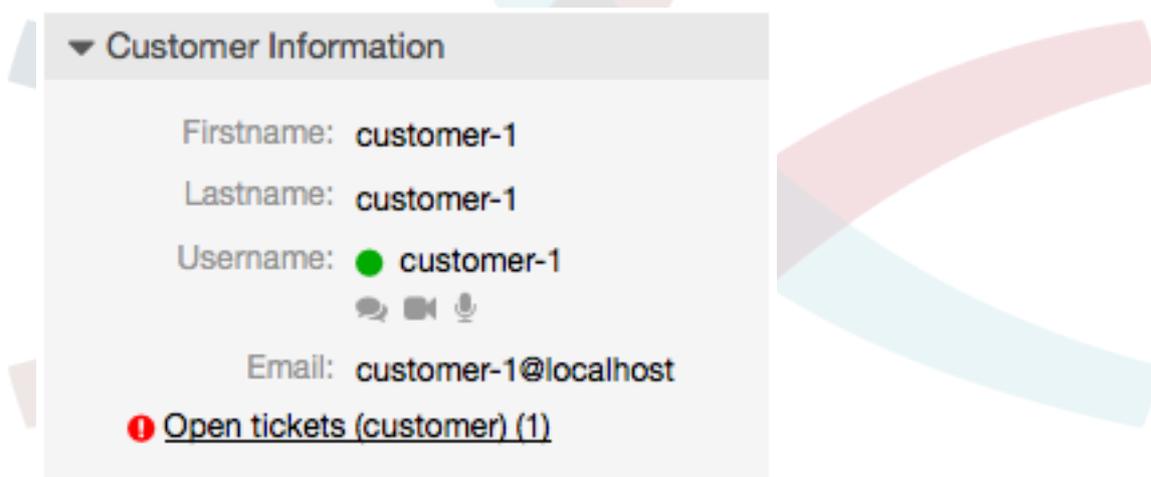
Figure 3.24. Making a call from Customer Information Center

Customer Information Center — customer-1



Another possibility is to make a call directly from the ticket zoom. If the customer user who is assigned to this ticket is currently online, you'll be able to use call buttons next to their username in customer information box in right sidebar.

Figure 3.25. Making a call from Ticket Zoom



- *Customer to Agent*

Customer users will be able to initiate calls from an active chat only. To do this, customers can use the video and audio call links in the header of an active chat to initiate calls.

Figure 3.26. Starting a Video Call from Customer interface



When customers click on a link, they will be asked for permission to their media streams, similar to agents. An invitation will be sent and the connection will be established if the agent on the other side accepts the request.

The difference between video and audio calls in the customer interface compared to the agent interface is minimal. Customers will see their calls inside the same window as the chat. Only one additional button is provided: Fullscreen. It will resize the video to the extent of the browser window. Other than that, everything as in the agent interface applies.

- *Public to Agent*

Users of the public interface are not able to make audio and video calls.

2.5. Connection

In the best case scenario, video and audio calls will be streamed over a direct peer-to-peer connection between users' browsers. The requirement is that the user's network allows connection over a high port that WebRTC uses, and can advertise this to the other party. To this end, there are several mechanisms in place to aid in connecting.

- *STUN (Session Traversal Utilities for NAT)*

STUN (Session Traversal Utilities for NAT) is a standardized set of methods and a network protocol to allow an end host to discover its public IP address if it is located behind a NAT. OTRS provides a cloud service with STUN to all users of the **OTRS Business Solution™**, and this data is shared with the other party to allow the connection to be established.

In case of a connection via STUN, only the connection data is stored on the OTRS servers, the connection itself is still directly between two users.

- *TURN (Traversal Using Relays around NAT) over UDP*

TURN is a protocol that assists in traversal of network address translators or firewalls for multimedia applications. OTRS also provides TURN cloud service which can help clients on networks masqueraded by symmetric NAT devices and it supports the connection of a user behind a NAT.

In case of a connection established via TURN server, media streams will be routed through the server (like a proxy). In this situation, all packets are securely transmitted to the other side. The access to the TURN server is encrypted and secured by often changed credentials, which are provided automatically.

- *TURN over TCP*

In case all UDP traffic is blocked between two users, the TURN server over TCP is a last resort for a successful connection. While TCP is not an ideal protocol for transmitting media packets, it's a last resort in an effort to connect two users and share their streams.

Same as with TURN over UDP, media streams will be routed through the server and sent to the other side. The infrastructure for all STUN and TURN services is highly scalable based on demand and can even be provided for different geographic locations, in order to provide the best possible throughput.

3. O campo dinâmico "Contado com dados"

Esse recurso permite adicionar os dados dos tickets com os contados.

3.1. Descrição

3.1.1. Definição dos dados e das fontes

As fontes de dados para este recurso residem nos campos dinâmicos do novo 'contato com dado', isso significa que cada tipo de campo dinâmico, deste tipo uma nova fonte de dados. O nome do campo dinâmico se tornará, o nome da fonte de dados, ambos são os mesmos.

Para cada fonte de dados (Campo dinâmico) uma lista de atributos do contato pode ser definida (cada atributo pode conter somente um valor de texto). Os atributos de contato pode ser definido como pesquisa obrigatória se necessário. A ordem de classificação dos atributos podem ser definidos.

Os atributos de contato para cada origem de dados podem conter qualquer informação sobre o contato, conforme o necessário, tais como endereços diferentes, telefone, aniversário, comida favorita, hobbies, etc.

Note

Os atributos 'Nome' e 'ValidID' é sempre obrigatória e eles não são adicionados automaticamente, para cada nova fonte de dados, estes atributos devem ser adicionados manualmente.

Dentro da definição da fonte de dados (ou configuração do campo dinâmico) devem estar representados pela chave 'Nome' e 'ValidID' respectivamente enquanto os valores podem ser 'Nome' e 'Validade' por exemplo.

3.1.2. Gerenciamento de contato

Depois de ter, pelo menos uma fonte de dados (Contato com dados do campo dinâmico) definindo, informações dos contatos que podem ser adicionados à fonte para preenchê-la.

Além de o 'Nome' e a 'ValidID', cada fonte de dados pode conter informações de contato diferentes, conforme definido pela fonte de dados (por exemplo uma fonte de dados poderia ter um campo de E-mail enquanto outro pode conter telefone e/ou campos móveis).

O gerenciamento (adicionando ou atualizando) contatos para as fontes de dados que é feito por uma tela especial, que pode ser chamada da forma de menu de ticket (Editar contatos com dados) na barra de navegação principal.

3.1.3. Adicionando os contatos dos tickets

Para cada contato com os dados configurados no campo dinâmico, um contato é criado especialmente para este campo dinâmico (ou fonte de dados) podem ser escolhidas a partir de qualquer ticket ou criar ticket de tela de ação onde a dinâmica foi arquivada na e configurada anteriormente.

Os atributos do contato serão mostrados na tela de zoom do ticket.

3.1.4. Uso de pesquisa em contatos e estatísticas

Os tickets podem ser encontrados na pesquisa e estatística através do atributo 'Nome'.

O 'Nome' pode ser retornado como valor de um campo.

3.2. Configuração

Configuração do Sistema

AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch

Grupo: OTRSBusiness, Subgroup: Frontend::Admin::AdminContactWithData

Define se uma pesquisa deve ser executada quando o marcador inicialmente chamar o gerenciamento de contatos.

Frontend::Module###AdminContactWithData

Grupo: OTRSBusiness, Subgroup: Frontend::Agent::ModuleRegistration

Permite atribuir contato e as permissões de gerenciamento de detalhes de contato através da definição do grupo.

3.3. Aplicação

Em uma aplicação exemplar de contatos com os seguintes dados:

1. Criar um novo tipo de campo dinâmico "Contato com dado".
2. Definir os possíveis atributos do contato (valores possíveis). 'Nome' e 'ValidID' são necessários para qualquer contato com dados do campo dinâmico.
 - Adicionar atributo 'Nome' (Chave: Nome, Valor: 'Nome').
 - Adicionar 'ValidID' atributo (Chave: ValidID, Valor: 'Validade').
 - Adicionar qualquer outro atributo, como atributo de 'Telefone' (chave: Telefone, valor: 'telefone').
3. Adicionar a lista de chave atributos obrigatórios separados por vírgula ('Nome' e 'ValidID' não é necessário).
4. Definir o atributo da lista da chave de ordem separada por vírgula: Nome,Telefone,ValidID.
5. Adicionar a lista da chave atributos de dados de pesquisa separado por vírgula ('Nome' não é necessário).
6. Preencha a fonte de dados adicionando pelo menos um contato na fonte de dados recém criado utilizando 'Tickets' → 'Editar contatos com dados' na tela principal na barra de navegação..
7. Adicionar o novo campo dinâmico para a configuração da tela onde deve ser mostrado. Por exemplo no novo telefone na tela do ticket atualizando a configuração Sy-Config : Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField e fazer o mesmo para Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField.
8. Encaminhe para o novo telefone na tela do ticket, e avisar que o novo campo está lá. Adicionar todas as informações necessárias do ticket.
9. Selecione um contato existente usando o preenchimento automático e escolhendo um contato.
10. contato e seus atributos serão mostrados no zoom da tela do ticket.
11. É possível atualizar os atributos do contato, clicando em 'Editar dados do contato' que aparece no lado direito do título da caixa de dados do conta-

to (se o usuário atual é membro do grupos definidos no SysConfig setting Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData).

12Se for necessário alterar o contato para este ticket, isso pode ser feito através de qualquer outra ação do ticket onde o campo dinâmico estiver configurado para exibir.

4. Os Campos dinâmicos "Banco de dados"

Este recurso implementa um campo dinâmico do tipo "Banco de dados".

4.1. Descrição

Este recurso implementa um tipo de campo dinâmico genérico, que oferece a possibilidade de recolher dados a partir do banco de dados externos. Tais conjuntos de dados conectados pode ser pesquisado e filtrado utilizando máscaras adicionais.

encontrado e marcado o conjunto de dados relacionados, podem ser salvas para o ticket particular através do campo dinâmico.

'Banco de dados' campos dinâmicos podem ser criados da mesma forma padrão como são criados os campos dinâmicos.

4.2. Configuração

A seguinte lista de opções de configuração podem ser utilizadas para este recurso.

4.2.1. Adicionando no campo dinâmico um 'Banco de dados'

Este recurso implementa uma interface de configuração para criar campos dinâmicos do tipo 'Banco de dados'.

'Banco de dados' podem ser criados no campos dinâmicos da mesma forma padrão como são criados os campos dinâmicos . Para esse interruptor administrador → Ticket Settings → Visualizar os campos dinâmicos. Nesta máscara você pode selecionar o campo do 'Banco de dados' a partir da caixa suspensa no ticket do lado esquerdo. Atualmente não é possível utilizar o 'Banco de dados' no campo dinâmico no contexto do artigo.

- Configuração "Nome - Geral":

Os campos dinâmicos do tipo 'Banco de dados' precisa de um nome exclusivo também, apenas como outro campo dinâmico. Esse nome deve conter somente valores alfanuméricos. Esse nome será utilizado para tratamento interno do campo dinâmico, mas não será exibida.

- Configuração "Etiqueta - Geral":

A etiqueta pode ser definida individualmente e pode conter espaços em branco etc. Ele será utilizado como etiqueta do campo nas diferentes visualizações.

- Configuração "Campo de ordem - Geral":

A ordem do campo permite que um administrador altere a ordem do campo dinâmico criado. Se mudar esta configuração obterá a ordem do campo geral que será ajustada e outros campos dinâmicos serão removidos para uma posição de volta.

- Configuração "Validade - Geral":

Para utilizar o campo dinâmico configurado no OTRS 'observar' e ser definido como válido. Se campo for definido como 'inválido' desaparecerá a partir de todos os pontos de vista serão perdidos os dados não configurado.

4.2.2. Configuração externa da fonte de dados

Antes um banco de dados externo pode ser pesquisado os resultados que serão salvos no ticket, através de um campo dinâmico, as credenciais devem ser armazenadas na configuração do campo dinâmico.

Figure 3.27. Tela do administrador do banco de dados DynamicField

Dynamic Fields - Ticket: Change Database Field

Actions

[Go back to overview](#)

General

* Name: Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

* Label: Field type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

* Field order: Object type:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Database Field Settings

Possible values:

<input type="checkbox"/>	* Name: <input type="text" value="id"/>	* Label: <input type="text" value="ID"/>	* Datatype: <input type="text" value="Integer"/>	Filter: <input type="text" value="-"/>	Searchfield: <input checked="" type="checkbox"/>	Listfield: <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	* Name: <input type="text" value="node"/>	* Label: <input type="text" value="Node"/>	* Datatype: <input type="text" value="Text"/>	Filter: <input type="text" value="-"/>	Searchfield: <input checked="" type="checkbox"/>	Listfield: <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	* Name: <input type="text" value="customer"/>	* Label: <input type="text" value="Customer"/>	* Datatype: <input type="text" value="Text"/>	Filter: <input type="text" value="-"/>	Searchfield: <input checked="" type="checkbox"/>	Listfield: <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	* Name: <input type="text" value="type"/>	* Label: <input type="text" value="Type"/>	* Datatype: <input type="text" value="Text"/>	Filter: <input type="text" value="-"/>	Searchfield: <input checked="" type="checkbox"/>	Listfield: <input checked="" type="checkbox"/>

Add value:

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overview and Zoom screens.
Example: [http://some.example.com/handle?query=\\$LOData\['Field1'\]](http://some.example.com/handle?query=$LOData['Field1'])

* Type:

* Server:

Port:

* Database:

* Table / View:

* User:

* Password:

* Identifier:

Multiselect:

CacheTTL:

Searchprefix:

Searchsuffix:

Result Limit:

Case Sensitive:

or

Tipo: O tipo de banco de dados desejado pode ser selecionado aqui. O campo suporta o padrão OTRS de tipos de banco de dados:MySQL, Oracle, PostgreSQL ou MSSQL.

- SID: Esta opção somente é disponível para conexões Oracle e será mostrada ou ocultada automaticamente. Dentro desta opção de introduzir tem o SID de sua conexão Oracle.
- Driver: Esta opção somente esta disponível para conexões ODBC e será mostrado ou ocultado automaticamente. Dentro desta opção você deve entrar no hostsystem configurado anteriormente o drive ODBC para se conectar ao banco de dados desejado MSSQL.
- Servidor: O Banco de dados do host (hostname ou IP-Address).
- Porta: A porta do servidor do Banco de dados.
- Banco de dados: Define o alvo desejado no Banco de dados DBMS. Esse banco de dados será utilizado para consultas.

- Visualizar/tabela: Essa tabela ou modo de exibição será utilizada para consultas.
- Usuário: O nome do utilitário para conexão do Banco de dados.
- Senha: Utilize a senha para conexão com o banco de dados.
- Identificador: Esta caixa de seleção será automaticamente preenchida através de "Valores possíveis (descrição abaixo)". Este campo corresponde ao valor que irá ser armazenado no campo dinâmico.
- Multi Seleção: Se este campo for selecionado, será possível armazenar mais de um valor para o campo dinâmico. Esses valores serão armazenados separados por vírgulas.
- CacheTTL: Este valor define em segundos o período de validade do cache do banco de dados. Consultas iguais ao banco de dados serão respondidas através do cache(do sistema de arquivo local), ao invés de consultar o bando de dados novamente.
- Prefixo de busca: Este valor será colocado na frente de cada termo de busca enquanto estiver usando o preenchimento automático para procurar o banco de dados. Os caracteres curinga são também suportados. O prefixo de pesquisa será ignorado durante a busca detalhada, mas ainda é possível utilizar caracteres universais nas máscaras.
- Sufixo de busca: Este valor será colocado no final de cada termo de busca enquanto estiver usando o preenchimento automático para procurar o banco de dados. São suportados também os caracteres curinga. O sufixo pesquisa será ignorado durante a busca detalhada, mas ainda é possível utilizar caracteres universais nas máscaras.
- Resultado-Limite: O valor integral preenchido define a quantidade máxima permitida de resultados durante uma busca na base de dados. Isto inclui tanto a busca de preenchimento automático quanto a busca detalhada.
- Caso sensível: Se este campo estiver selecionado, em casos de sensibilidade produzirá efeitos nas pesquisas.
- Possíveis valores: Como já explicado os possíveis valores preencherão o campo identificador automaticamente que, por seguinte, define o valor que será armazenado no campo dinâmico. Possíveis valores podem ser criados tantos quantos necessários (ou ao menos tão quantas colunas de tabela o banco de dados possui). Os possíveis valores definem as colunas de banco de dados a serem buscadas. É possível definir um nome de coluna, uma descrição (apelido) que o campo deveria ter, o tipo de dado necessário e se o campo deveria ser uma busca ou lista.
- Nome: O nome exato da coluna do banco de dados que será solicitado através de consultas do banco de dados.
- Descrição: A etiqueta do campo que será exibida na pesquisa detalhada.
- Datatype: Tipo de dados que será armazenado no campo dinâmico. Valores possíveis: TEXTO, NÚMERO INTEIRO ou DATA.
- Filter: With the filter field, it is possible to choose a ticket attribute or a dynamic field as a filter for the related column. If the dynamic field is bound to a related ticket, the attributes will be used for the filter mechanism, otherwise the filters will be ignored. If filter will be configured to a table column, only search results matching to the search term and the related ticket attribute on exactly the configured column will be displayed.
- Searchfield: Indica-se um campo que devem ser incluídas na solicitação de pesquisa.
- Listfield: Indica-se um campo que deve ser exibido os resultados.

4.2.3. Configuração da tela

Campos dinâmicos do tipo 'Banco de dados' será ativado para várias máscaras em que eles devem ser exibidos com outros tipo de campos dinâmicos.

Isso pode ser feito pelo administrador → Administração do Sistema → SysConfig, em que o "Ticket" deve ser selecionado no lado esquerdo.

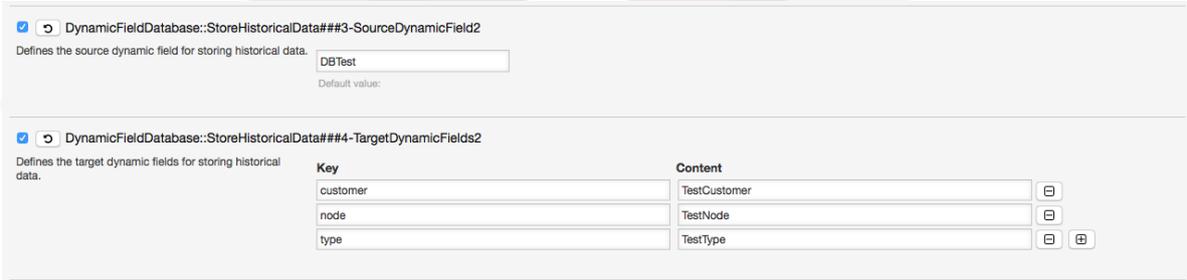
Para cada área de interface (Frontend), em que o campo dinâmico do tipo 'Banco de dados' deve ser exibido, o administrador configura para aplicar as suas necessidades. Exemplos

- Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom exibição de zoom para ticket.
- Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew para novo telefone dos tickets.
- Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew para novo e-mail e tickets.
- In each of these view configurations is an entry called "Ticket::Frontend::AgentTicket*###DynamicField". This configuration defines which dynamic field(s) should get displayed in this view. To add a dynamic field, the internal name of the field has to be filled in the 'Key' field. The field 'Value' can take the values 0 (deactivated), 1 (active) and 2 (active and mandatory).

4.2.4. Armazenamento de dados históricos

This feature offers a functionality to store historical data. For this to work it's necessary to activate and set SysConfig options, as visibly in the following screenshot:

Figure 3.28. Banco de dados DynamicField - Configuração de dados históricos



The screenshot shows two configuration sections in SysConfig:

- DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData##3-SourceDynamicField2**: Defines the source dynamic field for storing historical data. The value is set to `DBTest`.
- DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData##4-TargetDynamicFields2**: Defines the target dynamic fields for storing historical data. It contains a table with the following data:

Key	Content
customer	TestCustomer
node	TestNode
type	TestType

In the configuration option for the "SourceDynamicField" it's needed to fill in the already created dynamic (Database) field name, which will be used to gather the historical data. In the related option "TargetDynamicField" the field(s) "Key" have to be filled with the table columns of the connected external database, which will be readout. For every column the related target dynamic field has to be configured in the field "content". The gathered data will be saved in these dynamic fields.

If the configuration is ready and active, the configured fields will be readout from the external database, since the source field gets a new value via the configured masks. The data will be searched by it's stored identifier via an event module and the found values will be stored in the target dynamic fields.

4.2.5. Configurações Sysconfig

AutoComplete::Agent###DynamicFieldDatabaseSearch

Grupo: Framework, Subgroup: Frontend::Agent

Define as opções de configuração para o recurso de preenchimento automático.

Ticket::EventModulePost###950-StoreHistoricalData

Grupo: Ticket, Subgrupo: Core::Ticket

Atualizações de campos dinâmicos, se os configurados serão atualizados.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###1-SourceDynamicField1

Grupo: OTRSBusiness, Subgrupo: Core

Define a fonte no campo dinâmico para o armazenamento de dados históricos.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###2-TargetDynamicFields1

Grupo: OTRSBusiness, Subgrupo: Core

Define o alvo do campo dinâmico para o armazenamento dos dados históricos.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###3-SourceDynamicField2

Grupo: OTRSBusiness, Subgrupo: Core

Define a fonte no campo dinâmico para o armazenamento de dados históricos.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###4-TargetDynamicFields2

Grupo: OTRSBusiness, Subgrupo: Core

Define o alvo do campo dinâmico para o armazenamento dos dados históricos.

4.3. Aplicação

utilizar um exemplar do seguinte banco de dados DynamicField:

4.3.1. Pesquisando e salvando os conjuntos de dados - Preenchimento automático

After the created dynamic fields are activated in the well known masks (like ViewPhoneNew, ViewEmailNew) a new text field appears with the name, the dynamic field got in the configuration. In this field it is possible to input searchterms and therefore execute a search over all configured database fields. Otherwise do a click on the link 'Detailed search' and start a detailed search in which the fields to search in are selected explicitly.

Figure 3.29. Banco de dados DynamicField - campo de teste

DB Test: 

Desde os termos de pesquisa são digitados no campo do texto, uma pesquisa no banco de dados será iniciada e configurado as colunas durante o resultado será exibido através de um preenchimento automático do campo do texto abaixo . O mais exato termo de pesquisa e mais exato será o resultado (menos resultado de entradas).

Figure 3.30. DynamicField Database - Autocomplete feature

DB Test: 

(work units):

NodeOne - CustomerOne - TypeOne
NodeTwo - CustomerTwo - TypeTwo

Se o desejado valor será exibido nos resultados, pode ser selecionada através de um clique com o mouse ou através do teclado e por conseguinte ser adicionado os resultados nos campos dinâmicos.

Figure 3.31. Banco de dados DynamicField - Itens selecionados



DB Test:

NodeOne - CustomerOne - TypeOne	<input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="⊖"/>
NodeTwo - CustomerTwo - TypeTwo	<input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="⊖"/>

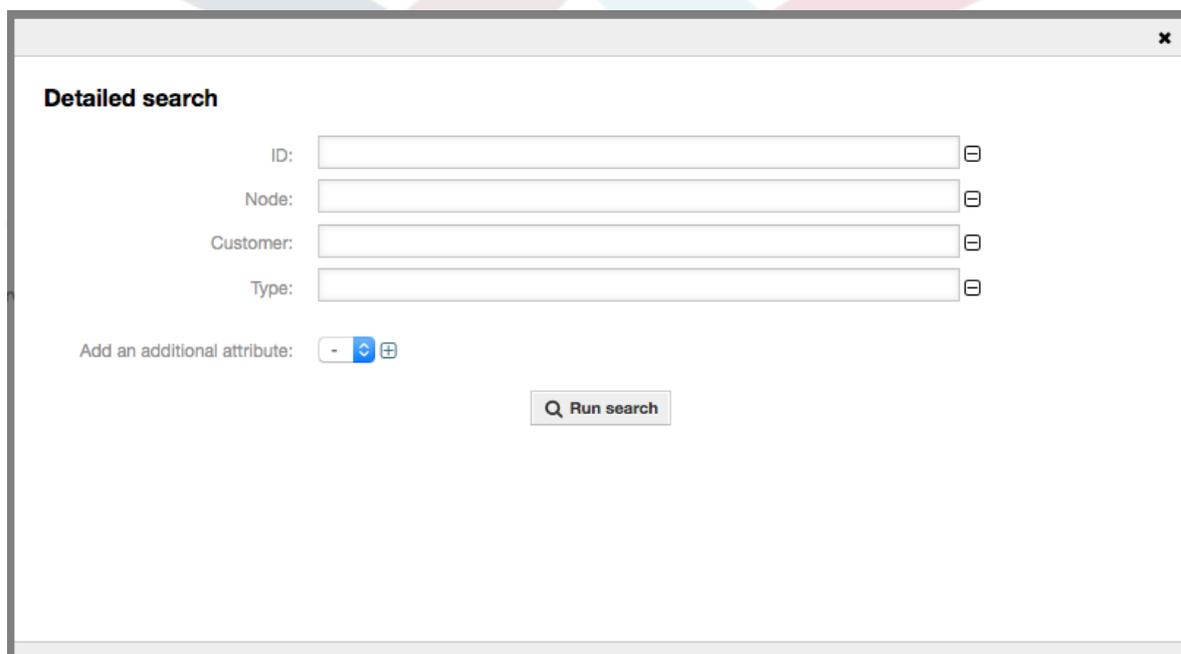
Via the link 'Details' a popup screen can be accessed, which offers detailed information about the whole result row. This information includes the line headers and the data. This information can be used to get an overview about the rest (of the not configured) columns or to compare data.

Adicionado o resultado, o mesmo pode ser removido através do botão de entrada menos.

4.3.2. Pesquisando e salvando os conjuntos de dados - Pesquisa detalhada

O link 'pesquisa detalhada' abre uma nova caixa de diálogo modal, para iniciar uma nova pesquisa no banco de dados. Nessa máscara é possível selecionar os campos para pesquisa explicitamente.

Figure 3.32. Banco de dados do DynamicField - Pesquisa detalhada



Detailed search

ID:

Node:

Customer:

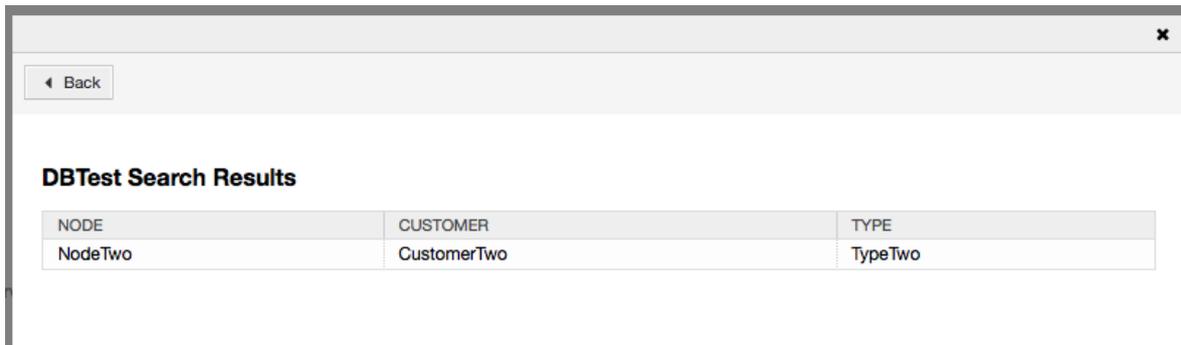
Type:

Add an additional attribute:

By default the first available field is activated, but it's also possible to remove available fields or add additional ones. Only activated and filled fields are considered for the search. Wildcard characters '*' are allowed in every single field.

The database search will be executed via the button "Start search" and the results will be tabular displayed. If the search was successful, the results will be listed and one of the entries can be selected via a mouse click. The value will be added to the list of saved values afterwards.

Figure 3.33. Banco de dados do DynamicField - Resultado da pesquisa detalhada



NODE	CUSTOMER	TYPE
NodeTwo	CustomerTwo	TypeTwo

Utilizando independente o preenchimento automático ou a pesquisa detalhada, pode apenas cada resultado selecionado. Se um agente tentar selecionar um valor várias vezes, uma mensagem de aviso será exibida.

5. Import ready-to-run process

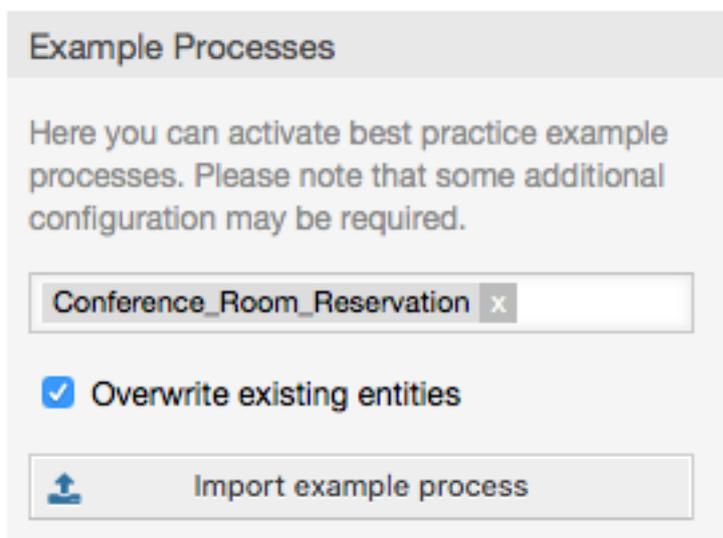
5.1. Import

On the *AdminProcessManagement* screen you can find an *ready-to-run process* widget, where you can find some best practice ready-to-run processes.

The following ready-to-run processes are available in the **OTRS Business Solution™**:

- Conference Room Reservation
- ITIL Incident Management
- Office Materials Procurement
- Order Request Management
- Release And Deployment Management
- Request For Leave Management
- Start RMA
- Travel Expense

Figure 3.34. Import ready-to-run process widget



To install a ready-to-run process, just select the desired process from the drop-down menu in the *Ready-to-run process* widget and click the *Import ready-to-run process* button.

During the import process, OTRS takes care of creating the needed dynamic fields and/or any needed updates to the system configuration.

6. Import ready-to-run Web Services

6.1. Import

There are three ready-to-run Web Services available in the **OTRS Business Solution™**:

- BugzillaConnector
- JIRACONNECTOR
- OTRSCONNECTOR

To install one of these web services, go to the *GenericInterface Web Service Management* page and click on the *Add web service* button.

Figure 3.35. Add web service



Locate the *Ready-to-run Web Services* widget, select one of the provided web services from the drop-down menu, and click the *Import ready-to-run Web Service* button.

Figure 3.36. Import ready-to-run Web Service

Ready-to-run Web Services

Here you can activate ready-to-run web services showcasing our best practices that are a part of **OTRS Business Solution™**. Please note that these web services may depend on other modules only available with certain **OTRS Business Solution™** contract levels (there will be a notification with further details when importing).

During the import process, OTRS takes care of creating the needed dynamic fields and/or any needed updates to the system configuration.

Note: The ready-to-run Web Services may require additional feature add-ons to be installed (**OTRSGenericInterfaceInvokerTicket** and **OTRSGenericInterfaceInvokerEventFilter**).

7. Notificação do SMS e Notificação da visualização da web

7.1. Descrição

The **OTRS Business Solution™** comes with two new notification features: SMS notifications and the notification web view. Both of them are technically notification methods besides the existing email method and can be activated for each notification (e.g. "Ticket new note notification" or "Ticket create notification") on the AdminNotificationEvent screen.

7.2. Configurando as notificações do SMS

In order to use SMS as a way of notification for admins and customers, you have to buy a SMS unit package. Please get in touch with sales@otrs.com on this matter. Once you've bought a package, you will be able to look up your current contingent of remaining SMS units on the admin screen for the SMS cloud service (AdminCloudServiceSMS).

Figure 3.37. Administrando o serviço de nuvem da tela do SMS

Cloud Service Management » SMS (Short Message Service)

Actions

[Go to overview](#)

Cloud service status

Cloud service availability: OK
Remaining SMS units: 50

Configuration

Name: SMS

★ Phone field for agent:
Agent data field from which the mobile phone number for sending the SMS should be taken.

★ Phone field for customer:
Customer data field from which the mobile phone number for sending the SMS should be taken.

★ Sender string:
Will be shown as sender name of the SMS (Not longer than 11 characters).

Allowed role members:

Comment:

Validity:

In order to be able to use the SMS transmission feature of the OTRS
AG, I hereby declare that I have read and understood the [Data Protection Information](#).

or

Nesta tela, você também pode configurar alguns parâmetros a mais do recurso SMS, por exemplo o remetente de caracteres que devem ser utilizadas para o serviço de mensagens de texto SMS ou o agente/cliente com campo de preferencia que deve ser usado para tirar o número do telefone móvel.

To make SMS available for notifications, you have to enable it for the notifications of your choice in AdminNotificationEvent. Besides the existing "Email" notification method, you can enable SMS notifications by enabling the checkbox as to be seen in the screenshot below.

Note

Please be careful using the "Send by default" checkbox on SMS notifications. Enabling this checkbox will cause this notification to be sent by SMS to all agents with a phone number stored in the configured field. This could cause a high usage of your available SMS units!

Nesta tela, você também pode adicionar mais números de telefone genérico (para fins de arquivamento por exemplo) que receberá todas as notificações (além dos agentes de destinatários).

Figure 3.38. Ativando as notificações do SMS

▼ Notification Methods

These are the possible methods that can be used to send this notification to each of the recipients. Please select at least one method below.

Email

Enable this notification method:

Send by default:

Should the notification be sent to agents who have not yet made a choice in their preferences?

Additional recipient email addresses:

Notification article type:

An article will be created if the notification is sent to the customer or an additional email address.

Email template:

Use this template to generate the complete email (only for HTML emails).

Web View

Enable this notification method:

Send by default:

Should the notification be sent to agents who have not yet made a choice in their preferences?

SMS (Short Message Service)

Enable this notification method:

Send by default:

Should the notification be sent to agents who have not yet made a choice in their preferences?

Recipient SMS numbers:

Se você tiver configurado uma notificação para ser visível nas preferências do agente, os agentes deverão agora ser capazes de ativar/desativar as notificações no SMS manualmente no seu próprio para esta notificação.

Figure 3.39. Configurações da notificação das preferências do agente SMS

Ticket notifications

Choose for which kind of ticket changes you want to receive notifications.

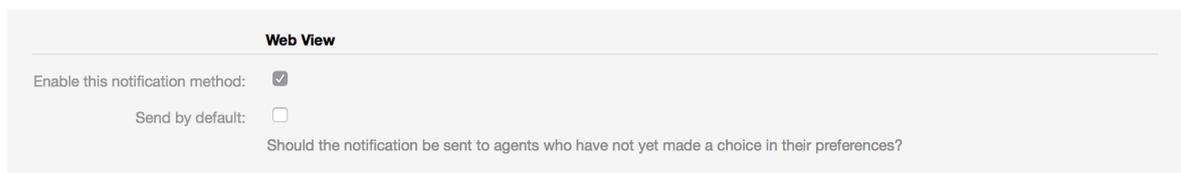
NOTIFICATION			
Ticket create notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket follow-up notification (locked)	<input type="checkbox"/>		
Ticket follow-up notification (unlocked)	<input type="checkbox"/>		
Ticket lock timeout notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket new note notification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticket queue update notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket service update notification	<input type="checkbox"/>		

Please note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.

7.3. Configurando e utilizando a visualização da notificação da web

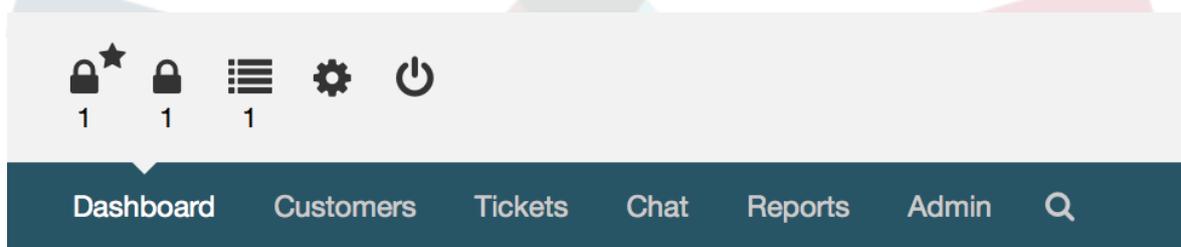
Configurando as notificações visualizada na web para agentes, é semelhante a configuração de notificações SMS conforme descrito acima.

Figure 3.40. Visualizando e ativando as notificações da web



Uma vez que você ativar a notificação para uma determinada notificação na web view, visualizarão um novo ícone na parte superior da tela OTRS (dentro da barra de ferramenta) cada vez que chega uma nova notificação.

Figure 3.41. Visualizar as notificação da web no ícone na barra de ferramentas



Clicando neste ícone, os agentes deverão obter uma visão geral de todas as suas notificações e pode ler e descartá-los aqui.

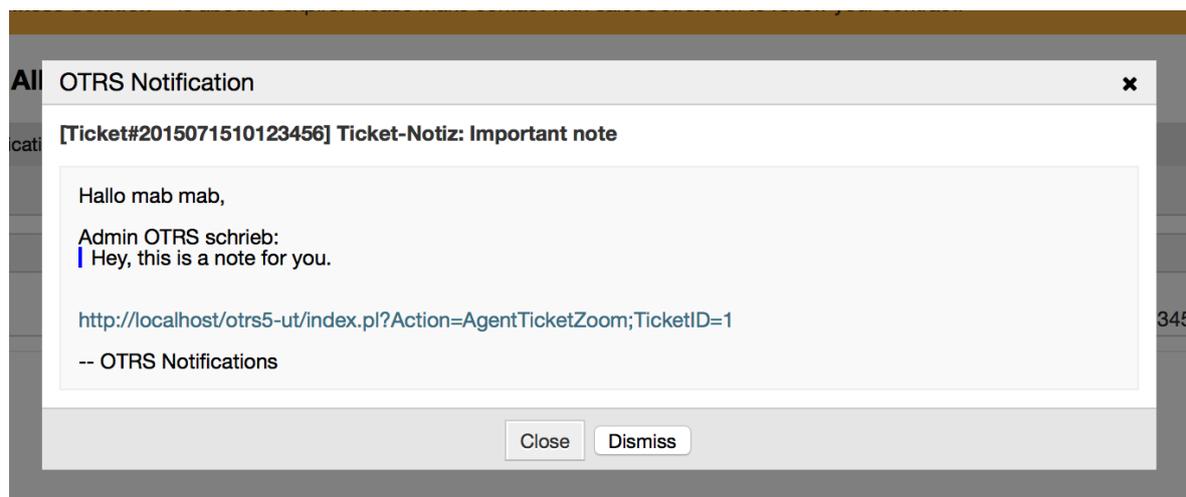
Figure 3.42. Visualizar as notificação fora da web

Notification Web View: All Notifications

Notification Web View: All Notifications							
All Notifications 1		Seen Notifications 0		Unseen Notifications 1			
Dismiss Selected							1-1 of 1
	NAME	▲ AGE	SUBJECT	OBJECT TYPE	RELATED TO	DISMISS	
<input type="checkbox"/>	Ticket new note notification	1 m	[Ticket#2015071510123456] Ticket-Notiz: Important note	Ticket	Q Ticket# 2015071510123456	<input type="checkbox"/>	

Powered by OTRS 5

Figure 3.43. Visualizar os detalhes da notificação da web



8. O gerador de relatório

8.1. Descrição

O relatório gerador permite combinar várias estatísticas para o envio/download. Os relatórios podem ser configurados para ser enviado automaticamente em horários especificados ou executar manualmente.

8.2. Configuração

Nenhuma configuração adicional necessária.

8.3. Aplicação

8.3.1. Criando relatórios

Depois de ter introduzido o título e a descrição para o relatório na primeira etapa, você será capaz de configurar o seu relatório.

8.3.1.1. Configurações gerais

Configurar o título, a descrição e a validade do relatório. Esta informação não será visível no relatório.

Figure 3.44. Geração automática de configurações

General settings

* Name:

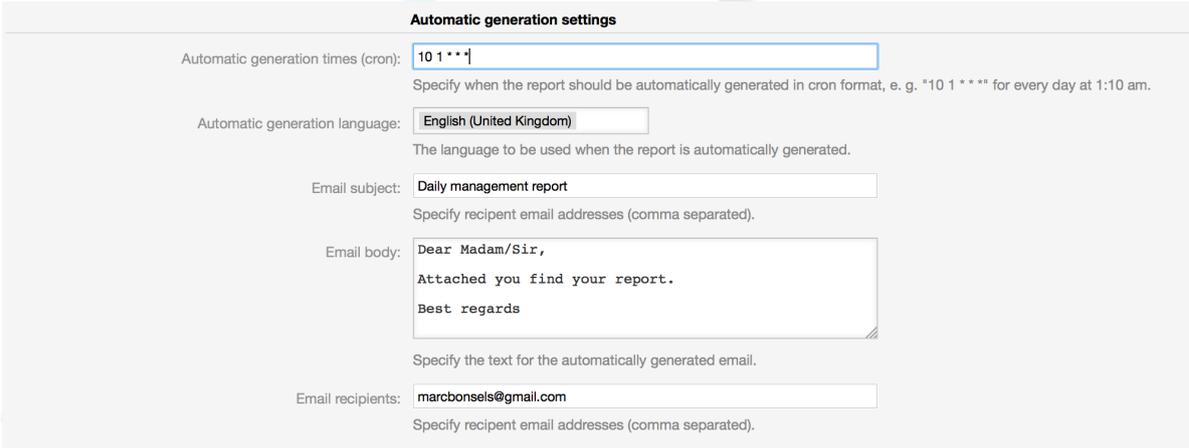
* Description:

* Valid:

8.3.1.2. Geração automática de configurações

Se o relatório dever ser gerado automaticamente (por exemplo, uma vez por dia), você pode configurar os objetos do texto e destinatários para o e-mail que será enviado e conterà como anexo o relatório. Você também precisará adicionar informações sobre a frequência que o relatório deve ser enviado. O formato de dados são retirados do mecanismo de cron baseados em sistemas operacionais Unix. Para obter mais informações sobre as configurações possíveis, as quais são consultados os documentos cron de fontes oficiais ou wikipedia.

Figure 3.45. Geração automática de configurações



Automatic generation settings

Automatic generation times (cron):

Specify when the report should be automatically generated in cron format, e. g. "10 1 * * *" for every day at 1:10 am.

Automatic generation language:

The language to be used when the report is automatically generated.

Email subject:

Specify recipient email addresses (comma separated).

Email body:

Specify the text for the automatically generated email.

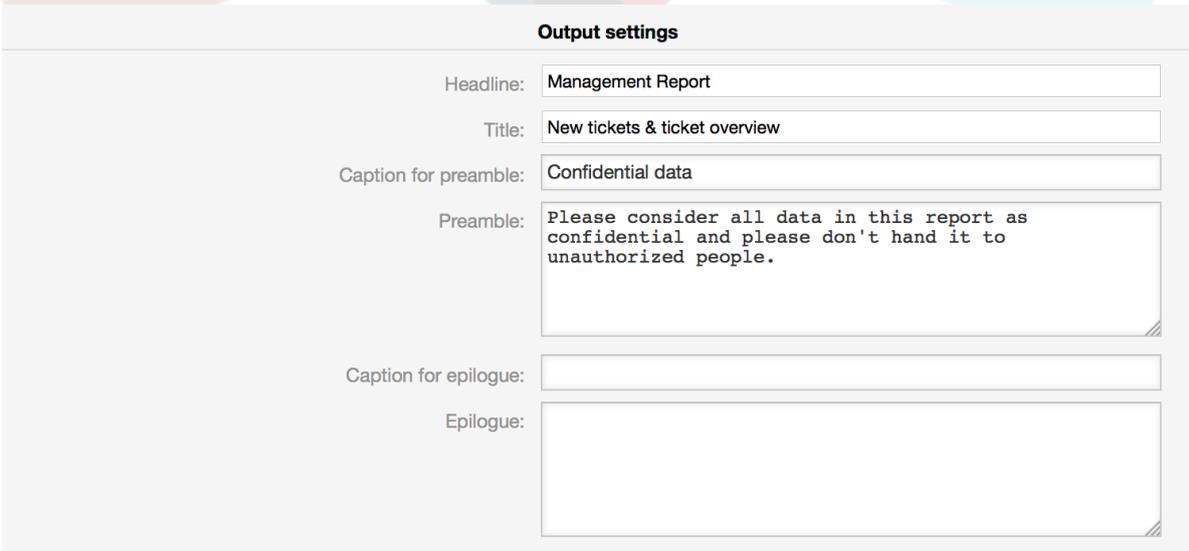
Email recipients:

Specify recipient email addresses (comma separated).

8.3.1.3. Configurações de saída

Nesta seção, você pode configurar as informações adicionais que devem ser incluídas no relatório (por exemplo um preâmbulo ou epílogo). Por exemplo isso poderia ser utilizado para adicionar informações de direitos autorais ou de proteção de dados.

Figure 3.46. Configurações de saída



Output settings

Headline:

Title:

Caption for preamble:

Preamble:

Caption for epilogue:

Epilogue:

8.3.2. Gerando relatórios manualmente

Para gerar um relatório, você pode usar o botão " Executar agora" a partir da contemplação dos relatórios. Você será solicitado para confirmar e posteriormente será criado e enviado imediatamente um relatório. Por favor, localize e capture o relatório gerado abaixo.

Figure 3.47. Relatório: Página frontal



Figure 3.48. Relatório: Tabela de conteúdo

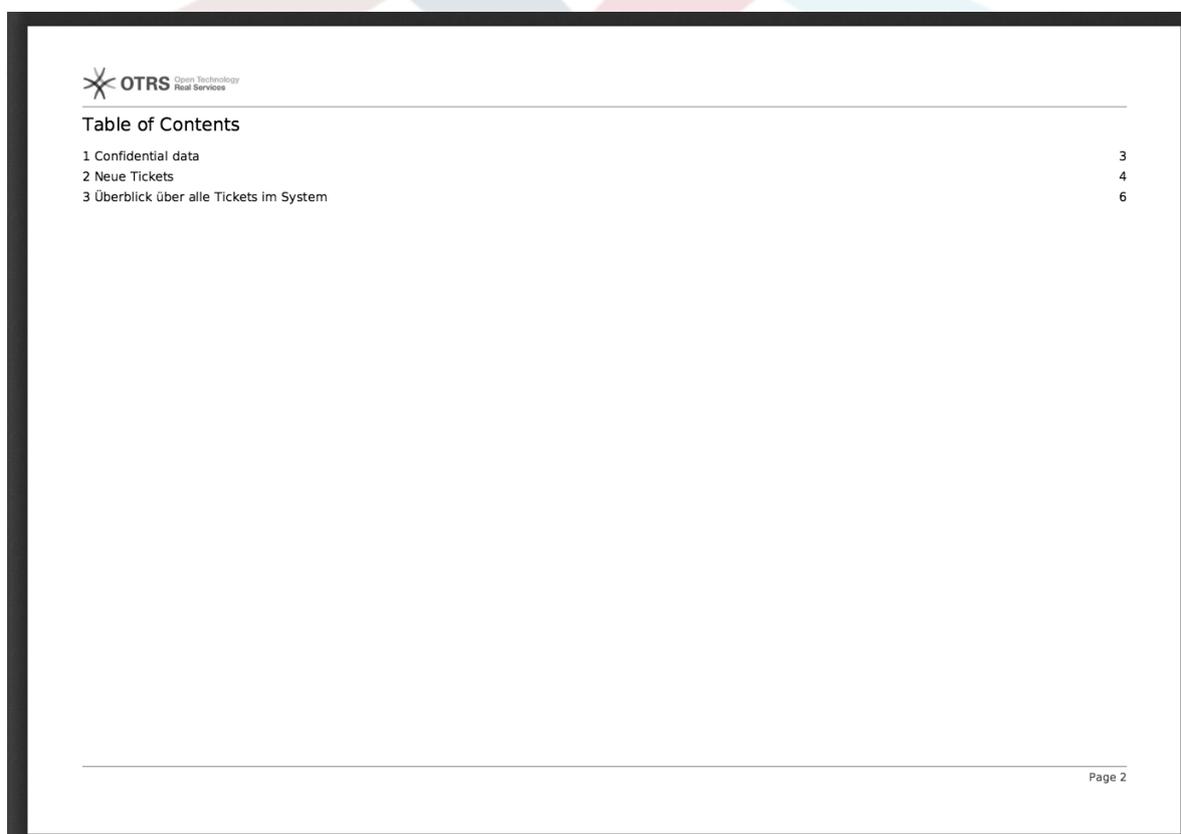


Figure 3.49. Relatório: Preâmbulo



1 Confidential data

Please consider all data in this report as confidential and please don't hand it to unauthorized people.

Page 3

Figure 3.50. Relatório: Estatísticas



2 Neue Tickets

Queue	Tue 1	Wed 2	Thu 3	Fri 4	Sat 5	Sun 6	Mon 7	Tue 8	Wed 9	Thu 10	Fri 11	Sat 12	Sun 13	Mon 14	Tue 15	Wed 16	Thu 17	Fri 18	Sat 19	Sun 20	Mon 21	Tue 22	Wed 23	Thu 24	Fri 25	Sat 26	Sun 27	Mon 28
Junk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Misc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Postmaster	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Raw	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Page 4

9. A seleção do campo da caixa de diálogo do SLA

9.1. Descrição

A caixa de diálogo da seleção de campo permite que você configure as mensagens popup, os clientes devem visualizar quando ele selecionam os SLAs específicos sobre a criação de ticket no cliente frontend. Essas mensagens popup pode conter informações sobre o cliente SLA está prestes a selecionar e lhes dar a responsabilidade de repensar a sua decisão.

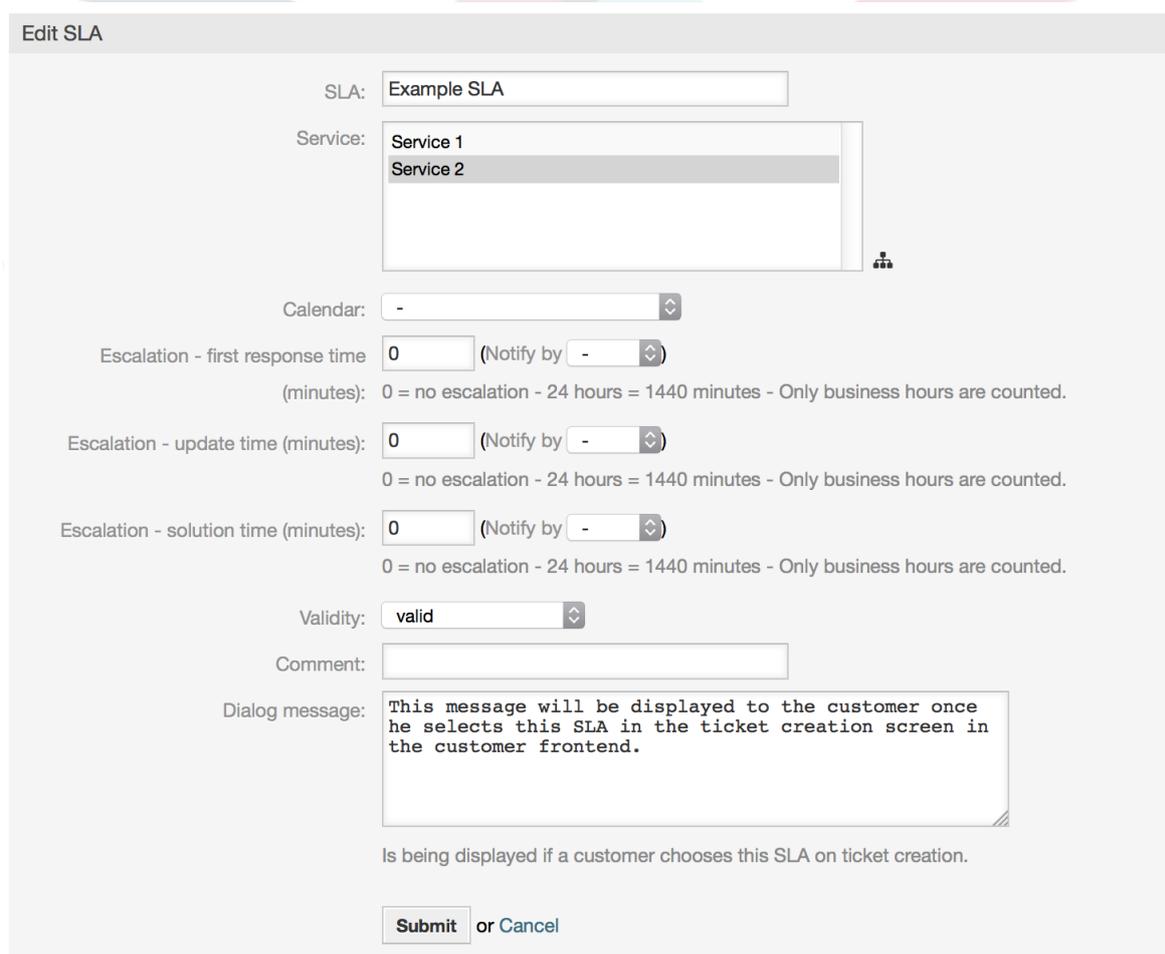
9.2. Configuração

Nenhuma configuração adicional necessária.

9.3. Aplicação

9.3.1. Configurando a mensagem do SLA

Figure 3.51. Configuração de SLA



Edit SLA

SLA:

Service:

Calendar:

Escalation - first response time: (Notify by
(minutes): 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - update time (minutes): (Notify by
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - solution time (minutes): (Notify by
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Validity:

Comment:

Dialog message:

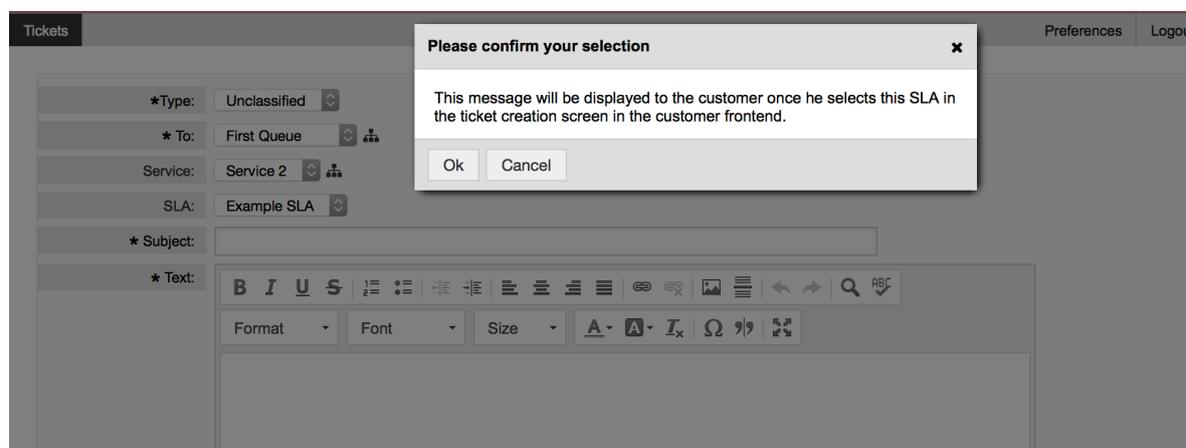
Is being displayed if a customer chooses this SLA on ticket creation.

or

Você pode configurar a mensagem sobre cada SLA usando a tela de administração do SLA.

9.3.2. Como observar a mensagem do cliente frontend

Figure 3.52. Mensagem do SLA



Isso é o que o cliente vai ver, uma vez que, ele seleciona o SLA esta mensagem é configurada. Ele pode confirmar ou negar a sua seleção, o último redefinirá mais tarde a seleção SLA.

10. Visualização geral do artigo em anexo

10.1. Descrição

O artigo em anexo permite que você visualize uma lista de todos os tickets. Os anexos serão listados por atributos tais como, nome de arquivo, tipo de arquivo, tamanho, data da adição a quem o artigo pertença. A partir da tela de descrição geral, você pode fazer o download de certos anexos ou criar um arquivo que contém vários ou todos os anexos do ticket que você está exibindo.

10.2. Configuração

Nenhuma configuração adicional necessária.

10.3. Aplicação

Figure 3.53. Mudando a visualização geral do artigo em anexo

nk | Owner | Responsible | Attachments | Customer | Note | Pl

Uma vez um ticket tem pelo menos um anexo, o item de menu "Acessórios" será exibido no AgentTicketZoom. Clicando sobre ele, será aberto um popup que contém uma lista de todos os anexos.

Figure 3.54. Aproveitando a visualização geral do artigo em anexo

Attachments of Ticket#: 201412185400013 - Test zum Splitten
 Close window

Attachment Overview

Filter Attachments...

<input type="checkbox"/>	TYPE	FILENAME	SIZE	▼ DATE	<input type="checkbox"/>	ARTICLE
<input type="checkbox"/>		chat-manager.jpeg	152.2 KBytes	01/15/2015 12:06	<input type="checkbox"/>	#4 - Note
<input type="checkbox"/>		cover1.jpg	81.9 KBytes	01/15/2015 12:06	<input type="checkbox"/>	#4 - Note
<input type="checkbox"/>		vector_dancers_by_blindblues46.pdf	512.4 KBytes	01/15/2015 12:06	<input type="checkbox"/>	#4 - Note

Close

11. Verificar o cronograma do ticket

11.1. Descrição

O cronograma de visualizar o ticket oferece uma visão cronológica de todas as ações que aconteceu no ticket (Que inclui artigos, alteração de proprietário, entradas de e-mail, etc.). Com o cronograma de visualizar o ticket, os agentes são capazes de obter uma ótima contemplação de um ticket em menos tempo.

11.2. Configuração

Configuração do Sistema

ChronicalViewEnabled

Grupo: OTRSBusiness, Subgroup: Frontend::Agent

Controla-se ou não o ticket verificando se está ativada a cronologia da chamada.

11.3. Aplicação

Figure 3.55. Alternar o ticket, verificando a cronologia do chamado



Para acessar o cronograma do ticket, use o ícone de relógio no canto superior direito do artigo widget no AgentTicketZoom. Você será redirecionado para uma escala de visualização e esta será mantida como preferência até que você volte para outro ponto de vista.

No cronograma de exibição do ticket, você pode trabalhar no ticket como você está habituado. Você pode monitorar o tempo de cada evento na escala, passando o pequeno quadrado ao lado de cada evento com o cursor do mouse. Você pode exibir o conteúdo completo de artigos, usando o ícone de zoom na parte superior da caixa de certos artigos, onde você vai encontrar todos os artigos comuns como ações a frente de resposta, split, etc.

Figure 3.56. Usando o ticket, verificando a cronologia do chamado

Ticket Timeline View

Outgoing Email

Subject: [Ticket#201412185400013]
From: OTRS System
To: mab_kunde2 mab_kunde2 mab_kunde2@localhost

Hello Mr. Customer,
 Thanks for your request. We're going to work on this!
 --
 Super Support - Waterford Business Park
 5201 Blue Lagoon Drive - 8th Floor & 9th Floor - Miami, 33126 USA
 Email: hot@example.com - Web: [1]http://www.example.com/
 --

Pending Time Set
 Updated: 2015-01-16 11:59

State Updated
 Old: "open" New: "pending reminder"

Note Added

Subject: Internal Note
From: "mab mab"

Changed SLA and Service. Please deal with this request.

Dynamic Field Updated
 Updated: FieldName=Multiselect;Value=Key1, Key2;OldValue=;

SLA Updated
 Updated SLA to SLA 1.

Service Updated
 Updated Service to Service 2.

Ticket Locked

Locked ticket.

New Responsible
 New responsible is "mab".

New Owner
 New owner is "mab".

Incoming Web Request

Subject: Test zum Splitten
From: "mab_kunde2 mab_kunde2"
To: Junk

Customer Updated
 Updated: CustomerID=mab_kunde2;CustomerUser=mab_kunde2;

SLA Updated
 Updated SLA to SLA 2.

Service Updated
 Updated Service to Service 1.

Ticket Created
12/18/2014 14:28:09

Appendix A. Recursos adicionais

otrs.com

O website OTRS com código-fonte, está disponível notícia e uma documentação www.otrs.com. Aqui você também pode encontrar informação sobre serviços profissionais e OTRS Administrador do seminário de formação em grupo OTRS, o criador de OTRS.

Tradução

Você pode traduzir o OTRS no seu idioma em [Transifex](#).

