

Criando campos dinâmicos

O atendimento das necessidades da universidade para a utilização plena de uma ferramenta de gerenciamento de demandas é através da customização do formulário de criação de demandas. O OTRS permite essa adequação através de uma funcionalidade chamada criação de campos dinâmicos. Apresentada na imagem abaixo:

The screenshot displays the 'Dynamic Fields GUI - Administração - OTRS - Google Chrome' interface. The browser address bar shows '104.131.52.54/otrs/index.pl?Action=AdminDynamicField'. The user is logged in as 'Entressa Coelho'. The navigation menu includes 'Painel de Controle', 'Clientes', 'Chamados', 'Estatísticas', and 'Administração'. The main content area is titled 'Gerenciamento de Campos Dinâmicos - Visão Geral'. It features a sidebar with 'Ações' (Actions) and 'Dica' (Tip) sections. The 'Ações' section has dropdowns for 'Artigo' and 'Chamado'. The 'Dica' section provides instructions on how to add new fields. The main area displays a 'Lista de Campos Dinâmicos' (List of Dynamic Fields) table with 11 columns: NOME, CAMPO, ORDEM, TIPO, OBJETO, VALIDADE, and EXCLUIR. The table lists various fields such as 'ProcessManagementProcessID', 'ProcessManagementActivityID', 'nome', 'matricula', 'tiposolicitante', 'tipodeservico', 'descricaooproblema', 'localproblema', 'npatrimonio', 'emailsolicitante', and 'xablau'.

NOME	CAMPO	ORDEM	TIPO	OBJETO	VALIDADE	EXCLUIR
ProcessManagementProcessID	ProcessManagementProcessID	1	Texto	Chamado	válido	
ProcessManagementActivityID	ProcessManagementActivityID	2	Texto	Chamado	válido	
nome	Nome	3	Texto	Chamado	válido	
matricula	Matricula	4	Texto	Chamado	válido	
tiposolicitante	Tipo Solicitante	5	Dropdown	Chamado	válido	
tipodeservico	Tipo de Serviço	6	Multiselect	Chamado	válido	
descricaooproblema	Descrição do Problema	7	Texto	Chamado	válido	
localproblema	Local do Problema	8	Texto	Chamado	válido	
npatrimonio	Número Patrimônio	9	Texto	Chamado	válido	
emailsolicitante	Email Solicitante	10	Texto	Chamado	válido	
xablaui	xablaui	11	Área de texto	Chamado	válido	

O OTRS permite a criação dos tipos de campos: Checkbox, Data, Data/Hora, DropDown, Multiselect, Texto e Área de texto. Cada um desses campos tem seus atributos específicos. O atendimento do problema proposto suscitou a criação dos campos vistos na figura.

Após criar os campos é necessário especificar onde eles irão aparecer para os usuários da aplicação, para esse caso específico eles serão ativados na tela de criação de novo chamado. O OTRS concentra todas as modificações de configurações em uma única tela, apresentada abaixo:

Chamado - Configuração do Sistema - Administração - OTRS - Google Chrome

104.131.52.54/otrs/index.pl

Apps Install Xampp an Coursera.org edX Autenticar Colab http://www.goo Passagens Aérea Bem-vindo ao Fa Google Other bookmarks

2

Panel de Controle Clientes Chamados Estatísticas **Administração**

Configuração do Sistema

Ações

Procurar

Navegar por meio de pesquisa nas configurações 1290.

Ticket (792)

Navegar selecionando os grupos de configuração.

Exportar Configurações

Importar Configurações

Resultado

SUBGRUPO	ELEMENTOS	GRUPO
Core	1	Ticket
Core::CustomerCompany	2	Ticket
Core::FulltextSearch	5	Ticket
Core::LinkObject	2	Ticket
Core::PostMaster	35	Ticket
Core::Stats	4	Ticket
Core::Ticket	63	Ticket
Core::TicketACL	10	Ticket
Core::TicketBulkAction	2	Ticket
Core::TicketDynamicFieldDefault	17	Ticket
Core::TicketWatcher	2	Ticket
Frontend::Admin	2	Ticket
Frontend::Admin::ModuleRegistration	19	Ticket
Frontend::Agent	34	Ticket
Frontend::Agent::Dashboard	13	Ticket
Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar	6	Ticket
Frontend::Agent::Dashboard::TicketFilters	1	Ticket
Frontend::Agent::ModuleMetaHead	1	Ticket
Frontend::Agent::ModuleNotify	1	Ticket
Frontend::Agent::ModuleRegistration	35	Ticket
Frontend::Agent::Preferences	12	Ticket
Frontend::Agent::SearchRouter	2	Ticket
	2	Ticket

104.131.52.54/otrs/index.pl?Action=AdminSysConfig;Subact... t:ArticleAttachmentModule

O campo subgrupo apresentado na tela acima pode ser entendido como a tela que se quer alterar as configurações. A tela que se deve alterar para modificar o cadastro de demanda é Frontend::Customer::Ticket::ViewNew, ao clicar nesse link o software redireciona o usuário para uma outra tela onde é possível adicionar os campos, como o da figura abaixo:

Ticket -> Frontend::Customer::Ticket::ViewNew - Configuração do Sistema - Administração - OTRS - Google Chrome

104.131.52.54/otrs/index.pl?Action=AdminSysConfig;Subaction=Edit;SysConfigSubGroup=Frontend%3A%3ACustomer%3A%3ATicket%3A%3AViewNew;SysC

Determines which queues will be valid for ticket's recipients in the customer interface.

Junk First Queue

Misc Second Queue

☒ CustomerPanel::NewTicketQueueSelectionModule

Module for To-selection in new ticket screen in the customer interface.

Kernel::Output::HTML::CustomerNew

Valor Padrão: Kernel::Output::HTML::CustomerNewTicketQueueSelectionGeneric

☒ Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###DynamicField

Dynamic fields options shown in the ticket message screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. NOTE. If you w... Exibir mais

Chave	Conteúdo
descricaoaproblema	2
emailsolicitante	2
localproblema	1
matricula	2
nome	2
nrpatrimonio	1
tipodeservico	2
tiposolicitante	2

Atualizar

Desenvolvido por OTRS 3.3.5

Topo da Página

Na configuração de DynamicField é possível adicionar os campos desejados pelo cliente. A figura mostra como foi configurado para esse trabalho.

Dificuldades

As principais dificuldades encontradas para o desenvolvimento do trabalho foram relativas a instalação e configuração da ferramenta. A maturidade da comunidade de desenvolvimento oferece bons recursos para a consulta porém no decorrer do processo de instalação foi necessário a busca de conhecimentos do servidor utilizado: o Apache2. O entendimento dos arquivos de configuração do servidor foi indispensável para proceder os passos necessários para o correto funcionamento do software.

A configuração do OTRS foi adotada para a melhorar aderências as necessidades da Universidade de Brasília. Para alcançar esse objetivo a customização do chamado foi necessário com a inclusão dos campos descritos no problema, contudo, o painel de administração da ferramenta é um tanto quanto confuso. A ferramenta prevê a criação de campos adicionais, porém, sua exibição em diferentes visualizações é trabalhosa sendo necessário adicionar campo a campo para cada página gerando retrabalhos.

Resultados

O desenvolvimento do projeto possibilitou o contato com uma ferramenta livre de gerenciamento de demandas. A utilização desse tipo de ferramenta em organizações pode aumentar a produtividade e satisfação dos cliente gerando um grande valor para empresas. A contextualização para o ambiente universitário possibilitou o uso prático da ferramenta conhecendo seu funcionamento e alguns de seus principais módulos.