

CustomerEasyRegistration

06/07/2025 08:32:05

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:46:43 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

O que este AddOn faz?

Muitas centrais de atendimento que utilizam o OTRS, principalmente as que prestam serviço à empresas terceiras e o utilizam também como CRM, já passaram por este problema: Cadastrar um novo cliente e uma nova empresa no sistema, leva tempo e não é fácil.

Para resolver isto, criamos um módulo que diminui o trabalho pela metade. Funciona da seguinte forma: Ao atendente abrir um chamado de um cliente ainda não cadastrado, ele visualizará uma tela como esta abaixo:

Ao clicar no alerta indicado, o atendente verá o seguinte formulário:

Basta preencher os campos obrigatórios.

Note que você pode selecionar um CustomerID (Empresa) existente no campo ID do Cliente ou deixar a opção Create New Customer Company selecionada e digitar o ID do Cliente logo abaixo. Neste caso, o sistema irá automaticamente criar uma nova empresa com o Customer ID e Nome digitado e associará a este cliente.

Se o chamado for criado por e-mail e o remetente dele conter o nome, como por exemplo "Ronaldo Richieri <[1]ronaldo@complemento.net.br>", os campos Nome e Sobrenome serão automaticamente preenchidos.

Ao clicar em Adicionar Cliente, além de criar a empresa e o cliente, o sistema irá associar o novo cliente e empresa ao chamado.

Instalação

Realize a instalação deste AddOn por meio do Gerenciador de Pacotes do OTRS.

Configuração Backend

É necessário realizar a alteração da configuração do Backend de cliente do sistema.

Adicione todo o bloco de código abaixo no seu arquivo Config.pm, caso não tenha o parâmetro \$Self->{CustomerUser} declarado, ou altere apenas o que está em vermelho, caso ele já esteja declarado no arquivo:

```
$Self->{CustomerUser} = {  
    Name => 'Database Backend',  
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',  
    Params => {  
        Table => 'customer_user',  
    },  
    CustomerKey => 'login',  
    CustomerID => 'customer_id',  
    CustomerValid => 'valid_id',  
    CustomerUserListFields => [ 'first_name', 'last_name', 'email' ],  
    CustomerUserSearchFields => [ 'login', 'first_name',  
    'last_name', 'customer_id' ],  
    CustomerUserSearchPrefix => '*',  
    CustomerUserSearchSuffix => '*',  
    CustomerUserSearchListLimit => 250,  
    CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],  
    CustomerUserNameFields => [ 'title', 'first_name',  
    'last_name' ],  
    CustomerUserEmailUniqCheck => 1,  
    CustomerCompanySupport => 1,  
    CacheTTL => 60 * 60 * 24,  
    Map => [  
        # note: Login, Email and CustomerID needed!
```

var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type, http-link, readonly, http-link-target, link class(es), complemento quick create customer

```
[ 'UserTitle', 'Title', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserFirstname', 'Firstname', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0, 1 ],
[ 'UserLastname', 'Lastname', 'last_name', 1, 1, 'var', '', 0, 1 ],
[ 'UserLogin', 'Username', 'login', 1, 1, 'var', '', 0, 1 ],
[ 'UserPassword', 'Password', 'pw', 0, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserEmail', 'Email', 'email', 1, 1, 'var', '', 0, 1 ],
[ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0, 1 ],
[ 'UserPhone', 'Phone', 'phone', 1, 0, 'var', '', 0, 1 ],
[ 'UserFax', 'Fax', 'fax', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserMobile', 'Mobile', 'mobile', 1, 0, 'var', '', 0, 1 ],
[ 'UserStreet', 'Street', 'street', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserZip', 'Zip', 'zip', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCity', 'City', 'city', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCountry', 'Country', 'country', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserComment', 'Comment', 'comments', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'ValidID', 'Valid', 'valid_id', 0, 1, 'int', '', 0, 1 ],
],
};
```

Note que o que efetivamente temos de fazer, é adicionar “, 1” nos campos que desejamos exibir no formulário Liger Customer Creation. Alguns campos são obrigatórios:

- UserFirstname
- UserLogin
- UserCustomerID
- ValidID

Restringindo o Acesso à Funcionalidade

É possível determinar em quais situações o atendente irá visualizar o Liger Smart Customer Creation. Por exemplo, você pode restringir de acordo com o grupo de permissão ou características do chamados, criando uma ACL, como a seguir:

Exibir expandido ou recolher por padrão

Pode-se definir também qual será o modo de exibição inicial do formulário, se expandido ou comprimido. Para isto, acesse:

Administração → Configuração do Sistema → LigerSmartCustomerCreation → Frontend::Agent::Ticket::ViewLigerSmartCustomerCreation

Altere o parâmetro

Ticket::Frontend::AgentTicketLigerSmartCustomerCreation###WhenNotRegistered

Usar o domínio do E-mail como CustomerID Você também pode utilizar o domínio do e-mail do cliente como CustomerID. Para habilitar esta funcionalidade, acesse:

Administração → Configuração do Sistema → LigerSmartCustomerCreation → Frontend::Agent::Ticket::ViewLigerSmartCustomerCreation e altere o parâmetro SenderDomainAsCustomerID para Yes.

[1] <mailto:ronaldo@complemento.net.br>

Sintoma (público)

Problema (público)