

Followers

06/07/2025 09:19:06

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:50:57 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

Instalação do Módulo

O módulo deve ser instalado através da interface de Administração do OTRS.

Funcionamento do Add On

Este módulo foi desenvolvido com o intuito de agilizar e facilitar o uso do OTRS pelo atendente. Com o uso desse módulo é possível adicionar monitores e adicionar notas para o chamado na mesma interface de visualização do mesmo.

Funcionalidades

- Permite adicionar monitores ao chamado.
- Permite adicionar nota ao chamado.
- Permite adicionar nota ao chamado informando a quem deve ser direcionada a nota.

Uso do módulo

Após a instalação do módulo certifique-se que a opção que permite monitorar chamado esteja ativada, para isso acesse a Administração do sistema a seguir acesse a Configuração do sistema e procure por Ticket::Watcher. Ou se preferir siga a sequência Ticket , Core::TicketWatcher e acesse para verificar a seguinte interface :

Por padrão do sistema essa opção é desabilitada. Para o funcionamento do módulo, habilite a mesma com a opção SIM escolhida e salve a interface.

Funcionamento do Módulo

Depois de instalado, um novo widget com título de Followers será adicionado ao lado direito da interface de visualização do chamado. Por padrão ele será exibido no topo e colapsado , mas essas opções podem ser configuradas na interface de configuração do sistema.

Adicionando um novo monitor do chamado

Para adicionar um novo monitor para o chamado é bem simples e rápido. Apenas comece a digitar o nome do atendente após algumas letras o sistema fornecerá uma lista dos atendentes que se encaixam no padrão.

Como no exemplo a seguir:

Quando um atendente for escolhido , ele será adicionado como monitor do chamado e também será acrescentado a lista.

Após adicionado o monitor pode receber uma nota direta enviada. Para isso apenas escolha o atendente marcando o checkbox ao lado esquerdo ou caso queira enviar para todos clique no botão Selecionar todos e todos os checkbox serão marcados automaticamente , digite o conteúdo da nota e clique em Enviar.

Parâmetros de configuração

Para acessar as configurações do módulo acesse a Administração do sistema , Configuração do sistema e acesse o grupo Complemento Followers.

As opções a seguir podem ser alteradas pelo usuário para que o módulo se adeque ao seu contexto.

Followers::ArticleSubject → Define o título da nota que será adicionada pelo módulo.

Followers::ArticleType → Define o tipo do article. Ex: note-internal, note-report, note-external, email-external, email-internal,phone,fax.

Followers::Position → Define se o Widget será adicionado no topo ou no final da lista de widgets.

Followers::Collapsed → Define se o Widget virá fechado (Collpased) ou Expandido na interface de visualização do chamado.

Sintoma (público)

Problema (público)