

# KanbanTicketBoard (versão 6.0)

06/07/2025 11:44:17

[Imprimir artigo da FAQ](#)

<b>Categoria:</b>	OTRS::Add Ons Complemento	<b>Última atualização:</b>	Seg 28 Set 17:51:50 2020
<b>Estado:</b>	public (all)		
<b>Idioma:</b>	pt_BR		

## Solução (público)

### 1. O que este Add On faz

Este AddOn apresenta uma visão de chamados em um painel Kanban em que cada estado é representado por uma coluna. Metodologia usada em forma de cartões com o objetivo de um maior controle dos chamados.

2. Instalação Clique no botão Administração, e então, acesse a opção Gerenciador de Pacotes, localizada no bloco Administração do Sistema.

O sistema irá abrir o Gerenciador de Pacotes, em que é possível instalar novos add-ons.

No bloco Ações selecione o arquivo OPM "Kanboard-6.0.1.opm" e então clique no botão Instalar Pacote

Em seguida clique em "Instalar Pacote" e em seguida o passo a passo.

### 3. Como Utilizar 3.1. Funcionamento

Este AddOn disponibiliza uma versão de chamado em Kanban, sendo possível mudar os estados dos chamados (ciclos de vida do chamado) apenas clicando e arrastando os "Tickets" por entres as colunas desejadas desta visão. Além desta funcionalidade, esta visão de Kanban possibilitada a priorização e classificação mais ágeis do chamado que integrado ao Gravatar.com, torna-se possível visualizar uma foto do atual proprietário do chamado.

### 3.2. Visão de Chamados

Observe que na barra superior, existem os títulos "Novos", "Aberto", "Fechado com Êxito" etc. Estes representam os estados, sendo possível personalizar o estado de filas específicas. Numa fila "Conta a Receber", podemos ter por exemplo "Aguardando Pagamento", "Verificar Pagamento" e "Recebido". Numa fila de desenvolvimento, podemos ter por exemplo "Backlog", "Em Desenvolvimento" e "Concluído".

### 3.3. Cores e Prioridades

Na visualização do painel, as cores de fundo representam as prioridades padrão do OTRS, são elas: 1 - Muito Baixa, 2 - Baixa, 3 - Normal, 4 - Alta e 5 - Muito Alta.

Observe que o avatar do proprietário está sendo exibido no canto superior esquerdo do chamado.

### 3.4. SLA's e Escalação

Os prazos de soluções dos chamados são exibidos no rodapé do cartão de cada chamado, funcionando da seguinte forma:

Chamados com SLA correndo, que ainda não atingiram o tempo de notificação:

Chamados que atingiram o tempo de notificação (percentual em relação ao tempo de solução, primeira resposta ou atualização):

Chamados que ultrapassaram o prazo de solução, atualização ou primeira resposta:

Observação: chamados que não possuem SLA definidos, não exibirão essas tarjas de declaração.

### 3.5. Troca de Estados

É possível trocar o estado de um chamado, simplesmente clicando e arrastando-o para a coluna que possui o estado desejado.

Neste exemplo, esse chamado está sendo arrastado da coluna "Aberto" para "Fechado com Êxito".

### 3.6. Alterar Prioridade

Este AddOn permite facilmente trocar a prioridade de um chamado, simplesmente clicando nas setas do cartão.

Observe este chamado:

Clicando algumas vezes na seta para baixo, sua prioridade foi abaixada:

Sendo assim, basta ajustar a prioridade conforme a necessidade.

### 3.7. Alterar Informações do Chamado

Para alterar o proprietário de um chamado o AddOn habilita uma forma simplificada para alterar.

Basta clicar no atual proprietário:

Ao fazer isso, o sistema abre um popup em que é possível fazer a nova alteração:

Após o preenchimento das informações, salve e confira o resultado:

Caso deseje também alterar o "Responsável" faça o mesmo proceda da mesma forma, clicando no atual Responsável.

Para visualizar as informações detalhadas do chamado, clique no número dele para acessar a tela de informações:

Ao clicar no botão de edição, é possível editar os campos livres do chamado

(botão Reclassificar, ao acessar os detalhes do chamado).

Serão exibidos os campos que foram disponibilizados para esta tela:

4. Configurando o AddOn 4.1. Configurando Colunas Padrão Após a instalação do AddOn, é necessário realizar algumas parametrizações. Para isto, siga as seguintes instruções:

Clique em Administração, localizado na barra de ferramentas.

Em seguida Configuração do Sistema

Na nova tela, à esquerda no bloco de Navegação, selecione o grupo de configurações Kanboard.

Após isso, clique sobre o item Kanboard::QueuesConfg:

Aqui é possível configurar os estados que serão exibidos para as filas.

Ao deixar somente a opção Kanboard::QueuesConf###0, o AddOn vai exibir os chamados de todas as filas, nos estados Novo, Aberto e Fechado com Sucesso.

Nos campos à direita define a ordem que o estado será exibido no painel, já o à esquerda define o nome do estado que deverá ser exibido.

Para definir outros estados, basta clicar no botão Adicionar Nova Entrada, preencher a chave e o nome do estado. Ficando da seguinte forma:

Feito isto, salve e clique no botão Deployment à direita no bloco de Ações.

4.2. Configurando Estados Individuais para as Filas

É possível fazer com que o AddOn exiba determinados estados para determinadas filas.

Para isto, siga os passos conforme o primeiro procedimento, até chegar no item Kanboard::QueuesConf:

Observe que na listagem existem alguns parâmetros com a seguinte nomenclatura Kanboard::QueuesConfig###X, sendo que X representa um número. Este ser utilizado para indicar o ID de uma fila. Então, por exemplo, a fila Raw possui seu ID determinado como 2, sendo assim, é necessário selecionar a caixa de seleção Kanboard::QueuesConfig###2 e configurar as suas chaves e conteúdos.

A configuração fica desta forma:

Feito isto, salve e clique no botão Deployment à direita no bloco de Ações.

O resultado é o seguinte:

4.3. Alerta para número de chamados em um estado

Outra função do Módulo é dizer quando determinado estado tem mais chamados do que o recomendado para ele. Na configuração feita acima, repare no item 1, onde temos o "Conteúdo" "open|3". Ali estamos dizendo que o estado aberto (open do inglês) deveria ter no máximo 3 chamados. Quando este limite é atingido, o painel altera a cor de fundo deste estado, para alertar o Atendente:

Esta configuração é feita através da utilização do separador | (pipe) seguido por um número de chamados de limite. Se não desejar este limite, apenas remova o pipe e o número.

4.4. Exibição de Campos Dinâmicos nas Etiquetas

Para adicionar um campo dinâmico na exibição da etiqueta, acesse a Administração -> Configuração do Sistema -> Kanboard -> Kanboard::Settings.

Configure o parâmetro a seguir, seguindo o padrão de disponibilização de Campos Dinâmicos do OTRS

Observação: O campo dinâmico ITMSDueDate tem um comportamento específico. Se a data do campo é menor do que a atual, então ele não é exibido sobre uma tarja verde, caso contrário, sobre uma tarja vermelha:

4.5. Proprietário e Responsável

Caso o recurso "Responsável" esteja habilitado em seu OTRS, ele será exibido na etiqueta do painel Kanban. Você pode definir um prefixo para o proprietário e para o responsável.

Por padrão o sistema traz "O" para proprietário (Owner no inglês) e "R" para Responsável (Responsible):

Para alterar essas iniciais, acesse a Administração -> Configuração do Sistema -> Kanboard -> Kanboard::Setting

Altere os campos Parâmetros Kanboard###OwnwePrefix e Kanboard###ResponsiblePrefix:

4.6. Gravatar

Para que o sistema exiba sua imagem, você deve criar uma conta no site Gravatar:

<https://en.gravatar.com/>

Se desejar desabilitar a exibição do Gravatar, acesse a Administração -> Configuração do Sistema -> Kanboard -> Kanboard::Settings e altere os Parâmetros Kanboard###UseGravatar

4.7. Exibição dos Tipos de Chamado

Nosso AddOn permite a exibição do tipo de chamado do painel Kanban. Também é possível criar um apelido para o tipo, reduzindo seu tamanho na exibição:

Neste caso, criamos um apelido de "Incidente" para "Inc".

Para configurar ou desativar a exibição dos apelidos, altere o parâmetro

---

Kanboard###TypesAlias em Administração -> Configuração -> Kanboard -> Kanboard::Settings:

4.8. Exibir o nome da Empresa ao invés do CustomerID  
Para exibir o nome da empresa ao invés do CustomerID, acesse Administração -> Configuração do Sistema -> Kanboard -> Kanboard::Settings e ative o parâmetro Kanboard###UseCustomerCompanyName.

**Sintoma (público)**

---

**Problema (público)**

---