

MediaWikiIntegration

06/07/2025 08:39:54

Imprimir artigo da FAQ

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:51:58 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 pensado para facilitar a vida do atendente. As informações já existentes na wiki podem ser relacionadas e apresentadas ao atendente de forma automática desde que os requisitos de instalação e configuração do módulos estejam de acordo. Ele possui uma css própria que é diferente em alguns aspectos da folha de estilos empregada na WIKI.

Funcionalidades

- Busca informações existentes na Wiki.
- Relaciona o valor do campo dinâmico inserido em cada ticket com as informações da Wiki.
- Apresenta as informações relacionadas no chamado.

Ativação do módulo

Após a instalação do módulo certifique se que o mesmo esteja ativado, para isso vá até as configurações do sistema (sysconfig) e ative as configurações do módulo como nas imagens a seguir:

Autenticação na Wiki.

Para a utilização da Wiki é necessária a autenticação do usuário na wiki. A integração do OTRS com a Media Wiki não utiliza a API disponibilizada pela mesma. Por isso, se faz necessária a autenticação de outra forma. Para isso há a extensão NetworkAuth. Essa extensão destina-se a vincular determinados endereços de rede para usuários específicos. Quando a Wiki é acessada a partir de um endereço de rede específico, ele será registrado automaticamente com o nome de usuário especificado.

Para mais informações e para obter essa extensão acesse o link :
 [1]<http://www.mediawiki.org/wiki/Extension:NetworkAuth> e nele podem ser encontradas as informações necessárias para a configuração da mesma.

Configurar o caminho da Wiki

Para que a MediaWiki seja encontrada pelo módulo é indispensável preencher a MediaWiki::URL esse campo é a URL da Wiki que será utilizada.

Configuração do campo Dinâmico.

É de extrema importância criar um campo dinâmico do tipo Texto e do tipo "Objeto" Chamado.

Após a criação do mesmo.Ir nas configurações do módulo, na opção MediaWiki::DynamicWikiField, preencher com o nome do campo. Por padrão o nome é wikiPage.

Configurando o espaço ocupado pela exibição do conteúdo da mediaWiki no chamado

O espaço por padrão é informado como 200 , mas é possível aumentar ou diminuir esse valor. Para isso é necessário mudar o valor do campo MediaWiki::Div.

Configuração do cache

O módulo de integração com a mediaWiki irá gerar dois caches quando conseguir fazer a primeira conexão com a WIKI.

O primeiro será um cache comum que servirá para tornar o carregamento da WIKI mais rápido evitando muitas conexões desnecessárias. Esse cache pode ser configurado na Opção MediaWiki::CacheExpireRecentItemActive, os valores são contabilizados em minutos.

O segundo cache é utilizado como um mecanismo de backup da página requisitada , por exemplo, caso o servidor da Wiki apresente algum problema e não esteja acessível se o segundo cache existir será carregado dele.

Observação: Para que esse mecanismo funcione de forma correta é primordial que o tempo de expiração seja escolhido corretamente.

Configuração de exibição do container da MediaWiki na interface de exibição de chamado

A exibição do container principal pode ser controlado nas configurações a seguir.

MediaWiki::ShowDiv Esta opção permite escolher se o div principal irá ser exibido na interface de visualização do chamado (SIM ou Não)

MediaWiki::ShowDivItemActive Esta opção permite escolher se o container irá sempre vir aberto, se virá fechado ou somente irá vir aberto se houver algum conteúdo relacionado a busca na MediaWiki. As opções são as seguintes:

- Always Close. Essa opção sempre carregará o container fechado.
- Always Open. Essa opção sempre carregará o container aberto.
- Just With Content. Essa opção faz com que o container só venha carregado aberto caso um conteúdo seja encontrado na mediaWiki relacionado a busca. Caso não encontre nada o container irá vir fechado. Essa opção é carregada por padrão.

Exibição no OTRS

Com tudo configurado corretamente um novo widget deve ser apresentado na tela AgentTicketZoom. Respeitando o tamanho escolhido no campo MediaWiki::DIV.

Dentro do widget há um link que possibilita a abertura da página em uma PopUp.

Quando a informação é exibida o OTRS cria arquivos de caches separados para tornar a próxima visualização das informações mais rápidas, se não for possível acesso a wiki a informação pode ser exibida. Essa informação pode não ser a mais recente.

Utilização da integração da MediaWiki

1. Adicionar o campo dinâmico em um chamado.
2. Preencher o valor desse campo.
3. Recarregar a interface do chamado

Se o valor digitado for o correto em relação a informação da Wiki e a mesma estiver acessível a informação requisitada será apresentada na primeira linha de informações.

Caso ocorra um problema com o acesso a Wiki será apresentada uma mensagem de erro.

Caso a informação digitada não existir na wiki será informado que a informação não existe.

Requisitos necessários:

- Possuir acesso a uma Wiki.
- Habilitar a autenticação na Wiki.
- Configurar os parâmetros de configuração.
- Preencher o campo dinâmico.

Arquivos Utilizados

```
/opt/otrs/Custom/ComplementoMediaWiki.sopm
/opt/otrs/Kernel/Config/Files/ComplementoMediaWiki.xml
/opt/otrs/Kernel/Output/HTML/OutputFilterMediaWiki.pm
/opt/otrs/Kernel/Output/HTML/Standard/ShowMediaWikiSnippet.tt
/opt/otrs/Kernel/Output/HTML/Standard/ShowMediaWikiIframe.tt
/opt/otrs/var/httpd/htdocs/js/Complemento.MediaWiki.js
/opt/otrs/var/httpd/htdocs/skins/Agent/default/css/Complemento.MediaWiki.css
/opt/otrs/Kernel/Modules/AgentWikiView.pm
/opt/otrs/Kernel/Output/HTML/Standard/AgentWikiView.tt
```

[1] <http://www.mediawiki.org/wiki/Extension:NetworkAuth>

Sintoma (público)

Problema (público)