

MultiCustomerCompany

06/07/2025 07:40:42

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:52:08 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

Instalação Instale o pacote via gerenciador de pacotes do OTRS.
Alteração no BD Adicionar uma coluna customer_ids em seu banco de dados.

No mysql, você pode realizar isto executando o seguinte comando:
ALTER TABLE customer_user ADD customer_ids VARCHAR (250);
Configurações Importante:

O mapeamento do backend de cliente deve ser configurado como a seguir:

```
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)
  [ 'UserTitle', 'Title', 'title', 1, 0, 'var', '', 0
],
  [ 'UserFirstname', 'Firstname', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0
],
  [ 'UserLastname', 'Lastname', 'last_name', 1, 1, 'var', '', 0
],
  [ 'UserLogin', 'Username', 'login', 1, 1, 'var', '', 0
],
  [ 'UserPassword', 'Password', 'pw', 0, 0, 'var', '', 0
],
  [ 'UserEmail', 'Email', 'email', 1, 1, 'var', '', 0
],
  # [ 'UserEmail', 'Email', 'email', 1, 1, 'var', [%
Env("CGIHandle") %]?Action=AgentTicketCompose;ResponseID=1;TicketID=[%
Data.TicketID | uri %];ArticleID=[% Data.ArticleID | uri %], 0, "", 'AsPopUp
OTRSPopup_TicketAction' ],
  [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', "",
0 ],
  [ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'customer_ids', 1, 0, 'array',
'', 0 ],
  [ 'UserPhone', 'Phone', 'phone', 1, 0, 'var',
'', 0 ],
  [ 'UserFax', 'Fax', 'fax', 1, 0, 'var',
'', 0 ],
  [ 'UserMobile', 'Mobile', 'mobile', 1, 0, 'var',
'', 0 ],
  [ '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 ],
],
```

Note que ao invés do valor 'var' para o UserCustomerIDs, utilizamos a opção 'array'. Sem isto a multi seleção na tela de cadastro de cliente não funcionará conforme abaixo:

Utilização Interface de Cliente Criação de Chamados Quando um cliente representa mais que uma empresa, ao criar um novo chamado, será exibido uma caixa de seleção que permite ao mesmo selecionar para qual dessas empresas ele estará abrindo o chamado:

O usuário deve selecionar a empresa e clicar em prosseguir. Após isso será exibida a tela de criação de chamados. Visualizações de chamados de uma empresa É possível filtrar os chamados de uma empresa na tela "Chamados da Empresa", conforme é possível observar na figura abaixo:

Interface de Atendente Cadastro de Clientes Este AddOn torna a seleção de multiplas empresas mais fácil, criando uma caixa de seleção conforme é possível verificar na figura abaixo:

Criação de Chamados Ao criar um chamado para um usuário que representa mais que uma empresa, o sistema exibirá uma caixa lateral que permitirá ao atendente selecionar a empresa para a qual o chamado está sendo aberto:

Alteração de Clientes do Chamado Se for necessário alterar o cliente durante o atendimento através do botão "Cliente", o sistema exibirá a mesma caixa com as empresas às quais o cliente está associado:

Sintoma (público)

Problema (público)
