

Manual Ticket Price

02/07/2025 23:10:13

[Imprimir artigo da FAQ](#)

| | | | |
|-------------------|---|----------------------------|--------------------------|
| Categoria: | AddOns para OTRS (Exclusivos para clientes) | Última atualização: | Seg 28 Set 13:53:29 2020 |
| Estado: | public (all) | | |
| Idioma: | pt_BR | | |

Palavras-chave

ticket price, manual, otrs, ligero, custo

Solução (público)

O que este Add On faz

Este AddOn tem como objetivo permitir a criação de campos dinâmicos para calcular de forma financeira o valor de um ticket (atendimento).

Pré Requisitos

Este AddOn tem dependência dos módulos:

- AccountedTime: Permite a contabilização de total de horas no sistema. Permite também a configuração dos campo de início e fim de atendimento (Data e Hora).
- ServiceDynamicField: Permite a criação de campo dinâmico para atribuir ao serviço.

Instalação

Após ter os módulos acima citados corretamente instalados, clique no botão Administração, e então, acesse a opção Gerenciador de Pacotes, localizado 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 "TicketPrice-5.0.3 .opm" e então, clique no botão Instalar Pacote:

Clique em "Instalar Pacote" e em seguida o passo a passo.

Funcionalidade

Ao instalar esse módulo, ele criará automaticamente alguns campos dinâmicos do chamado: Service Price (Preço de Serviço), Product Price (Preço de Produto), Additional Expenses (Despesas Adicionais), Ticket Price (Preço do Chamado), Ticket Total Price (Preço total do chamado) e Ticket Has Price.

Detalhes dos Campos

ServicePrice: Valor atribuído ao serviço.

ProductPrice: Valor atribuído ao produto.

TicketPrice: Define o tipo de taxa de serviço que será calculado (tempo X preço de serviço)

AdditionalExpenses: Despesas de deslocamento, refeição, hospedagem etc.

TicketTotalPrice: Soma do campo preço do ticket + despesas adicionais.

TicketHasPrice: Este campo quando flegado como "sim", ao fazer uma pesquisa, ele trará somente os tickets que possuem valores atribuídos dentro dele.

Como Configurar

Após a instalação do módulo, é necessário algumas parametrizações, para isso clique em Administração e em seguida clique em Configuração do Sistema.

No bloco Ações `a direita selecione a opção TicketPrice:

Vamos configurar o objeto serviço, para isso, clique no subgrupo "Configuration"

Ticket::Complemento::AccountedTime::DynamicFieldPaymethod Este campo define qual o tipo de cobrança do ticket de acordo com o serviço cadastrado.

Para obter o Numeric ID, teremos que criar um campo dinâmico do tipo "suspenso" (dropdown), do tipo objeto "serviço". Para isso, clique Administração -> Configurações do Chamado -> Campos Dinâmicos. No bloco de Ações à direita, selecione no campo Serviço a opção "Suspenso"

Preencha os campos, como no exemplo abaixo:

Ao clicar em "Enviar" será gerado o ID na barra de endereço como na imagem abaixo, então terá o Numeric ID.

Ticket::Complemento::AccountedTime::CalcHoursXValueServiceType: Define o tipo de custo do serviço, que calculará o tempo de serviço x preço de serviço.

Obs: Insira sempre o valor do campo chave (key)

Ticket::Complemento::AccountedTime::PerHourServiceMinimumHours: Define o valor

mínimo de horas que será cobrado ao cliente.

Obs: se o valor for "0" será cobrado sempre de acordo com o valor do ticket.

Ticket::Complemento::AccountedTime::TicketPriceDynamicField: Campo que irá armazenar o preço do ticket (sem despesas).

Ticket::Complemento::AccountedTime::TicketTotalPriceDynamicField: Campo que irá armazenar o preço total do ticket.

Ticket::Complemento::AccountedTime::TicketPriceQuoteserviceType: Define tipo de custo do serviço que terá uma cotação de preço com base em alguns campos dinâmicos de tickets, ou seja, em um campo dinâmico para lançamento de serviço e valor de produto, se lançado um serviço do tipo "custom price" não será calculado o valor de horas, ele somente trará o total do resultado lançado no serviço e no produto mais as despesas adicionais.

Ticket::Complemento::AccountedTime::TicketPriceQuoteDnamicFields: Define os campos dinâmicos do objeto do ticket que serão usados para a soma total quando o tipo de serviço for "TicketQuotePrice".

Ticket::Complemento::AccountedTime::AdditionalExpensesDynamicFields: Campo dinâmico do artigo.

Este campo dinâmico pode ser criado em Administração -> Configuração de chamado -> Campos Dinâmicos. No bloco Ações à direita, no campo "Artigo" selecione "Texto".

Preencha os campos obrigatórios e em seguida clique em "Enviar"

Ticket::Complemento::AccountedTime::AdditionalExpensesTotalDynamicField: Campo dinâmico que será utilizado para calcular as despesas adicionais.

Após a parametrização dos campos, clique em "atualizar"

Como Utilizar

Para utilizar o Ticket Price, primeiramente verifique se todos os campos desejados estão sendo exibidos na tela, clicando em Administração -> Configuração do Sistema.

No bloco "Ações" selecione "ticket", clique em "Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom"

Customização de Serviços

Você poderá customizar os serviços com o tipo de cobrança conforme desejar. Os tipos de cobrança são:

Veja alguns exemplos de suas utilizações:

Cobrança por Hora:

Escolha o serviço desejado selecione o "Tipo de Cobrança" e "Valor Hora" em seguida clique em "Enviar".

Ao criar o ticket associe o serviço, neste caso, "Impressoras Copiadoras e Scanners:: Reparo e Suporte" e em seguida clique em "Criar":

Para alterar o tempo do atendimento entre no ticket criado, clique em Comunicação -> Nota, altere a data de início e data de fim do atendimento e clique em "Enviar".

Importante: Lembre-se que este campo somente será exibido, com a instalação do addOn AccountedTime.

Será cobrado o valor de 30 reais por 1 hora.

Cobrança Por Uso:

Escolha o serviço desejado selecione o "Tipo de Cobrança por Uso" e o "Valor Fixo", em seguida clique em "Enviar".

Ao criar um ticket associe o serviço "Criação de Email" e clique em "Criar":

Será cobrado o valor de 100 reais.

Cobrança por Orçamento:

Escolha o serviço desejado selecione o "Tipo de Cobrança por Orçamento" em seguida clique em "Enviar".

Ao criar um ticket, associe o serviço customizado, neste caso "Alvenaria, Pinturas e Encanamento", e seguida clique em "Criar".

Para inserir valores de Serviço ou Produtos dentro do ticket de Orçamento, entre no Ticket criado e clique em "Reclassificar" no Campo dinâmico insira os valores desejados e clique em "Enviar".

No bloco informação do Chamado à esquerda, você poderá consultar o calculo dos valores:

É possível também inserir despesas adicionais (Additional Expenses) no ticket criado, seguindo os seguintes passos: no ticket criado clique em Comunicação -> Nota

Lembrando que as despesas adicionais são campos dinâmicos do artigo, toda vez que é lançado em um novo artigo será sempre somado esse valor.

Ao clicar em "Enviar" é possível verificar os valores Additional Expenses lançados no ticket.

Está disponível também os módulos:

- DynamicFieldTextMask -> esse AddOn possibilita a utilização de mascaras de digitação, permitindo a criação de campos dinâmicos para lançamentos de despesas, por exemplo, criando uma mascara em reais facilitando sua visualização.

- Restricticketwidget-> esse AddOn permite a exibição dos cálculos do ticket para um determinado grupo de pessoas, ou seja, instalando esse módulo você poderá restringir os cálculos apenas para gestores, gerentes etc.

Sintoma (público)**Problema (público)**