

BetterWorkOrders - Versão 4

06/07/2025 09:00:44

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:45:18 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

O que este AddOn faz

Adiciona funcionalidades ao módulo ITSM Management.

Instalação do Módulo O módulo deve ser instalado por meio da interface de Administração do OTRS.
Parametrização do Add On

Campos dinâmicos por tipo de WorkOrder.

O módulo BetterWorkOrders permite ao usuário adicionar campos dinâmicos e exibi-los por tipo de workorder , ou seja, é possível adicionar campos dinâmicos por tipo de workOrder na interface AgentITSMWorkOrderReport. Para configurar esta funcionalidade é necessário que já existam os campos dinâmicos do tipo mudança ou order de serviço itsm. Caso não estejam, acesse Administração → Campos Dinâmicos e os crie.

Configurando os campos dinâmicos

Para disponibilizar os campos dinâmicos acesse Administração → Catálogo geral → ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::Type

Por padrão já existem alguns tipos de workorders cadastrados, mas nada impede de que o usuários crie novos. Para nosso exemplo, não importa qual o tipo escolhido, todos possuem a mesma funcionalidade.

O escolhido para esse exemplo será o TYPE workorder.

Clique no no tipo escolhido e uma nova tela será aberta. Nessa nova interface há um novo campo que permite ao usuário preencher as informações com o nome do novo campo e informe se ele é obrigatório ou não. Siga o exemplo ao lado
nomedocampo=1 ou 2. Onde o nome do campo é o nome do Campo dinâmico cadastrado previamente na interface de campos dinâmicos. E o valor 1 ou 2 é para informar se o campo é obrigatório (use 2) ou não (use 1).

No exemplo a seguir foram adicionados 4 novos campos :

Esses campos serão exibidos na interface de relatório APENAS PARA AS WORKORDER DO TIPO WORKORDERS. Note que os campos CampoDeData, CampoSelect, CampoCheckBox e CampoAreaDeTexto agora aparecem na interface de relatório da workorder. Os campos CampoSelect e CampoCheckBox foram marcados como obrigatórios seguindo a configuração realizada no catálogo geral.

Essa configuração e esses campos dinâmicos foram criados apenas para o tipo workorder. Caso uma nova workorder de um novo tipo seja adicionada a mudança o relatório dessa workorder não irá conter esses campos. Como no exemplo a seguir:

Primeiro adicionamos a mudança uma nova workorder do tipo decisão.

Note que os campos não foram apresentados. Com esse AddOn, é possível montar uma workorder específica para cada tipo e assim deixar o uso dessa funcionalidade mais específica.

Controle de alteração de relatório da workorder O módulo do ITSM Management possui algumas limitações, como bloquear o acesso a atividades já finalizadas, ou seja, uma mudança já finalizada ou uma workorder já finalizada ainda pode sofrer alterações pelo usuário.

Com o AddOn BetterWorkOrders é possível limitar alterações das workorders de um determinado estado ou pelo estado da mudança em si.
Configurando o bloqueio Acesse Administração → Configurações do Sistema → ControlAccessManagement

No campo Frontend::ControlAcess::ControlAcessWorkOrderStateID é preciso colocar os IDs separados por , dos estados das workorders que deseja bloquear. Por exemplo dos estados:

- accepted;
- canceled;
- closed;
- created;
- in progress;
- ready.

No nosso exemplo desejo que o usuário não possa modificar o relatório quando o estado da workorder for closed. Para isso é preciso verificar qual o id do estado closed no catálogo. Geralmente já disponibilizado no sistema para que seja testado.

(Administração → Catálogo Geral → ITSM::CHANGEMANAGEMENT::WORKORDER::STATE)

Quando a workorder chegar no estado Fechado o usuário não conseguirá ver o

botão Enviar, e apenas conseguirá visualizar o que está escrito no Relatório, entretanto, não conseguirá salvar nenhuma mudança.

Frontend::ControlAcess::ControlAcessManagement o bloqueio por estado da mudança funciona semelhante ao bloqueio por tipo de workorder. Nesse caso o estado da mudança que será verificado, ou seja, caso o id da mudança esteja configurado para bloquear, nenhuma ordem de serviço habilitará o botão Enviar.

Sintoma (público)

Problema (público)