

CleanOTRS

06/07/2025 08:48:31

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:45:41 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

Clean OTRS

Interface de atendimento do chamado mais limpa e intuitiva.

O que este Add On faz? A interface padrão de visualização de chamados é bem poluída, não é mesmo?

Pois bem, a resolvemos reformulá-la e trazer conceitos de usabilidade de ferramentas modernas para o sistema. E assim, surgiu o Clean OTRS:

Benefícios

- Visualização intuitiva das informações do chamado;
- Menos texto, mais imagens! Vários elementos foram substituídos por imagens: Tipo de artigo, quem enviou, o que é interno e externo, artigos importantes, bloqueio do chamado.
- Avatares dos atendentes e clientes do chamado;
- Texto resumido dos artigos, como no Gmail;
- Pesquisa por textos no artigos.

Visão Geral da Tela

1. Avatar do proprietário do chamado ícone que mostra se ele está bloqueado ou não (é possível clicar no botão para bloquear ou desbloquear um chamado)
2. Campo para pesquisar texto nos artigos
3. Recolher todos os artigos
4. Expandir todos os artigos
5. Avatar do remetente do artigo (quem o criou)
6. Aqui temos na primeira linha

a. Um ícone que exibe qual o tipo de remetente:

b. "Nome do remetente" - "Assunto do artigo".

c. Um ícone que exibe o tipo de artigo:

d. Quando o artigo está "recolhido", é exibido um resumo dele. Quando o artigo está "expandido", são exibidos o(s) destinatário(s) do artigo.

7. Data e hora de criação do artigo e ícones de informação:

8. As informações do chamado foram resumidas também.

Preferências do Atendente O atendente pode definir as seguintes opções na tela de ajuste de preferências:

Cada uma das opções acima definem o comportamento do artigo no momento que o chamado é aberto para visualização.

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

Configurações adicionais Após a instalação, será necessário realizar mais algumas ações para configurar o módulo.

Primeiro, acesse Administração → Configuração do Sistema → Ticket →

Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom e altere o parâmetro:

"Ticket::Frontend::ZoomExpand" para "Sim":

Em seguida, execute o SQL abaixo no banco de dados do sistema:

```
update user_preferences set preferences_value = 'Expand' where preferences_key='UserLastUsedZoomViewType';
Finalmente, realize o comando abaixo para limpar o cache do sistema:
su -c '/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Cache::Delete' -s /bin/bash otrs
```

Sintoma (público)

Problema (público)