

Customer Panel - Installation and Administration Guide

- [Installation](#)
- [Administration](#)
 - [Application path](#)
 - [System Configuration](#)
 - [Modules](#)
 - [Widgets](#)
 - [Customising styles](#)
- [Release Notes](#)
 - [Customer-Panel-Frontend](#)

Installation

The following instructions explain how to install the package using one of the provided methods.

Please make sure that the Intalio Router package is already installed in your system before proceeding further!

Remember to set the correct `FQDN` and `HttpType` in your SysConfig before you install this module!

1. Admin Interface

Log in to your system as user with admin privileges and go to menu Admin ⇒ Package Manager. Select module file (with .opm extension) in the "Actions" panel and click "Install Package" button.

2. Command line

Log in to the server (via SSH, putty etc.) as "otrs" user and use the following command:

```
/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Install /path/to/package/Customer-Panel-1.0.0.opm
```

Administration

Application path

The Customer Panel is closely linked to the Intalio Router Package, which is responsible for routing many of the Intalio's applications that are based on OTRS.

Base path for the application is always `/opt/otrs/var/httpd/htdocs/`.

You can set a path to the application using the `IntalioApplication::CustomerPanel`. This way you specify the location of your application frontend files - `/opt/otrs/var/httpd/htdocs/customer-panel`

Example configuration:

IntalioApplication::CustomerPanel		
Directory	→ customer-panel	Intalio application path definitions. Base path is <code>/opt/otrs/var/httpd/htdocs/</code>
Module	→ CustomerFrontend	

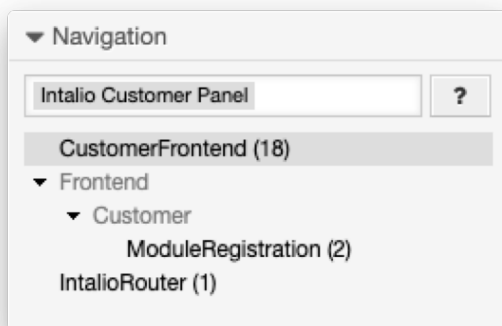
The application will be available at `<DOMAIN>/otrs/route.pl/customer-panel` in this case and this is the **default** configuration.

System Configuration

In the system configuration you will find plenty of fields that will allow you to customise your customer panel.

To see all configuration options:

1. Click on the *Admin* tab and pick *System configuration*
2. Find **Intalio Customer Panel** in the *Navigation bar*
3. From the dropdown menu choose *CustomerFrontend*



AvailableLanguages

List of available languages

Currently supported languages:

- English (United States)
- Polish

CustomerOTRSFrontendModule::AvailableModules

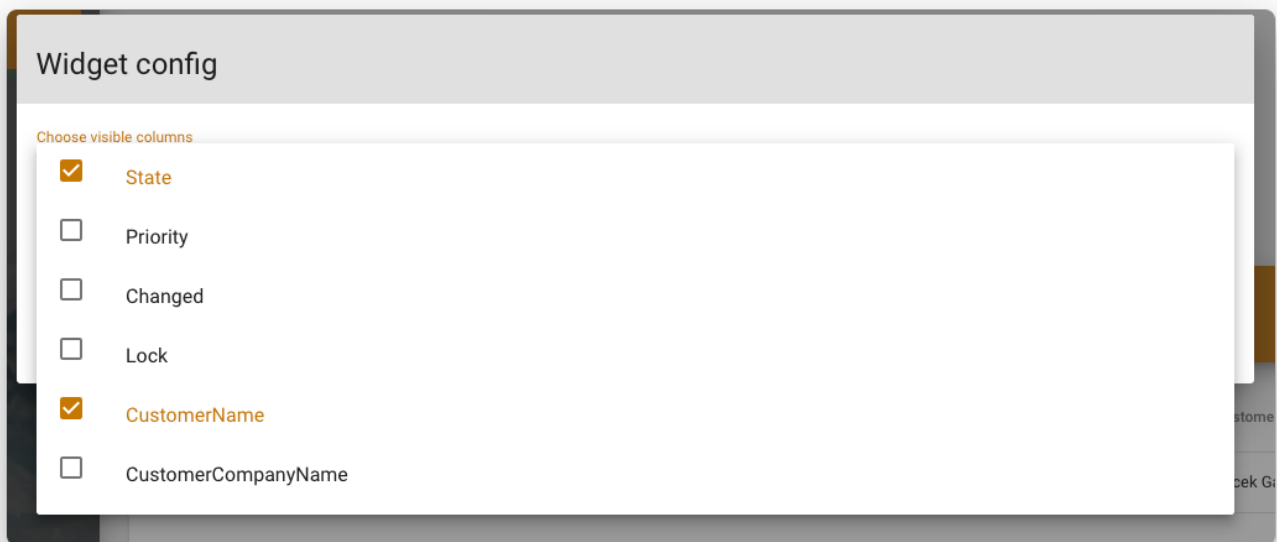
Set modules availability (visibility).

Setting the value **1** for the module will allow you to go to its view and see it on the menu.

[Read more about modules here](#)

CustomerOTRSFrontendModule::DefaultOverviewColumns

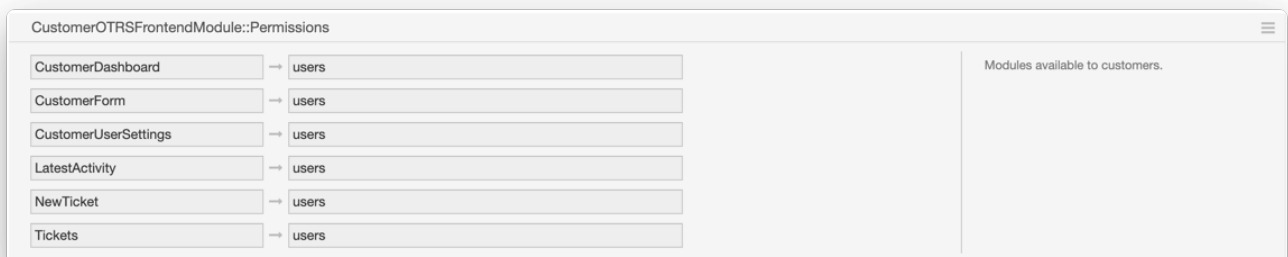
List of parameters that are available to choose as columns on the tickets list in the widget configuration.



Read more about widgets [here](#)

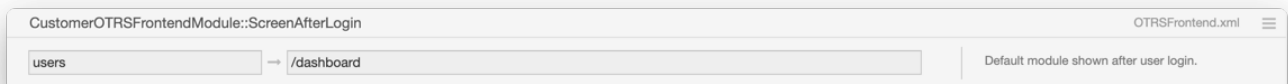
CustomerOTRSFrontendModule::Permissions

Defines user groups that are allowed to see the given module.



CustomerOTRSFrontendModule::ScreenAfterLogin

Defines the address that will be used to redirect after successful login



CustomerOTRSFrontendModule::Styles

Defines the styles and images that are used to personalise the panel

CustomerOTRSFrontendModule::Styles

AccentColor	→	#82B1FF
ErrorColor	→	#FF5252
InfoColor	→	#2196F3
MenuImage	→	/otrs-web/customer-panel/img/menuimages/sidebar-2.jpg
PrimaryColor	→	#c67800
SecondaryColor	→	#2d8d66
SuccessColor	→	#4CAF50
WarningColor	→	#FFC107

Style definitions for Intalio Customer Panel.

Read more about customising the panel [here](#)

CustomerOTRSFrontendModule::TicketPreviewTitleTemplate

Defines a ticket title template

CustomerOTRSFrontendModule::TicketPreviewTitleTemplate

[% Data.Title %]	Custom Ticket Preview Title
------------------	-----------------------------

This field uses the OTRS templating mechanism. [Read more about it in OTRS documentation.](#)

CustomerOTRSFrontendModule::TicketViewFieldOrder

Defines the priority (order) of properties on the ticket view's information column.

CustomerOTRSFrontendModule::TicketViewFieldOrder

Owner	→	7
Priority	→	5
Queue	→	4
Responsible	→	9
SLA	→	6
SolutionTime	→	11
SolutionTimeWorkingTime	→	10
State	→	3
Title	→	2
Tn	→	8

Ticket field order.

Information

Complaint

Type

Test Temat

Title

open

State

Complaints

Queue

3 normal

Priority

2020060310000016

Tn

EscalationSuspendedStates

If a SLA suspension module is used which uses ticket states for controlling the time counter, we can specify the suspend states here.

EscalationSuspendedStates

pending reminder

States in which escalation should be suspended.

LoginPanel

This configuration let you customise your login panel.

LoginPanel

IforgotMyPasswordEnabled

→

true

LogoEnabled

→

true

LogoHref

→

https://www.intalio.pl

LogoName

→

Intalio

LogoSize

→

30

LogoURL

→

/otrs-web/customer-panel/img/intalio_circle.png

OTRSFrontend basic login configuration.

You can customise the following items

- IforgotMyPasswordEnabled - enable password remainder option
- LogoEnabled - shows logo in the login panel title bar
- LogoHref - Redirect after clicking the logo
- LogoName - text on the tooltip (hover on the logo to see it)
- LogoSize - size of the image
- LogoUrl - image source file path

OTRSFrontendModule

Configurations starting with **OTRSFrontendModule::** is the configuration for specific module such as CustomerDashboard, CustomerForm etc. They all have the similar configuration options to set and some of them have also a widgets section or mode.

More information about Modules documentation can be found [here](#)

OTRSFrontendModule::CustomerDashboard

icon	→	dashboard
id	→	Dashboard
priority	→	100
text	→	Dashboard
to	→	/dashboard
type	→	mainElement

Customer user Dashboard module.

TicketListMaxRows

Defines the maximum number of rows on the tickets list.

Tickets

ALL

OPEN

CLOSED

Company

TicketNumber	Title	State	Created ↓	CustomerName
2020060410000032	Testowe zgłoszenie cykliczne	new	2020-06-04 12:23:11	
2020060410000023	Testowe zgłoszenie cykliczne	new	2020-06-04 12:22:11	
2020060410000014	Complaints about product	open	2020-06-04 09:55:00	user test
2020060310000043	Testowe zgłoszenie cykliczne	new	2020-06-03 12:23:01	
2020060310000034	Testowe zgłoszenie cykliczne	new	2020-06-03 12:22:01	

Tickets per page

5

Tickets 1 - 5 of 101

<

>

Modules

Modules are the main abstract elements of the customer panel.

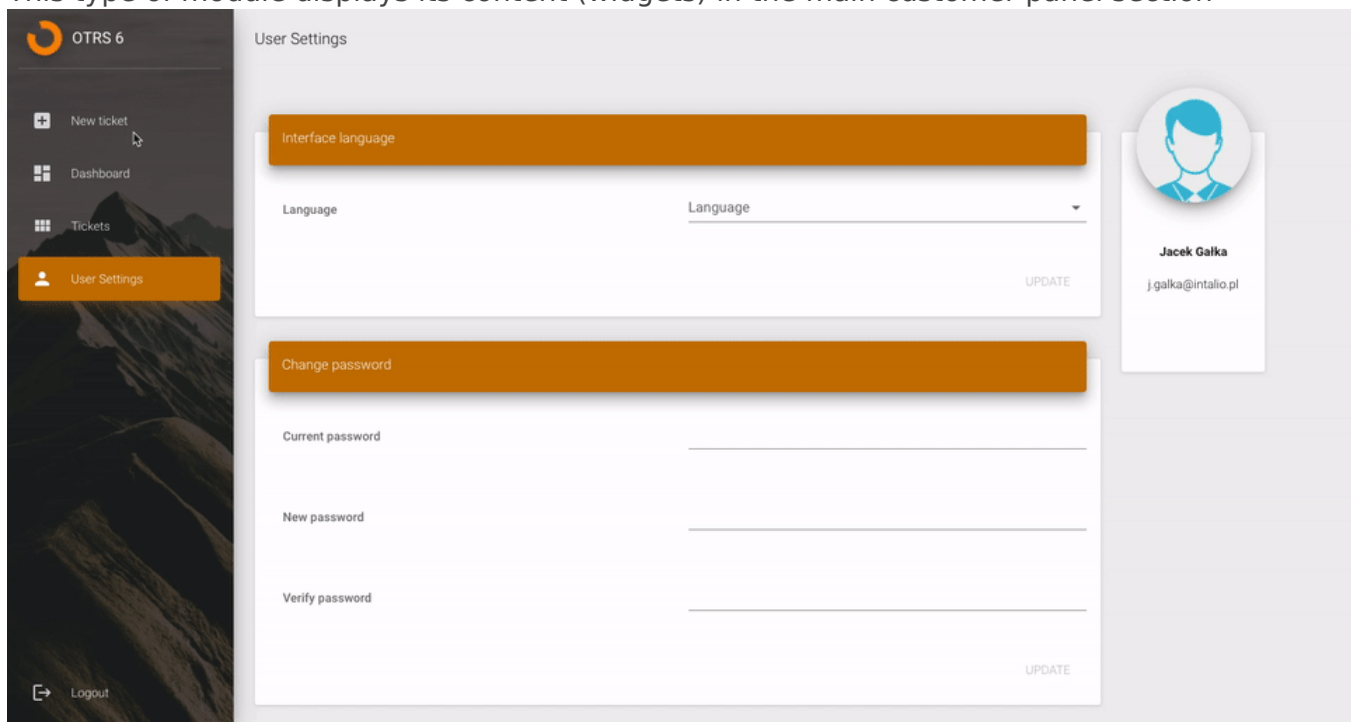
If you're looking for the information about adding new custom modules to the Intalio Customer Panel check out this [link](#)

Module types

There are two types of modules:

- Module

This type of module displays its content (widgets) in the main customer panel section

The screenshot shows the OTRS 6 interface. On the left is a dark sidebar menu with icons and labels for 'New ticket', 'Dashboard', 'Tickets', 'User Settings' (highlighted in orange), and 'Logout'. The main content area is titled 'User Settings' and contains two orange header bars. The first bar is for 'Interface language', with a 'Language' dropdown menu and an 'UPDATE' button. The second bar is for 'Change password', with three input fields labeled 'Current password', 'New password', and 'Verify password', and an 'UPDATE' button. On the right side of the main area is a user profile card for 'Jacek Galka' with the email 'j.galka@intalio.pl' and a circular profile picture icon.

This are all examples of modules with type `module`

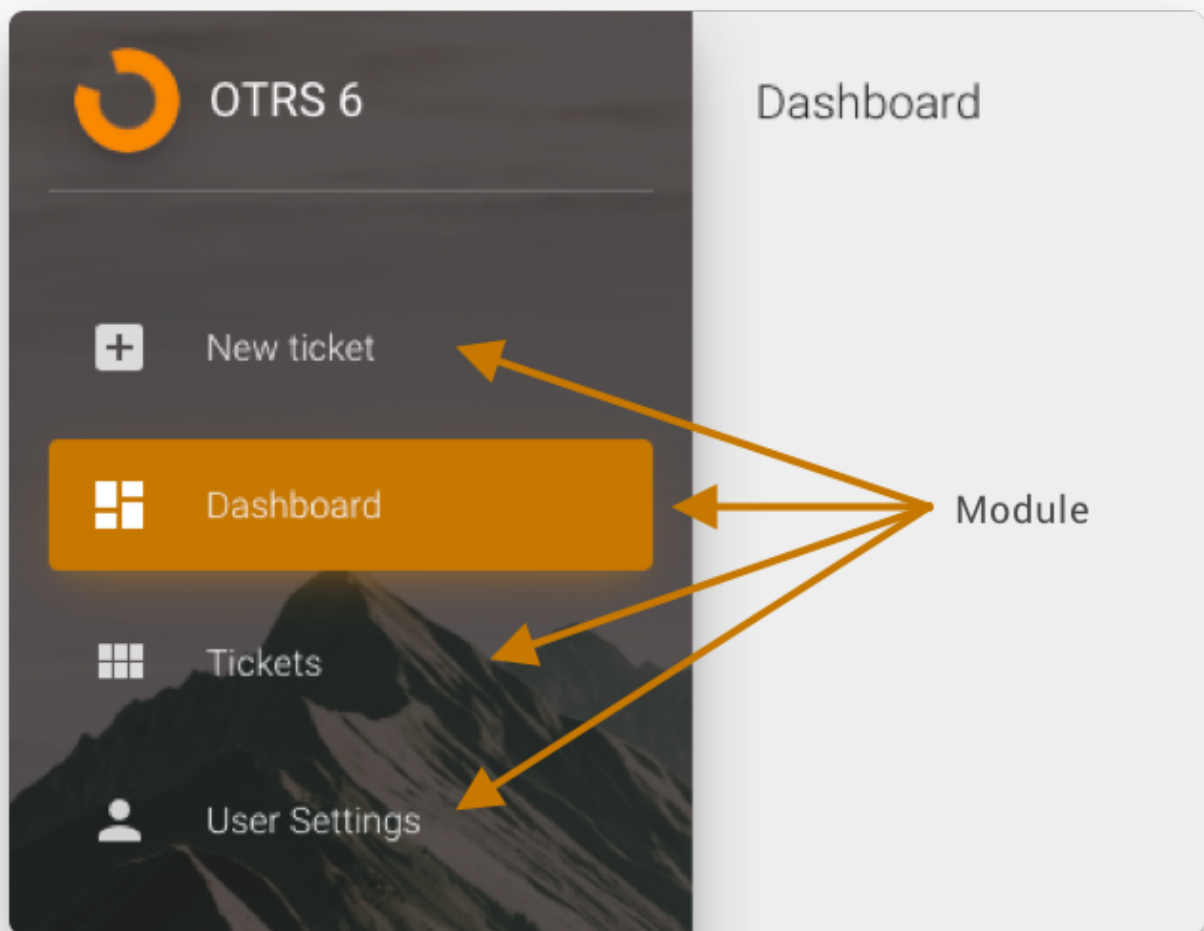
- Redirect

Redirects are simply links in the Customer Panel's menu

- Hidden

Module is available but is not visible in the menu. It's only available by typing its address in the browser

Each module, regardless of type can be located in the menu.



Modules configuration

Each module consists of three OTRS configuration options

1. Modules specific configuration

OTRSFrontendModule::CustomerDashboard	
icon	→ dashboard
id	→ Dashboard
priority	→ 100
text	→ Dashboard
to	→ /dashboard
type	→ mainElement

2. Module availability (set to to make it available)

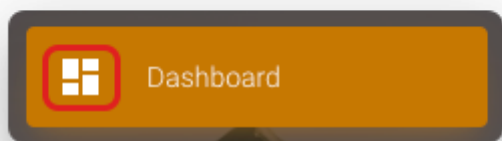
CustomerOTRSFrontendModule::AvailableModules	
CustomerDashboard	→ 1
CustomerForm	→ 0
CustomerUserSettings	→ 1
LatestActivity	→ 0
NewTicket	→ 1
Tickets	→ 1

3. Correct module permission - users that are in specified OTRS's group will see given module in the menu and will be able to open the module view

CustomerOTRSFrontendModule::Permissions	
CustomerDashboard	→ users
CustomerForm	→ users
CustomerUserSettings	→ users
LatestActivity	→ users
NewTicket	→ users
Tickets	→ users

Module customisation

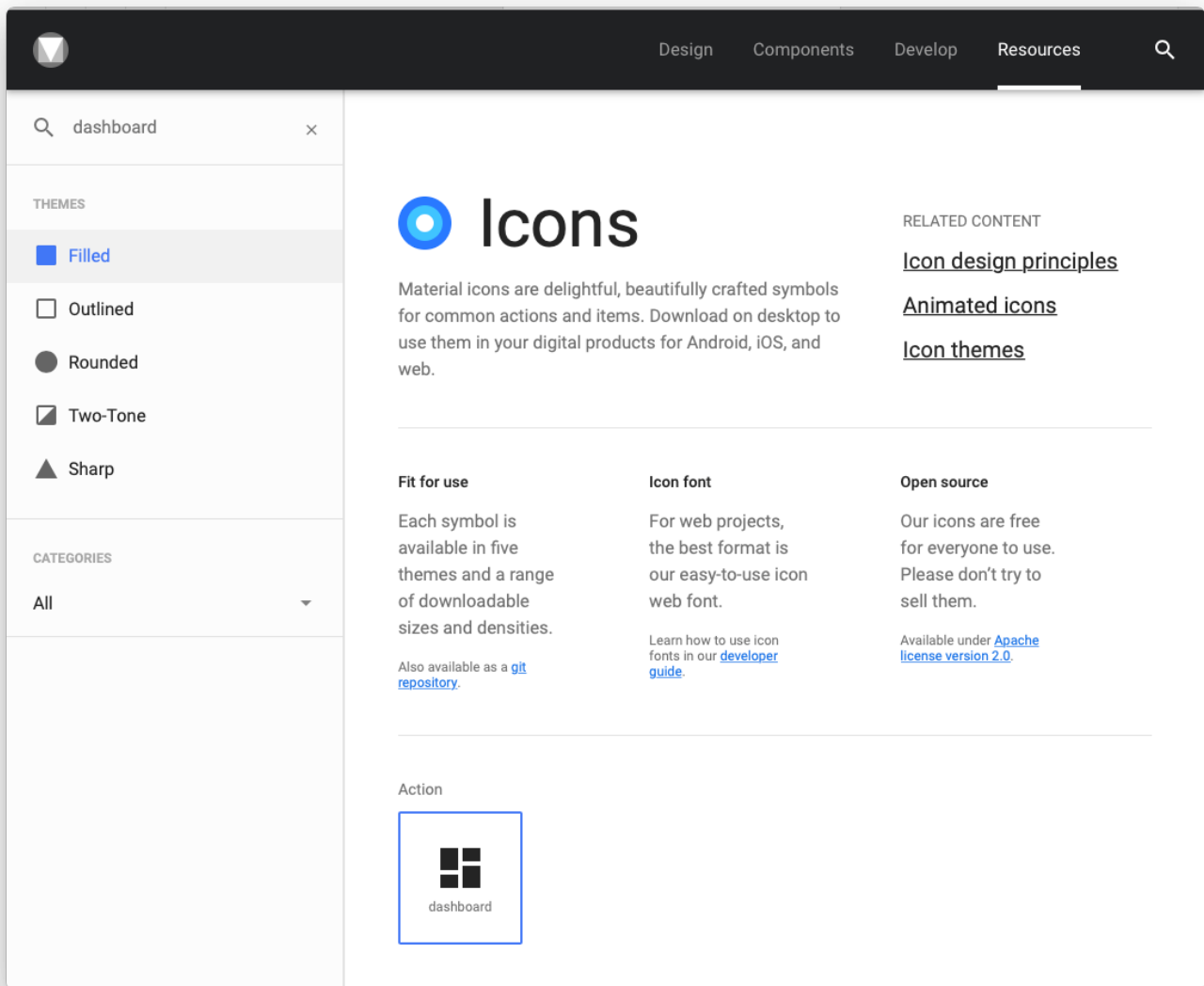
Menu icon



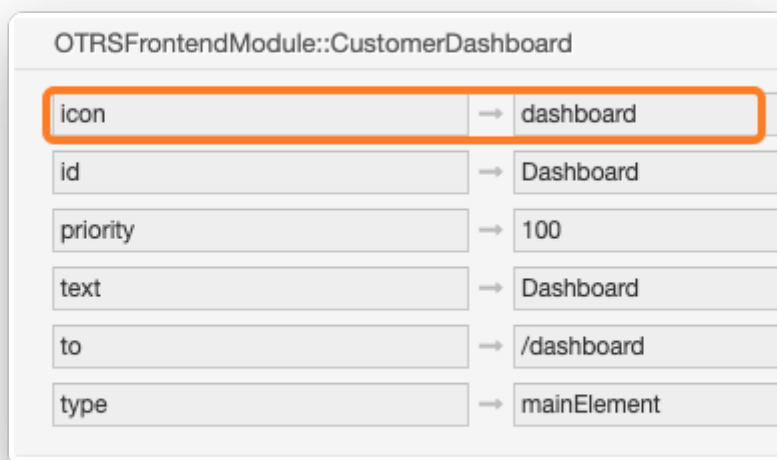
To customise menu icon of the given module find the module configuration in System Config.

Read more about Customer Panel configuration [here](#)

To change default icon go to the [icons library](#) and pick the icon that you want to set.



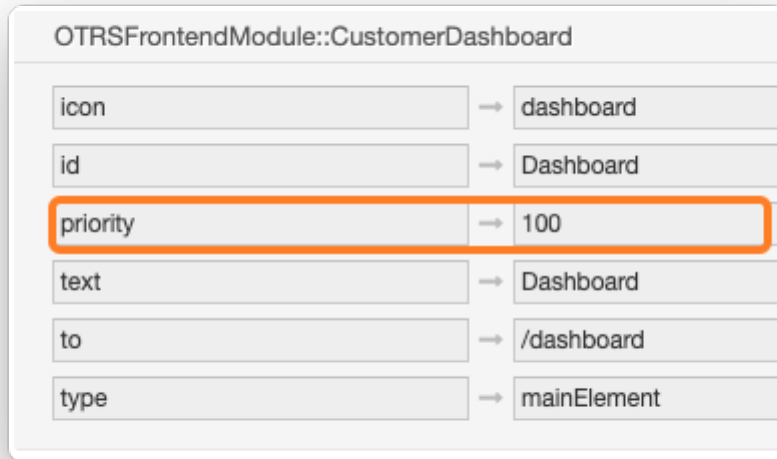
Find the module configuration in System Configuration.



Paste the new icon name in the `icon` option.

Modules menu order

The higher the priority the higher the module is on the menu.

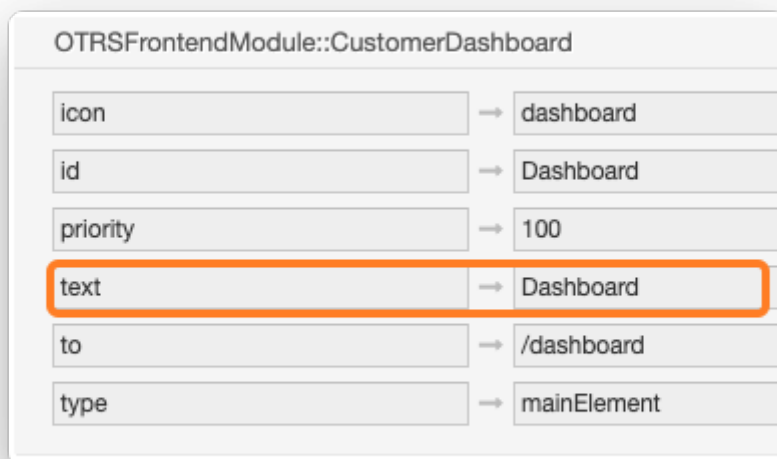


OTRSFrontendModule::CustomerDashboard

icon	→	dashboard
id	→	Dashboard
priority	→	100
text	→	Dashboard
to	→	/dashboard
type	→	mainElement

Module name

You can change the module name in the menu by changing the `text` setting in the module configuration.



OTRSFrontendModule::CustomerDashboard

icon	→	dashboard
id	→	Dashboard
priority	→	100
text	→	Dashboard
to	→	/dashboard
type	→	mainElement

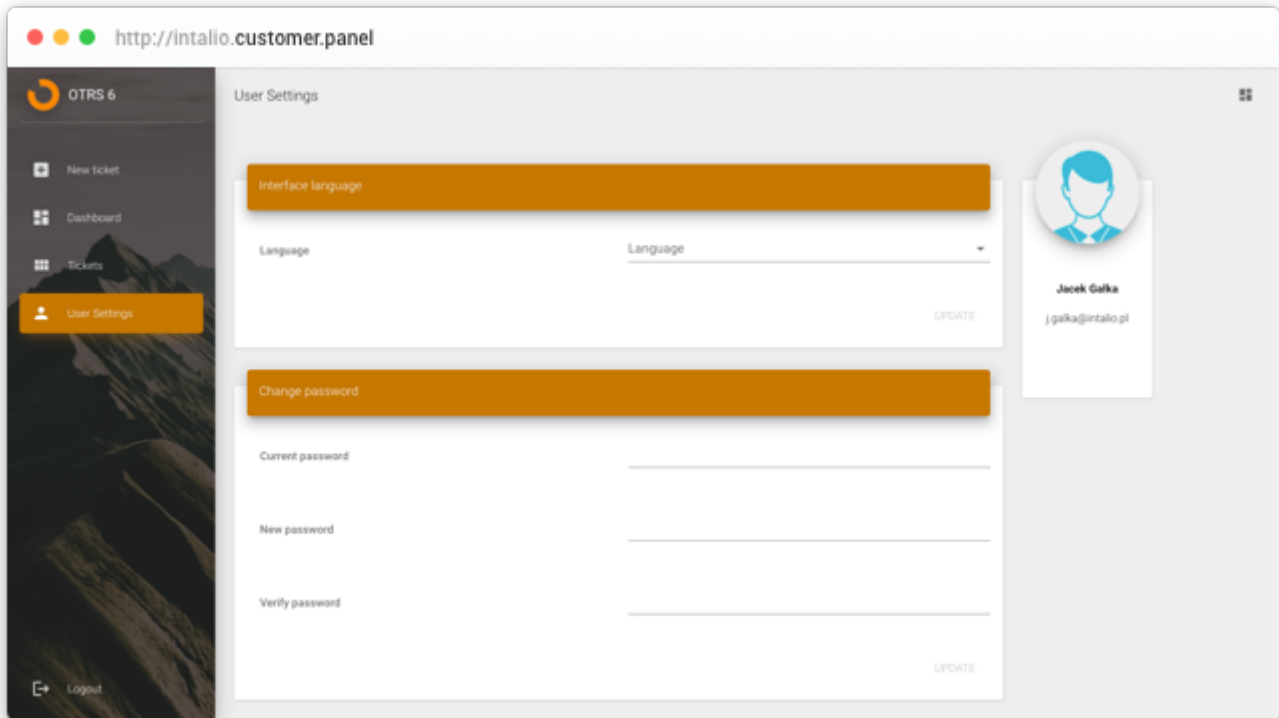
Setting the module type (module/redirect)

You can change the behaviour of the menu option by setting it's type.
You can choose between views and redirects.

Module

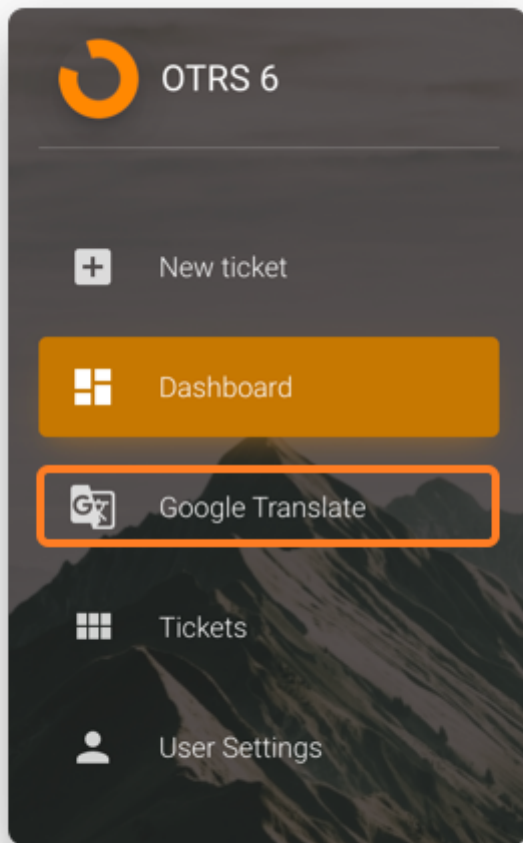
If you set the module type to `module`, selecting the module in the menu will result in displaying its content directly in the customer panel.

`User Settings` is the example of this behaviour.



Redirect

Redirect is simply a link in the menu of the customer panel. It can be used to redirect users to another systems.



Redirects can be opened in new tab or new window.

Use `mode` setting to set proper browser behaviour.

Available options:

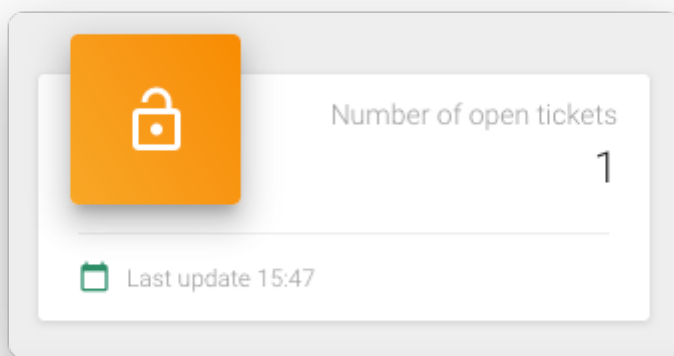
- `newWindow`
- `tab`

Widgets

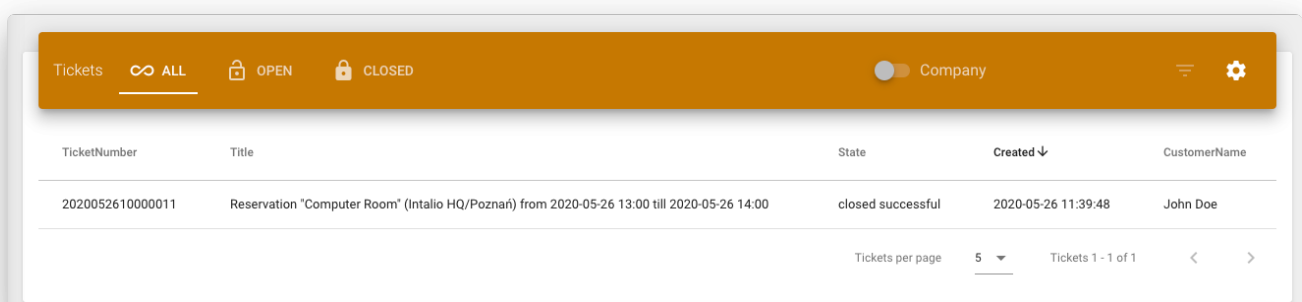
Introduction

Widgets are the basic elements of the customer panel that users interacts with.

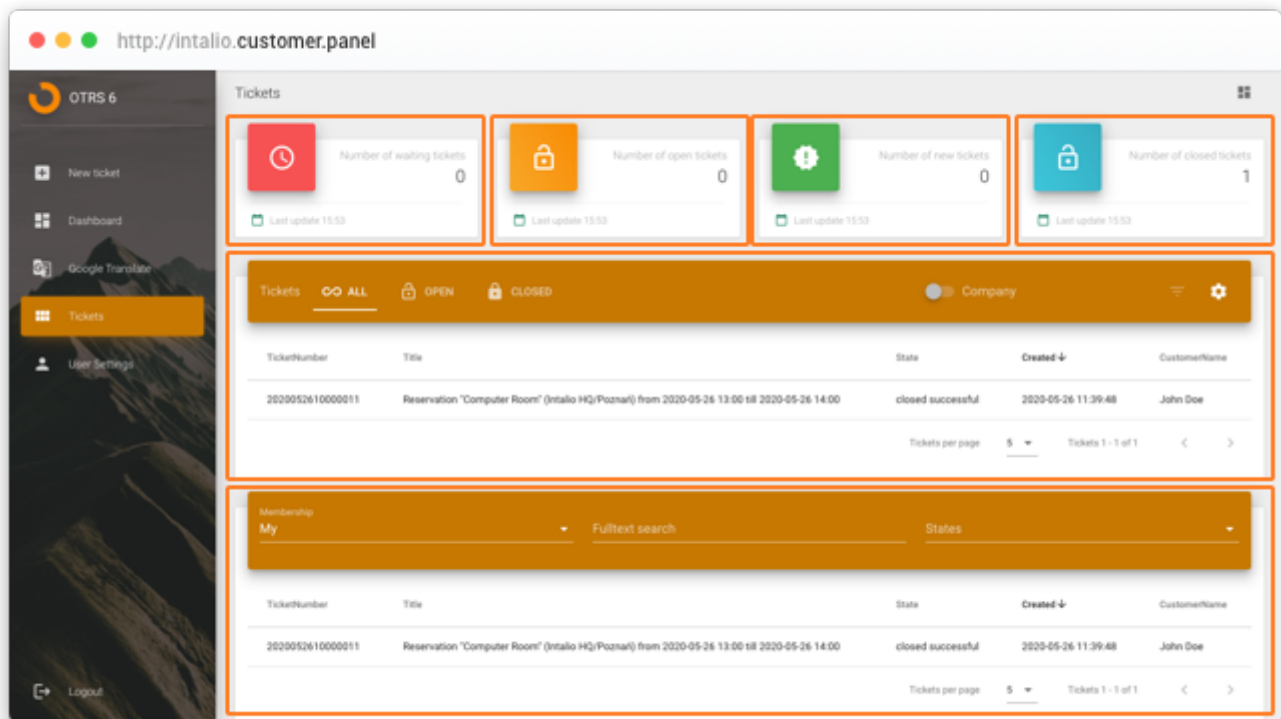
Widgets can be simple...



... or complex.



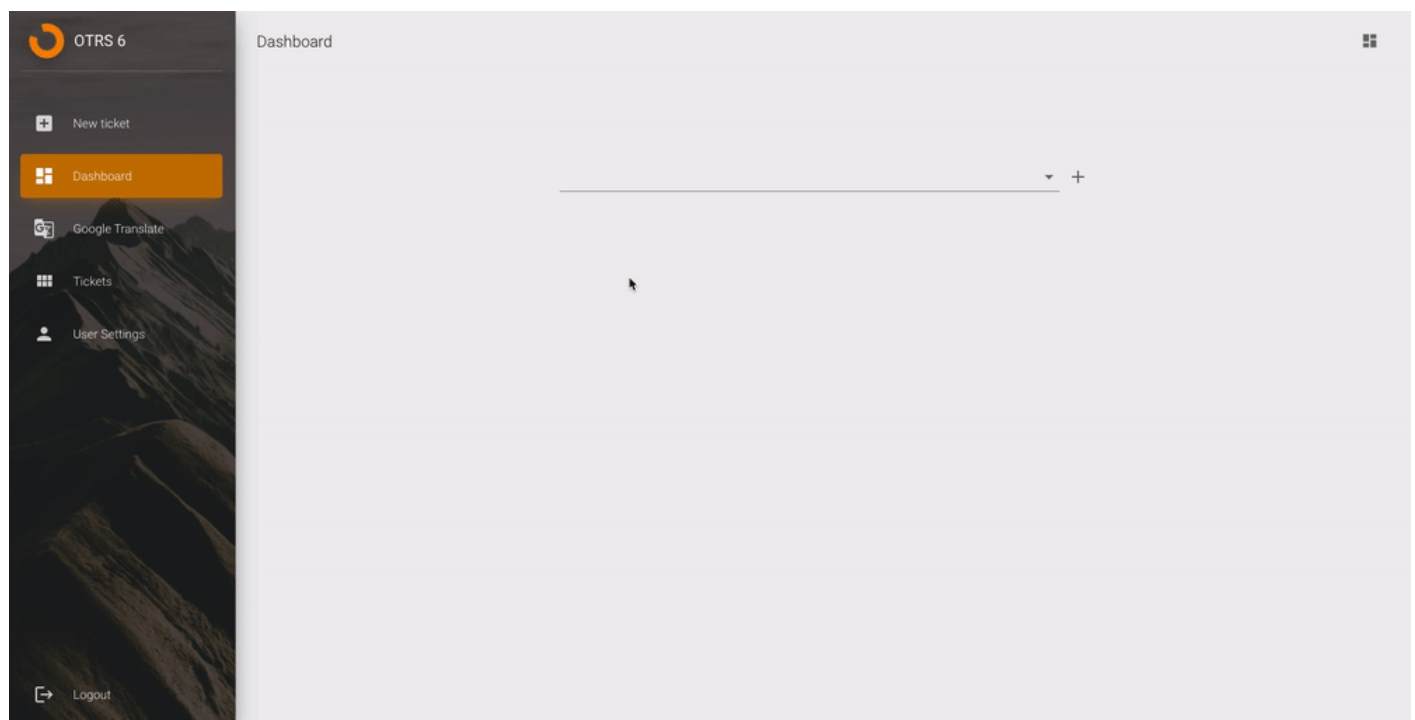
Widgets are part of the modules.



Saving the widgets configuration

Widgets can be added to the customer's Dashboard.

Dashboard is customisable by the user. Customers can add and remove widgets or arrange their order.



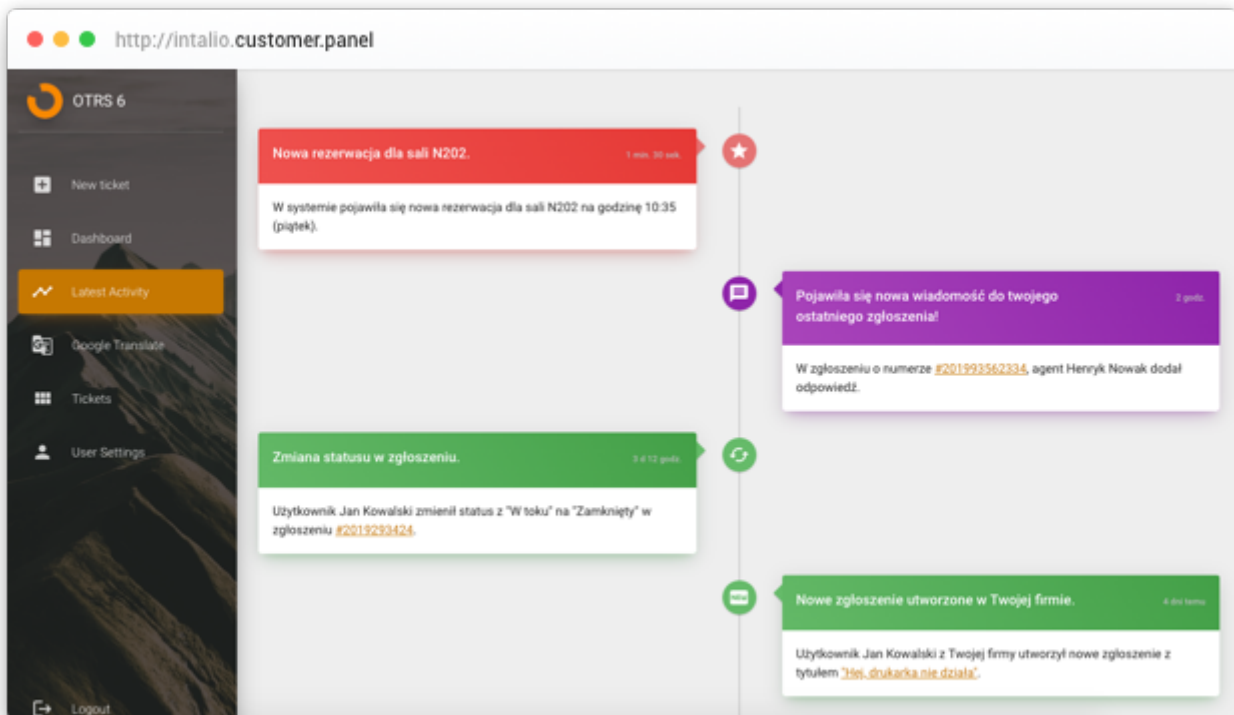
This configuration is saved in the customer specific configuration. When the user logs in to the Customer Panel again he will see the same widgets configuration not only in the Dashboard module

but also in the widgets in other modules (for example, filters set in the Tickets widget).

Different display style

Widgets can be displayed differently in the module and in the customer's dashboard.

Module



Dashboard

Activity stream



1 min. 30 sek.

Nowa rezerwacja dla sali N202.

W systemie pojawiła się nowa rezerwacja dla sali N202 na godzinę 10:35 (piątek).



2 godz.

Pojawiła się nowa wiadomość do twojego ostatniego zgłoszenia!

W zgłoszeniu o numerze [#201993562334](#), agent Henryk Nowak dodał odpowiedź.



3 d 12 godz.

Zmiana statusu w zgłoszeniu.

Użytkownik Jan Kowalski zmienił status z "W toku" na "Zamknięty" w zgłoszeniu [#2019293424](#).



4 dni temu

Nowe zgłoszenie utworzone w Twojej firmie.

Użytkownik Jan Kowalski z Twojej firmy utworzył nowe zgłoszenie z tytułem ["Hej, drukarka nie działa"](#).



7 dni temu

Uruchomienie modułu aktywności.

Pierwsze uruchomienie strumienia powiadomień. Od teraz, wszystkie informacje będą pojawiały się tutaj automatycznie.

Developing new widgets

Developers have the ability to create new widgets without Intalio's assistance.

Widgets consists of a single JavaScript file. If you know the basics of the Vue Framework you're good to go.

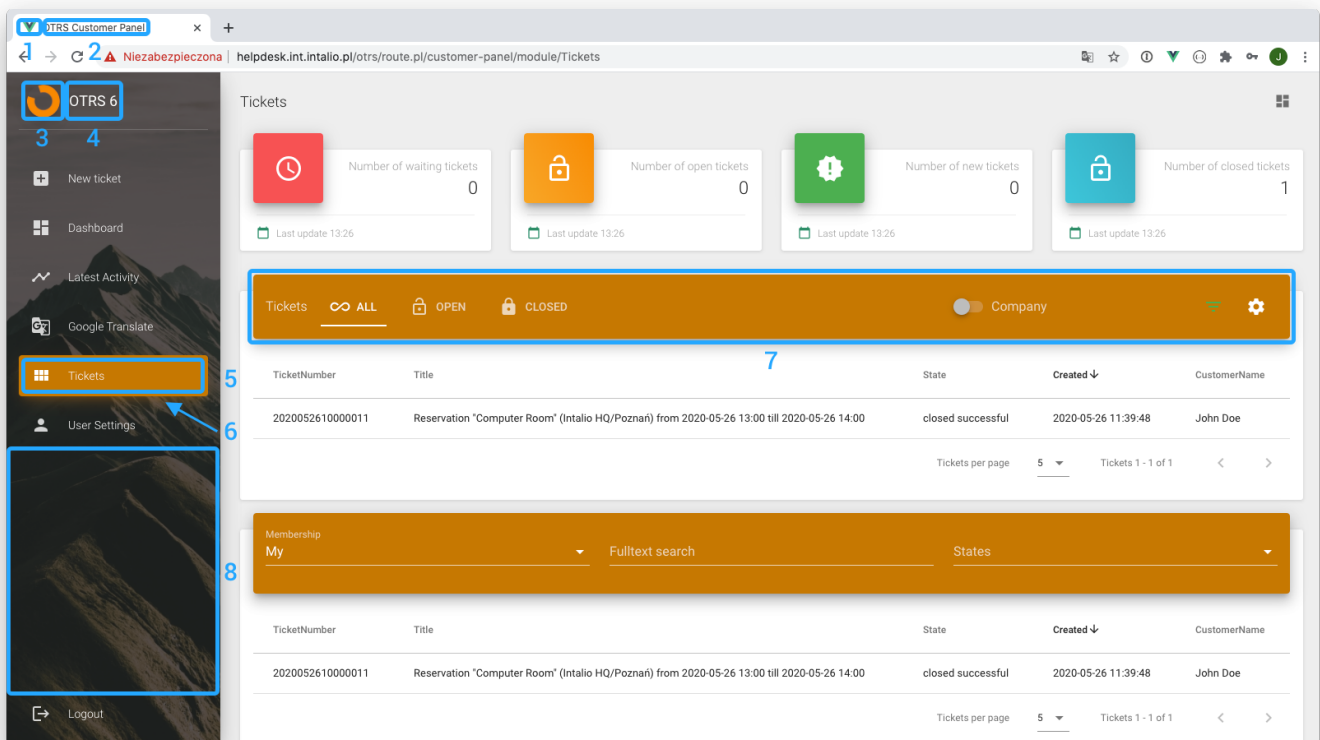
Read more about developing new functionalities in the Intalio Customer Panel [here](#)

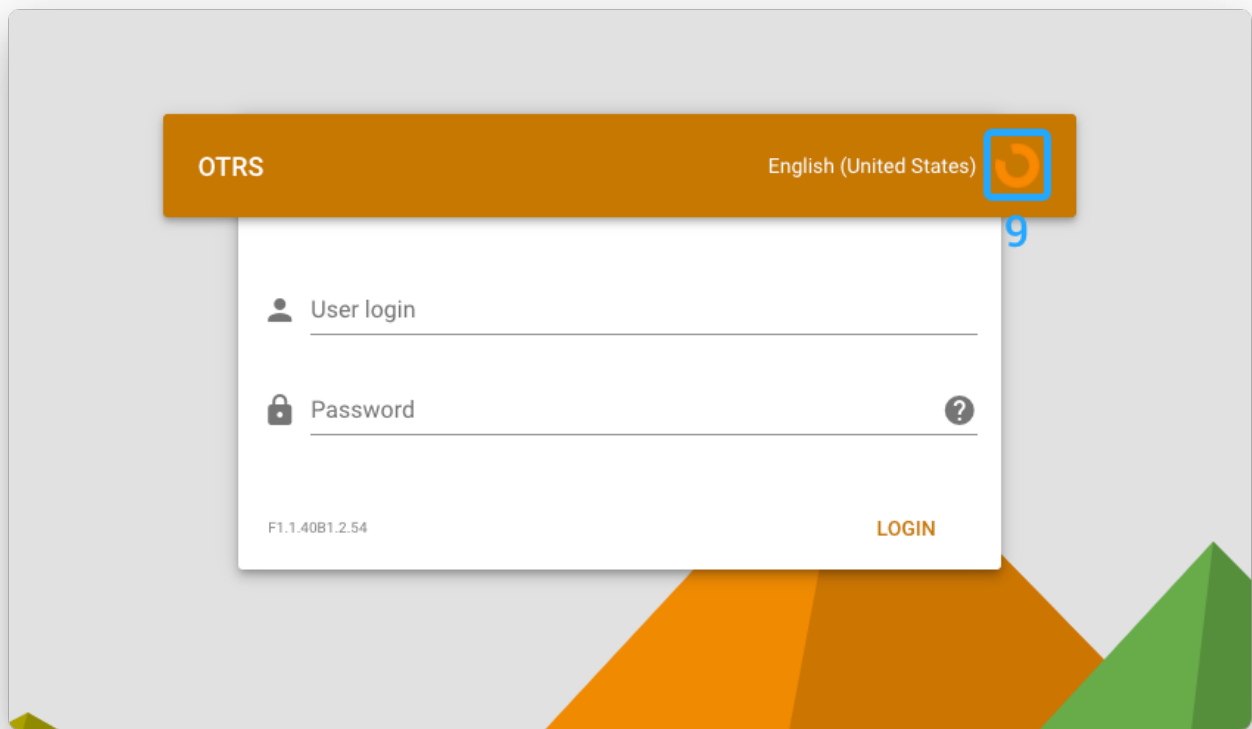
Customising styles

The appearance of **Intalio Customer Panel** can be fully customised.

List of customisable elements

1. Favicon (browser card icon)
2. Page Title
3. Menu Logo
4. Menu title
5. Active elements color (accent color)
6. Shades color
7. Widgets color
8. Menu background
9. Login page logo

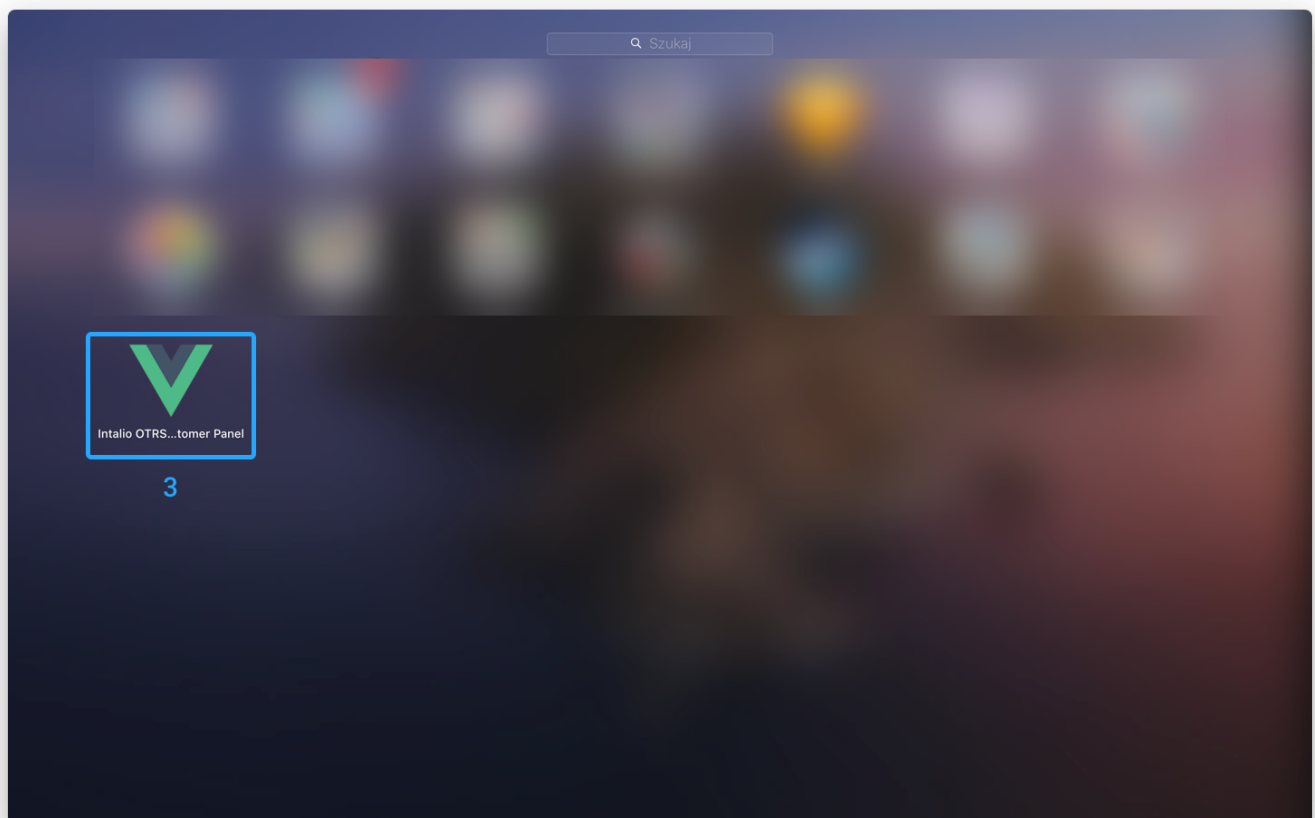
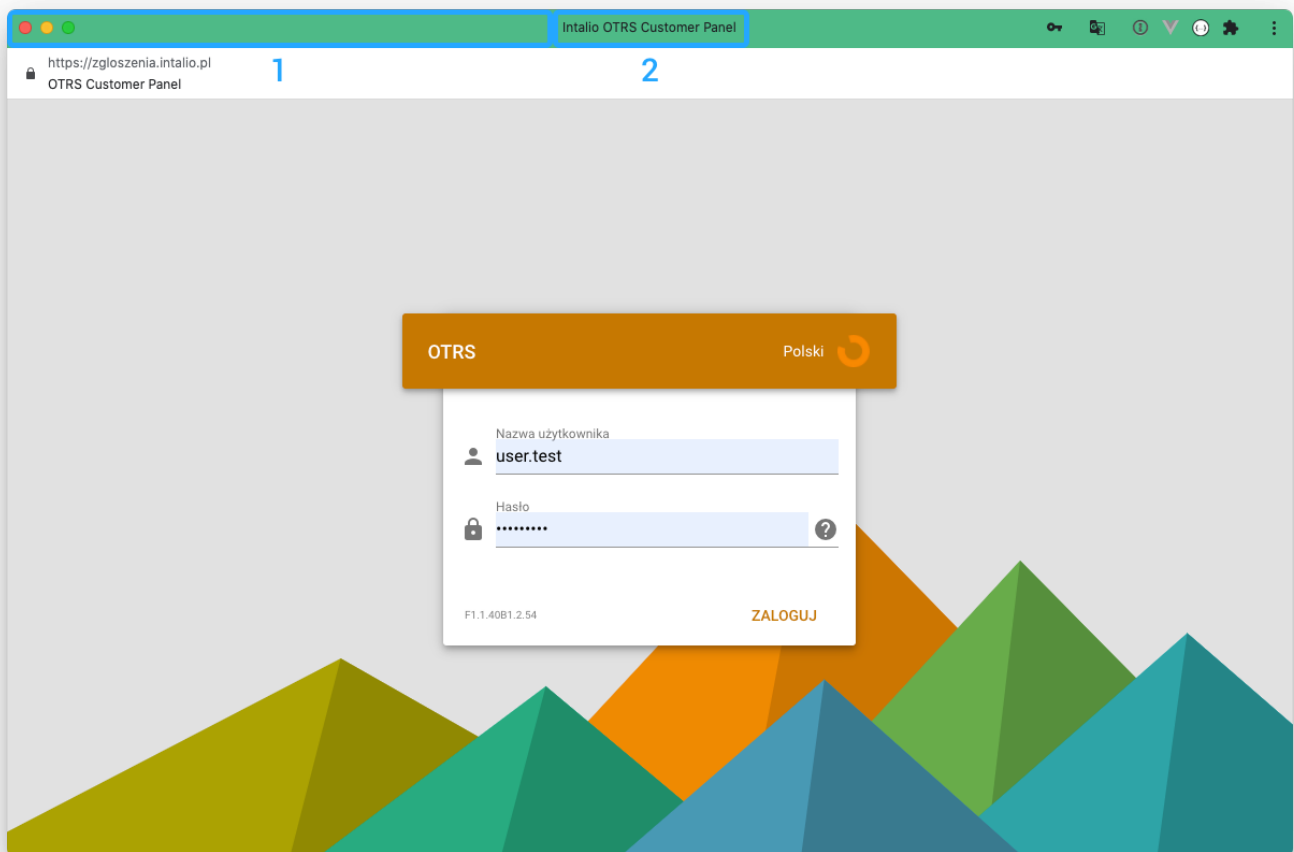




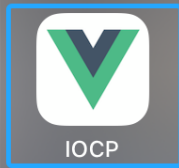
Progressive Web Apps

Customer panel is made to work as Progressive Web App. PWA is a technology that seamlessly transforms a web application into mobile application. Users can install Intalio Customer Panel on their mobile devices and computers.

1. PWA app color accents
2. PWA app title
3. PWA icon and title on the apps list (desktop)
4. PWA icon and title on the main screen (mobile)



Intalio



4

Release Notes

Customer-Panel-Frontend

[06.07.2023] - 1.2.30

Poprawki

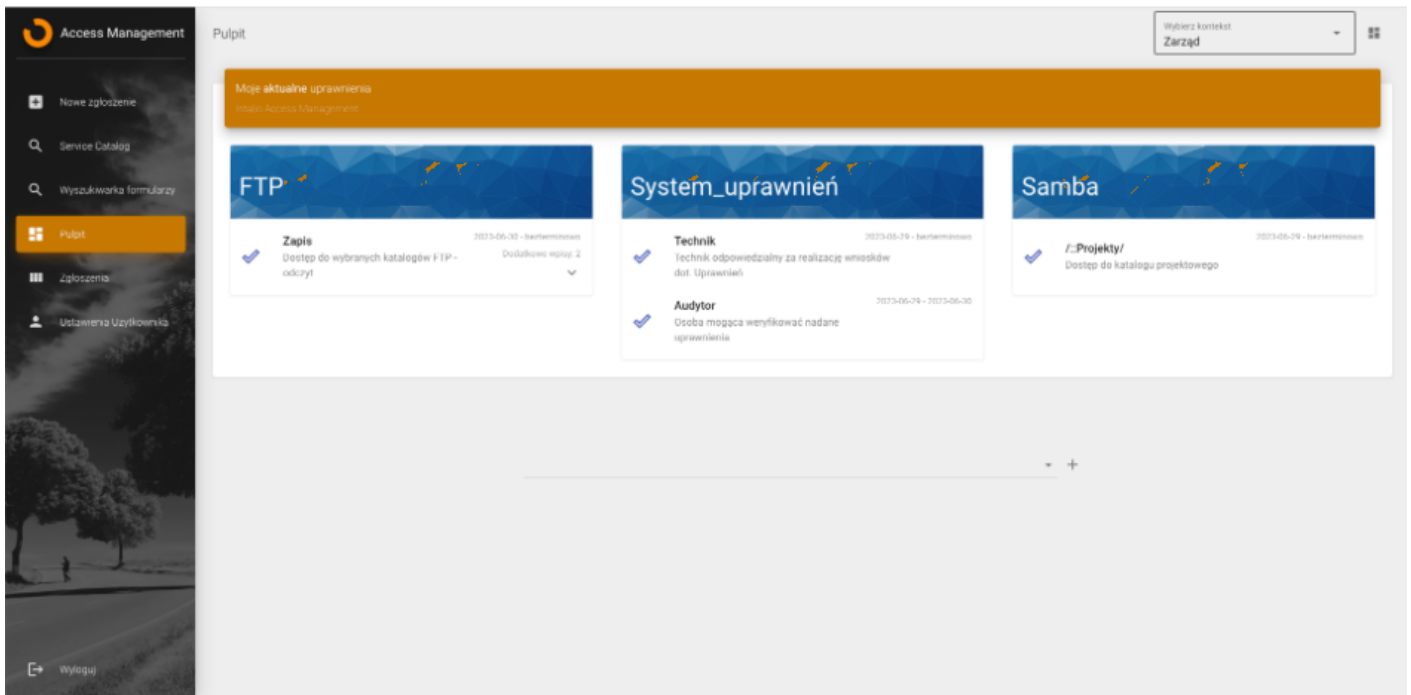
- [Widget "Moje uprawnienia"] Poprawiono mechanizm wyświetlania długich opisów oraz nazw uprawnień. Od teraz teksty nie będą nachodziły na siebie.



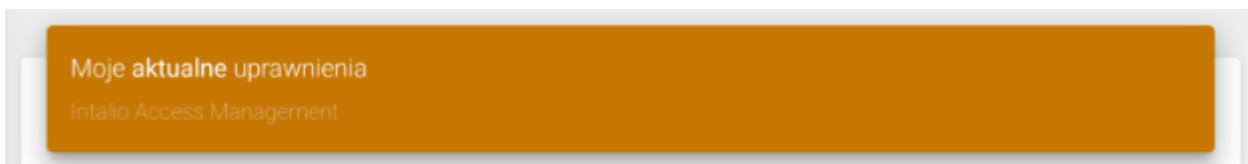
[28.06.2023] - 1.2.29

Nowo?ci

- Dodano nowy **moduł** od teraz można włączyć podgląd aktualnych uprawnień IAM.



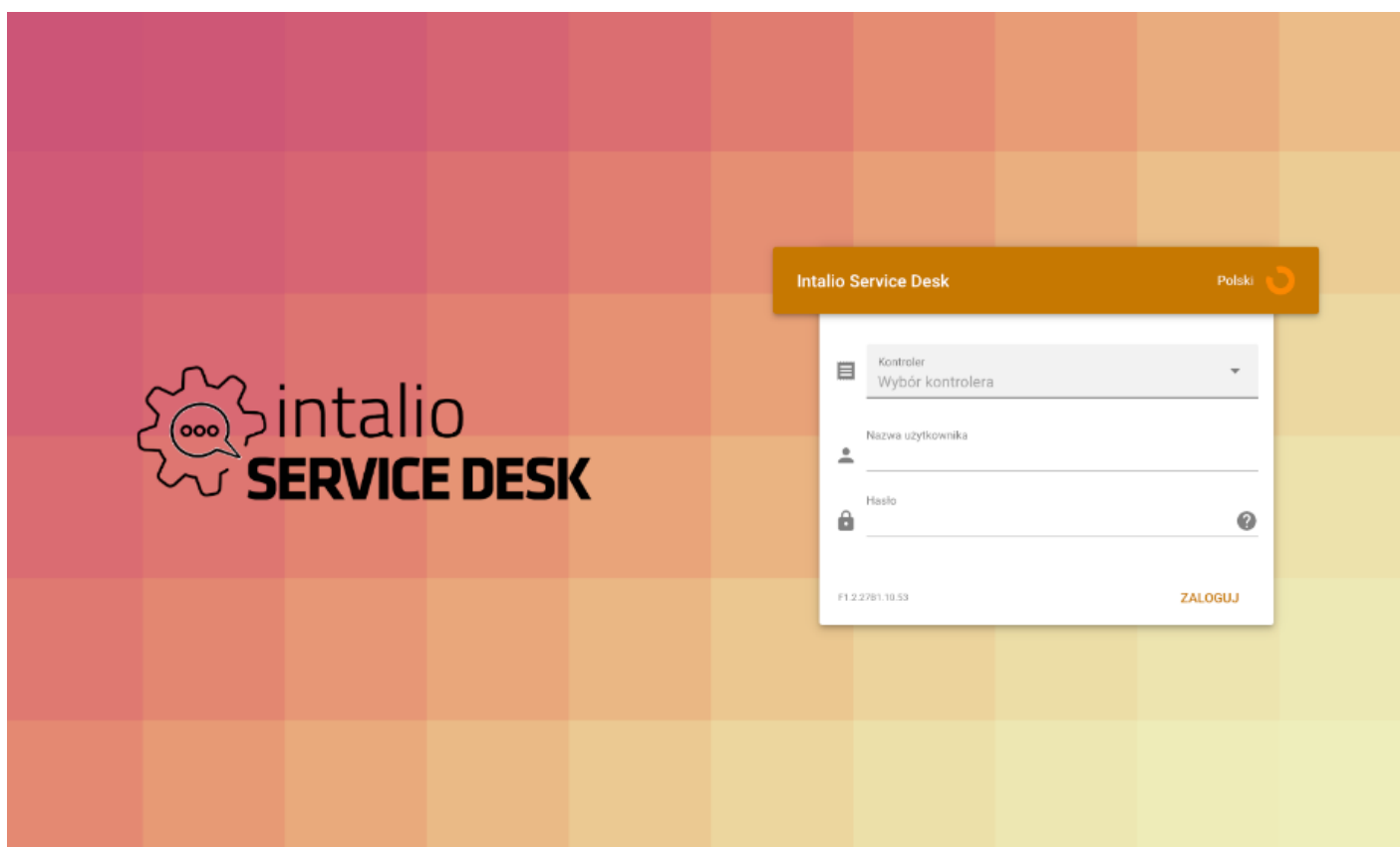
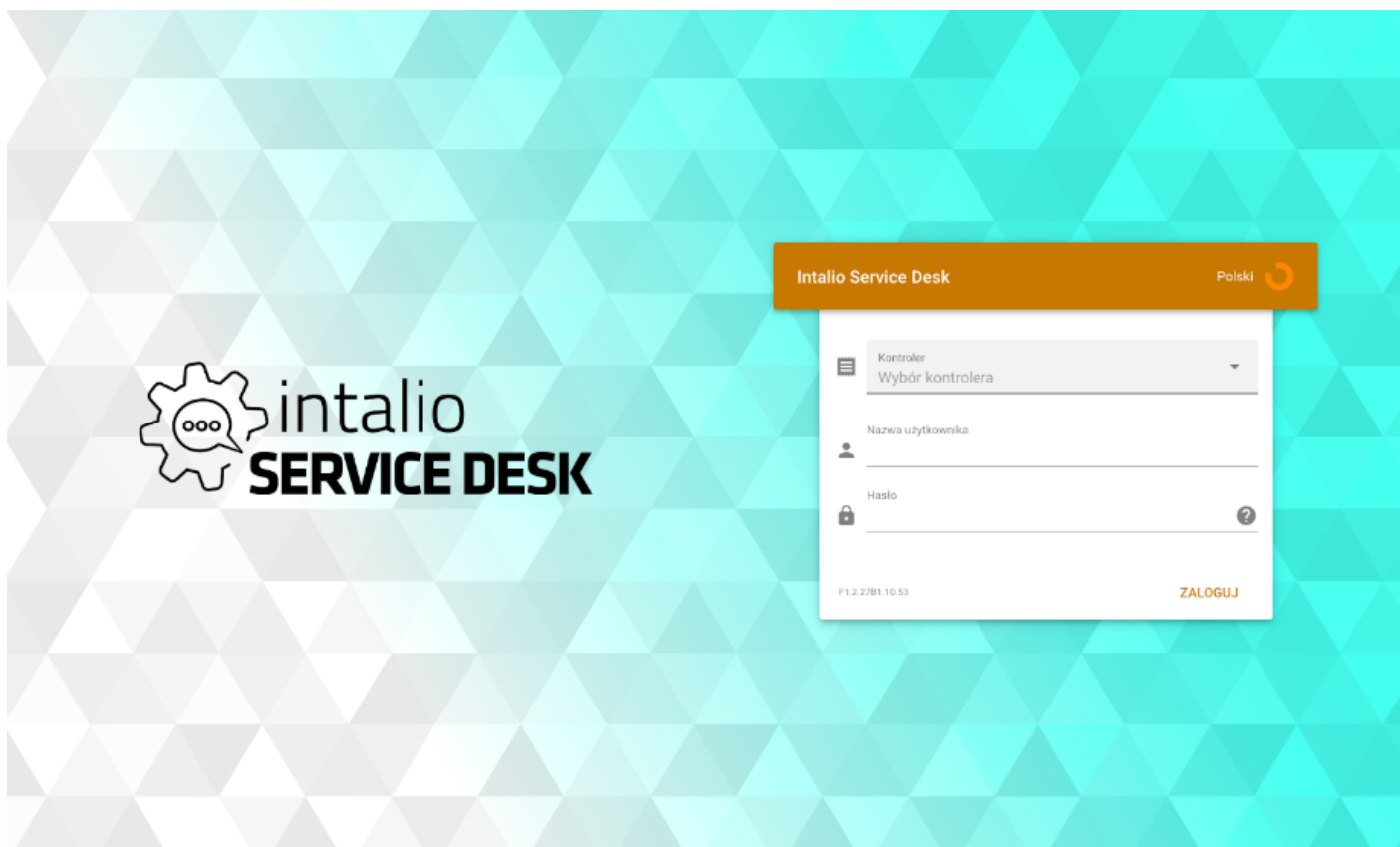
- Dodano możliwość definiowania tytułów widgetów w formie kodu HTML. Dzięki czemu możemy np. pogrubić jakiś element.



[19.04.2023] - 1.2.28

Nowo?ci

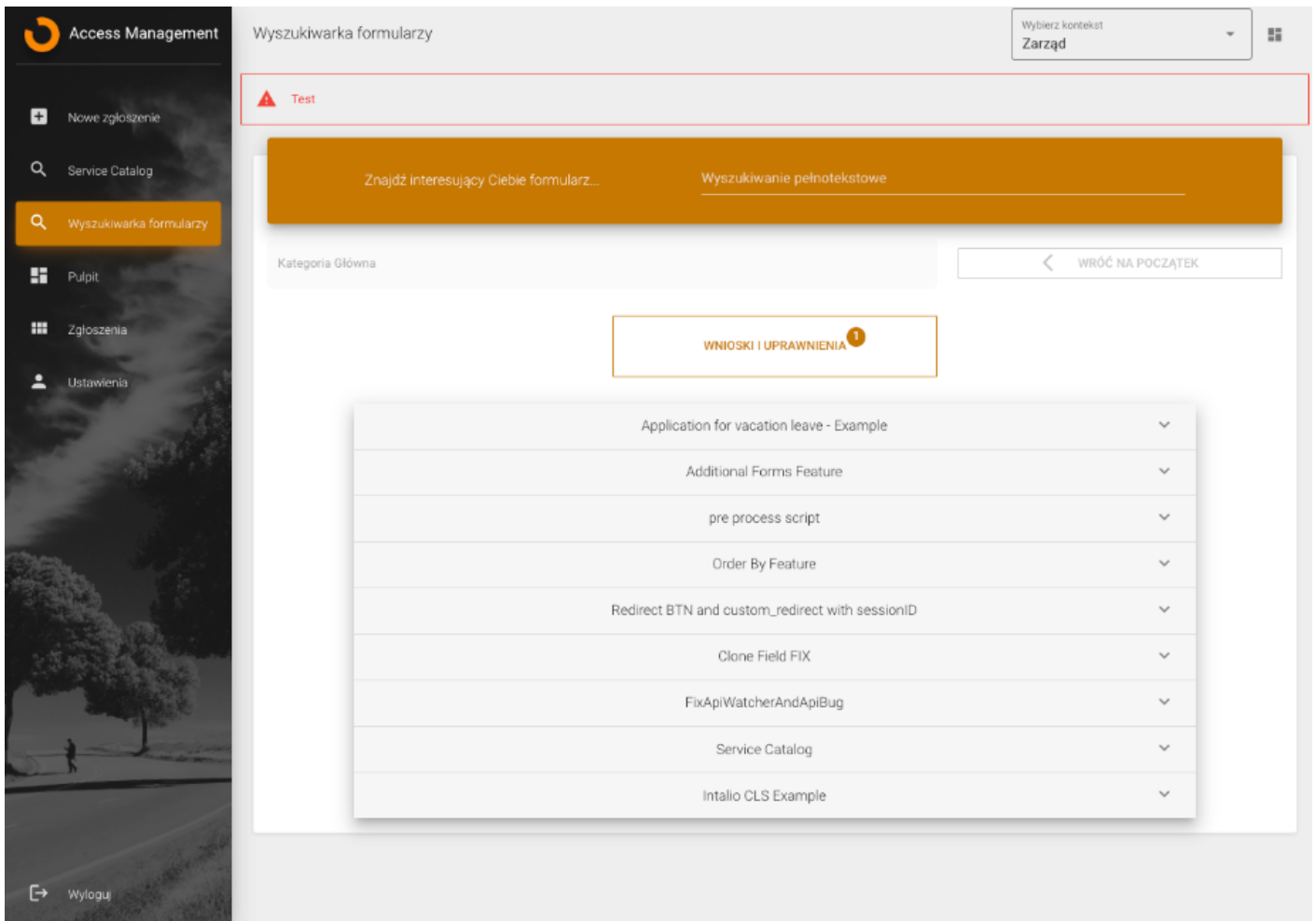
- Dodano możliwość zmiany tła ekranu logowania. Od teraz tło może być modyfikowane w pliku `/public/img/loginBackground.css`. Zostały tam również dodane 4 przykładowe tła.



[03.03.2023] - 1.2.27

Nowo?ci

- Dodano możliwość tworzenia powiadomień "AlertBars" w module formfinder



[09.02.2023] - 1.2.26

Nowo?ci

- Zmieniono konfigurację katalogu usług.
- Dodano możliwość konfiguracji responsywności oraz wielkości obrazków katalogu usług:
`"ServiceCatalog": { "Images": { "ImageClass": "xs12 md3 lg2" } }`
- Dodano możliwość ukrycia tytułów pól w przypadku katalogu obrazkowego: "Images": { ...
"HideLabels": true }

```
...  
"ServiceCatalog": {  
  "Images": {  
    ...  
    "HideLabels": true <--  
  },  
  ...  
}
```

[07.02.2023] - 1.2.25

Nowości

- [Service Catalog] Dodano możliwość ustawienia własnego logo toolbara.
- [Service Catalog] Dodano możliwość wyświetlania paska toolbar z logiem aplikacji (w przypadku widoku publicznego /publicServiceCatalog)
- [Service Catalog][nieaktualne] Dodano funkcje konfiguracji w.w. opcji

```
"ServiceCatalog": {  
  "UseImg": true,  
  "Toolbar": {  
    "Show": true,  
    "LogoSRC": "/serviceCatalog/logo_bik.png"  
  }  
},
```

[25.01.2023] - 1.2.24

Nowości

[Service Catalog] Dodano nową wartość konfiguracyjną globalConfig - "ServiceCatalog": {
"UseImg": true }

- true - przełącza katalog usług na tryb obrazkowy,
- false - aktywuje tryb tekstowy "select".

[20.12.2022] - 1.2.23

Nowości

- [PublicServiceCatalog] Od teraz jeżeli zostanie złożone zgłoszenie z poziomu publicznego katalogu usług /publicServiceCatalog -> system nie przekieruje użytkownika na panel logowania. Zostanie tam gdzie jest, zostanie jedynie wyczyszczony formularz.

[08.12.2022] - 1.2.22

Nowości

- Dodano nową globalną opcję konfiguracyjną: HideFrom (localGlobalConfig.json -> TicketPreview > HideFrom). To ustawienie pozwala na UKRYCIE informacji o tym, kto wysłał wiadomość w panelu.

```
"HideFrom": false
```


Wniosek o nadanie/zmianę uprawnień (Samba) dla: Jan Kowalski

p.majewski@intalio.pl - Wniosek (Samba) dla: Jan Kowalski

2 godz. 51 min

Jan Kowalski - Re: Wniosek o nadanie/zmianę uprawnień (Samba) dla: Jan Kowalski

7 min

Od: Jan Kowalski <p.majewski@intalio.pl>

Temat: Re: Wniosek o nadanie/zmianę uprawnień (Samba) dla: Jan Kowalski

asdsda

ODPOWIEDZ

"HideFrom": true

Wniosek o nadanie/zmianę uprawnień (Samba) dla: Jan Kowalski

Wniosek (Samba) dla: Jan Kowalski

2 godz. 50 min

Re: Wniosek o nadanie/zmianę uprawnień (Samba) dla: Jan Kowalski

5 min

Temat: Re: Wniosek o nadanie/zmianę uprawnień (Samba) dla: Jan Kowalski

asdsda

ODPOWIEDZ

[27.10.2022] - 1.2.21

Poprawki

- [Service Catalog] Poprawiono wyświetlanie krótkich formularzy (od teraz krótkie formularze zawierające np. pole select będą miały poprawną długość)
- W panelu ustawień poprawiono wyświetlanie karty z użytkownikiem (teraz zajmuje stałą szerokość, wcześniej dostosowywała się do szerokości treści)

Nowo?ci

- Zmieniono mechanizm blokujący możliwość zmiany hasła - od teraz nie jest on globalny, użytkownik może zmieniać hasło w zależności od backendu autoryzacyjnego (AD/LDAP/DB)
 - W panelu ustawień dodano wyświetlanie UserOtherEmail (gdy userEmail jest niedostępny)
-

[28.09.2022] - 1.2.20

Poprawki

- Zwiększono limit czasu odświeżania nowej wiadomości (poprawka powinna rozwiązać problem źle skalującego się podglądu notatki).

Nowości

- Dodano scroll do podglądu wiadomości (w przypadku zablokowanej przez przeglądarkę funkcji automatycznego odświeżania w celu pobrania długości notatki).
-

[28.09.2022] - 1.2.19

Nowości

- [Service Catalog] Dodano obsługę przyjmowania wielu ticketów (popup z informacją)
-

[28.09.2022] - 1.2.18

Nowości

- [Service Catalog] Dodanie obsługi wyszukiwania po tagach.
-

[19.09.2022] - 1.2.17

Nowości

- Dodanie pełnej integracji katalogu usług z IntalioDynamicForms (powyżej wersji 1.2.13) - po wysłaniu zgłoszenia, system przenosi do podglądu treści.
-

[30.08.2022] - 1.2.16

Poprawki

- Dodanie wsparcia dla notatek będących czystym tekstem (np. błąd podczas wyświetlania notatki scalonego ticketu)

Nowości

- Dodano alertBar wyświetlany w MainMenu
 - Dodano funkcjonalność "color" w module alertBar (można ustalać dowolny kolor)
-

[23.06.2022] - 1.2.15

Nowości

- Zwiększono czas oczekiwania na zmianę długości iframe w podglądzie ticketu (z 1s na 5s).
-

[31.05.2022] - 1.2.14

Nowości

- Dodano sprawdzanie parametru reply_available w podglądzie ticketu. Od teraz jeżeli włączona jest funkcjonalność braku możliwości odpowiedzi na ticket - przycisk odpowiedzi jest wyszarzony.
-

[27.05.2022] - 1.2.13

Nowości

- Dodano obsługę niestandardowych numerów ticketów - np. 2022/000136 (wcześniej panel miał problem z wyświetleniem ticketu o niestandardowej treści (ze znakami '/'))
-

[10.05.2022] - 1.2.12

Poprawki

- Dodanie obsługi błędu podczas problemu z pobraniem formularzy w module FormFinder
-

[28.04.2022] - 1.2.11

Nowości

- Dodanie modułu FormFinder - zaawansowana wyszukiwarka formularzy.

Poprawki

- Poprawa błędu TypeError: Cannot read properties of undefined (reading 'length') at Proxy.render (Toolbar.vue?0941:65:1) podczas braku danych na dashboardzie.
-

[28.03.2022] - 1.2.10

Poprawki

- Modyfikacja mechanizmu ukrywającego przycisk zmiany hasła na ekranie logowania (ustawiany parametr w konfiguracji systemu - IForgotMyPasswordEnabled). Przycisk nie reagował na zmiany wartości parametru.

Nowo?ci

- Zmiana tekstu ustawiania nowego kontekstu na wartość braną z parametru CustomerFrontend::SelectCustomerID::Tooltip (zamiast z tłumaczeń)
-

[28.03.2022] - 1.2.9

Nowo?ci

- Dodano podgląd aktualnego kontekstu po zalogowaniu (Ustawienia -> najechanie kursorem na imię i nazwisko).
 - Dodano możliwość wyboru kontekstu zalogowanego użytkownika w przypadku wielu CustomerIDs, jeżeli użytkownik należy do wielu instytucji, po zalogowaniu wyświetli się ekran, który umożliwia wybór konkretnego kontekstu.
 - Poprawiono ostatecznie problem z nachodzącymi na siebie tytułem pola oraz loginem i hasłem.
 - Dodano nowe pole możliwe do włączenia podczas logowania użytkownika - AdditionalLoginField jest wartością wybieraną z listy (konfiguracja odbywa się w konfiguracji systemu OTRS/OTOB0), może wskazywać np. backend autoryzacyjny (np. kontekst logowanego użytkownika w przypadku kilku niezależnych AD/LDAP). Użytkownik poza podaniem loginu i hasła, może również zdefiniować kontekst (backend) do jakiego się loguje.
-

[04.02.2022] - 1.2.8

Nowo?ci

- Utworzenie komponentu 'advancedStateFilter' udostępniającego możliwość definiowania dostępnych statusów podczas filtrowania listy ticketów.
-

[07.11.2021] - 1.2.7

Poprawki

- Zmiana wyświetlania informacji o błędzie podczas wysyłania nowego zgłoszenia
-

[29.09.2021] - 1.2.6

Nowo?ci

- Dodanie informacji o ładowaniu dostępnych widgetów na dashboardzie (pierwsze ładowanie po wyczyszczeniu cache trwa dłużej ze względu na pobieranie danych).
-

[15.06.2021] - 1.2.5

Nowo?ci

- Dodanie przerw po "Od", "Temat", "Załączniki" oraz "Pola dynamiczne" w podglądzie ticketu.
-

[15.06.2021] - 1.2.4

Nowo?ci

- Usunięcie OTRS_FQDN z adresu głównego, na który odwołują się wszystkie endpointy. Od teraz składana ścieżka jest względna.
-

[14.06.2021] - 1.2.3

Nowo?ci

- Dodanie automatycznego prefixu "RE:" oraz samego tytułu zgłoszenia do pola temat - podczas generowania odpowiedzi. (zad. 8510)
-

[14.06.2021] - 1.2.2

Nowo?ci

- Pełna obsługa wyłączania aktywności pól usług. Pola usług od teraz mogą być widoczne ale nieaktywne.
-

[10.06.2021] - 1.2.1

Nowo?ci

- Dodanie wsparcia (podczas zakładania nowego ticketu) dla hierarchicznego pola Usługa/Service
- Dodanie wsparcia (podczas zakładania nowego ticketu) dla pola SLA (zależnego od pola Usługa/Service)
- Dodanie animacji ładowania pól dodatkowych, usług oraz SLA
- Zmiana nazwy aplikacji WEB na IntalioServiceDesk Customer Panel
- Zmiana nazwy aplikacji PWA na IntalioServiceDesk Customer Panel

[27.05.2021] - 1.2.0

Nowo?ci

- Przygotowanie panelu do działania zarówno w środowisku OTRS jak i OTOBO. Gruntowna przebudowa.

Poprawki

- Autowypełnianie ekranu logowania powodowało błędy wyświetlania (label najeżdżał na tekst uzupełniony przez przeglądarkę). Zaimplementowany został mechanizm, który poprawia ten błąd.

[24.03.2021] - 1.1.46

Nowo?ci

- Możliwość wyświetlenia dowolnego komunikatu na ekranie logowania/dashboardzie oraz w dowolnym innym miejscu przyjmującym widgety. Aby utworzyć komunikat, należy zwrócić w localGlobalConfig.json lub config.pl (zdalnie), następującą konfigurację: "AlertBars": [{ "LoginView": true, "DashboardView": true "Disabled": false, "Message": "Error text!", "Type": "error", "Dismissible": false }, {

```
"LoginView": true,
```

```
"DashboardView": false
```

```
"Disabled": false,
```

```
"Message": "Success text!",
```

```
"Type": "success",
```

```
"Dismissible": true
```

```
} ]
```

Dodatkowo moduł możemy podłączać do dowolnego widoku jako `compiled: true`

[08.02.2021] - 1.1.45

Nowo?ci

- Sprawdzanie długości czasu logowania, jeżeli logowanie trwa zbyt długo - wyświetli się stosowna informacja.
-

[08.02.2021] - 1.1.44

Poprawki?

- Zmiana sposobu generowania formID -> gdy OTRS zapisywał załączniki jako pliki na filesystemie regex ("^\d+.\d+.\d+\$") nie przepuszczał dalej załącznika.

Nowo?ci

- Możliwość włączenia/wyłączenia w konfiguracji dużej grafiki na ekranie logowania (BannerEnabled).
-

[26.01.2021] - 1.1.43

Nowo?ci

- Dodanie logo IntalioServiceDesk po lewej stronie ekranu logowania
 - Dodanie faviconu.
-

[05.08.2020] - 1.1.42

Nowo?ci

- Dodanie wyświetlania pełnego tekstu informacji o zgłoszeniu po najechaniu na dany parametr (np. numer zgłoszenia)
 - Dodanie ekranu informującego o ładowaniu danych klienta.
-

[29.07.2020] - 1.1.41

Nowo?ci

- W konfiguracji widgetu odpowiedzialnego za listę zgłoszeń możemy zdefiniować dodatkowe parametry przechodzące do modułu TicketPreview. Jeżeli dodamy do propsów w parametrze "defaultConfig" nowy parametr "customRedirectQuery" - możemy zarządzać wszystkimi parametrami przekazywanymi do TicketPreview.
- [OTHER] Usunięcie widgetu WIDGET_menuEditor z głównego core, teraz jest dostępny jako external
- [OTHER] Dodanie w WIDGET_menuEditor zmiany podglądu zgłoszenia, teraz każdy użytkownik może działać wg. jednego pionu.

Poprawki

- Zatrzymanie funkcji interwału obliczającego czas SLA (niegroźne błędy w konsoli).
-

[29.06.2020] - 1.1.40

Nowości

- Dodano nowe komponenty, które mogą być używane podczas tworzenia widgetów => VList, VListTile, VListTileTitle, VListTileContent, VListTileSubTitle.
- Auto-odświeżanie ticketu od teraz będzie czekało na zakończenie poprzedniego zapytania (jeżeli serwer będzie odpowiadał bardzo długo - nie powstanie kilka zapytań pod rząd).
- Pole z tytułem nie zamienia się na "..." podczas odświeżania danych z ticketu, zarówno podczas kliknięcia przycisku, jak i podczas auto-odświeżania.

Poprawki

- Poprawki w przykładowym widżecie WIDGET_menuEditor.js
-

[24.06.2020] - 1.1.39

Nowości

- Od teraz widget ma możliwość modyfikacji całego menu bocznego - tytuł, grafika, zawartość menu.
- Dodano przykładowy widget pozwalający na edycję całego menu - WIDGET_menuEditor.js
- Dodano funkcjonalności pozwalające na odczyt domyślnej konfiguracji tzw. "SECURE_CONFIG" oraz "secure_UserConfig".
- Zmiana domyślnego działania "WIDGET_NumberOfWaitingTickets" -> jeżeli nie ustawimy parametru "showWidgetOn0Count", widget będzie się domyślnie wyświetlał.

??Poprawki ???

- Poprawka błędu wyświetlanego podczas wejścia w moduł podglądu listy ticketów - "length of null".
 - Poprawka błędu "find" na liście ticketów.
 - Dodanie brakujących kluczy do elementów na liście ticketów.
-

[09.06.2020] - 1.1.38

Poprawki

- Poprawka "MenuActiveItemColor", system konwertował kolor przycisku do RGB, teraz jest HEX.
-

[03.06.2020, 05.06.2020] - 1.1.37

Poprawki

- Poprawka elementu ładowania na liście ticketów (wcześniej "Brak ticketów" i ekran ładowania wyświetlał się w jednej komórce, teraz jest rozciągnięte na całą długość tabeli).
- Poprawka nietłumaczącego się "Wyszukiwanie rozpocznie się po wpisaniu 3 znaków..." w szybkiej wyszukiwarce ticketów.

Nowo?ci

- Dodanie spacji przed informacją o adresacie, tytule itd. w podglądzie ticketu.
 - Dodano możliwość ustawienia koloru aktywnego przycisku w menu oraz koloru cienia. (MenuItemShadowColor, MenuItemColor)
-

[21.05.2020] - 1.1.36

Nowo?ci

- Nowy formularz wysyłki zgłoszenia.
 - Przeniesienie komponentu odpowiedzialnego za wysyłkę załączników do oddzielnego modułu. Teraz można go dołączać do dowolnego innego komponentu.
 - Jeżeli w odpowiedzi na notatkę lub w wysyłce nowego zgłoszenia jest tylko jedno dostępne pole dynamiczne -> będzie widoczne w formie rozciągniętej na całą długość. Jeżeli jest więcej - będą obok siebie.
-

[15.04.2020] - 1.1.35

Poprawki

- Poprawka wysyłania sesji (Przesyłanie OTRSCustomerInterface=[Object][Object])
-

[17.04.2020] - 1.1.34

Nowo?ci

- Dodanie informacji o wersji na ekranie logowania.
 - Dodanie obsługi nowego proxy /route.pl/customer-panel
-

[06.04.2020] - 1.1.32

Nowo?ci

- Dodanie obsługi wyświetlania czasów SLA.
 - Dodanie możliwości zatrzymywania czasu SLA (jeżeli czas zostanie zatrzymany np. przez agenta, customer zauważy taką zmianę od razu u siebie w podglądzie ticketu).
 - Pobieranie aktualności dotyczących poglądu ticketu co 10 sekund.
-

[25.02.2020] - 1.1.31

Nowo?ci

- Od teraz widge "WIDGET_NumberOfWaitingTickets" wyświetla się tylko wtedy, gdy ilość zgłoszeń jest większa od 0 (można to skonfigurować za pomocą parametru 'showWidgetOn0Count')
 - Dodana opcja "hidden" jako "type" w konfiguracji modułu. Możemy modułu nie wyświetlać dzięki temu w menu, ale on wciąż będzie działał.
-

[12.12.2019] - 1.1.29

Poprawki

- Naprawa problemu z nieładowaniem się iframe (podgląd notatki kierował na localhost)

Nowo?ci

- Możliwość autoryzacji do panelu samą sesją - Wystarczy dodać do url parametr "?sessionId=" z poprawną sesją (ważne, żeby na innym widoku niż /login) wtedy system automatycznie zaloguje użytkownika.
-

[10.12.2019] - 1.1.28

Nowo?ci

- Od teraz każdy artykuł uruchamiany jest w sandboxie/iframe, pozwala to na odseparowanie kodu artykułu od kodu strony (wcześniej niektóre artykuły psuły CSSy)
 - Dodanie ikony ładowania podczas wyliczania wysokości okna iframe
-

[04.12.2019] - 1.1.26

Nowo?ci

- Dodanie nowego pola filtrowania - filtrowanie po kolejkach
-

[04.10.2019] - 1.1.18

Nowo?ci

- Dodanie 2 nowych widgetów - zgłoszenia w realizacji, zgłoszenia zamknięte
-

[30.10.2019] - 1.1.17

Poprawki

- Aplikacja crashowała się, gdy sesja użytkownika została wygaszona z poziomu panelu administratora. Teraz każdy error getUserConfig wylogowuje wyświetlając w logu (przy zaznaczonym preserve log) -> "Hard logout :("
-

[30.10.2019] - 1.1.16

Poprawki

- Poprawione wysyłanie pustej tablicy gdy nie ma pól dynamicznych. Teraz wysyłany jest pusty obiekt.
-

[28.10.2019] - 1.1.15

Nowo?ci

- Tytuł panelu customera brany jest teraz z konfiguracji OTRS.
- Możliwość konfiguracji wyświetlanego tytułu zgłoszenia w ustawieniach OTRS.

Poprawki

- Poprawka z odpowiadaniem na ticket - teraz ctrl+v nie działa dla wybierarki z plikami (wcześniej wklejało w obu miejscach).
 - Rozwiązany problem ze zbyt szybkim zakończeniem ładowania listy zgłoszeń (na dużych instancjach).
 - Rozwiązany problem z błędem przy wejściu gdy sesja wygasła. (Pętla nienawiści)
-

[31.09.2019]

Nowości

- Dodanie możliwości customizowania widoku belki toolbara widgetu z listą zgłoszeń
-

[24.09.2019]

Nowości

- Możliwość włączenia z poziomu panelu admina domyślnego rozwinięcia wszystkich artykułów w tickecie (Odpowiada za to parametr GlobalConfig->TicketPreview->ZoomExpand)
- Pole zmiany hasła nie wyświetla się, gdy ustawimy inną autoryzację niż zwykła wewnętrzna (Odpowiada za to parametr GlobalConfig->User->PasswordChange)
- Dodanie sortowania po polach dynamicznych!

Poprawki

- Naprawiony problem z wywalaniem się panelu podczas kliknięcia na dashboardzie na przycisk "+", gdy nie był wybrany żaden widget