

## **Documentation**

# **OTRS 4 - Adminisztrátori kézikönyv**

**Build Date:**

**2015-05-26**

---

---

## OTRS 4 - Adminisztrátori kézikönyv

Szerzői jog © 2003-2015 OTRS AG

René Bakker, Stefan Bedorf, Michiel Beijen, Shawn Beasley, Hauke Böttcher, Jens Bothe, Udo Bretz, Martin Edenhofer, Carlos Javier García, Martin Gruner, Manuel Hecht, Christopher Kuhn, André Mindermann, Marc Nilius, Elva María Novoa, Henning Oswald, Martha Elia Pascual, Thomas Raith, Carlos Fernando Rodríguez, Stefan Rother, Rolf Schmidt, Burchard Steinbild, Michael Thiessmeier, Daniel Zamorano.

Ez a mű az OTRS AG szerzői joga alatt áll.

Lemásolhatja részben vagy egészben mindaddig, amíg a másolat tartalmazza ezt a szerzői jogi nyilatkozatot.

A dokumentum forráskódja megtalálható a [githubdoc-admin](#) tárolójában.

A UNIX az X/Open Company Limited bejegyzett védjegye. A Linux Linus Torvalds bejegyzett védjegye.

Az MS-DOS, a Windows, a Windows 95, a Windows 98, a Windows NT, a Windows 2000, a Windows XP, a Windows 2003, a Windows Vista és a Windows 7 a Microsoft Corporation bejegyzett védjegyei. További védjegyek és bejegyzett védjegyek: a SUSE és a YaST a SUSE GmbH, a Red Hat és a Fedora a Red Hat, Inc. bejegyzett védjegyei. A Mandrake a MandrakeSoft, SA. bejegyzett védjegye. A Debian a Software in the Public Interest, Inc. bejegyzett védjegye. A MySQL és a MySQL logó az Oracle Corporation és/vagy leányvállalatai bejegyzett védjegyei.

Minden márkanév a szabad felhasználásra vonatkozó garancia nélkül kerül felhasználásra, és lehetséges bejegyzett védjegyek lehetnek.

Az OTRS AG lényegében a gyártók jelölésrendszerét követi. Az ebben a kézikönyvben említett egyéb termékek az illető gyártók védjegyei lehetnek.



# Tartalom

Előszó .....	viii
1. Bevezetés .....	1
1. Hibajegyrendszerek - Az alapok .....	1
1.1. Mi az a hibajegyrendszer, és miért van szüksége egy ilyenre? .....	1
1.2. Mi az a hibajegy? .....	2
2. OTRS segélyszolgálat .....	2
2.1. Alapok .....	2
2.2. Szolgáltatások .....	2
2.3. Hardver- és szoftverkövetelmények .....	10
2.4. Közösség .....	11
2.5. Az OTRS professzionális szolgáltatásai .....	11
2. Telepítés .....	12
1. Az egyszerű mód - előre lefordított csomagok telepítése .....	12
1.1. Az RPM telepítése egy SUSE Linux kiszolgálóra .....	12
1.2. Az OTRS telepítése Red Hat Enterprise Linux vagy CentOS rendszerre .....	15
1.3. Az OTRS telepítése Debian vagy Ubuntu rendszerre .....	19
2. Telepítés forrásból (Linux, Unix) .....	19
3. A webes telepítő használata .....	23
4. Az OTRS Windowson .....	28
4.1. Hogyan költöztethetők át a meglévő Windows telepítések Linuxra .....	28
5. Az OTRS frissítése 3.3-ről 4-re .....	39
6. További alkalmazások .....	44
6.1. GYIK .....	44
3. Az első lépések .....	45
1. Az ügyintéző webes felülete .....	45
2. Az ügyfél webes felülete .....	45
3. Nyilvános webes felület .....	46
4. Első bejelentkezés .....	46
5. A webes felület - egy áttekintés .....	47
6. A vezérlőpult .....	49
7. Mi az a várólista? .....	55
8. Mi az a várólista áttekintő? .....	56
9. Felhasználó beállításai .....	57
4. Adminisztráció .....	59
1. Az OTRS adminisztrációs területe .....	59
1.1. Alapok .....	59
1.2. Ügyintézők, csoportok és szerepek .....	59
1.3. Ügyfelek és ügyfélcsoportok .....	67
1.4. Várólisták .....	69
1.5. Megszólítások, aláírások, mellékletek és sablonok .....	70
1.6. Automatikus válaszok .....	75
1.7. E-mail címek .....	77
1.8. Értesítések .....	78
1.9. S/MIME .....	80
1.10. PGP .....	80
1.11. Állapotok .....	81
1.12. Rendszerbeállítások .....	82
1.13. Levelező fiókok használata .....	82
1.14. Bejövő e-mail üzenetek szűrése .....	83
1.15. Automatizált feladatok végrehajtása az általános ügyintézővel .....	86
1.16. Adminisztrátori e-mail .....	87
1.17. Munkamenet-kezelés .....	87
1.18. Rendszerkarbantartás .....	88
1.19. Rendszernapló .....	89

1.20. SQL lekérdezések az SQL dobozon keresztül .....	90
1.21. Csomagkezelő .....	90
1.22. Webszolgáltatások .....	91
1.23. Dinamikus mezők .....	91
2. Rendszerbeállítások .....	92
2.1. OTRS beállítófájlok .....	92
2.2. A rendszer beállítása a webes felületen keresztül .....	92
3. A rendszer biztonsági mentése .....	93
3.1. Biztonsági mentés .....	93
3.2. Visszaállítás .....	94
4. E-mail beállítások .....	95
4.1. E-mailek küldése és fogadása .....	95
4.2. Biztonságos e-mail PGP használatával .....	100
4.3. Biztonságos e-mail S/MIME használatával .....	103
5. Külső háttérprogramok használata .....	106
5.1. Ügyféladatok .....	106
5.2. Ügyfél-felhasználó háttérprogram .....	106
5.3. Háttérprogramok ügyintézők és ügyfelek hitelesítéséhez .....	114
5.4. Az ügyfél saját regisztrációjának személyre szabása .....	118
6. Jegybeállítások .....	120
6.1. Jegyállapotok .....	120
6.2. Jegyprioritások .....	124
6.3. Jegyfelelősség és jegymegfigyelés .....	124
7. Az idővel kapcsolatos funkciók .....	127
7.1. Nyitvatartási idők, munkaszüneti napok és időzónák beállítása .....	127
7.2. Automatizált feloldás .....	128
8. A PDF-kimenet személyre szabása .....	128
9. Statisztikák modul .....	129
9.1. A modul kezelése az ügyintéző által .....	129
9.2. A statisztikák modul adminisztrációja az OTRS adminisztrátora által ...	138
9.3. A statisztikák modul adminisztrációja a rendszer adminisztrátora által .....	138
10. Dinamikus mezők .....	141
10.1. Bevezetés .....	141
10.2. Beállítás .....	141
11. Általános felület .....	158
11.1. Általános felület rétegei .....	158
11.2. Általános felület kommunikációs folyamat .....	160
11.3. Webszolgáltatások .....	163
11.4. Webszolgáltatás grafikus felülete .....	164
11.5. Webszolgáltatás parancssori felülete .....	182
11.6. Webszolgáltatás-beállítás .....	183
11.7. Csatlakozók .....	190
12. OTRS ütemező .....	206
12.1. Az ütemező grafikus felülete .....	207
12.2. Az ütemező parancssori felülete .....	208
5. Személyre szabás .....	211
1. Hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek) .....	211
1.1. Bevezetés .....	211
1.2. Meghatározás .....	211
1.3. Példák .....	212
1.4. Hivatkozás .....	218
2. Folyamatkezelés .....	222
2.1. Bevezetés .....	222
2.2. Példafolyamat .....	222
2.3. A példa megvalósítása .....	222
2.4. Folyamatbeállítás hivatkozás .....	248
3. Saját témák létrehozása .....	270

4. Az OTRS előtétprogram honosítása .....	271
6. Teljesítmény hangolás .....	272
1. OTRS .....	272
1.1. TicketIndexModule .....	272
1.2. SearchIndexModule .....	272
1.3. TicketStorageModule .....	273
1.4. Jegyek archiválása .....	274
1.5. Gyorsítótár .....	275
2. Adatbázis .....	275
2.1. MySQL .....	275
2.2. PostgreSQL .....	276
3. Webkiszolgáló .....	276
3.1. Előre kiépített adatbázis-kapcsolatok .....	276
3.2. Előre betöltött modulok - startup.pl .....	276
3.3. Perl-modulok újratöltése, amikor frissülnek a lemezen .....	276
3.4. A megfelelő stratégia választása .....	276
3.5. mod_gzip/mod_deflate .....	277
A. További erőforrások .....	278
B. Configuration Options Reference .....	280
1. DynamicFields .....	280
2. Framework .....	286
3. GenericInterface .....	429
4. ProcessManagement .....	443
5. Scheduler .....	454
6. Ticket .....	457
C. GNU Free Documentation License .....	714
0. ELŐSZÓ .....	714
1. ALKALMAZHATÓSÁG ÉS DEFINÍCIÓK .....	714
2. SZÓ SZERINTI SOKSZOROSÍTÁS .....	715
3. SOKSZOROSÍTÁS NAGYOBB MENNYISÉGBEN .....	715
4. MÓDOSÍTÁSOK .....	716
5. KOMBINÁLT DOKUMENTUMOK .....	718
6. DOKUMENTUMGYŰJTEMÉNYEK .....	718
7. ÖSSZEFŰZÉS FÜGGETLEN MUNKÁKKAL .....	718
8. FORDÍTÁS .....	719
9. MEGSZŰNÉS .....	719
10. JELEN LICENC JÖVŐBENI JAVÍTÁSAI .....	719
A Licenc alkalmazása saját dokumentumaira .....	719

---

## A táblázatok listája

4.1. Egy friss OTRS telepítésen elérhető alapértelmezett csoportok .....	60
4.2. Az OTRS csoportokhoz rendelt jogok .....	62
4.3. További jogosultságcsoportok .....	63
4.4. Események az automatikus válaszokhoz .....	76
4.5. A különböző X-OTRS-fejlécek funkciója .....	83
4.6. A következő mezők lesznek hozzáadva a rendszerhez: .....	143
4.7. Az init parancsfájlok és a támogatott operációs rendszerek listája .....	208
A.1. Levelezőlisták .....	278



## A példák listája

4.1. SPAM-levelek kiválogatása egy adott várlistába .....	85
4.2. .fetchmailrc .....	97
4.3. Példafeladatok a Kernel::System::PostMaster::Filter::Match szűrőmodulhoz .....	98
4.4. Példafeladat a Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD szűrőmodulhoz .....	99
4.5. Példafeladat a Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition szűrőmodulhoz .....	99
4.6. Egy DB ügyfél-háttérprogram beállítása .....	106
4.7. Vállalati jegyek használata egy DB háttérprogrammal .....	109
4.8. Egy LDAP ügyfél-háttérprogram beállítása .....	109
4.9. Vállalati jegyek használata egy LDAP háttérprogrammal .....	111
4.10. Egynél több ügyfél-háttérprogram használata az OTRS-sel .....	111
4.11. Ügyintézők hitelesítése egy DB háttérprogrammal .....	114
4.12. Ügyintézők hitelesítése egy LDAP háttérprogrammal .....	114
4.13. Ügyintézők hitelesítése HTTPBasic használatával .....	116
4.14. Ügyintézők hitelesítése egy Radius háttérprogrammal .....	116
4.15. Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy adatbázis háttérprogrammal .....	116
4.16. Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy LDAP háttérprogrammal .....	117
4.17. Ügyfél-felhasználó hitelesítése HTTPBasic használatával .....	118
4.18. Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy Radius háttérprogrammal .....	118
4.19. Egy adatsor meghatározása - egy elem .....	136
4.20. Egy adatsor meghatározása - két elem .....	137
4.21. Mezo1 bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn. ....	152
4.22. Mezo1 bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként. ....	152
4.23. Különbféle mezők bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn. ....	153
4.24. Néhány mező kikapcsolása az új telefonos jegy képernyőn. ....	154
4.25. Mezo1 bekapcsolása a jegynagyítás képernyőn. ....	155
4.26. Mezo1 bekapcsolása a jegyáttekintő kis képernyőkön. ....	156
4.27. Mezo1 bekapcsolása a jegylétrehozás eseménynél. ....	157
4.28. Mezo1 bekapcsolása a felhasználói beállításokban. ....	157
4.29. Példa az OTRS ütemező indítására Linuxon .....	209
4.30. Példa az OTRS ütemező indítására .....	209
4.31. Példa az OTRS ütemező kényszerített leállítására .....	210
5.1. Egy ACL, amely csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését teszi lehetővé egy várólistába, amelyek 5-ös jegyprioritással rendelkeznek. ....	212
5.2. Egy ACL, amely csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését teszi lehetővé egy várólistába, amelyek 5-ös jegyprioritással rendelkeznek az adatbázisban tárolva. ....	214
5.3. Egy ACL, amely letiltja a nyers várólistában lévő jegyek lezárását, és elrejti a lezárás gombot. ....	215
5.4. Egy ACL, amely mindig eltávolítja a sikeresen lezárva állapotot. ....	216
5.5. Egy ACL, amely csak hardver-szolgáltatásokat jelenít meg azoknál a jegyeknél, amelyeket olyan várólistákban hoztak létre, amelyek neve „HW” kezdetű. ....	217
5.6. Egy ACL, amely egy folyamatot korlátoz az ügyfél előtétprogramján az ügyfél-azonosító használatával. ....	218
5.7. Az összes lehetséges fontos ACL-beállítást bemutató hivatkozás. ....	219

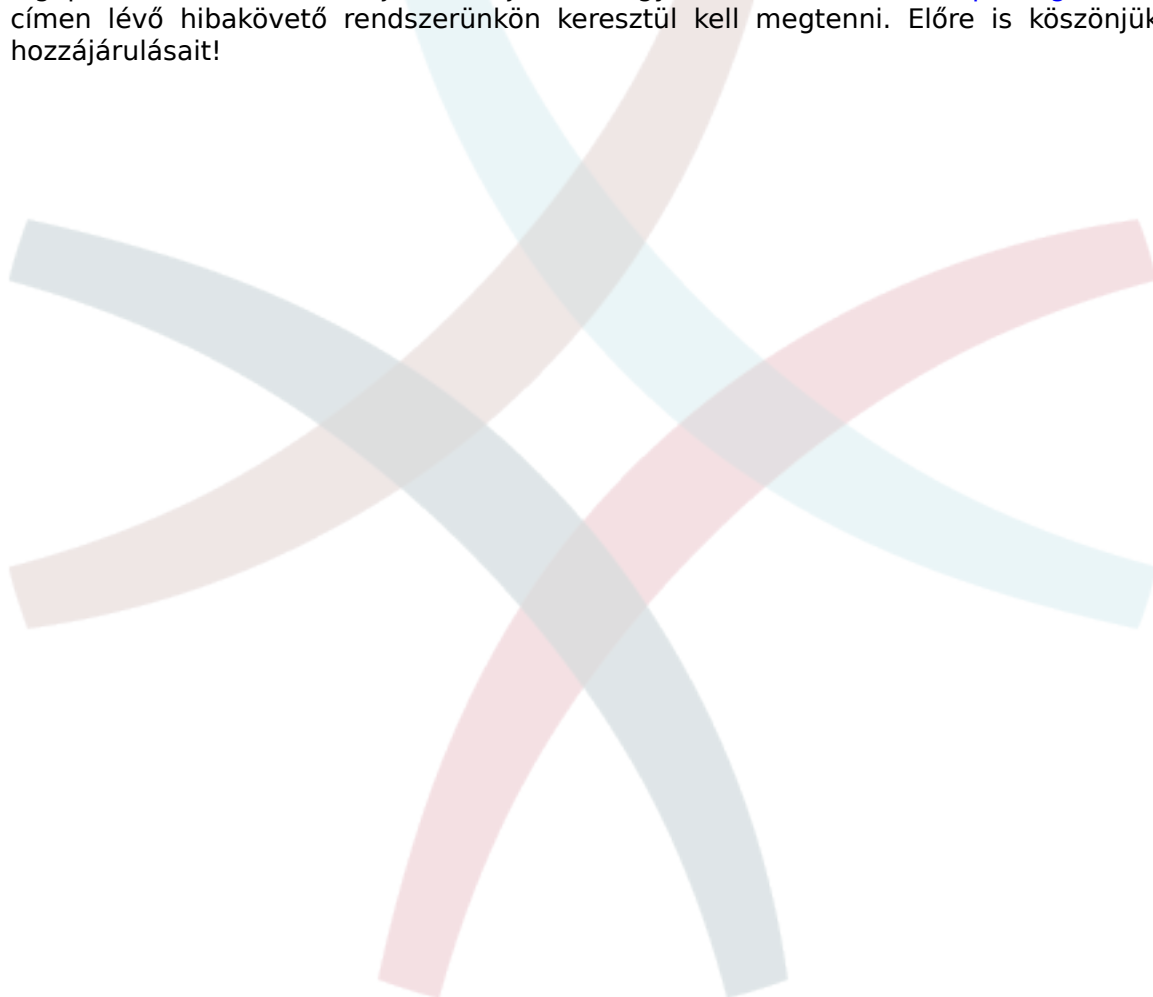
---

# Előszó

Ezt a könyvet az OTRS adminisztrátorok általi használatra szánták. Jó hivatkozásként szolgál az OTRS kezdőknek is.

A következő fejezetek az OTRS szoftver telepítését, beállítását és adminisztrációját írják le. A szöveg első harmada a szoftver kulcsfunkcionalitását írja le, míg a fennmaradó rész hivatkozásként szolgál a beállítható paraméterek teljes készletéhez.

Ez a könyv továbbra is egy folyamatban lévő munka, mozgó célt adva az új kiadásokhoz. Szükségünk van a visszajelzésére azért, hogy ezt egy jó minőségű hivatkozási dokumentummá tegyük: egy olyanná, amely használható, pontos és teljes. Kérjük írjon nekünk, ha hiányzó tartalmat talál ebben a könyvben, ha a dolgok nincsenek eléggé elmagyarázva, vagy akkor is, ha helyesírási hibákat, nyelvtani problémákat vagy elgépeléseket lát. Mindenfajta visszajelzést nagyra értékelünk, és a <http://bugs.otrs.org> címen lévő hibakövető rendszerünkön keresztül kell megtenni. Előre is köszönjük a hozzájárulásait!





# 1. fejezet - Bevezetés

## 1. Hibajegyrendszerek - Az alapok

Ez a fejezet egy rövid bevezetést nyújt a hibajegyrendszerekbe egy hibajegy alapvető elképzelésének magyarázata mentén. Egy gyors példa szemlélteti az ilyen rendszerek használatának előnyeit.

### 1.1. Mi az a hibajegyrendszer, és miért van szüksége egy ilyenre?

A következő példa bemutatja, hogy mi is az a hibajegyrendszer, és hogyan húzhat hasznot egy ilyen rendszer használatával a vállalatánál.

Képzeld el, hogy Miksa a videofelvevők gyártója. Miksa sok üzenetet kap az ügyfelektől, akiknek segítségre van szüksége az eszközökkel kapcsolatban. Néhány napja képtelen azonnal válaszolni, vagy akár csak visszaigazolni az üzeneteket. Néhány ügyfél kezd türelmetlenné válni, és egy második üzenetet is ír ugyanazzal a kérdéssel. Minden támogatási kérést tartalmazó üzenet egy egyszerű beérkező üzenetek mappában van eltárolva. A kérések nincsenek rendezve, és Miksa egy szokványos levelezőprogrammal válaszol az üzenetekre.

Mivel Miksa nem tud elég gyorsan válaszolni minden üzenetre, József és János fejlesztők segítenek neki ebben. József és János ugyanazt a levelezőrendszert használják, és ugyanahhoz a bejövő üzenetekhez férnek hozzá. Nincsenek tisztában azzal, hogy Miksa gyakran két azonos kérést kap egy ideges ügyféltől. Néha az lesz a vége, hogy mindketten külön-külön válaszolnak ugyanarra a kérésre, amivel az ügyfél két különböző választ kap. Azonkívül Miksának nincs tudomása a válaszaik részleteiről. Nincs tudomása az ügyfélproblémák részleteiről sem, és azok döntéseiről, mint például mely problémák fordulnak elő nagy gyakorisággal, vagy mennyi időt és pénzt kell áldoznia az ügyfelek támogatására.

Egy értekezleten egy munkatárs beszélt Miksának a hibajegyrendszerekről, és hogy hogyan oldhatná meg Miksa ügyféltámogatással kapcsolatos problémáját. Miután információt keresett az Interneten, Miksa elhatározta, hogy telepíti az OTRS-t egy olyan számítógépre, amely mind az ügyfeleknek, mind az alkalmazottaknak elérhető a weben keresztül. Most az ügyfélkérelmek többé nem Miksa személyes postafiókjába vannak küldve, hanem egy olyan levelezőfiókba, amelyet azt OTRS-hez használnak. A jegyrendszer ehhez a postafiókhoz kapcsolódik, és minden kérést a saját adatbázisába ment. Minden új kérésnél a rendszer automatikusan előállít egy választ, és elküldi azt az ügyfélnek abból a célból, hogy az ügyfél tudja, hogy a kérése megérkezett, és hamarosan megválaszolásra kerül. Az OTRS egy határozott hivatkozást - jegyszámot - állít elő minden egyes kéréshez. Az ügyfelek most boldogok, mert a kérésük vissza lett igazolva, és nem szükséges második üzenetet küldeni ugyanazzal a kérdéssel. Miksa, János és József most egy egyszerű webböngészővel tudnak bejelentkezni az OTRS rendszerbe, és válaszolhatnak a kérésekre. Mivel a rendszer zárolja a megválaszolt jegyet, ezért nincs kétszer szerkesztett üzenet.

Képzeld el, hogy Kovács úr egy kérést intéz Miksa vállalatához, és az üzenetét az OTRS dolgozza fel. János egy rövid választ ad a kérdésére. De Kovács úrnak egy követő kérdése van, amelyet János levelére válaszul küld. Mivel János elfoglalt, most Miksa válaszol Kovács úr üzenetére. Az OTRS előzmény funkciója lehetővé teszi Miksának a kéréssel kapcsolatos kommunikáció teljes sorozatának megtekintését, és részletesebb választ küld. Kovács úr nem tudja, hogy több szolgáltatás képviselői lettek bevonva a kérésének megoldásába, és boldog azokkal a részletekkel, amelyek Miksa legutóbbi válaszában érkeztek.

Természetesen ez csak a hibajegyrendszerek lehetőségeinek és szolgáltatásainak rövid betekintése. De ha a vállalatának leveleken és telefonhívásokon keresztül ügyfélkérdések nagy mennyiségét kell kiszolgálnia, és különböző szolgáltatás képviselőinek kell válaszolnia különböző időben, akkor egy jegyrendszer nagy segítség lehet. Segíthet a munkafolyamatok modernizálásában, hatékonyságok hozzáadásában és az összteljesítmény javításában. Egy jegyrendszer segít önnek rugalmasan strukturálni a támogatási vagy segélyszolgálati környezetet. Az ügyfelek és a kisegítő személyzet közötti kommunikációk átláthatóbbá válnak. A tiszta eredmény a szolgáltatás hatékonyságának növelése. És nincs kétség, az elégedett ügyfelek jobb pénzügyi eredményekre lesznek átfordítva a vállalata számára.

## 1.2. Mi az a hibajegy?

Egy hibajegy hasonló a kórházi betegnek létrehozott orvosi jelentéshez. Amikor egy beteg először látogatja meg a kórházat, akkor egy orvosi jelentést hoznak létre az összes szükséges személyes és orvosi információ tárolására a betegről. Több látogatás alkalmával, amint ugyanaz vagy további orvosok látják el, az ellátó orvos frissíti a jelentést a beteg egészségi állapotáról és a folyamatos kezeléssel szülő új információk hozzáadásával. Ez teszi lehetővé bármely más orvosnak vagy az ápolószemélyzetnek, hogy teljes képet kapjanak a szóban forgó ügyben. Amikor a beteg meggyógyul és elhagyja a kórházat, akkor az orvosi jelentés minden információját archiválják, és a jelentést lezárják.

A hibajegyrendszerek - mint például az OTRS - úgy kezelik a hibajegyeket mint a normál leveleket. Az üzenetek a rendszerben vannak elmentve. Amikor egy ügyfél kérést küld, akkor a rendszer egy új jegyet állít elő, amely egy létrehozott orvosi jelentéssel hasonlítható össze. Az új jegyre adott válasz hasonló egy orvos bejegyzésével az orvosi jelentésen. Egy jegy lezárásra kerül, ha egy választ visszaküldtek az ügyfélnek, vagy ha a jegyet külön lezárta a rendszer. Ha egy ügyfél ismét kérést intéz egy már lezárt jegyre, akkor a jegyet újranitják az új információk hozzáadásával. Minden jegy a teljes információval kerül tárolásra és archiválásra. Mivel a jegyeket úgy kezelik mint a normál leveleket, a mellékletek és a szövegre vonatkozó jegyzetek is el lesznek tárolva minden egyes levéllel. Továbbá a fontos dátumok, részt vevő alkalmazottak, a jegy megoldásához szükséges munkaidő, stb. információk is mentésre kerülnek. Bármely későbbi állapotban a jegyek rendezhetők, és lehetséges a keresés bennük, valamint minden információ elemzése különböző szűrési mechanizmus használatával.

## 2. OTRS segélyszolgálat

Ez a fejezet az OTRS segélyszolgálat (OTRS) szolgáltatásait írja le. Információkat fog találni az OTRS hardver- és szoftverkövetelményeiről, továbbá ebben a fejezetben fogja megismerni, hogy hogyan szerezhet kereskedelmi támogatást az OTRS-hez, szüksége van-e rá, és hogyan léphet kapcsolatba a közösséggel.

### 2.1. Alapok

Az OTRS segélyszolgálat (OTRS) egy olyan webalkalmazás, amelyet egy webkiszolgálóra telepítenek és egy webböngészővel használható.

Az OTRS számos összetevőre van bontva. A fő összetevő az OTRS keretrendszer, amely az összes központi funkciót tartalmazza az alkalmazáshoz és a jegyrendszerhez. Lehetséges további alkalmazások telepítése is, mint például az OTRS::ITSM modulok, integrációk a hálózati megfigyelési megoldásokkal, tudásbázis (GyIK), stb.

### 2.2. Szolgáltatások

Az OTRS számos szolgáltatással rendelkezik. A következő lista áttekintést nyújt az OTRS keretrendszerben lévő fő szolgáltatásokról.

## 2.2.1. Felhasználói felület

- Az OTRS különálló, modern webes felülettel érkezik az ügyintézők és az ügyfelek számára.
- Használható bármilyen modern webböngészővel, beleértve a mobilos platformokat is, valamint készen áll a retina kijelzőkhöz.
- A webes felület személyre szabható saját témákkal és felszínekkel.
- Hatékony és személyre szabható ügyintézői vezérlőpult személyes jegyáttekintőkkel és grafikus statisztika támogatással.
- Egy bővíthető jelentésmotor különféle statisztika és jelentés ütemezési lehetőséget biztosít.
- A folyamatkezeléssel lehetőség van saját jegyalapú képernyőket és folyamatokat (jegy munkafolyamatokat) meghatározni.
- Az OTRS beépített jogkezeléssel rendelkezik, amely részletes hozzáférés-vezérlési listákkal (ACL-ekkel) bővíthető.
- Több mint 30 nyelv és különböző időzónák támogatása.

## 2.2.2. Levelezési felület

- Mellékletekkel rendelkező MIME e-mailek támogatása.
- A HTML automatikus átalakítása egyszerű szöveges üzenetekre (magnövelt biztonság az érzékeny tartalomhoz és gyorsabb keresés engedélyezése).
- A bejövő levél szűrhető és előfeldolgozható összetett szabályokkal, például levélszemét üzeneteknél vagy várólista elosztáshoz.
- PGP és S/MIME szabványok támogatása a kulcs/tanúsítvány kezelésnél és az e-mail feldolgozásnál.
- Automatikus válaszok, amelyek minden várólistánál beállíthatók.
- E-mail értesítések az ügyintézőknek az új jegyekről, a követésekről vagy a feloldott jegyekről.
- Lehetséges saját jegyazonosítót meghatározni a követések felismeréséhez, például Hívás#, Jegy# vagy Kérés#. Különböző jegyszám előállítók vannak (dátum alapú, véletlen, stb.), valamint integrálhatja a sajátját is. A követések felismerhetők az In-Reference-To fejlécekkel vagy külső jegyszámokkal is.

## 2.2.3. Jegyek

- Az OTRS jegyeket használ az összes olyan külső vagy belső kommunikáció begyűjtéséhez, amelyek egymáshoz tartoznak. Ezek a jegyek várólistákba vannak szervezve.
- Számos különböző módja van a jegyek keresésének a rendszeren (várólisták, állapotok, eskaláció, stb. alapján) a részletek különböző szintjén (kicsi/közepes/előnézet).
- A jegyelőzmények minden változtatást rögzít egy jegyhez.
- A jegyek több módon is megváltoztathatók, például válasszal, továbbítással, átirányítással, áthelyezéssel egy másik várólistába, jellemzők frissítésével (állapot,

prioritás, stb.), zárolással és munkaidő elszámolásával. Lehetséges egyszerre több jegyet módosítani (tömeges művelet).

- A várakozási idő és az eskalációs idő / SLA-kezelés lehetővé teszi az időalapú ütemezést és a jegyekre történő korlátozást.
- A jegyek összekapcsolhatók más jegyekkel vagy más objektumokkal, mint például GyLK bejegyzésekkel.
- Automatikus és időzített műveletek lehetségesek a jegyeken az „Általános ügyintézővel”.
- Az OTRS egy hatékony keresőmotorral érkezik, amely összetett és szabad-szavas kereséseket tesz lehetővé a jegyekben.

## 2.2.4. Rendszer

- Az OTRS számos operációs rendszeren fut (Linux, Solaris, AIX, FreeBSD, OpenBSD, Mac OS 10.x), és különféle adatbázis-rendszereket támogat a központi OTRS háttérprogramnál (MySQL, PostgreSQL, Oracle, MSSQL).
- A központi rendszer kiterjeszhető OTRS csomagok telepítésével. Számos ingyenes csomag létezik (úgy mint FAQ, OTRS::ITSM és egyebek), valamint szolgáltatásbővítő csomagok, amelyek az OTRS csoport szolgáltatási szerződéses ügyfeleinek érhetőek el.
- Külső háttérprogramok integrációja az ügyfeladatokhoz, például AD, eDirectory vagy OpenLDAP szolgáltatásokon keresztül. Az ügyfelek hitelesíthetők adatbázis, LDAP, HTTPAuth vagy Radius protokollokon keresztül.
- Az általános felülettel könnyű az OTRS-t más webszolgáltatásokkal összekapcsolni. Egyszerű webszolgáltatások integrálhatók programozás, vagy egyéni kiterjesztésekkel rendelkező összetett forgatókönyvek nélkül. Az OTRS jegycsatlakozó lehetővé teszi jegyek létrehozását, frissítését és keresését egy harmadik fél által készített alkalmazásból származó webszolgáltatásokon keresztül.

Most nézzük meg az OTRS legújabb verzióiban lévő változásokat.

## 2.2.5. Az OTRS 4 új szolgáltatásai

### 2.2.5.1. Termelékenység

- Egy új letisztult lapos dizájn lett megvalósítva.
- Az ügyintézők most már közvetlenül tudnak válaszolni egy jegy jegyzetére. Az eredeti jegyzetek törzse idézve lesz az új jegyzetben.
- Az ügyintézők most már hasznosíthatják a sablonokat minden belső jegyzetekkel rendelkező képernyőn.
- A jegyművelet képernyők (mint például jegyzet, tulajdonos, stb.) most már anélkül teszik lehetővé a műveletek elvégzését, hogy mindig egy bejegyzést hoznának létre (beállítható).
- Új jegyáttekintő a „saját szolgáltatások” alapján, amelyre egy ügyintéző feliratkozhat. Az új jegyek és követések értesítési lehetőségei mostantól a „saját várólistákon”, a „saját szolgáltatásokon” vagy a kettő kombinációján alapulhatnak.
- Az OTRS most már meg tudja jeleníteni a bejegyzések ezreivel rendelkező jegyeket.
- Az elérhető ügyfelek listája a vezérlőpulton most már közvetlenül az ügyfélinformációs központra hivatkozik az ügyfélnél.

- Az ügyintézők most már tartósan átrendezhetik a főmenüjüket fogd és vidd módszerrel.
- Az ügyintézők és az ügyfelek most már kereshetnek jegyeket a melléklet neve szerint.
- Új vezérlőpult felületi elem a futó folyamatjegyeknél.
- Új keresési lehetőségek a jegy legutolsó módosítási idejénél.
- Új képernyő lett hozzáadva egy jegyen az olyan kimenő e-maileknél, amelyek nem válaszok.

### **2.2.5.2. Skálázhatóság és teljesítmény**

- Az OTRS 4 képes több egyidejű felhasználót/kérést kezelni ugyanazon a hardveren, és az egyes kérések válaszüzeje is rövidebb, különösen a sok adattal rendelkező oldalaknál.

### **2.2.5.3. Működés a külső rendszerekkel**

- Az általános felület most már támogatja a HTTP REST kéréseket is mint hálózati átviteli protokollokat.

### **2.2.5.4. Telepítés és adminisztráció**

- A levelezési szűrők többé nincsenek 4 találat/beállítás mezőre korlátozva. Mostantól egy beállítható mennyiségű mezője lehet (alapértelmezetten 12, legfeljebb 99).
- Egy új Ticket::MergeDynamicFields beállítási lehetőség lehetővé teszi annak megadását, hogy mely dinamikus mezőket kell egyesíteni, amikor egy jegyet egy másik jeggyel egyesítenek.
- Új lehetőségek lettek hozzáadva a szöveg típusú dinamikus mezők ellenőrzéséhez a (lefordított) hibaüzenetekhez kapcsolódó mintáknál, ha nem illeszkednek.
- Új lehetőségek lettek hozzáadva a dátum vagy dátum és idő típusú dinamikus mezők korlátozásához a jövőbeli vagy múltbeli dátumoknál.
- Az OTRS beállítható egy jegy automatikus feloldásához, ha bejegyzések kerülnek hozzáadásra és a tulajdonos irodán kívül van.
- Egy adott típus (például egyesített vagy eltávolított) kapcsolt jegyei most már elrejtethők egy rendszerbeállítási lehetőségen keresztül.
- Az ACL-kezelés tovább lett fejlesztve következetesebbé téve és megkönnyítve a hibakeresést.
  - Új „PossibleAdd” ACL-lehetőség lett hozzáadva egy lehetséges listához történő elemek hozzáadásához visszaállítás nélkül (mint ahogy a „Possible” teszi).
  - Új ACL értékmódosítók lettek hozzáadva minden ACL-részhez: [Not], [NotRegExp], [Notregexp].
- A folyamatkezelés tovább lett fejlesztve következetesebbé téve és megkönnyítve a hibakeresést.
  - Egy új GUID-alapú egyednevezési séma az OTRS folyamatbeállításnál lehetővé teszi a folyamatok biztonságos átvitelét az egyik rendszerről egy másikra az egyedek kettőzése nélkül.
  - Új átmenet művelet lett hozzáadva egy új jegy létrehozásához.
  - Hozzáadásra került egy lehetőség változó átmenet művelet jellemzők meghatározásához a jelenlegi folyamatjegy értékek alapján.

- A rendszerkarbantartási időszakok ütemezésének lehetősége elérhető az adminisztrációs felületen lévő rendszer adminisztráció panelről.
- Egy bejövő rendszerkarbantartási időszakról szóló értesítés lesz megjelenítve egy kis (beállítható) idővel előre.
- Ha egy rendszerkarbantartás aktív, akkor egy erről szóló értesítés lesz megjelenítve az ügyintézői- és az ügyélfelületen, és csak az adminisztrátor felhasználók tudnak bejelentkezni a rendszerre.
- Egy áttekintő képernyő tájékoztatja az adminisztrátorokat az aktív munkamenetekről, amelyek egy kattintással befejezhetők egyszerre vagy egyesével.
- Hozzáadásra került egy lehetőség a rendszerbeállítás importálásának letiltásához a beállításokon keresztül.
- Hozzáadásra került az Apache MD5 mint egy új jelszókivonatoló háttérprogram, Norihiro Tanaka jóvoltából.
- Hozzáadásra került egy lehetőség az ügyfél önmaga regisztrációjának korlátozásához e-mail címek fehér vagy fekete listája által, Renée Bäcker jóvoltából.
- Új vezérlőpult modul lett hozzáadva, amely egy külső parancs kimenetét jeleníti meg, ib.pl jóvoltából.

### **2.2.5.5. Fejlesztés**

- Új hatékony sablonmotor a Template::Toolkit alapján.
- Egy központi objektumkezelő sokkal könnyebbé teszi a globális objektumok létrehozását és használatát (Moritz Lenz jóvoltából a noris hálózatról).
- Az OPM csomagformátumot kiterjesztették annak jelzéséhez, hogy egy csomag be lett olvasztva egy másik csomagba, lehetővé téve a csomagkezelőnek, hogy megfelelően kezelje ezt a helyzetet a csomag telepítésénél vagy frissítésénél.
- A gyorsítótárazás központosítva lett egyetlen globális gyorsítótár objektumba, amely memóriába történő gyorsítótárazást is végrehajt az összes adatnál.
- Hozzáadásra került egy gyorsítótár teljesítménytesztelő parancsfájl, ib.pl jóvoltából.

## **2.2.6. Az OTRS 3.3 új szolgáltatásai**

### **2.2.6.1. Termelékenység**

- A vezérlőpult jegylistái és szokásos jegyáttekintői most már szűrhetők a megfelelő jegyoszlopokkal, és a megjelenített oszlopok beállíthatók.
- A jegy közepes és előnézet áttekintői mostantól rendezhetők.
- Hozzáadásra került egy naptár felületi elem a vezérlőpulthoz, amely a jegyeket eseményekként tudja megjeleníteni.
- Új vezérlőpult felületi elem lett hozzáadva, amely mátrix alakban jeleníti meg a jegyek számát állapotonként és várólistánként.
- Az ügyintézők most már meg tudják jelölni a fontos bejegyzéseket.
- Egy új fa kijelölés felületi elem gyorsabbá és könnyebbé teszi a faadatokkal való munkát (várólisták, szolgáltatások, stb.).

- Hozzáadásra került a relatív dátumok (például több mint 1 hónappal ezelőtt) keresésének támogatása a dátum és a dátum/idő dinamikus mezőkben.
- Mostantól lehetséges a sablonok megadása (korábban „szabványos válaszok”) az új jegyek létrehozásánál és a jegytovábbításnál is.
- Az elérhető folyamatok listája most már szűrhető ACL-ekkel.
- Hozzáadásra kerül az ügyfélfelületről történő folyamatok kezdeményezésének támogatása.
- Sok helyen a szöveg többé nincs lerövidítve egy rögzített számú karakterre („Várólista1...”, hanem ehelyett kihasználja az elérhető képernyőterületet. Ez lehetővé teszi, hogy egyszerre több információt lásson.
- Az OTRS most már készen áll a retina-kijelzőkhöz. A képek úgy lettek igazítva, hogy illeszkedjenek a magasabb felbontásokhoz és a képes ikonok legtöbbje lecserélésre került a FontAwesome webes betűkészletben lévő betű karakterekre.
- Új „vezérlőpult-kezelés” funkció lett hozzáadva. Ez lehetővé teszi a statisztikai diagramok megjelenítését a vezérlőpulton. Vegye figyelembe, hogy az IE8 nem támogatja ezt a szolgáltatást.

### **2.2.6.2. Működés a külső rendszerekkel**

- Az OTRS most már képes több ügyfélcég adatbázist használni, Cyrille @ belnet-ict jóvoltából.
- Az OTRS most már képes automatikusan eltárolni az ügyféladatokat a jegy dinamikus mezőiben a jegyben történő állandó tároláshoz. Ez hasznos lehet a jelentéseknél.
- Az OTRS most már képes a bejövő e-maileket helyesen hozzárendelni a meglévő jegyekhez a külső rendszerekből származó jegyszámok alapján.
- Az OTRS most már képes az e-mailt POP3/TLS kapcsolatokon keresztül is letölteni.

### **2.2.6.3. Telepítés és adminisztráció**

- A webes telepítő most már képes az OTRS beállítására PostgreSQL, Oracle és SQL-kiszolgáló adatbázisokon a MySQL adatbázis-kezelőn kívül.
- Az OTRS most már teljes támogatással rendelkezik a MySQL 5.6 verzióhoz.
- Az általános ügyintéző feladatok mostantól végrehajthatók a beállított jegyeseményeknél.
- Az új grafikus ACL-szerkesztő könnyebbé teszi az ACL szerkesztését.
- A levelezési szűrők most már képesek tagadott szűrőszabályokat használni, Renée Bäcker jóvoltából.
- A levelezési szűrők most már képesek relatív várakozási dátumok és tulajdonos vagy felelős megadására az új jegyeknél a bejövő e-mail adatai alapján.
- Az ügyfél és az ügyintéző jelszavai mostantól az erős bcrypt algoritmus használatával vannak titkosítva, amely jobb mint az SHA.
- Számos ikon mostantól egy ikon betűkészletet használ, amely sokkal könnyebbé teszi a különböző alapszínekkel rendelkező egyéni felszínek létrehozását. Ez javítja a összesített teljesítményt is a (kép) fájlok kisebb mennyiségének betöltésén keresztül.

## 2.2.7. Az OTRS 3.2 új szolgáltatásai

### 2.2.7.1. Több ügyfélközpontúság

- Az új „Ügyfélinformációs központ” egy nagyszerű vezérlőpult szerű nézetet biztosít egy ügyfélről (vállalatról). Megnézheti:
  - Az ügyfél cég eszkalált, emlékeztető, új és nyitott jegyeit.
  - Az ehhez az ügyfél céghez tartozó ügyfél-felhasználókat (partnereket) az egyéni jegyszámukkal és gyors hivatkozásokkal a számukra létrehozandó új jegyekhez.
  - Az ügyfél cég összesített jegyállapot nézetét.
- Új „váltás az ügyfélre” funkció teszi lehetővé a szükséges jogosultságokkal rendelkező ügyintézőknek, hogy belenézzenek az ügyfél paneljébe a saját jogukkal.

### 2.2.7.2. Több személyre szabhatóság

#### 2.2.7.2.1. Folyamatkezelés

- Az új folyamatkezelés lehetővé teszi a folyamatok ábrázolását az OTRS rendszeren belül.

#### 2.2.7.2.2. Az ügyfélfelület továbbfejlesztései

- Az ügyfél webes felülete most már teljesen támogatja az AJAX-ot és az ACL-eket.
- Mostantól JavaScriptet igényel és nem kompatibilis az Internet Explorer 6-os vagy korábbi verzióival.
- Az ügyfélfelületen most már beállíthatja az alapértelmezett jegytípust az új jegyekhez. Továbbá mostantól elrejtheti a jegytípust és egy alapértelmezett értéket használhat az ügyfélfelületen keresztül létrehozott összes jegynél.

#### 2.2.7.2.3. Az ügyintézői felület továbbfejlesztései

- Az ügyintézők most már képesek az eszkalációs idő alapján jegyeket keresni.
- Új lehetőség a dinamikus mezők alapértelmezetten történő megjelenítéséhez a jegykeresésben.
- Képernyőhasználati optimalizációk a jegyképernyőkön a felugró ablakokban való görgetés elkerüléséhez. Minden egyes jegyképernyőnél a RichText szerkesztő mérete most már külön-külön beállítható.
- Mostantól lehetséges a jegyek áthelyezése egy másik várólistába a jegyművelet párbeszédablakokon belül (jegyjegyzet, jegylezárás, stb.) egy beállítási lehetőség bekapcsolása után. Ez alapértelmezetten ki van kapcsolva.
- A jegykeresés mostantól közvetlenül a jegynagyítás képernyőhöz fog ugrani, ha csak egy jegy található.
- Új képesség a bejegyzéstípus elrejtéséhez a TicketActionCommon alapú képernyőknél, amely hasznos lehet több adat igazításához a böngészőablakban.
- Van egy új irodán kívüli vezérlőpult felületi elem, amely a jelenleg nem elérhető ügyfélkollégát sorolja fel.
- Az új CKEditor 4 könnyebbé és stabilabbá teszi a RichText tartalommal (mint például HTML e-mailekkel) végzett munkát.



#### **2.2.7.2.4. Adminisztrációs továbbfejlesztések**

- Az esemény alapú értesítések mostantól csak adott bejegyzésküldő típusoknál küldhetők ki.
- Az OTRS-ben lévő statisztikák motor most már érti a „hét” szót a napon, hónapon és éven felül. Ez adja meg például a „múlt héten létrehozott” jegyek jelentésének létrehozási képességét, vagy egy olyan jelentés előállítását, amely a várólistánként hetente létrehozott jegyeket jeleníti meg.
- Lehetséges személyre szabott DTL (sablon) fájlok elhelyezése a Custom/Kernel/Output/HTML fájlba azért, hogy felülbírálják a rendszer alapértelmezett DTL-fájljait, mint ahogy ez már a Perl-fájloknál működik.
- Az AdminSMIME képernyőn most már lehetséges az ember által olvasható tanúsítvány-tartalmak megjelenítése.
- A rendszerbeállítás mostantól támogatja a dátum és dátum/idő konfigurációs beállítás típusokat.

#### **2.2.7.3. Jobb skálázhatóság**

##### **2.2.7.3.1. Továbbfejlesztett jegyarchiválás**

- Amikor jegyeket archiválnak, akkor eltávolítható az az információ, hogy mely ügyintéző olvassa a jegyet és a bejegyzéseket, valamint az ügyintézők jegyfeliratkozásai. Ez alapértelmezetten aktív, és segít csökkenteni az adatbázisban lévő adatok mennyiségét a sok jeggyel és ügyintézővel rendelkező nagy rendszereknél.
- Van egy új parancsfájl is ezen adatok eltávolításához a meglévő archivált jegyekből.
- Az archivált jegyek mostantól mindig az ügyintéző által „olvasottként” jelennek meg.

##### **2.2.7.3.2. Teljesítmény továbbfejlesztések**

- A munkamenet-kezelés akár 10-szer gyorsabb, különösképpen sok aktív felhasználóval.
- Mostantól lehetséges az egyidejű ügyintézők és/vagy felhasználók korlátozása a kiszolgáló-kapacitás túlterhelésének elkerüléséhez.
- Jelentős csökkentés a végrehajtott adatbázis-utasítások számában a jegyáttekintőkön és az ügyintézői és ügyfélfelületen lévő jegymaszkokban.
  - Ez csökkenteni fogja az adatbázis-kiszolgálók terhelését, különösképpen nagy rendszereknél. Néhány esetben az OTRS láthatóan jobban válaszolóvá válik (ha a rendszer az adatbázis-terhelés vagy a késleltetés által lassult le).
- Az LDAP felhasználó-szinkronizáció teljesítménye továbbfejlesztésre került.
- A sok gyorsítótár fájljal rendelkező gyorsítótárazás teljesítménye továbbfejlesztésre került.

#### **2.2.7.4. Több együttműködési képesség**

##### **2.2.7.4.1. GyIK csatlakozó az általános felülethez**

- Mostantól lehetséges a GyIK modul (OTRS tudás adatbázis) adatainak elérése egy webszolgáltatáson keresztül (GenericInterface). Ez például hasznos lehet a GyIK bejegyzések beágyazásához a vállalati weboldalra.

## 2.3. Hardver- és szoftverkövetelmények

Az OTRS számos különböző operációs rendszerre telepíthető. Az OTRS képes futni Linuxon és más UNIX-származékon (például OpenBSD vagy FreeBSD). Az OTRS-nek nincs túlságosan nagy hardverkövetelménye. Egy olyan gép használatát javasoljuk, amelyben legalább egy 2 GHz-es Xeon vagy ehhez hasonló processzor van, 2 GB RAM és 160 GB merevlemez egy kis beállításhoz.

Az OTRS futtatásához szüksége lesz egy webkiszolgáló és egy adatbázis-kiszolgáló használatára is. Ettől eltekintve telepítenie kell a Perl-csomagot és/vagy telepíteni kell néhány további Perl-modult az OTRS-gépre. A webkiszolgálót és a Perl csomagot ugyanarra a gépre kell telepíteni mint az OTRS-t. Az adatbázis háttérprogram telepíthető helyileg vagy egy távoli gépre.

A webkiszolgálóhoz az Apache HTTP-kiszolgáló használatát javasoljuk, mert annak mod\_perl modulja nagymértékben javítja az OTRS teljesítményét. Ettől eltekintve az OTRS-nek futnia kell bármilyen webkiszolgálón, amely képes Perl-parancsfájlokat végrehajtani.

Az OTRS-t különböző adatbázisokra telepítheti. Választhat MySQL, PostgreSQL, Oracle vagy Microsoft SQL Server adatbázis-kiszolgálók közül. Ha MySQL adatbázis-kiszolgálót használ, akkor megvan az az előnye, hogy az adatbázis és néhány rendszerbeállítás a telepítés alatt beállítható a webes előtétprogramon keresztül.

A Perl csomaghoz szüksége lesz néhány további modulra, amelyek vagy a Perl-parancsértelmezővel és CPAN használatával, vagy az operációs rendszer csomagkezelőjén keresztül (rpm, yast, apt-get) telepíthetők.

Szoftverkövetelmények

### 2.3.1. Perl támogatás

- Perl 5.10 vagy magasabb

### 2.3.2. Webkiszolgáló támogatás

- Apache2 + mod\_perl2 vagy magasabb (ajánlott)
- Webkiszolgáló CGI-támogatással (a CGI nem ajánlott)

### 2.3.3. Adatbázis támogatás

- MySQL 5.0 vagy magasabb
- MariaDB
- PostgreSQL 8.4 vagy magasabb
- Oracle 10g vagy magasabb

A kézikönyvben a Perl-modulok telepítéséről szóló szakasz részletesebben leírja, hogy hogyan állíthatja be azokat, amelyek az OTRS-hez szükségesek.

Ha az OTRS olyan bináris csomagját telepíti, amely az operációs rendszeréhez lett lefordítva (rpm), akkor a csomag vagy tartalmazza az összes szükséges Perl-modult, vagy a rendszere csomagkezelőjének kell gondoskodnia a szükséges Perl-modulok függőségeiről.

## 2.3.4. Webböngésző támogatás

To use OTRS, you'll be OK if you use a modern browser with JavaScript support enabled. Supported browsers are:

- Google Chrome
- Firefox version 10 and higher
- Safari version 5 and higher
- Internet Explorer version 8 and higher, Microsoft Edge

Azt ajánljuk, hogy mindig a legújabb verzióját használja a böngészőjének, mert annak van a legjobb JavaScript és megjelenítési teljesítménye. Drámai teljesítménybeli változatosság fordulhat elő a használt böngészők között nagy adatokkal vagy nagy rendszerekkel. Örömmel adunk tanácsot az adott ügyben.

## 2.4. Közösség

Az OTRS nagy felhasználói közösséggel rendelkezik. Felhasználók és fejlesztők beszélgetnek az OTRS-ről és információkat cserélnek a kapcsolódó kérdésekről a levelezőlistákon keresztül. Használhatja a levelezőlistákat a telepítéssel, beállítással, használattal, honosítással és az OTRS fejlesztésével kapcsolatos beszélgetésekhez. Szoftverhibákat jelenthet a hibakövető rendszerünkbe.

Az OTRS közösség honlapja: <http://www.otrs.com/open-source/>.

## 2.5. Az OTRS professzionális szolgáltatásai

Az **OTRS Business Solution™** nyújtja a legjobb professzionális támogatást az OTRS csapatától, megbízható OTRS biztonsági és rendszeres ingyenes frissítésekkel, valamint **további üzleti szolgáltatások kizárólagos készletével**, amelyet rugalmasan bekapcsolhat vagy kikapcsolhat a különböző telepítési forgatókönyvek szerint.

Az **OTRS csoport** különleges **képzési programokat** kínál különböző országokban. Részt vehet a nyilvános OTRS adminisztrátori képzéseink egyikén, amelyre rendszeresen sor kerül, vagy olyan házon belüli képzésben részesülhet, amely a vállalata összes különleges igényét lefedi.

## 2. fejezet - Telepítés

Ez a fejezet a központi OTRS keretrendszer telepítését és alapvető beállítását írja le. Ez magában foglalja az OTRS forrásból történő, vagy egy bináris csomagból (mint például az RPM) való telepítésének információit.

Az itt tárgyalt témák tartalmazzák a web- és adatbázis-kiszolgálók beállításait, az OTRS és az adatbázis között lévő felületet, a további Perl-modulok telepítését, a megfelelő hozzáférési jogok beállítását az OTRS-nél, a cron-feladatok beállítását az OTRS-hez, valamint néhány alapvető beállítást az OTRS beállítófájlokban.

Kövesse az ebben a fejezetben lévő részletes lépéseket az OTRS telepítéséhez a kiszolgálóra. Ezután használhatja a webes felületét a bejelentkezéshez és a rendszer adminisztrálásához.

### 1. Az egyszerű mód - előre lefordított csomagok telepítése

Ha elérhető a platformjához, akkor használja az előre lefordított csomagokat az OTRS telepítéséhez, mivel ez a legegyszerűbb és a legkényelmesebb módszer. Ezek a <http://www.otrs.com> címen lévő letöltési területen található. A következő szakaszok az előre lefordított vagy bináris csomagokból történő OTRS telepítést írják le SUSE és Red Hat rendszereken. Ha valamilyen oknál fogva nem lenne képes használni az előre lefordított csomagokat, csak akkor kell a kézi folyamatot követnie.

#### 1.1. Az RPM telepítése egy SUSE Linux kiszolgálóra

Ez a szakasz az RPM csomag telepítését írja le egy SUSE Linux kiszolgálóra. Kipróbáltuk az összes legutóbbi SLES és openSUSE verzióval. Mielőtt elkezdené a telepítést, látogassa meg a <http://www.otrs.com/downloads> oldalt, és győződjön meg arról, hogy az elérhető legújabb OTRS RPM-csomagot használja.

##### 1.1.1. Az adatbázis előkészítése az OTRS-hez

Az OTRS-t különböző adatbázis háttérprogramokkal használhatja: MySQL, PostgreSQL, Oracle vagy Microsoft SQL Server. A legnépszerűbb adatbázis az OTRS telepítéséhez a MySQL. Ez a fejezet a MySQL beállításához szükséges lépések megtételét mutatja be egy SUSE-alapú kiszolgálón. Természetesen az adatbázist egy dedikált adatbázis-kiszolgálóra is telepítheti, ha a skálázhatóság vagy más célok miatt ez szükséges.

#### Megjegyzés

Ha ezt a fejezetet openSUSE 12.3 és újabb rendszereken követi, akkor tulajdonképpen nem a MySQL adatbázis-kiszolgálót fogja telepíteni, hanem a MariaDB-t, amely a MySQL kódjának egy MySQL-kompatibilis elágaztatása. Ez nem probléma, ez is ugyanúgy fog működni (sőt egy picit jobban is néhány ponton).

Telepítse a MySQL adatbázis-kiszolgálót a következő parancs rendszergazdaként való végrehajtásával:

```
linux:~ # zypper install mysql perl-DBD-mysql
```

Ez az alapértelmezett beállításokkal fogja telepíteni a MySQL-t a rendszerre. Meg kell változtatnia az alapértelmezéseket azért, hogy alkalmassá tegye az OTRS-hez.

Egy szövegszerkesztővel nyissa meg az `/etc/my.cnf` fájlt, és változtassa meg a **max\_allowed\_packet** sort benne, és adjon hozzá egy sort alá, úgymint itt látható:

```
max_allowed_packet=20M
query_cache_size=32M
```

Most hajtsa végre a **rcmysql restart** parancsot az adatbázis-kiszolgáló újraindításához és a változtatások bekapcsolásához. Ezután futtassa a **/usr/bin/mysql\_secure\_installation** parancsot, és kövesse a képernyőn lévő utasításokat az adatbázis root jelszavának beállításához, a névtelen hozzáférés eltávolításához és a teszt adatbázis eltávolításához. Végül futtassa a **chkconfig -a mysql** parancsot azért, hogy meggyőződhessen arról, hogy a MySQL automatikusan elindul a kiszolgáló indításakor.

## 1.1.2. Az OTRS telepítése

Telepítse az OTRS-t parancssoron keresztül a **zypper** használatával. Ez le fog húzni néhány függőséget is, mint például az Apache webkiszolgáló és néhány Perl-modul. Győződjön meg arról, hogy átmásolta az OTRS RPM fájlt a jelenlegi könyvtárba.

```
otrs-sles:~ # zypper install otrs-3.3.*.rpm
....
Retrieving package otrs-3.3.3-01.noarch (1/26), 17.5 MiB (74.3 MiB unpacked)
Installing: otrs-3.3.3-01 [done]
Additional rpm output:
Check OTRS user ... otrs added.

Next steps:

[start database and Apache]
Make sure your database is running and execute 'rcapache2 restart'.

[install the OTRS database]
Use a webbrowser and open this link:
http://myserver.example.com/otrs/installer.pl

[OTRS services]
Start OTRS 'rcotrs start-force' (rcotrs {start|stop|status|restart|start-force|
                                stop-force}).

((enjoy))

Your OTRS Team
http://otrs.org/

otrs-sles:~ #
```

*Parancsfájl: Parancs az OTRS telepítéséhez.*

Az OTRS telepítése kész. Indítsa el a webkiszolgálót az OTRS-re jellemző változtatások betöltéséhez a beállításába, amint a lenti parancsfájlban látható. Futtassa le a **chkconfig** parancsot is hogy meggyőződhessen arról, hogy az OTRS automatikusan elindul-e, amikor a kiszolgáló újraindul.

```
otrs-sles:~ # chkconfig -a apache2
apache2          0:off 1:off 2:off 3:on  4:off 5:on  6:off
otrs-sles:~ # rcapache2 start
Starting httpd2 (prefork) httpd2-prefork: Could not reliably determine the server's fully
qualified domain name, using 10.x.x.x for ServerName

done
otrs-sles:~ #
```

*Parancsfájl: A webkiszolgáló indítása.*

### 1.1.3. További Perl-modulok telepítése

Az OTRS-nek szüksége van néhány modulra, amelyek az RPM által telepíthetők. Ezeket ezután telepítheti kézzel. Az /opt/otrs könyvtárban található bin/otrs.CheckModules.pl parancsfájl futtatásával ellenőrizheti, hogy mely modulok hiányoznak. Néhány modul csak olyan opcionális funkcionalitáshoz szükséges, mint például IMAP(S) kiszolgálókkal történő kommunikáció vagy PDF-előállítás. SLES rendszeren hozzá kell adnia egy további tárolót a zypper beállításaihoz azért, hogy beszerezze a rendszerhez szükséges modulokat. Válassza ki az operációs rendszer verziójához szükséges modult innen: <http://download.opensuse.org/repositories/devel:/languages:/perl/>. Adja hozzá a tárolót, úgymint ezt a SLES 11 SP2 verzióhoz:

```
zypper ar -f -n perl http://download.opensuse.org/repositories/devel:/languages:/perl/SLE_11_SP2 Perl
```

Az openSUSE 12.3-as verzióján a további tároló csak a Mail::IMAPClient modulhoz szükséges, amelyre csak akkor lehet szüksége, ha egy TLS-sel titkosított IMAP-kiszolgálóról kell a leveleket begyűjteni. A megfelelő sor ehhez hasonlóan nézhet ki:

```
zypper ar -f -n perl http://download.opensuse.org/repositories/devel:/languages:/perl/openSUSE_12.3/ Perl
```

A zypper első alkalommal történő használatakor, miután hozzáadta ezt a tárolót, meg fogja kérni, hogy adja meg annak a kulcsát. Most már telepítheti a hiányzó modulokat, ahogy alább látható.

```
otrs-sles:/opt/otrs # zypper install -y "perl(YAML::LibYAML)"
Refreshing service 'susecloud'.
Retrieving repository 'perl' metadata [\]

New repository or package signing key received:
Key ID: DCCA98DDDCEF338C
Key Name: devel:languages:perl OBS Project <devel:languages:perl@build.opensuse.org>
Key Fingerprint: 36F0AC0BCA9D8AF2871703C5DCCA98DDDCEF338C
Key Created: Wed Oct 10 22:04:18 2012
Key Expires: Fri Dec 19 22:04:18 2014
Repository: perl

Do you want to reject the key, trust temporarily, or trust always? [r/t/a/?] (r): a
Retrieving repository 'perl' metadata [done]
Building repository 'perl' cache [done]
Loading repository data...
Reading installed packages...
'perl(YAML::LibYAML)' not found in package names. Trying capabilities.
Resolving package dependencies...

The following NEW package is going to be installed:
perl-YAML-LibYAML

The following package is not supported by its vendor:
perl-YAML-LibYAML

Retrieving package perl-YAML-LibYAML-0.38-12.4.x86_64 (1/1), 75.0 KiB (196.0 KiB unpacked)
Retrieving: perl-YAML-LibYAML-0.38-12.4.x86_64.rpm [done (55.7 KiB/s)]
Installing: perl-YAML-LibYAML-0.38-12.4 [done]
```

A következő lépés az OTRS beállítása a webes telepítő használatával, amint az ebben a szakaszban le van írva.

## 1.2. Az OTRS telepítése Red Hat Enterprise Linux vagy CentOS rendszerre

Ez a szakasz az RPM csomag telepítését írja le egy Red Hat Enterprise Linux (RHEL) vagy CentOS kiszolgálóra. Az OTRS 3.3 és újabb verzióinál RHEL 6 vagy CentOS 6 a követelmény, az 5-ös verzió nem támogatott. Mielőtt elkezdené a telepítést, látogassa meg a <http://www.otrs.com/downloads> oldalt, és győződjön meg arról, hogy az elérhető legújabb OTRS RPM-csomagot használja.

### 1.2.1. Az adatbázis előkészítése az OTRS-hez

Az OTRS-t különböző adatbázis háttérprogramokkal használhatja: MySQL, PostgreSQL, Oracle vagy Microsoft SQL Server. A legnépszerűbb adatbázis az OTRS telepítéséhez a MySQL. Ez a fejezet a MySQL beállításához szükséges lépések megtételét mutatja be egy RHEL-alapú kiszolgálón. Természetesen az adatbázist egy dedikált adatbázis-kiszolgálóra is telepítheti, ha a skálázhatóság vagy más célok miatt ez szükséges.

Telepítse a MySQL adatbázis-kiszolgálót a következő parancs rendszergazdaként való végrehajtásával:

```
[root@otrs-centos6 ~]# yum -y install mysql-server
```

Ez az alapértelmezett beállításokkal fogja telepíteni a MySQL-t a rendszerre. Meg kell változtatnia az alapértelmezéseket azért, hogy alkalmassá tegye az OTRS-hez. Egy szövegszerkesztővel nyissa meg az `/etc/my.cnf` fájlt, és adja hozzá a következő két sort a `[mysqld]` szakasz alá:

```
max_allowed_packet=20M
query_cache_size=32M
```

Most hajtja végre a **service mysqld start** parancsot az adatbázis-kiszolgáló újraindításához és a változtatások bekapcsolásához. Ezután futtassa a **/usr/bin/mysql\_secure\_installation** parancsot, és kövesse a képernyőn lévő utasításokat az adatbázis root jelszavának beállításához, a névtelen hozzáférés eltávolításához és a teszt adatbázis eltávolításához. Végül futtassa a **chkconfig mysqld on** parancsot azért, hogy meggyőződhessen arról, hogy a MySQL automatikusan elindul a kiszolgáló indításakor.

### 1.2.2. Az OTRS telepítése

Telepítse az OTRS-t parancssoron keresztül a **yum** használatával. Ez le fog húzni néhány függőséget is, mint például az Apache webkiszolgáló és néhány Perl-modul. Győződjön meg arról, hogy átmásolta az OTRS RPM fájlt a jelenlegi könyvtárba.

```
[root@otrs-centos6 ~]# yum install --nogpgcheck otrs-3.3.*.rpm
...
Dependencies Resolved
```

Package	Arch	Version	Repository	Size
=====				
Installing:				
otrs	noarch	3.3.3-01	/otrs-3.3.3-01.noarch	74 M
Installing for dependencies:				
apr	x86_64	1.3.9-5.el6_2	updates	123 k
...				
procmail	x86_64	3.22-25.1.el6	base	163 k

```
Transaction Summary
```

```

=====
Install      26 Package(s)

Total size: 80 M
Total download size: 6.0 M
Installed size: 88 M
Downloading Packages:
(1/25): apr-1.3.9-5.el6_2.x86_64.rpm          | 123 kB    00:00
...
(25/25): procmail-3.22-25.1.el6.x86_64.rpm  | 163 kB    00:00
-----
Total                                          887 kB/s | 6.0 MB    00:06
Running rpm_check_debug
Running Transaction Test
Transaction Test Succeeded
Running Transaction
  Installing : apr-1.3.9-5.el6_2.x86_64      1/26
  ...
  Installing : otrs-3.3.3-01.noarch          26/26
Check OTRS user ... otrs added.

Next steps:

[httpd services]
Restart httpd 'service httpd restart'

[install the OTRS database]
Make sure your database server is running.
Use a web browser and open this link:
http://myserver.example.com/otrs/installer.pl

[OTRS services]
Start OTRS 'service otrs start' (service otrs {start|stop|status|restart}).

((enjoy))

Your OTRS Team

Installed:
  otrs.noarch 0:3.3.3-01

Dependency Installed:
  ...

Complete!
[root@otrs-centos6 ~]#

```

*Parancsfájl: Parancs az OTRS telepítéséhez.*

Az OTRS telepítése befejeződött. Most meg kell győződnie arról, hogy az Apache elindult, és hogy elindul a kiszolgáló újraindításakor is.

```

[root@otrs-centos6 ~]# chkconfig httpd on
[root@otrs-centos6 ~]# service httpd start
Starting httpd: httpd: Could not reliably determine the server's fully qualified domain
name, using 10.x.x.x for ServerName [ OK ]
[root@otrs-centos6 ~]#

```

*Parancsfájl: A webkiszolgáló indítása.*

### 1.2.3. További Perl-modulok telepítése

Az OTRS-nek szüksége van néhány modulra, amelyek az RPM által telepíthetők. Ezeket ezután telepítheti kézzel. Az `/opt/otrs` könyvtárban található `bin/otrs.CheckModules.pl` parancsfájl futtatásával ellenőrizheti, hogy mely modulok hiányoznak. Néhány modul csak olyan opcionális funkcionálitáshoz szükséges, mint például IMAP(S) kiszolgálókkal történő kommunikáció vagy PDF-előállítás. Red Hat vagy CentOS rendszeren ezen modulok telepítését az EPEL tárolóból javasoljuk, amely a Fedora



projekt által karbantartott tároló, és kiváló minőségű csomagokat biztosít a RHEL és származékai számára. További információkért nézze meg [az EPEL weboldalát](#).

Ha RHEL 6 vagy CentOS 6 rendszereken van, akkor [erről az oldalról](#) szerezheti be a legújabb csomagot az EPEL-hez. Egyúttal hozzáadhatja ezt a tárolót a yum programhoz az ezen az oldalon talált RPM URL másolásával és a következő parancs végrehajtásával:

```
[root@otrs-centos6 otrs]# yum -y install http://download.fedoraproject.org/pub/epel/6/i386/epel-release-6-8.noarch.rpm
Loaded plugins: security
Setting up Install Process
epel-release-6-8.noarch.rpm | 14 kB 00:00
Examining /var/tmp/yum-root-7jrJef/epel-release-6-8.noarch.rpm: epel-release-6-8.noarch
Marking /var/tmp/yum-root-7jrJef/epel-release-6-8.noarch.rpm to be installed
Resolving Dependencies
--> Running transaction check
---> Package epel-release.noarch 0:6-8 will be installed
--> Finished Dependency Resolution

Dependencies Resolved

=====
Package Arch Version Repository Size
=====
Installing:
epel-release noarch 6-8 /epel-release-6-8.noarch 22 k
Transaction Summary
=====
Install 1 Package(s)

Total size: 22 k
Installed size: 22 k
Downloading Packages:
Running rpm_check_debug
Running Transaction Test
Transaction Test Succeeded
Running Transaction
  Installing : epel-release-6-8.noarch 1/1
  Verifying : epel-release-6-8.noarch 1/1

Installed:
  epel-release.noarch 0:6-8

Complete!
[root@otrs-centos6 otrs]#
```

A yum első alkalommal történő használatakor, miután hozzáadta ezt a tárolót, meg fogja kérni, hogy adja meg annak a kulcsát. Most már telepítheti a hiányzó modulokat, ahogy alább látható.

```
[root@otrs-centos6 otrs]# yum -y install "perl(Text::CSV_XS)"
Loaded plugins: security
Setting up Install Process
Resolving Dependencies
--> Running transaction check
---> Package perl-Text-CSV_XS.x86_64 0:0.85-1.el6 will be installed
--> Finished Dependency Resolution

Dependencies Resolved

=====
Package Arch Version Repository Size
=====
Installing:
perl-Text-CSV_XS x86_64 0.85-1.el6 epel 71 k
Transaction Summary
=====
```

```
=====
Install      1 Package(s)

Total download size: 71 k
Installed size: 154 k
Downloading Packages:
perl-Text-CSV_XS-0.85-1.el6.x86_64.rpm | 71 kB    00:00
warning: rpmts_HdrFromFdno: Header V3 RSA/SHA256 Signature, key ID 0608b895: NOKEY
Retrieving key from file:///etc/pki/rpm-gpg/RPM-GPG-KEY-EPEL-6
Importing GPG key 0x0608B895:
  Userid : EPEL (6) <epel@fedoraproject.org>
  Package: epel-release-6-8.noarch (@/epel-release-6-8.noarch)
  From   : /etc/pki/rpm-gpg/RPM-GPG-KEY-EPEL-6
Is this ok [y/N]: y
Running rpm_check_debug
Running Transaction Test
Transaction Test Succeeded
Running Transaction
  Installing : perl-Text-CSV_XS-0.85-1.el6.x86_64      1/1
  Verifying  : perl-Text-CSV_XS-0.85-1.el6.x86_64      1/1

Installed:
  perl-Text-CSV_XS.x86_64 0:0.85-1.el6

Complete!
[root@otrs-centos6 otrs]#
```

A következő lépés az OTRS beállítása a webes telepítő használatával, amint az ebben a szakaszban le van írva.

## 1.2.4. Oracle adatbázis-illesztőprogram telepítése Red Hat / CentOS rendszerre

Ha az OTRS-t egy Oracle adatbázisra szeretné telepíteni, akkor a DBD::Oracle adatbázis-illesztőprogram lefordítására és telepítésére lesz szüksége. Ez némileg bonyolultabb bármely egyéb csomagok telepítésénél. Ez azért van, mert az Oracle egy szabadalomvédett adatbázis, és sem a Red Hat, sem a CentOS projekt nem jogosult az illesztőprogramok terjesztésére az RPM-tárolóikban.

Mindenek előtt telepítenünk kellene a gcc, a make és a CPAN programokat, hogy le tudjuk fordítani és telepíteni tudjuk az illesztőprogramot. Alább láthatja a CentOS rendszeren szükséges parancsot. Más verzióknál egy kicsit másképp nézhet ki.

```
[root@otrs-centos6 otrs]# yum -y install gcc make "perl(CPAN)"
```

A következő lépés az adatbáziskliens beszerzése és telepítése. Ehhez regisztrálnia kellene egy ingyenes fiókot az Oracle weboldalán. Az illesztőprogramokat erről az oldalról töltheti le: <http://www.oracle.com/technetwork/database/features/instant-client/index-097480.html>. Válassza ki a rendszere architektúrájának megfelelő Linux x86 vagy x86-64 verziót. Ezt az **uname -i** paranccsal ellenőrizheti. Ez vagy „x86\_64” az x86-64 verzióhoz, vagy „i386” az x86-hoz. Le kell töltenie az „Instant Client Package - Basic”, az „Instant Client Package - SQL\*Plus” és az „Instant Client Package - SDK” csomagokat. Mentse el ezeket valahova a lemezen. Most a root felhasználóként telepítheti a csomagokat a következő parancs használatával:

```
[root@otrs-centos6 otrs]# yum install oracle-instantclient*
```

Ezután be kell állítania két környezeti változót, és le kell fordítania a DBD::Oracle illesztőprogramot. Ezeket a feladatokat ismét a root felhasználóként hajtsa végre. A lépéseket az alábbiakban ismertetjük. Vegye figyelembe, hogy a rövidség miatt a parancsok által kiírt sorok egy része eltávolításra került.

```
[root@otrs-centos6 otrs]# export ORACLE_HOME=/usr/lib/oracle/11.2/client64
[root@otrs-centos6 otrs]# export LD_LIBRARY_PATH=$ORACLE_HOME/lib
[root@otrs-centos6 otrs]# cpan
cpan[1]> look DBD::Oracle
...
Fetching with LWP:
  http://www.perl.org/CPAN/authors/id/P/PY/PYTHIAN/CHECKSUMS
Checksum for /root/.cpan/sources/authors/id/P/PY/PYTHIAN/DBD-Oracle-1.62.tar.gz ok
Scanning cache /root/.cpan/build for sizes
DONE
...
Working directory is /root/.cpan/build/DBD-Oracle-1.62-ZH6LNy
[root@localhost DBD-Oracle-1.62-ZH6LNy]# perl Makefile.PL
...
[root@localhost DBD-Oracle-1.62-ZH6LNy]# make
...
[root@localhost DBD-Oracle-1.62-ZH6LNy]# make install
...
cpan[2]> exit
Terminal does not support GetHistory.
Lockfile removed.
```

Most szerkesztenie kell a Kernel/Config.pm fájlt az ORACLE\_HOME megadásához. A következő lépés az OTRS beállítása a webes telepítő használatával, amint az ebben a szakaszban le van írva.

## 1.3. Az OTRS telepítése Debian vagy Ubuntu rendszerre

### Fontos

Az OTRS programot forrásból telepítse, és ne használja azokat az OTRS csomagokat, amelyeket a Debian/Ubuntu biztosít.

A szükséges Perl modulok telepítése egyszerűbb, ha az elérhető csomagokat használja:

```
apt-get install libapache2-mod-perl2 libdbd-mysql-perl libtimedate-perl libnet-dns-perl \
  libnet-ldap-perl libio-socket-ssl-perl libpdf-api2-perl libdbd-mysql-perl libsoap-lite-
perl \
  libgd-text-perl libtext-csv-xs-perl libjson-xs-perl libgd-graph-perl libapache-dbi-perl
```

## 2. Telepítés forrásból (Linux, Unix)

### 2.1. 1. lépés: a .tar.gz telepítése

Ha forrásból szeretné telepíteni az OTRS-t, akkor először töltsse le a forrásarchívumot .tar.gz, .tar.bz2 vagy .zip fájlként az <http://www.otrs.com/try/> oldalról.

Bontsa ki az archívumot (például a **tar** használatával) az /opt könyvtárba, és nevezze át a könyvtárat otrs-x.x.x névről otrs névre (lásd a lenti parancsfájlt).

```
shell> tar xzf /tmp/otrs-x.x.x.tar.gz
shell> mv otrs-x.x.x /opt/otrs
```

### 2.2. 2. lépés: további Perl-modulok telepítése

Használja a következő parancsfájlt, hogy áttekintést kapjon az összes telepített és szükséges CPAN-modulról.

```
shell> perl /opt/otrs/bin/otrs.CheckModules.pl
o CGI.....ok (v3.60)
o Crypt::PasswdMD5.....ok (v1.3)
o Crypt::SSLeay.....Not installed! (Optional - Required for Generic Interface
SOAP SSL connections.)
o CSS::Minifier.....ok (v0.01)
o Date::Format.....ok (v2.22)
o Date::Pcalc.....ok (v1.2)
...
```

A hiányzó Perl-modulok telepítéséhez a következőket teheti:

### 2.2.1. a) Telepítse a csomagokat a Linux disztribúció csomagkezelőjén keresztül

- Red Hat, CentOS, Fedora vagy ezekkel kompatibilis rendszereknél:

```
shell> yum install "perl(Digest::MD5)"
```

- SUSE Linux Enterprise Server, openSUSE vagy ezekkel kompatibilis rendszereknél: először határozza meg a csomag nevét, amely a modult szállítja. Általában a Saját::Modul modulhoz tartozó csomagot „perl-Saját-Modul” néven hívják.

```
shell> zypper search Digest::MD5
```

Ezután telepítse:

```
shell> zypper install perl-Digest-MD5
```

- Debian, Ubuntu vagy ezekkel kompatibilis rendszereknél először határozza meg a csomag nevét, amely a modult szállítja. Általában a Saját::Modul modulhoz tartozó csomagot „libsaját-modul-perl” néven hívják.

```
shell> apt-cache search Digest::MD5
```

Ezután telepítse:

```
shell> apt-get install libdigest-md5-perl
```

Vegye figyelembe, hogy előfordulhat, hogy nem található meg minden modul vagy azok szükséges verziói a disztribúció tárolójában. Ebben az esetben választhatja ezen modulok telepítését a CPAN-on keresztül (lásd alább).

### 2.2.2. b) Telepítse a szükséges modulokat a CPAN parancsértelmezőn keresztül

Ne feledje, hogy amikor Linux rendszeren van, akkor a CPAN-t a rendszergazda fiókkal kell futtatnia, mert a moduloknak hozzáférhetőnek kell lenniük mind az OTRS fióknak, mind annak a fióknak, amely alatt a webkiszolgáló fut.

```
shell> perl -MCPAN -e shell;
...
install Digest::MD5
install Crypt::PasswdMD5
```

...

A parancsfájl által felsorolt bármely opcionális modul a célrendszer speciális követelményeitől függően kell telepítenie.

## 2.3. 3. lépés: OTRS felhasználó létrehozása

Felhasználó létrehozása:

```
shell> useradd -d /opt/otrs -c 'OTRS user' otrs
```

Felhasználó hozzáadása a webkiszolgáló csoportjához (ha a webkiszolgáló nem az OTRS felhasználójaként fut):

```
shell> usermod -G www otrs  
(SUSE=www, Red Hat/CentOS/Fedora=apache, Debian/Ubuntu=www-data)
```

## 2.4. 4. lépés: alapértelmezett beállítófájlok bekapcsolása

Két OTRS beállítófájl van az \$OTRS\_HOME/Kernel/\*.dist és az \$OTRS\_HOME/Kernel/Config/\*.dist fájlba csomagolva. Be kell kapcsolnia azokat a „.dist” fájlnev-kiterjesztés nélkül történő átmásolással.

```
shell> cd /opt/otrs/  
shell> cp Kernel/Config.pm.dist Kernel/Config.pm  
shell> cp Kernel/Config/GenericAgent.pm.dist Kernel/Config/GenericAgent.pm
```

## 2.5. 5. lépés: annak ellenőrzése, hogy minden szükséges modul telepítve van-e

```
shell> perl -cw /opt/otrs/bin/cgi-bin/index.pl  
/opt/otrs/bin/cgi-bin/index.pl syntax OK  
  
shell> perl -cw /opt/otrs/bin/cgi-bin/customer.pl  
/opt/otrs/bin/cgi-bin/customer.pl syntax OK  
  
shell> perl -cw /opt/otrs/bin/otrs.PostMaster.pl  
/opt/otrs/bin/otrs.PostMaster.pl syntax OK
```

A „syntax OK” azt mondja, hogy az összes kötelező Perl-modul telepítve van.

## 2.6. 6. lépés: az Apache webkiszolgáló beállítása

Mindenek előtt telepítenie kell az Apache2 webkiszolgálót és a mod\_perl modult. Ezt jellemzően a rendszerek csomagkezelőjéből kellene megtenni. Lent fogja megtalálni az Apache beállításához szükséges parancsokat a legnépszerűbb Linux disztribúciókon.

```
# rhel / centos:  
shell> yum install httpd mod_perl  
  
# suse:  
shell> zypper install apache2-mod_perl
```

```
# debian/ubuntu:  
shell> apt-get install apache2 libapache2-mod-perl2
```

Az OTRS webes felületének egy rövid URL-en keresztül történő hozzáférésehez az Alias és a ScriptAlias bejegyzések szükségesek. A legtöbb Apache telepítésnek van egy `conf.d` könyvtára mellékelve. Linux rendszereknél általában ez a könyvtár az `/etc/apache` vagy az `/etc/apache2` alatt található. Jelentkezzen be root felhasználóként, lépjen be a `conf.d` könyvtárba, és kapcsolja hozzá az `/opt/otrs/scripts/apache2-httpd.include.conf` fájlban található megfelelő sablont egy `zzz_otrs.conf` nevű fájlhoz az Apache beállítási könyvtárában (hogy meggyőződhessen arról, hogy betöltődik az egyéb beállítások után).

Indítsa újra a webkiszolgálót az új konfigurációs beállítások betöltéséhez. A legtöbb rendszeren a webkiszolgálót az `/etc/init.d/apache2 restart` paranccsal indíthatja el vagy indíthatja újra.

Most már a webkiszolgálónak beállítva kell lennie az OTRS-hez.

## 2.7. 7. lépés: fájljogosultságok

A fájljogosultságokat be kell állítani, hogy az OTRS képes legyen olvasni és írni a fájlokat:

```
otrs.SetPermissions.pl [ --otrs-user= OTRS felhasználó, alapértelmezetten #otrs" ] { --web-group= a webkiszolgáló felhasználójának csoportja }
```

Például:

- Olyan webkiszolgálónál, amely az OTRS felhasználóként fut:

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --web-user=otrs
```

- A `wwwrun` felhasználóval futó webkiszolgálónál (például SUSE):

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=wwwrun
```

- Apache felhasználóval futó webkiszolgálónál (például Red Hat, CentOS):

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=apache
```

- A `www-data` felhasználóval futó webkiszolgálónál (például Debian, Ubuntu):

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=www-data
```

## 2.8. 8. lépés: adatbázis-beállítás és alapvető rendszerbeállítás

Használja a <http://localhost/otrs/installer.pl> címen elérhető webes telepítőt (cserélje ki a „localhost” nevet az OTRS gépnevével) az adatbázis beállításához és az alapvető rendszerbeállításokhoz, mint például az e-mail fiókok.

## 2.9. 9. lépés: első bejelentkezés

Most már készen áll a rendszerre való bejelentkezéshez a <http://localhost/otrs/index.pl> címen a webes telepítőben beállított hitelesítési adatokkal (felhasználó: `root@localhost`).

Ezzel a lépéssel az alapvető rendszerbeállítás befejeződött.

## 2.10. 10. lépés: első e-mail

Az e-mail fogadás ellenőrzéséhez átküldhet egy e-mailt közvetlenül az `/opt/otrs/bin/otrs.Postmaster.pl` fájlra:

```
shell> cat /opt/otrs/doc/sample_mails/test-email-1.box | /opt/otrs/bin/otrs.PostMaster.pl
```

## 2.11. 11. lépés: cron-feladatok az OTRS felhasználóhoz

Számos alapértelmezett OTRS cron-feladat van az `/opt/otrs/var/cron/*.dist` fájlokban. Ezek a „.dist” fájlnev-kiterjesztés nélkül történő átmásolással kapcsolhatók be.

```
shell> cd var/cron
shell> for foo in *.dist; do cp $foo `basename $foo .dist`; done
```

Ezen cron-feladatok ütemezéséhez a rendszeren használhatja a `Cron.sh` parancsfájlt. Győződjön meg arról, hogy az OTRS rendszer felhasználójaként hajtsa végre!

A cron-feladatok ütemezése első alkalommal:

```
shell> /opt/otrs/bin/Cron.sh start
```

A cron-feladatok ütemezésének frissítése, ha változtat rajtuk:

```
shell> /opt/otrs/bin/Cron.sh restart
```

A cron-feladatok leállítása (karbantartáskor hasznos):

```
shell> /opt/otrs/bin/Cron.sh stop
```

Megjegyzés: a 3.3.7-es verziótól az OTRS ütemező egy cron-feladatot használ az indításhoz és az életben tartáshoz. Győződjön meg arról, hogy a `scheduler_watchdog` cron-feladat be van-e kapcsolva.

## 2.12. 12. lépés: további információk

Azt tanácsoljuk, hogy olvassa el az OTRS teljesítmény-hangolási fejezetét.

Ha problémákkal szembesül a telepítésnél, akkor az `otrs@otrs.org` levelezőlistánkra küldhet üzenetet (<http://lists.otrs.org/>).

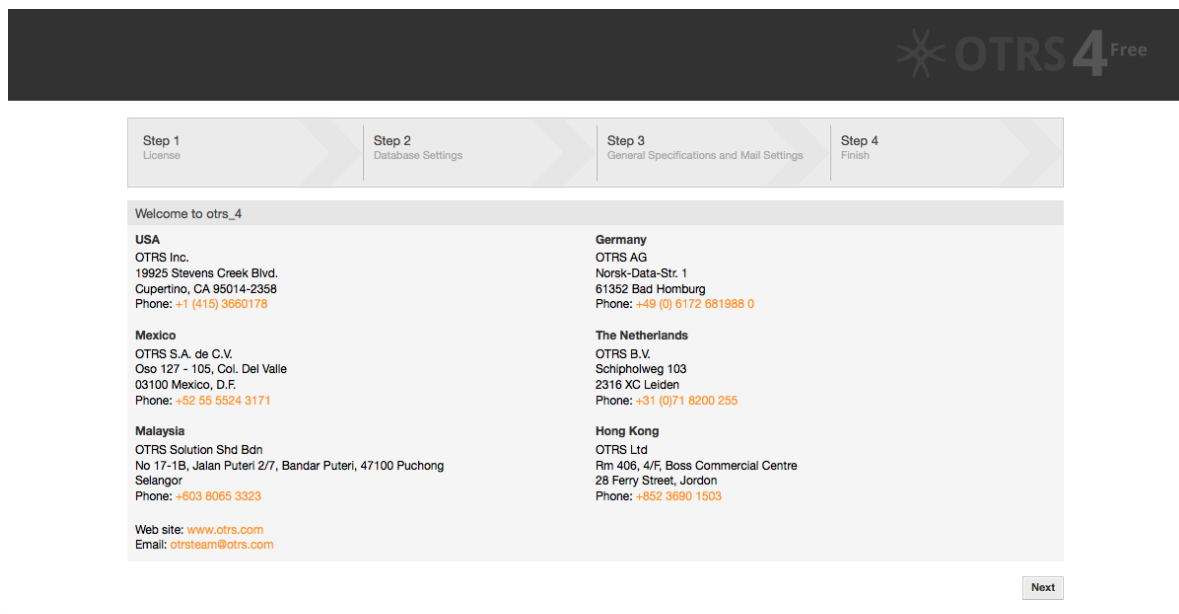
Kérdezhet az OTRS csoporttól is, hogy segítsenek az OTRS tervezésében vagy telepítésében, illetve nézzék át a telepített OTRS rendszert. A [professzionális szolgáltatásunkat](#) arra tervezték, hogy segítsen az OTRS gyorsabb telepítésében, és hogy a legtöbb hasznot hozza ki az OTRS-ből.

## 3. A webes telepítő használata

Miután telepítette az OTRS szoftvert, használhatja az OTRS webes telepítőjét az OTRS adatbázis beállításához és konfigurálásához. A webes telepítő egy weboldal, amelyet a böngészőjében látogathat meg. Az URL a webes telepítőhöz: <http://localhost/otrs/installer.pl>.

Amikor a webes telepítő elindul, akkor kövesse a következő lépéseket a rendszer beállításához:

1. Nézze meg az OTRS irodákról szóló információkat, és kattintson a „Következő” gombra a folytatáshoz (lásd a lenti ábrát).



Ábra: Üdvözlő képernyő.

2. Read the GNU GENERAL PUBLIC LICENSE (see Figure below) and accept it, by clicking the corresponding button at the bottom of the page.

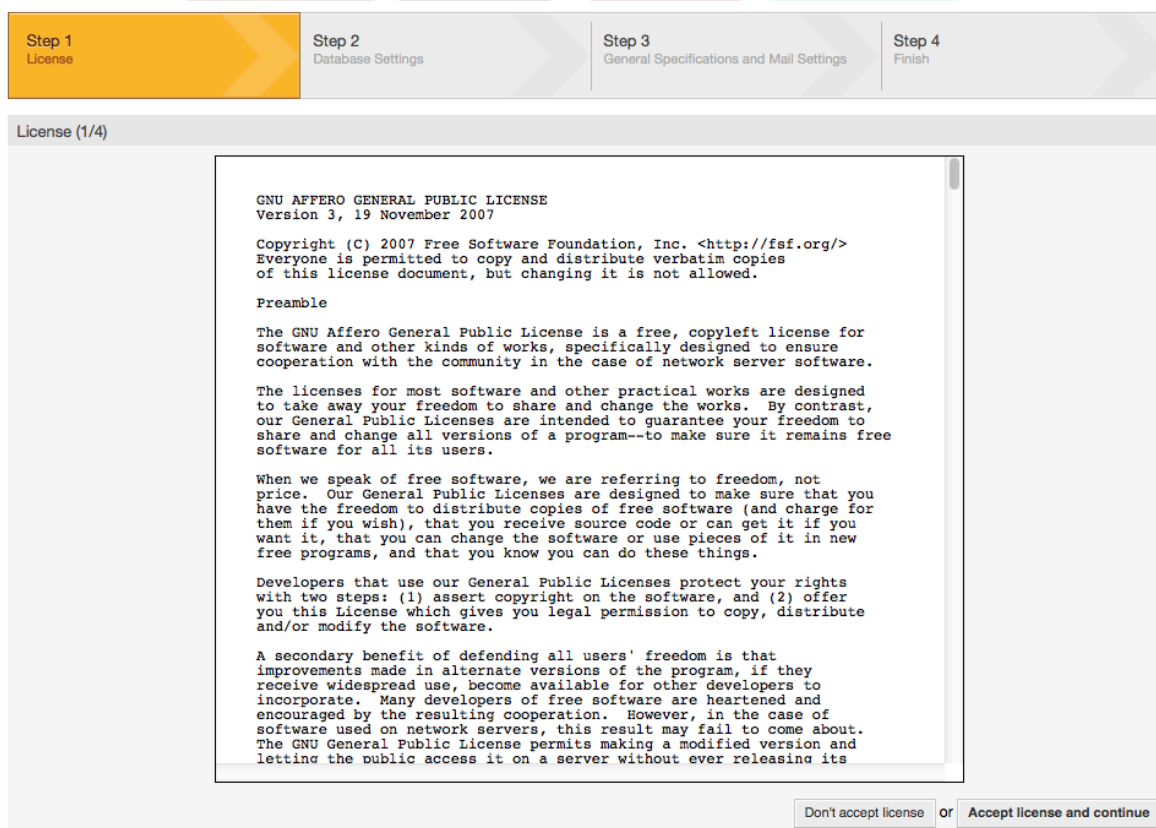
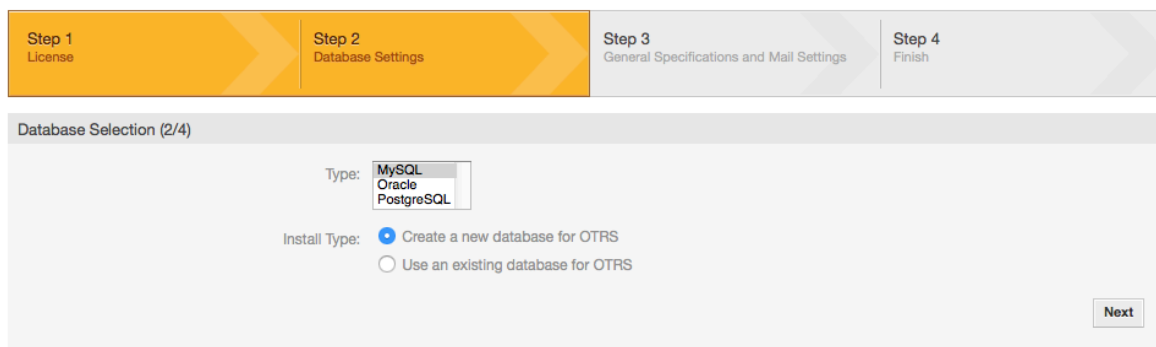




Figure: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE.

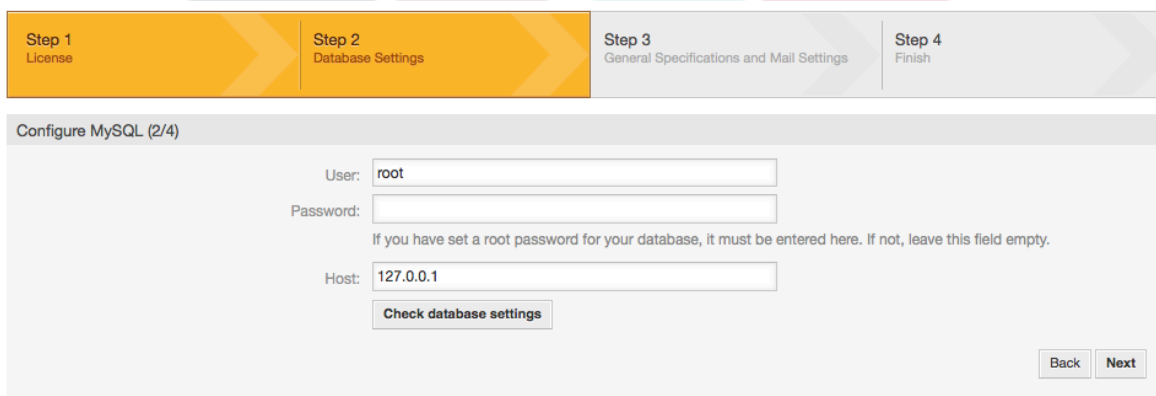
3. Válassza ki az adatbázist, amelyet az OTRS-sel használni szeretne. Ha MySQL, PostgreSQL vagy Microsoft SQL Server lesz kiválasztva adatbázisként, akkor itt választhatja ki azt is, hogy a webes telepítővel szeretné-e létrehozni az adatbázist vagy az adatbázis adminisztrátor már létrehozott egy üres adatbázist, amelyet használni kíván. Ezután kattintson a „Következő” gombra (lásd a lenti ábrát).



The screenshot shows the 'Database Selection (2/4)' step of the OTRS installation wizard. At the top, there is a progress bar with four steps: Step 1 License, Step 2 Database Settings (highlighted in orange), Step 3 General Specifications and Mail Settings, and Step 4 Finish. Below the progress bar, the 'Type:' dropdown menu is set to 'MySQL', with 'Oracle' and 'PostgreSQL' also visible. Under 'Install Type:', the radio button for 'Create a new database for OTRS' is selected. A 'Next' button is located at the bottom right of the form.

Ábra: Adatbázis-választás.

4. A választott adatbázistól függően, illetve ha a webes telepítővel kívánta létrehozni az adatbázist vagy egy meglévőt akart használni az előző lépésben, akkor ez a képernyő egy kicsit eltérhet. Írja be a hitelesítési adatokat az adatbázishoz ezen a képernyőn.



The screenshot shows the 'Configure MySQL (2/4)' step of the OTRS installation wizard. The progress bar at the top is identical to the previous step, with Step 2 Database Settings highlighted. The main form area contains input fields for 'User:' (with 'root' entered), 'Password:', and 'Host:' (with '127.0.0.1' entered). A note below the password field states: 'If you have set a root password for your database, it must be entered here. If not, leave this field empty.' A 'Check database settings' button is positioned below the host field. 'Back' and 'Next' buttons are located at the bottom right.

Ábra: Adatbázis hitelesítési adatok.

5. Hozzon létre egy új adatbázis felhasználót, válasszon egy nevet az adatbázisnak, és kattintson a „Következő” gombra (lásd a lenti ábrát).

## Figyelem

Az OTRS elő fog állítani egy erős jelszót önnek. Lehetséges a saját jelszavának megadása, ha ezt jobban szeretné. A jelszó a `Kernel/Config.pm` beállítófájlba lesz kiírva, így nem szükséges emlékeznie erre a jelszóra.

Step 1 License | Step 2 Database Settings | Step 3 General Specifications and Mail Settings | Step 4 Finish

Configure MySQL (2/4)

User:

Password:

If you have set a root password for your database, it must be entered here. If not, leave this field empty.

Host:

**Result of database check**

✔ Database check successful.

**Database User (New)**

User:

A new database user with limited permissions will be created for this OTRS system.

Password:

Repeat Password:

Generated password: **22CtxEdi0wfmA211**

**Database**

Database name:

Back Next

Ábra: Adatbázis-beállítások.

6. Ha szükséges, akkor az adatbázis létre lesz hozva, és fel lesz töltve, ahogy ezen a képen látható. Kattintson a „Következő” gombra a következő képernyőre jutáshoz.

Step 1 License | Step 2 Database Settings | Step 3 General Specifications and Mail Settings | Step 4 Finish

Create Database (2/4)

- ✔ CREATE DATABASE 'otrs\_4'
- ✔ GRANT ALL PRIVILEGES
- ✔ FLUSH PRIVILEGES
- ✔ Processing otrs-schema
- ✔ Processing otrs-initial\_insert
- ✔ Processing post statements

**Database setup successful!**

Next

Ábra: Sikeres adatbázis-beállítás.

8. Adja meg az összes szükséges rendszerbeállítást, és kattintson a „Következő” gombra (lásd a lenti ábrát).

Step 1 License	Step 2 Database Settings	Step 3 General Specifications and Mail Settings	Step 4 Finish
-------------------	-----------------------------	--	------------------

**System Settings (3/4)**

SystemID:  The identifier of the system. Each ticket number and each HTTP session ID contain this number.

System FQDN:  Fully qualified domain name of your system.

AdminEmail:  Email address of the system administrator.

Organization:

**Log**

LogModule:  Log backend to use.

LogFile:

**Webfrontend**

Default language:  Default language.

CheckMXRecord:  Email addresses that are manually entered are checked against the MX records found in DNS. Don't use this option if your DNS is slow or does not resolve public addresses.

Ábra: Rendszerbeállítások.

8. Ha kívánja, megadhatja a bejövő és kimenő levelek beállításához szükséges adatokat, vagy hagyja ki ezt a lépést a képernyő alján lévő jobb oldali gomb megnyomásával (lásd a lenti ábrát).

Step 1 License	Step 2 Database Settings	Step 3 General Specifications and Mail Settings	Step 4 Finish
-------------------	-----------------------------	--	------------------

**Mail Configuration (3/4)**

**Configure Outbound Mail**

Outbound mail type:  Select outbound mail type.

Outbound mail port:  Select outbound mail port.

SMTP host:  SMTP host.

SMTP authentication:  Does your SMTP host need authentication?

**Configure Inbound Mail**

Inbound mail type:  Select inbound mail type.

Inbound mail host:  Inbound mail host.

Inbound mail user:  User for inbound mail.

Inbound mail password:  Password for inbound mail.

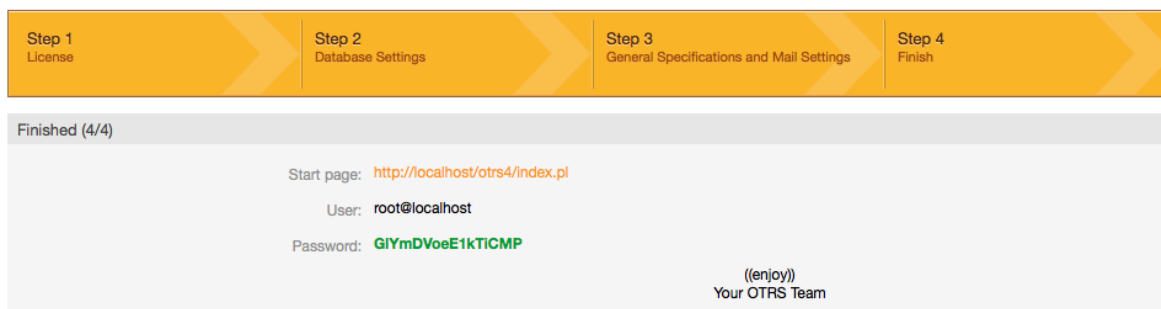
or

Ábra: Levelezési beállítások.

9. Gratulálunk! Az OTRS telepítése most befejeződött, és képesnek kell lennie dolgozni a rendszerrel (lásd a lenti ábrát). Az OTRS webes felületére való bejelentkezéshez a <http://localhost/otrs/index.pl> címet használja a webböngészőjéből. Jelentkezzen be OTRS adminisztrátorként a „root@localhost” felhasználónév és az előállított jelszó használatával. Ezután beállíthatja a rendszert a szükségletei teljesítéséhez.

## Figyelem

Kérjük írja fel a „root@localhost” fiókhoz előállított jelszót.



Ábra: A webes telepítő utolsó képernyője.

## 4. Az OTRS Windowson

Az OTRS a rendszerplatformok széles tartományán futtatható, beleértve a vállalati Linux platformokat, mint például Red Hat Enterprise Linux és SUSE Linux Enterprise Server, valamint egyéb Linux származékok sorozatát.

Azonban az OTRS keretrendszer Windows platformokon történő futtatásakor ismételt teljesítményvesztésekkel talákoztunk, és a kimerítő elemzés ellenére sem lehetséges ezen problémák megoldása a mi elégedettségünkhöz a technikai különbségek miatt. Így fájó szívvel megszüntettük a Windows telepítők és az OTRS készülék fejlesztését az egyéb gyártók által kínált szükséges harmadik féltől származó összetevők jelenleg korlátozott elérhetősége miatt.

Ilyen körülmények között nem tudjuk garantálni az OTRS folyamatos működését Windows platformokon, és emiatt ajánlott átköltöztetni a fent említett Linux platformok egyikére, vagy ajánlott az **OTRS Business Solution™** megoldásunk használata.

Hogy megkönnyítsünk a költöztetést a Windows platformról egy Linux rendszerre, és hogy a legjobb OTRS teljesítményt nyújtsuk, részletes utasításokat készítettünk elő itt Önnek.

### 4.1. Hogyan költöztethetők át a meglévő Windows telepítések Linuxra

#### 4.1.1. Bevezetés és előkészítés

Ha egy Windows alapú telepítése van és egy Linux alapú rendszerre szeretne váltani, akkor szüksége lesz egy Linux kiszolgáló vagy egy virtuális gép beállítására, és az OTRS oda telepítésére (lásd: a telepítési utasítások). Ez lesz a célrendszer a költöztetésnél.

#### 4.1.2. Az OTRSCloneDB parancsfájl beszerzése az adatbázisok klónozásához

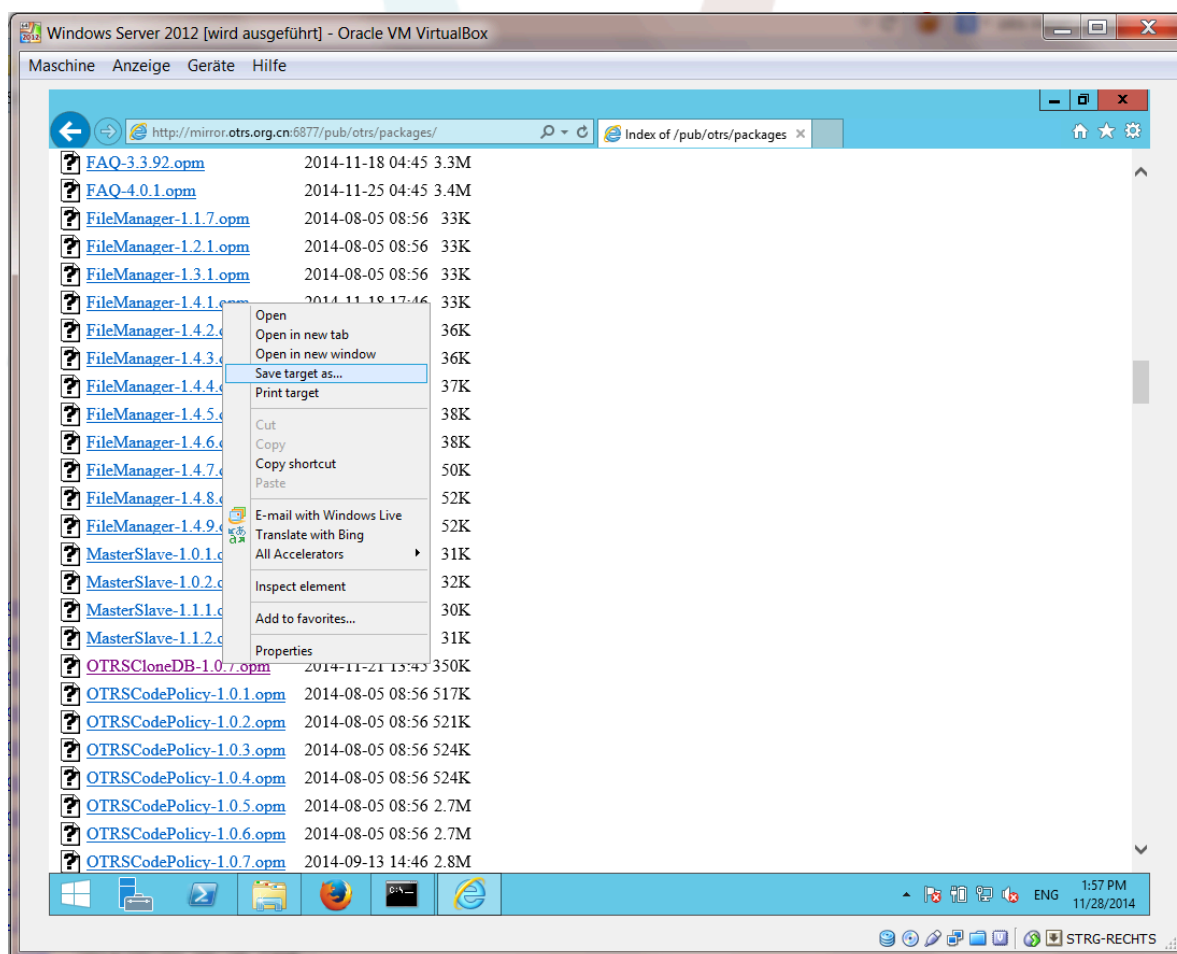
Menjen a Windows alapú rendszer adminisztrációs menüjébe, és telepítse az OTRSCloneDB csomag legújabb verzióját az OTRS-re:

Az OTRSCloneDB csomagot telepítheti közvetlenül a csomagkezelőből. Válassza az „OTRS kiterjesztések” lehetőséget a bal oldalon lévő legördülő listából, és kattintson a lenti „Tároló-információk frissítése” gombra. Ezután az OTRSCloneDB csomag látható lesz egy listában, ahol rákattinthat a „Telepítés” hivatkozásra.

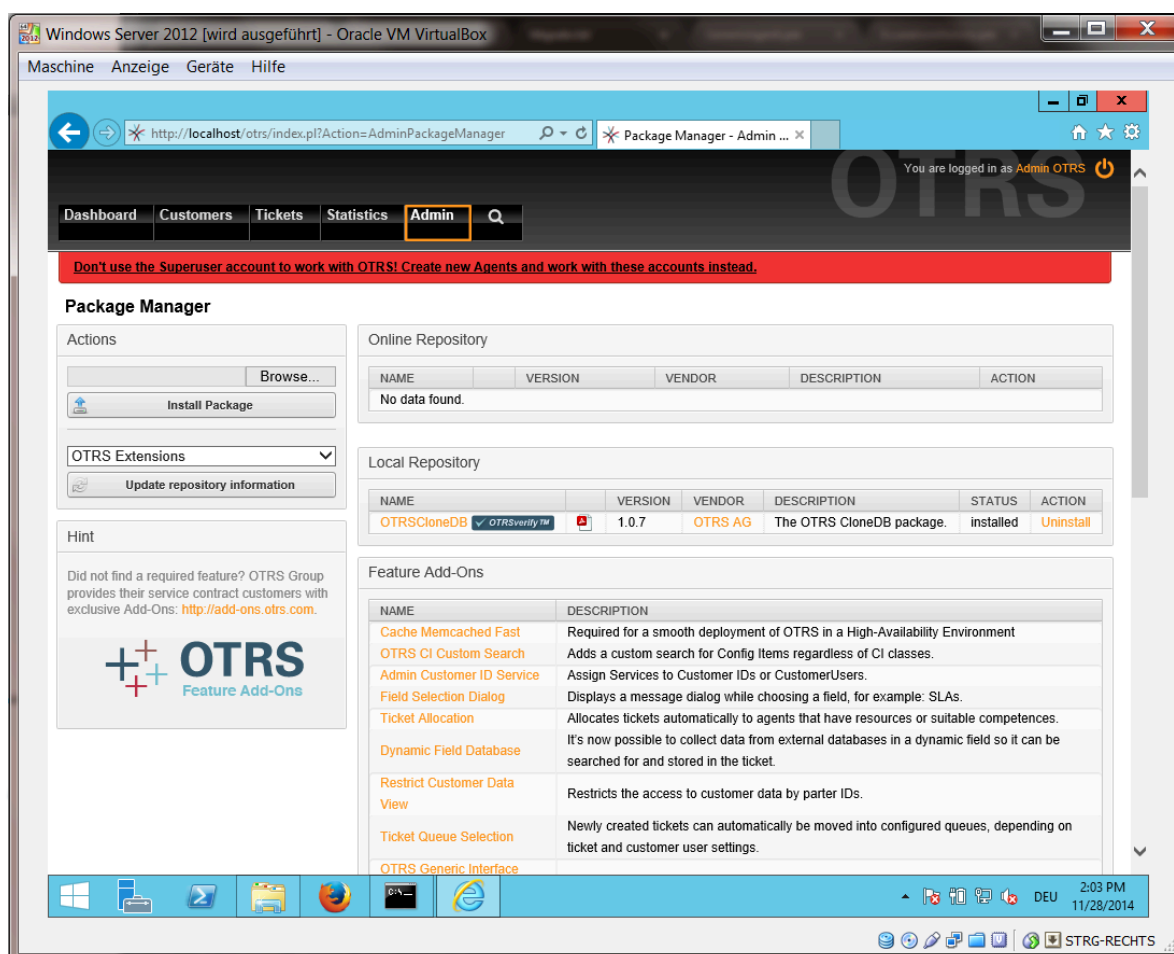
Letöltheti a csomagot kézzel is az OTRS FTP-kiszolgálójáról, és telepítheti a csomagot kézzel a lent leírtak szerint. <http://ftp.otrs.org/pub/otrs/packages/>

Kérjük, hogy a legmagasabb verziószámmal rendelkező csomagot töltsse le:

OTRSCloneDB-1.0.10.opm



és telepítse a Windows alapú telepítésre:



Akkor sincs probléma, ha néhány további szolgáltatást vagy egyéni fejlesztéseket is telepített a OTRS-re. Csak arra kell vigyáznia, hogy az összes telepített csomagja kompatibilis legyen a Unix alapú rendszerekkel is. Az OTRS által biztosított csomagoknál ez a helyzet.

### 4.1.3. Távoli hozzáférés engedélyezése a célrendszer PostgreSQL adatbázisához

Az OTSRCloneDB parancsfájl a hálózaton keresztül fogja másolni az adatbázis adatait, ezért távoli hozzáférést kell engedélyoznünk az adatbázishoz. A beállítás eltérő a különböző adatbázisoknál, itt a távoli hozzáférés megnyitását egy PostgreSQL adatbázishoz fogjuk bemutatni.

Miután SSH-n keresztül bejelentkezett a célrendszerre, át kell lépnie a postgresql könyvtárba:

```
shell> cd /etc/postgresql/9.4/main
shell> vi postgresql.conf
```

Adja hozzá a következő sort a fájl végéhez:

```
listen_addresses = '*'
```

Mentse el a fájlt.

```
shell> vi pg_hba.conf
```

Adja hozzá a következő sort a fájl végéhez:

```
host all all 0.0.0.0/0 md5
```

Mentse el a fájlt.

Indítsa újra a PostgreSQL-kiszolgálót:

```
shell> service postgresql restart
```

#### 4.1.4. OTRS szolgáltatások leállítása

Állítsa le a célrendszer összes futó szolgáltatását:

```
shell> service cron stop
shell> service apache2 stop
shell> su - otrs
shell> cd /opt/otrs/
shell> bin/Cron.sh stop
shell> bin/otrs.Scheduler.pl -a stop
shell> exit
```

#### 4.1.5. A célrendszer meglévő adatbázisának eldobása, hogy egy üres adatbázis legyen az adatok klónozásához

Az OTRSCloneDB parancsfájl nem fogja eltávolítani a célrendszer meglévő otrs adatbázisában lévő adatokat, ezért ezt kézzel kell megtennünk:

Váltson felhasználót a postgresql felhasználóra:

```
shell> su - postgres
```

Dobja el a meglévő otrs adatbázist:

```
shell> dropdb otrs
```

Hozzon létre egy új otrs adatbázist az otrs felhasználóhoz:

```
shell> createdb --owner=otrs --encoding=utf8 otrs
```

Térjen vissza a root felhasználóhoz:

```
shell> exit
```

#### 4.1.6. Az adatbázis PostgreSQL jelszavának megszerzése

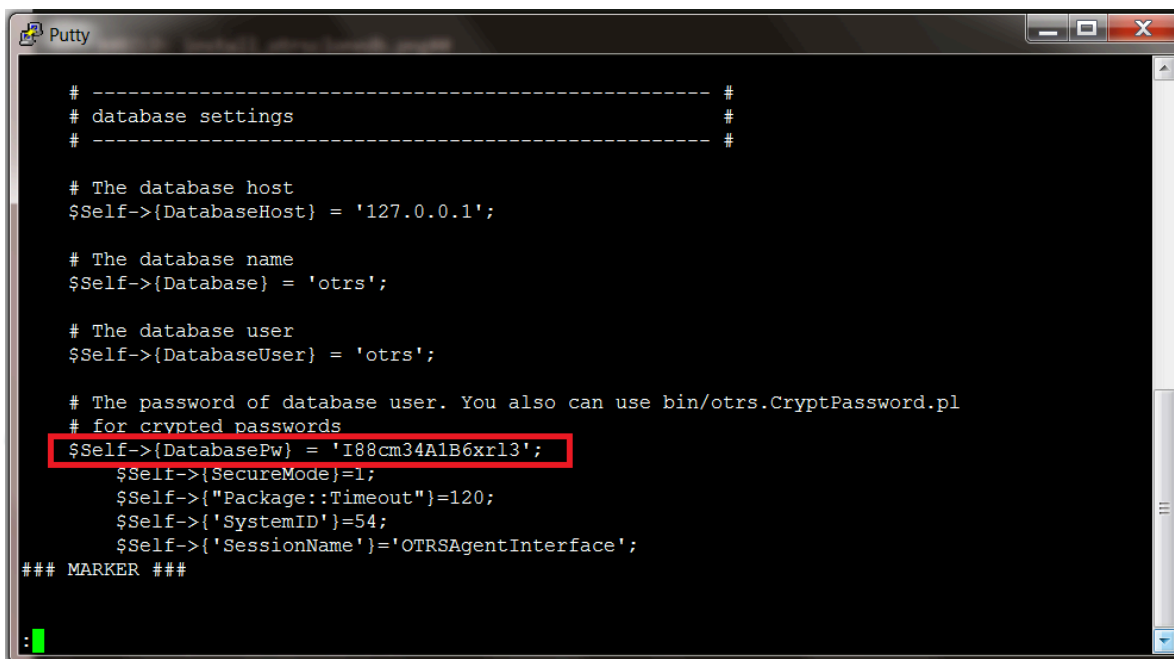
Lépjen át a célrendszer OTRS könyvtárába:

```
shell> cd /opt/otrs
```

és vessen egy pillantást a célrendszer beállítófájljára:

```
shell> less Kernel/Config.pm
```

Meg fogja találni az adatbázis jelszavát, ha egy kicsit lejjebb görget:



```
Putty
# ----- #
# database settings #
# ----- #

# The database host
$Self->{DatabaseHost} = '127.0.0.1';

# The database name
$Self->{Database} = 'otrs';

# The database user
$Self->{DatabaseUser} = 'otrs';

# The password of database user. You also can use bin/otrs.CryptPassword.pl
# for crypted passwords
$Self->{DatabasePw} = 'I88cm34A1B6xrl3';
$Self->{SecureMode}=1;
$Self->{"Package::Timeout"}=120;
$Self->{'SystemID'}=54;
$Self->{'SessionName'}='OTRSagentInterface';
### MARKER ###
:
```

A mi példánkban:

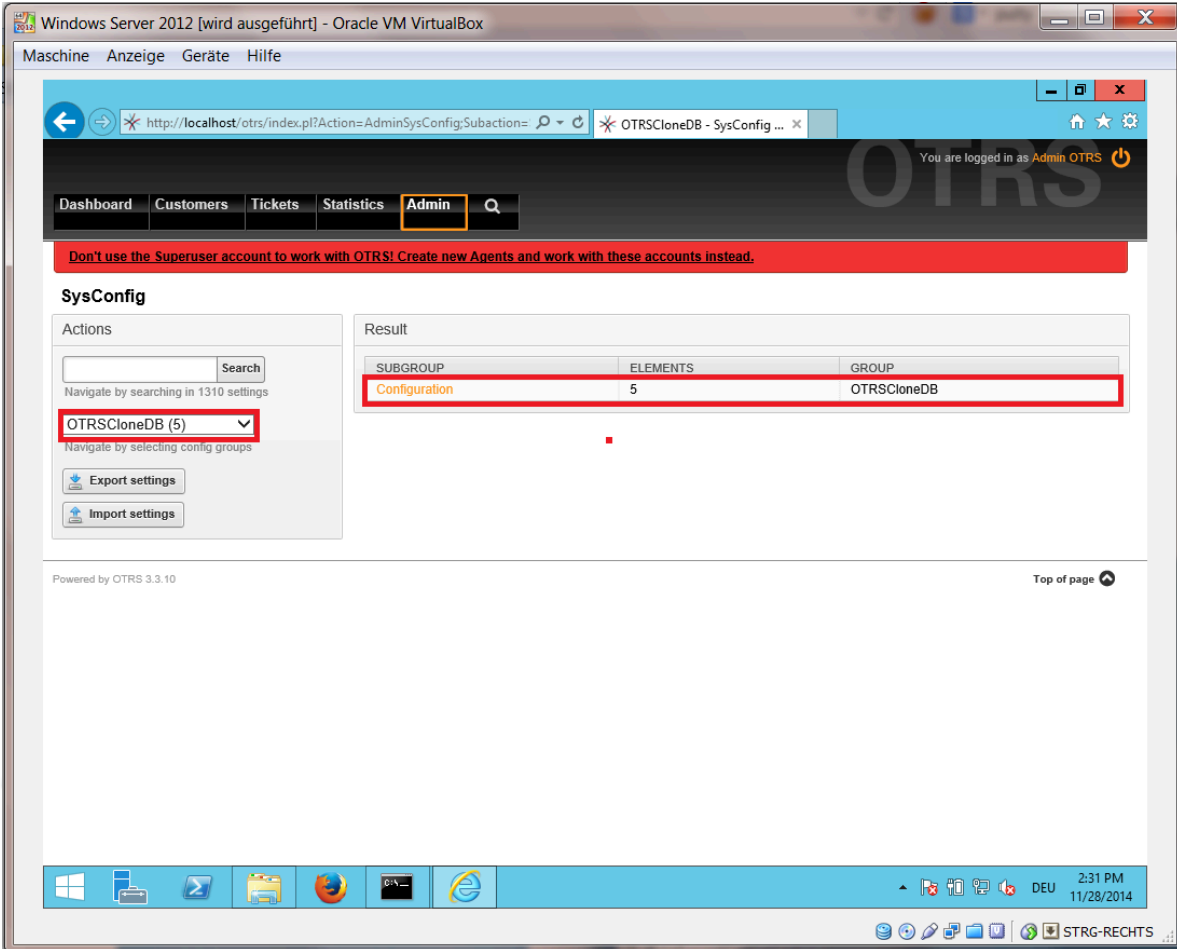
```
I88cm34A1B6xrl3
```

Írja fel a jelszót egy darab papírra.

## 4.1.7. Az adatbázis klónozása a célrendszerre

Váltson vissza a Windows alapú telepítésre, és nyissa meg a rendszerbeállítások adminisztrációs menüt. Válassza ki az „OTRSCloneDB” csoportot és a „Configuration” alcsoportot:





Windows Server 2012 [wird ausgeführt] - Oracle VM VirtualBox

Maschine Anzeige Geräte Hilfe

http://localhost/otrs/index.pl?Action=AdminSysConfig:Subaction=... OTRSCloneDB - SysConfig ...

You are logged in as Admin OTRS

Dashboard Customers Tickets Statistics Admin

**Don't use the Superuser account to work with OTRS! Create new Agents and work with these accounts instead.**

**SysConfig**

Actions

Search

Navigate by searching in 1310 settings

OTRSCloneDB (5)

Navigate by selecting config groups

Export settings

Import settings

Result

SUBGROUP	ELEMENTS	GROUP
Configuration	5	OTRSCloneDB

Powered by OTRS 3.3.10

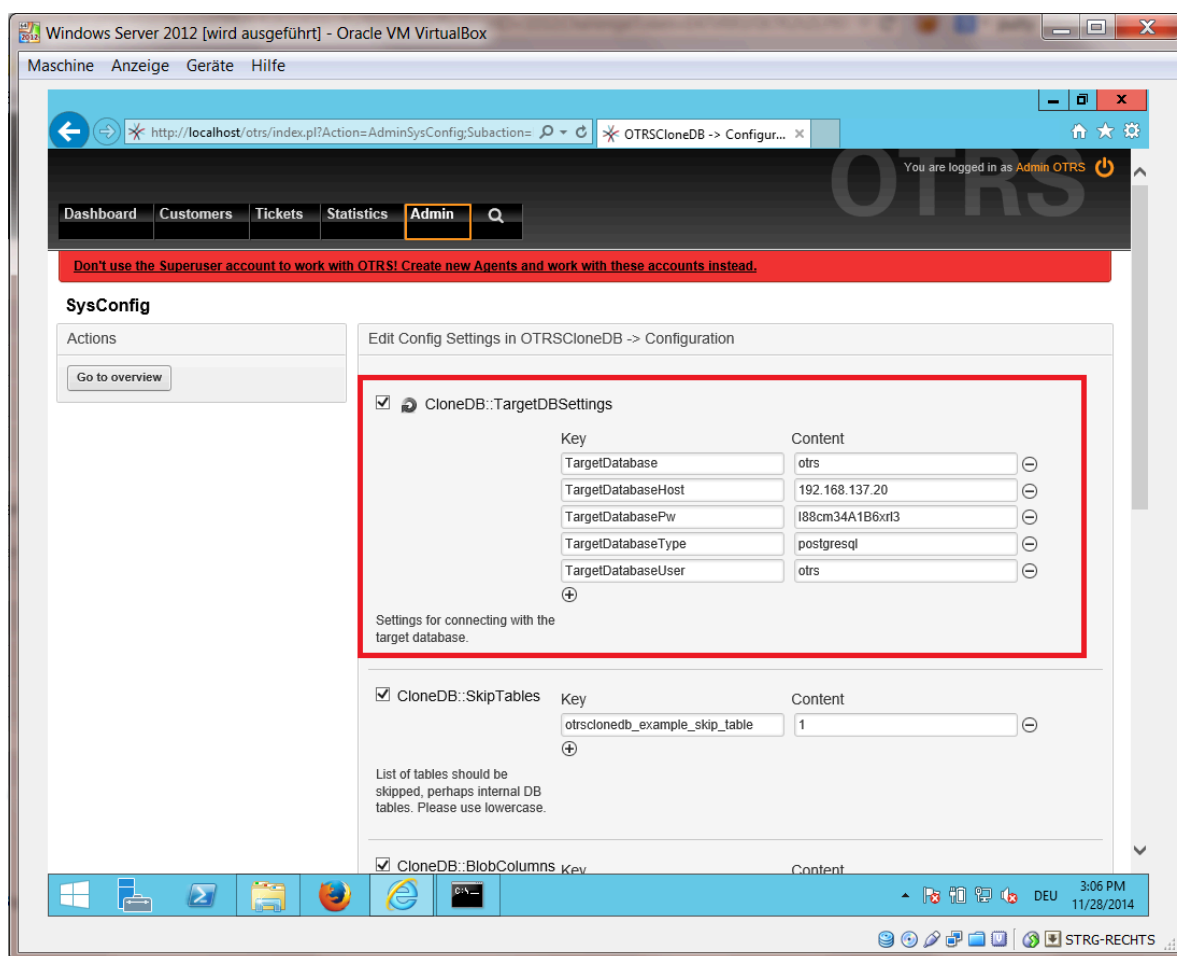
Top of page

DEU 2:31 PM 11/28/2014

STRG-RECHTS

Be kell állítanunk az OTRSCloneDB::TargetSettings rendszerbeállítási lehetőséget a következő értékekkel:

```
TargetDatabaseHost => 192.168.137.20 (Itt kell megadni a célrendszer IP-címét)
TargetDatabase => otrs
TargetDatabaseUser => otrs
TargetDatabasePw => I88cm34A1B6xrl3 (Itt kell beállítani a célrendszer jelszavát)
TargetDatabaseType => postgresql
```

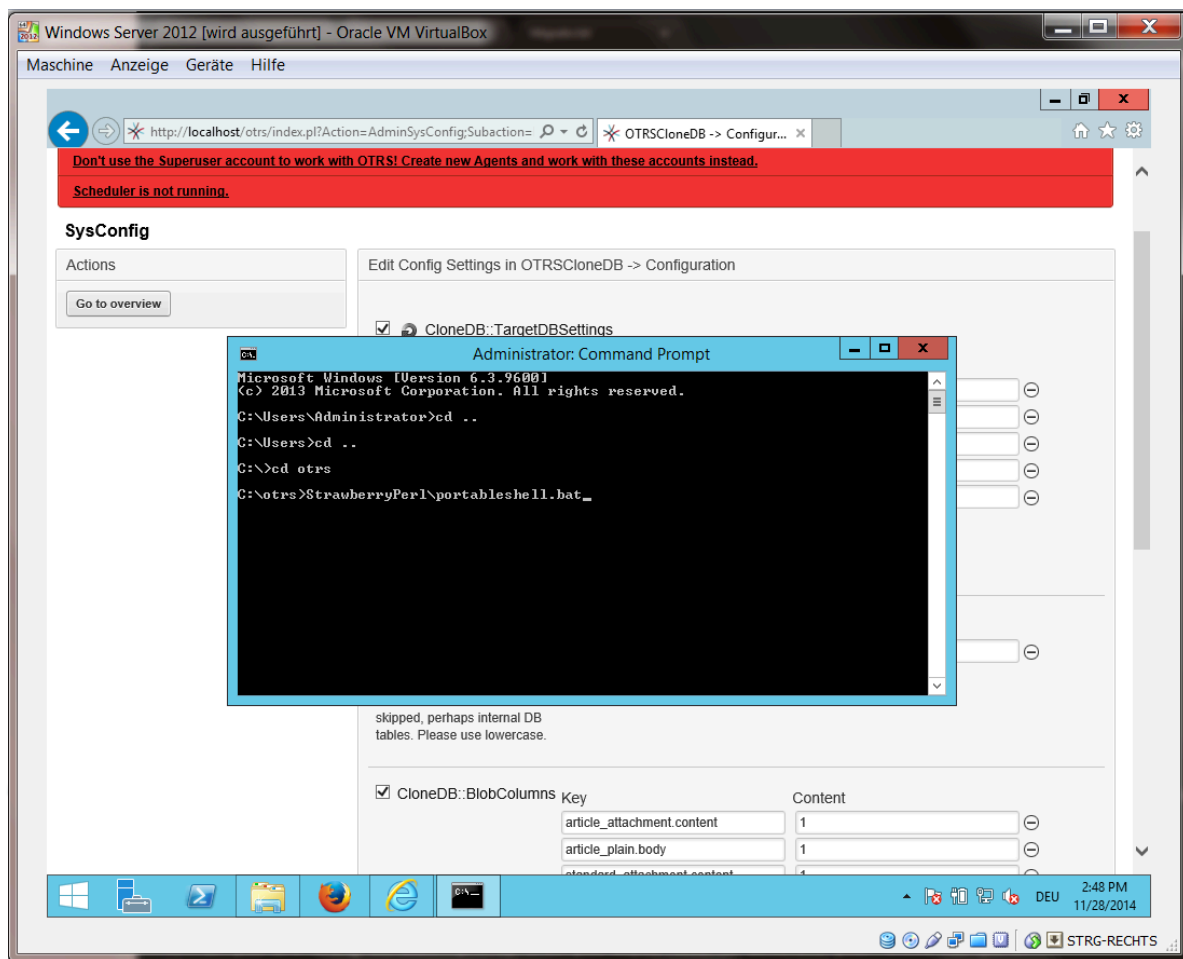


Az OTRSCloneDB parancsfájl futtatásához át kell váltanunk a Windows alapú OTRS parancssorára, és át kell lépni az OTRS telepítésünk alapkönyvtárába:

```
shell> cd "C:\otrs"
```

StrawberryPerl használata esetén esetleg be kell kapcsolni a parancsértelmezőt a Perl értelmezéséhez:

```
shell> StrawberryPerl\portableshell.bat
```



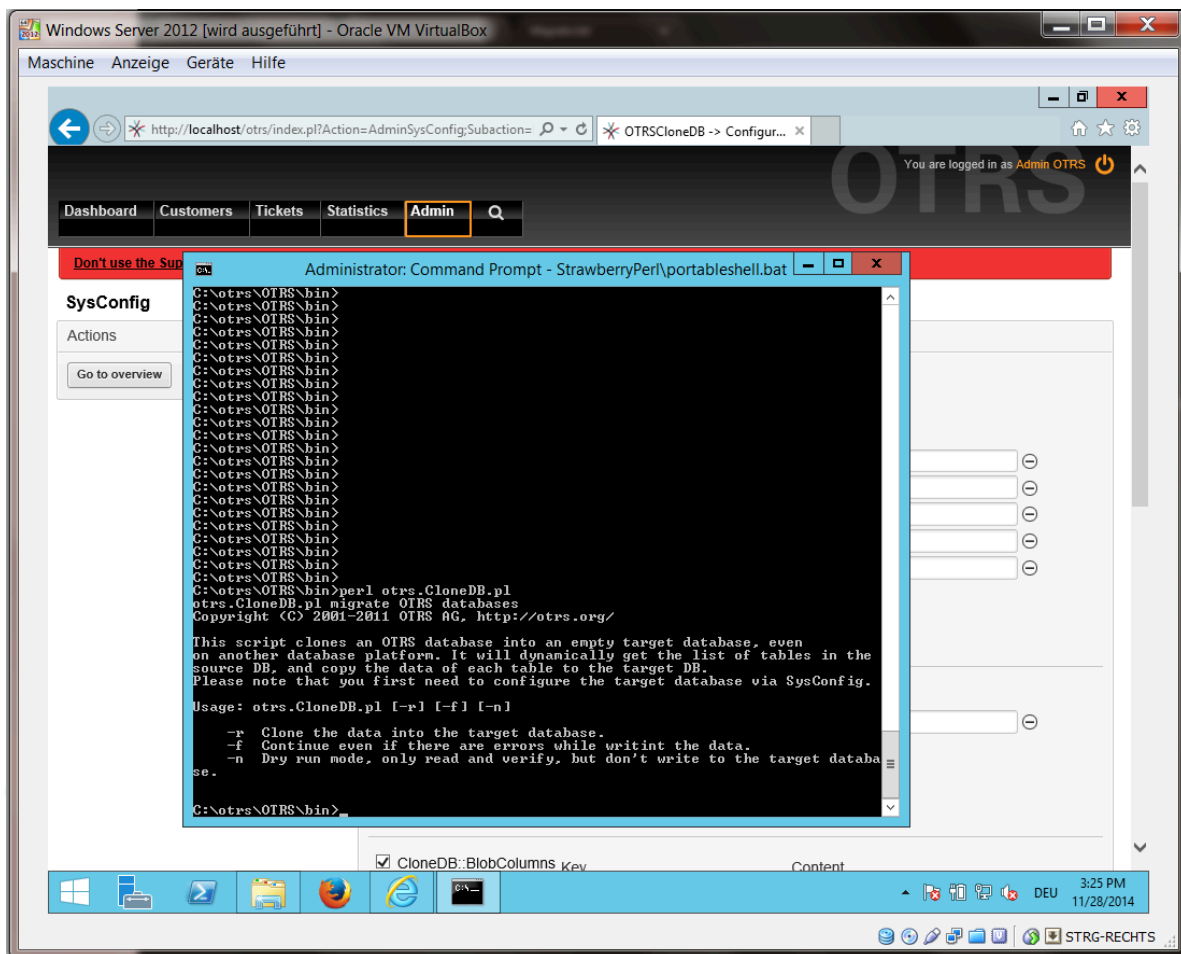
Az OTRSCloneDB parancsfájlt az otrs könyvtár bin könyvtárában található.

```
shell> cd "OTRS\bin"
```

Futtassa a OTRSCloneDB parancsfájlt:

```
shell> perl otrs.CloneDB.pl
```

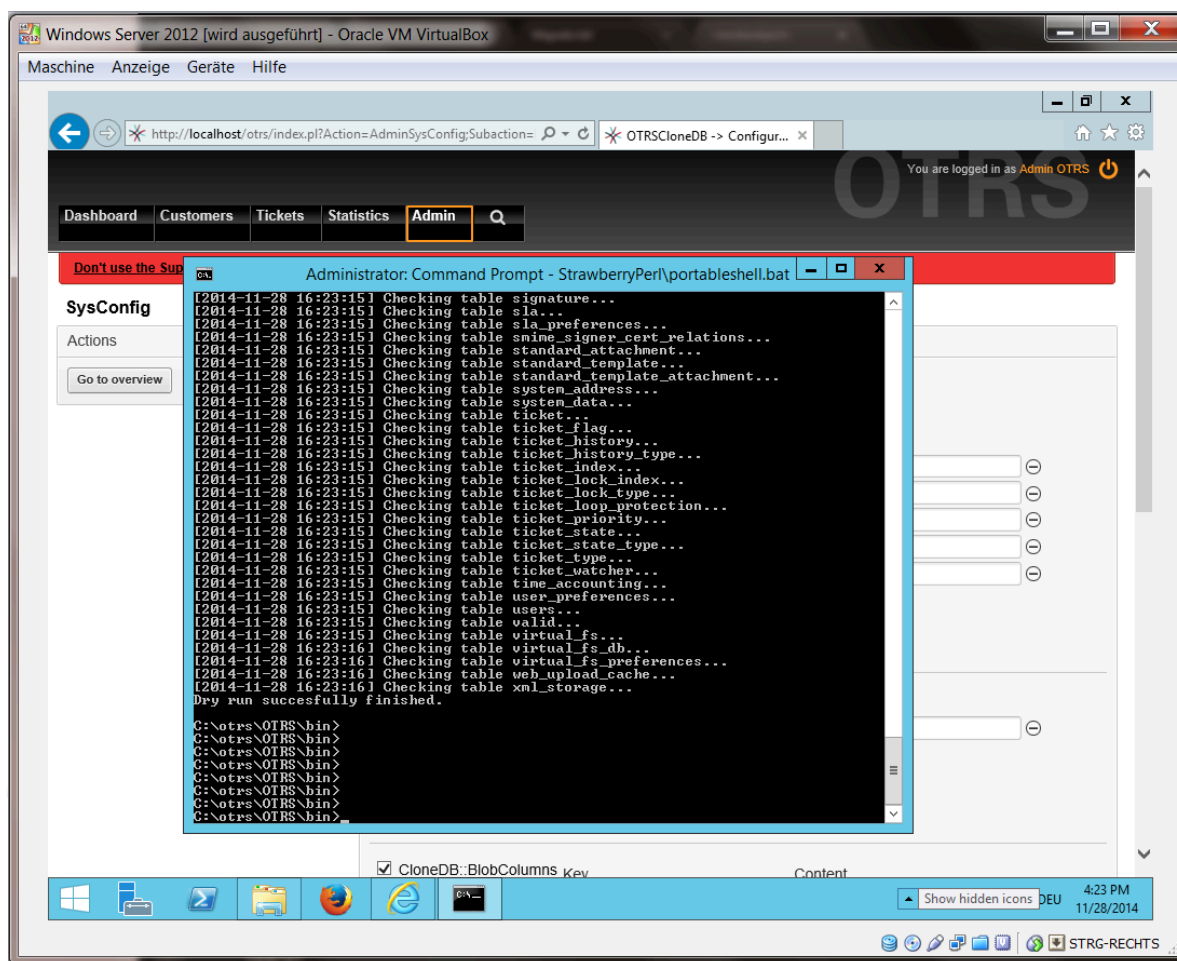
Most néhány információt kell látnia a parancsfájlról és annak paramétereiről.



Megjegyzés... Azok a hibák, amelyek a mindenféle paraméter nélkül való futtatáskor történnek, kapcsolódhatnak az adatbázis hibás bejelentkezési adataihoz, vagy az adatbázis-kapcsolattal összefüggő problémákhoz.

Ha nem történtek hibák, akkor ellenőrizze, hogy a próba-futtatás sikeres volt-e:

```
shell> perl otrs.CloneDB.pl -n
```



Indítsa el az adatbázis klónozását és szorítson, hogy sikerüljön:

```
shell> perl otrs.CloneDB.pl -r
```

Egy sikeres futtatás példája így néz ki:

```
Generating DDL for OTRS.
Generating DDL for package OTRSCloneDB.
Creating structures in target database (phase 1/2)
...
...
Creating structures in target database (phase 2/2)
...
done.
```

#### 4.1.8. A következő fájlok átmásolása a Windows alapú rendszerről a célrendszerre

Át kell másolnia néhány fájlt a Windows alapú rendszerről a célrendszerre. Ezt megteheti például az ingyenes „WinSCP” eszközzel (egyszerűen keressen rá az Interneten a „WinSCP” kifejezésre). Másolja át a következő fájlokat a Windows alapú rendszerről:

```
C:\otrs\OTRS\Kernel\Config\GenericAgent.pm
C:\otrs\OTRS\Kernel\Config\Files\ZZZAuto.pm
C:\otrs\OTRS\var\article\*
C:\otrs\OTRS\var\log\TicketCounter.log
```

a célrendszerre:

```
/opt/otrs/Kernel/Config/GenericAgent.pm  
/opt/otrs/Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm  
/opt/otrs/var/article/*  
/opt/otrs/var/log/TicketCounter.log
```

Nyissa meg az `/opt/otrs/Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm` fájlt a célrendszeren, és cserélje ki az összes útvonalat, úgymint „`C:/otrs/OTRS/`” erre: „`/opt/otrs/`”!

Ha kézzel változtatott a `Kernel/Config.pm` fájlban, akkor másolja át ezeket a változtatásokat a célrendszer `Kernel/Config.pm` fájljába. Ne másolja egy az egyben, mert most már eltérő adatbázis-beállításai vannak, és a fájlútvonalak is különbözőek a célrendszeren a Windows alapúól!

### 4.1.9. Az összes csomag újratelepítése

Telepítse újra az összes csomagot a csomagkezelővel, hogy visszakapja az összes egyéni fájlját.

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --otrs-user=otrs --otrs-group=otrs --web-user=www-data --  
web-group=www-data /opt/otrs  
shell> su - otrs  
shell> cd /opt/otrs  
shell> perl bin/otrs.DeleteCache.pl  
shell> perl bin/otrs.LoaderCache.pl -o delete  
shell> perl bin/otrs.PackageManager.pl -a reinstall-all  
shell> exit
```

Javítsa ismét az összes jogosultságot az OTRS rendszeren:

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --otrs-user=otrs --otrs-group=otrs --web-user=www-data --  
web-group=www-data /opt/otrs
```

### 4.1.10. Távoli hozzáférés letiltása a célrendszer PostgreSQL adatbázisához

Vonja vissza az összes olyan lépést, amelyet a távoli hozzáférés engedélyezéséhez végzett el a célrendszer PostgreSQL adatbázisához.

Lépjön be a postgresql könyvtárba:

```
shell> cd /etc/postgresql/9.4/main  
shell> vi postgresql.conf
```

Távolítsa el a következő sort a fájl végéről:

```
listen_addresses = '*'
```

Mentse el a fájlt.

```
shell> vi pg_hba.conf
```

Távolítsa el a következő sort a fájl végéről:

```
host all all 0.0.0.0/0 md5
```

Mentse el a fájlt.

Indítsa újra a PostgreSQL-kiszolgálót:

```
shell> service postgresql restart
```

### 4.1.11. OTRS szolgáltatások elindítása

Indítsa el a célrendszer szolgáltatásait:

```
shell> service cron start
shell> service apache2 start
shell> su - otrs
shell> cd /opt/otrs/
shell> bin/Cron.sh start
shell> bin/otrs.Scheduler.pl -a start
```

Most már képesnek kell lennie megnyitni a célrendszer OTRS-ét a böngészőben a Windows alapú rendszerről importált adatokkal.

## 5. Az OTRS frissítése 3.3-ről 4-re

Ezek az utasítások olyan embereknek szólnak, akik az OTRS-t a 3.3-as verzióról a 4-es verzióra frissítik, vagy egy 4-es verzióról egy későbbi 4-es javítócsomag szintű kiadásra, és ez vonatkozik az RPM és forráskód (tarball) frissítésekre is.

Ha az OTRS alacsonyabb verzióját futtatja, akkor először a 3.3 frissítési útvonalát kell követnie (1.1->1.2->1.3->2.0->2.1->2.2->2.3->2.4->3.0->3.1->3.2->3.3)! Teljes frissítést kell végrehajtania minden köztes verzióhoz, beleértve az adatbázis változtatásokat és a Perl-parancsfájlok frissítését is.

Vegye figyelembe, hogy ha a 2.2-es OTRS-ről vagy korábbiáról frissít, akkor [egy további lépést](#) is kell tennie.

Egy önálló kisebb verzióon belül kihagyhatja a hibajavító szintű kiadásokat, ha frissíteni szeretne. Például a 4-es verziójú OTRS 2. hibajavító verziójáról közvetlenül frissíthet a 4-es verzió 6. hibajavító verziójára. Ha egy ilyen „hibajavító szintű frissítést” kell elvégeznie, akkor ki kell hagynia a 6., 11., 13. és 14. lépéseket.

Nagyon ajánlott először egy próbafrissítést végrehajtani egy elkülönített tesztelési gépen.

### 5.1. 1. lépés: minden fontos szolgáltatás leállítása

Győződjön meg arról, hogy nincs-e több olyan futó szolgáltatás vagy cron-feladat, amely megpróbál hozzáférni az OTRS-hez. Ez a szolgáltatás beállításától fog függeni. Itt egy példa:

```
shell> /etc/init.d/cron stop
shell> /etc/init.d/postfix stop
shell> /etc/init.d/apache stop
```

Állítsa le az OTRS cron-feladatokat és az ütemezőt (ebben a sorrendben):

```
shell> cd /opt/otrs/  
shell> bin/Cron.sh stop  
shell> bin/otrs.Scheduler.pl -a stop
```

## 5.2. 2. lépés: biztonsági mentés készítése az /opt/otrs/ alatt mindenről

- Kernel/Config.pm
- Kernel/Config/GenericAgent.pm
- Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm
- var/\*
- valamint az adatbázis

## 5.3. 3. lépés: győződjön meg arról, hogy mindent lementett-e ;-)

## 5.4. 4. lépés: az új kiadás telepítés (tar vagy RPM)

### 5.4.1. 4.1. lépés: tarball segítségével:

```
shell> cd /opt  
shell> mv otrs otrs-old  
shell> tar -xzf otrs-x.x.x.tar.gz  
shell> mv otrs-x.x.x otrs
```

#### 5.4.1.1. Régi beállítófájlok visszaállítása

- Kernel/Config.pm
- Kernel/Config/GenericAgent.pm
- Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm

#### 5.4.1.2. TicketCounter.log visszaállítása

Azért, hogy az OTRS a helyes jegyszámokkal mehessen tovább, állítsa vissza a TicketCounter.log fájlt az /opt/otrs/var/log/ könyvtárba. Ez különösen fontos, ha növekvő jegyszámokat használ.

#### 5.4.1.3. Bejegyzésadatok visszaállítása

Ha úgy állította be az OTRS-t, hogy a bejegyzésadatokat a fájlrendszeren tárolja, akkor vissza kell állítania az article mappát az /opt/otrs/var/ mappába.

#### 5.4.1.4. Fájljogosultságok beállítása

Hajtsa végre a következő parancsot:



```
shell> cd /opt/otrs/  
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl
```

a rendszerbeállításához szükséges jogosultságokkal. Például:

- Olyan webkiszolgálónál, amely az OTRS felhasználóként fut:

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=otrs
```

- A wwwrun felhasználóval futó webkiszolgálónál (például SUSE):

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=wwwrun
```

- Apache felhasználóval futó webkiszolgálónál (például Red Hat, CentOS):

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=apache
```

- A www-data felhasználóval futó webkiszolgálónál (például Debian, Ubuntu):

```
shell> bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=www-data
```

## 5.4.2. 4.2. lépés: RPM segítségével:

```
shell> rpm -Uvh otrs-x.x.x.-01.rpm
```

Ebben az esetben az RPM frissítés automatikusan visszaállítja a régi beállítófájlokat és beállítja a fájljogosultságokat.

## 5.5. 5. lépés: a szükséges Perl-modulok ellenőrzése

Ellenőrizze, hogy minden szükséges Perl-modul telepítve van-e a rendszerre, és telepítsen minden olyan modult, amely esetleg hiányzik.

```
shell> /opt/otrs/bin/otrs.CheckModules.pl
```

## 5.6. 6. lépés: az adatbázis-változtatások alkalmazása

### 5.6.1. 6.1. lépés: adatbázisséma frissítése

#### 5.6.1.1. MySQL:

Megjegyzés: a MySQL FRISSÍTÉSI folyamatában létrehozott új táblák a MySQL-kiszolgálón beállított alapértelmezett tábla tárolómotorral lesznek létrehozva. A MySQL 5.5-ös verziójában az InnoDB az új alapértelmezett típus. Ha a meglévő táblák, például a „users” a MyISAM tábla tárolómotorral rendelkeznek, akkor hiba lesz megjelenítve az idegen kulcs kényszereinek létrehozásakor.

Két lehetősége van: visszaváltoztathatja a MySQL alapértelmezett tárolómotorját MyISAM értékre azért, hogy az új tábláknak ugyanaz a tárolómotorjuk legyen mint a meglévő tábláknak, vagy változtassa meg a meglévő táblákat, hogy InnoDB-t használjanak tárolómotorként.

A tárolómotorra vonatkozó bármilyen problémát az `otrs.CheckDB.pl` parancsfájl fog jelenteni, ezért futtassa le a lehetséges problémák ellenőrzéséhez.

```
shell> cd /opt/otrs/  
shell> bin/otrs.CheckDB.pl  
shell> cat scripts/DBUpdate-to-4.mysql.sql | mysql -p -f -u root otrs
```

### 5.6.1.2. PostgreSQL:

```
shell> cd /opt/otrs/  
shell> cat scripts/DBUpdate-to-4.postgresql.sql | psql --set ON_ERROR_STOP=on --single-transaction otrs otrs
```

## 5.6.2. 6.2. lépés: adatbázis-költöztető parancsfájl

Futtassa le a költöztető parancsfájlt (`otrs` felhasználóként, NE `root` felhasználóként):

```
shell> scripts/DBUpdate-to-4.pl
```

Ne folytassa a frissítési folyamatot, ha ez a parancsfájl nem működött megfelelően önnél. Egyébként adatvesztés fordulhat elő.

## 5.7. 7. lépés: saját témák

Megjegyzés: A 3.3-as OTRS témák NEM kompatibilisek az OTRS 4-es verziójával, ezért ne használja a régi témáit!

A témák az `/opt/otrs/Kernel/Output/HTML/*/*.tt` fájlok alatt találhatók.

Vegye figyelembe, hogy az OTRS 4 egy új sablonozó motorral érkezik a [Template::Toolkit](#) alapján. Az összes személyre szabott sablont át kell alakítani DTL-ről az új formátumra. A részletes utasításokért nézze meg a [fejlesztői kézikönyvet](#).

## 5.8. 8. lépés: a beállítási gyorsítótár frissítése és a gyorsítótárak törlése

Futtassa le (`otrs` felhasználóként, `neroot` felhasználóként):

```
shell> bin/otrs.RebuildConfig.pl  
shell> bin/otrs.DeleteCache.pl
```

## 5.9. 9. lépés: szolgáltatások újraindítása

Például (a használt szolgáltatásoktól függően):

```
shell> /etc/init.d/apache start  
shell> /etc/init.d/postfix start  
shell> /etc/init.d/cron start
```

Most már bejelentkezhet a rendszerre.

## 5.10. 10. lépés: telepített csomagok ellenőrzése

### Megjegyzés

A 3.3-as OTRS csomagjai NEM kompatibilisek az OTRS 4-es verziójával, ezért végre kell hajtania egy csomagfrissítést!

A következő csomagok automatikusan el lesznek távolítva a frissítési folyamat után (ha korábban telepítve voltak):

- OTRSGenericInterfaceREST
- OTRSMYServices
- OTRSStatsRestrictionByDateTimeDF
- Support

## 5.11. 11. lépés: általános ügyintéző feladatok ellenőrzése

Ha rendelkezik bármilyen olyan általános ügyintéző feladatokkal (vagy akár bármilyen egyedi fejlesztésekkel), amelyek automatikusan beállítják a ProcessID vagy az ActivityID dinamikus mezőket, akkor frissítenie kell ezeket, hogy az új hosszú EntityID-khoz állítsák be a mezőket, amelyeket a DBUpdate-to-4.pl állított elő.

## 5.12. 12. lépés: cron-feladatok frissítése és bekapcsolása

Számos alapértelmezett OTRS cron-feladat van az /opt/otrs/var/cron/\*.dist fájlokban. Ezek a „.dist” fájlnev-kiterjesztés nélkül történő átmásolással kapcsolhatók be. Tegye ezt meg, hogy meggyőződhessen arról, hogy beszerezte a cron-feladatok legújabb verzióit és az új cron-feladatokat is.

```
shell> cd /opt/otrs/var/cron
shell> for foo in *.dist; do cp $foo `basename $foo .dist`; done
```

Ellenőrizze az átmásolt fájlkat, és alkalmazzon újra minden személyre szabást, amelyet esetleg elvégzett. Ezen cron-feladatok ütemezéséhez a rendszeren használhatja a Cron.sh parancsfájlt. Győződjön meg arról, hogy az otrs felhasználóként hajtja-e végre!

```
shell> /opt/otrs/bin/Cron.sh start
```

Ez is az OTRS ütemező indítását fogja okozni.

## 5.13. 13. lépés: ügyfél-adatbázis beállításainak frissítése

Ha külső ügyfél-adatbázist használ, és ez az adatbázis NEM biztosítja az OTRS-specifikus mezőket (create\_time, create\_by, change\_time és change\_by), akkor állítson

be ForeignDB => 1 értéket a \$Self->{CustomerUser} és a \$Self->{CustomerCompany} beállításoknál (lásd: Kernel/Config/Defaults.pm).

## 5.14. 14. lépés: jegyindex újraépítése

Futtassa le a bin/otrs.RebuildTicketIndex.pl parancsfájlt a jegyindex újbóli előállításához. Ez megtehető a háttérben a jegyszámok kiszámításához a várólista nézet képernyőknél. Most már használhatja is a rendszerét.

## 5.15. 15. lépés: szép munka!

# 6. További alkalmazások

További alkalmazás-csomagokat telepíthet az OTRS keretrendszer funkcionalitásának kibővítéséhez. Ezt az adminisztrációs területről elérhető csomagkezelővel lehet megtenni, amely letölti az alkalmazásokat egy internetes tárolóból, és kezeli a csomagfüggőségeket. Lehetséges csomagokat helyi fájlokból is telepíteni.

## 6.1. GyIK

A GyIK a tudásbázis összetevő. GyIK bejegyzések szerkesztését és megtekintését támogatja. A bejegyzések megtekinthetők, és korlátozhatók ügyintézőkre, ügyfél-felhasználókra vagy névtelen felhasználókra. Ezek is csoportokba szervezhetők, és különféle nyelveken olvashatók.

## 3. fejezet - Az első lépések

Ennek a fejezetnek az a célja, hogy rövid áttekintést nyújtson az OTRS-ről és a webes felületének szerkezetéről. Bevezetésre kerülnek az „ügyintéző”, „ügyfél” és „adminisztrátor” kifejezések. Bejelentkezünk OTRS adminisztrátorként is, és közelebbi pillantást vetünk az összes fióknál elérhető felhasználó beállításokra.

### 1. Az ügyintéző webes felülete

#### Megjegyzés

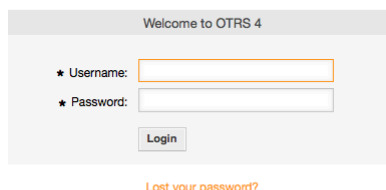
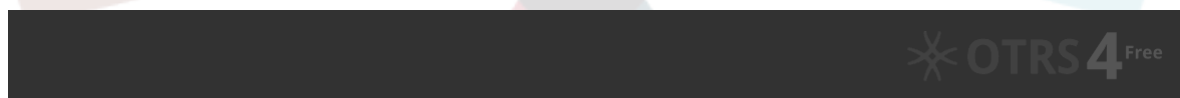
Mielőtt első alkalommal jelentkezne be, fontolja meg a HTTPS bekapcsolását a webkiszolgálón annak érdekében, hogy az OTRS biztonságos alkalmazásként legyen kiszolgálva SSL/TLS protokollokon keresztül. A részletes utasításokhoz olvassa el a webkiszolgáló (például Apache2) dokumentációját, hogy hogyan kell ezt elvégezni.

Miután bekapcsolta a HTTPS-t, állítsa a `HttpType` konfigurációs beállítást `https` értékre a rendszerbeállításokban. Ez fogja azt biztosítani, hogy az OTRS összes belső hivatkozása valóban HTTPS-t használjon.

A helyes gyakorlat az, hogy az összes HTTP-forgalmat is átirányítja HTTPS-re abban az esetben, ha valaki egy nem biztonságos hivatkozáson keresztül próbálja meg elérni az OTRS-t. Ezt a webkiszolgáló beállítási szintjén kell megtenni a legjobb hatás érdekében.

Az ügyintéző webes felülete lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy válaszoljanak az ügyfelek kéréseire, új jegyeket hozzanak létre az ügyfelekhez vagy más ügyintézőkhöz, jegyeket írjanak az ügyfelekkel történő telefonhívásokról, GylK bejegyzéseket írjanak, ügyféladatokat szerkesszenek, stb.

Feltételezve, hogy az OTRS gépe a <http://www.example.com> URL-en keresztül érhető el, akkor az OTRS bejelentkező képernyőjét a <http://www.example.com/otrs/index.pl> cím használatával lehet elérni egy webböngészőben (lásd a lenti ábrát).



Ábra: Az ügyintézői felület bejelentkező képernyője.

### 2. Az ügyfél webes felülete

Az ügyfeleknek különálló webes felületük van az OTRS-ben, amelyen keresztül új fiókokat hozhatnak létre, megváltoztathatják a fiókbeállításait, jegyeket hozhatnak létre és

szerkeszthetik azokat, áttekintést kaphatnak azokról a jegyekről, amelyeket létrehoztak, stb.

Folytatva a fenti példát, az ügyfél bejelentkező képernyője a <http://www.example.com/otrs/customer.pl> URL használatával érhető el egy webböngészővel (lásd a lenti ábrát).

**Example Company**


Login

Forgot password?


Not yet registered? [Sign up now.](#)

Ábra: Az ügyfélfelület bejelentkező képernyője.

## 3. Nyilvános webes felület

Az ügyintézők és az ügyfelek webes felületén kívül az OTRS rendelkezik egy nyilvános webes felülettel is, amely a GyLK-modulon keresztül érhető el. Ezt a modult külön kell telepíteni. Nyilvános hozzáférést biztosít a GyLK rendszerhez, és lehetővé teszi a látogatók számára a GyLK bejegyzésekben való keresést mindenféle speciális meghatalmazás nélkül.

A példánkban a nyilvános webes felület a következő URL-ek bármelyikén keresztül elérhető: <http://www.example.com/otrs/faq.pl>, <http://www.example.com/otrs/public.pl>

**Example Company**


### FAQ Explorer

FAQ

**Subcategories**

NAME	COMMENT	SUBCATEGORIES	FAQ ARTICLES
Bugzilla	Reporting bugs	0	1
Feature AddOns	FAQs	0	1
OTRS Framework	Questions and answers about OTRS	0	1

**FAQ Articles**

FAQ#	TITLE	CATEGORY	LANGUAGE
No FAQ articles found.			

**Search**

Wildcards are allowed.

**Latest created FAQ articles** RSS

[Advanced Escalations](#)  
 Feature AddOns - en - public (all) - 12/03/2014 00:54  
[Framework bug](#)  
 Bugzilla - en - public (all) - 12/03/2014 00:53  
[Test Uno](#)  
 OTRS Framework - en - public (all) - 12/03/2014 00:51

**Latest updated FAQ articles** RSS

[Advanced Escalations](#)  
 Feature AddOns - en - public (all) - 12/03/2014 00:54  
[Framework bug](#)  
 Bugzilla - en - public (all) - 12/03/2014 00:53  
[Test Uno](#)  
 OTRS Framework - en - public (all) - 12/03/2014 00:51

**Top 10 FAQ articles** RSS

Ábra: Nyilvános webes felület.

## 4. Első bejelentkezés

Nyissa meg a bejelentkezési képernyőt az ügyintéző webes felülete szakaszban leírtak szerint. Adjon meg egy felhasználónevet és jelszót. Mivel a rendszer nemrég lett

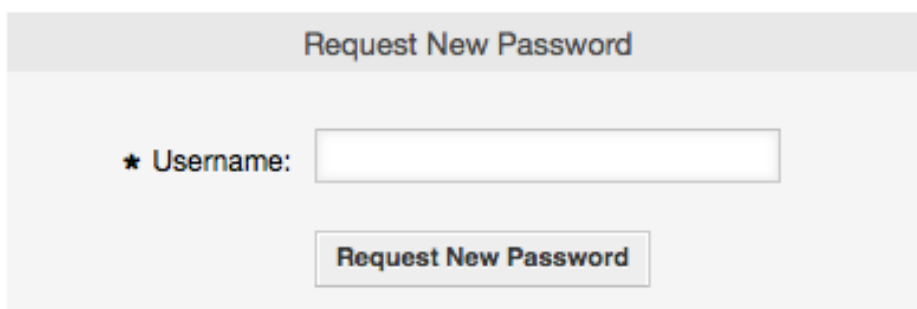
telepítve, és még nem lettek felhasználók létrehozva, először OTRS adminisztrátorként jelentkezzen be a „root@localhost” felhasználónévvel és a telepítő utolsó lépésében előállított jelszóval.

## Figyelem

Ezek a fiókadatok minden újonnan telepített OTRS rendszeren érvényesek. A lehető leggyorsabban meg kell változtatnia az OTRS adminisztrátor jelszavát! Ezt az OTRS adminisztrátori fiók beállítások képernyőjén keresztül teheti meg.

Amennyiben nem OTRS adminisztrátorként szeretne bejelentkezni, akkor adja meg a normál ügyintézői fiókjának felhasználónevét és jelszavát.

Abban az esetben, ha elfelejtette a jelszavát, kérhet a rendszertől egy új jelszót. Egyszerűen nyomja meg a Bejelentkezés gomb alatti hivatkozást, adja meg a beviteli mezőben azt a felhasználónevet, amely az OTRS fiókjához van regisztrálva, és nyomja meg az Új jelszó kérése gombot (lásd az ábrát).

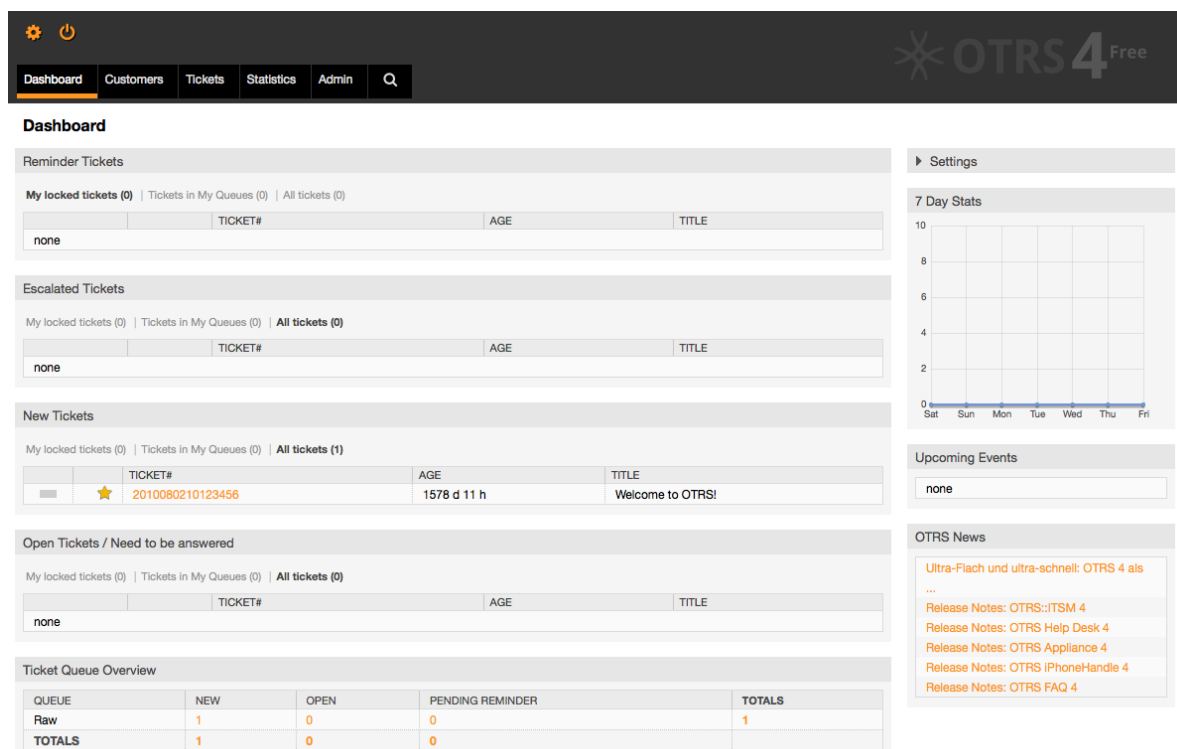


[← Back to login](#)

Ábra: Új jelszó kérése.

## 5. A webes felület - egy áttekintés

Miután sikeresen bejelentkezett a rendszerbe, a Vezérlőpult oldal fog megjelenni (lásd a lenti ábrát). Megjeleníti a zárt jegyeit, a menükön keresztül közvetlen hozzáférést tesz lehetővé a várólistához, az állapotok és az eskalációs nézethez, valamint lehetőségeket nyújt új telefonos és e-mail jegyek létrehozásához is. A jegyek gyors összegzését is megjelenít különböző feltételek használatával.



**Dashboard**

Reminder Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Escalated Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

New Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (1)

TICKET#	AGE	TITLE
★ 2010080210123456	1578 d 11 h	Welcome to OTRS!

Open Tickets / Need to be answered

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Ticket Queue Overview

QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTALS
Raw	1	0	0	1
<b>TOTALS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Settings

7 Day Stats

Upcoming Events

OTRS News

Ultra-Flach und ultra-schnell: OTRS 4 als ...

- Release Notes: OTRS::ITSM 4
- Release Notes: OTRS Help Desk 4
- Release Notes: OTRS Appliance 4
- Release Notes: OTRS iPhoneHandle 4
- Release Notes: OTRS FAQ 4

*Ábra: Az ügyintézői felület vezérlőpultja.*

A jobb érthetőség kedvéért az általános webes felület különböző területekre van elkülönítve. Minden oldal felső sora néhány általános információt jelenít meg, mint például a kijelentkezés gomb, a zárt jegyek számát felsoroló ikonok, amelyek közvetlen hozzáférést biztosítanak hozzájuk, új telefonos vagy e-mail jegy létrehozására mutató hivatkozások, stb. Megtalálhatók a várólista, állapotok és eszkalációs nézetekhez vezető ikonok is.

Az ikonok sora alatt található a navigációs sáv. Egy menüt jelenít meg, amely a rendszer különböző területeire vagy moduljaira történő navigálást engedélyezi, lehetővé téve néhány globális művelet végrehajtását. A Vezérlőpult gombra kattintva a vezérlőpulthoz jut. Ha a Jegyek gombra kattint, akkor egy almenüt fog kapni a jegy nézetének megváltoztatásához, új jegy (telefonos vagy e-mail) létrehozásához vagy egy meghatározott jegy kereséséhez tartozó lehetőségekkel. A Statisztikák gomb egy olyan menüt jelenít meg, amely lehetővé teszi a regisztrált statisztikák áttekintéséből történő választást, egy új létrehozását vagy egy meglévő importálását. Az Ügyfelek gomb az Ügyfélkezelés képernyőre vezet. Az Adminisztráció gombra kattintva férhet hozzá az összes adminisztrációs modulhoz, amelyek lehetővé teszik új ügyintézők, várólisták, stb. létrehozását. Van egy Keresés gomb is a jegyek kereséséhez.

Amennyiben valamilyen kapcsolódó alkalmazás is telepítésre került, például GyIK vagy a Kérdőív, akkor az ezeket az alkalmazásokat elérő gombok is meg lesznek jelenítve.

A navigációs sáv alatti vörös sáv különböző rendszerüzeneteket jelenít meg. Ha OTRS adminisztrátorként jelentkezett be, akkor figyelmeztető üzenetet fog kapni, hogy ne a rendszerfiók használatával dolgozzon.

Annak a szakasznak a címe alatt, ahol jelenleg tartózkodik, számos alszakasz található elkülönített dobozokban, amelyek lényeges információkat tartalmaznak arról a képernyőről, amelyen dolgozik.

Ezek a dobozok tartalmazzák az egyes képernyők fő részét, általában egy vagy több oszlopban megjelenítve. Minden egyes doboz lényeges információkat tárolhat a jelenlegi



képernyőről, mint például utasítások, tanácsok, áttekintők, stb. Az egyes képernyőkhöz kapcsolódó művelet végrehajtásához szükséges űrlap vagy eszköz is megjelenik, mint például rekordok hozzáadása, frissítése vagy törlése, napló ellenőrzése, konfigurációs beállítások megváltoztatása, stb.

Végül az oldal alján az oldal lábléce jelenik meg (lásd a lenti ábrát). Hivatkozásokat tartalmaz az OTRS hivatalos weboldalának közvetlen eléréséhez vagy az oldal tetejére ugráshoz.

Normális esetben az ikonsor, a navigációs sáv és a lábléc ugyanaz a webes felület összes képernyőjén.

Powered by OTRS 4

*Ábra: Lábléc.*

## 6. A vezérlőpult

A vezérlőpult a rendszer főoldala, itt kaphat áttekintést a jegyekről és a jegytevékenységgel kapcsolatos egyéb dolgokról. Úgy gondolták, hogy ez legyen a kezdőpont egy ügyintéző napi munkájához. Azon jegyek gyors összegzését jeleníti meg az egyéb információk között alapértelmezetten, amelyek függőben vannak, eskaláltak, újak és nyitottak.

A vezérlőpult egyik legfontosabb szolgáltatása, hogy teljesen személyre szabható. Ez azt jelenti, hogy minden részét úgy állíthatja be, ahogy csak szeretné, megjeleníthet vagy elrejtethet elemeket. Lehetséges még ezen elemek áthelyezése is ugyanazon oszlopon belül az elem fejlécére kattintva és elhúzva, majd máshova ejtve azokat. Az egyes elemeket „felületi elemnek” hívják. A rendszer számos azonnal használható, kulcsrakész felületi elemmel rendelkezik, de a vezérlőpult képernyő moduláris felépítése elő van készítve egyéni felületi elemek könnyű integrálásához.

Ezen képernyő tartalma két főoszlopra rendezett. A bal oldali oszlopban normális esetben információkat láthat a jegyekről az állapotuk szerint osztályozva, mint például emlékeztető, eskalált, új és nyitott. Ezen felületi elemek mindegyikén szűrheti a találatokat, hogy megtekinthesse az összes olyan jegyet, amelyhez hozzáférhet, azokat a jegyeket, amelyeket zárolt, azokat, amelyek az ügyintéző által meghatározott várólistákban található egyéb szűrők között. Másfajta felületi elemek is vannak ebben az oszlopban, és ezek mind le vannak írva lentebb.

## Dashboard

Reminder Tickets				
My locked tickets (0)   Tickets in My Queues (0)   All tickets (0)				
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

Escalated Tickets				
My locked tickets (0)   Tickets in My Queues (0)   All tickets (0)				
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

New Tickets				
My locked tickets (0)   Tickets in My Queues (0)   All tickets (1)				
		TICKET#	AGE	TITLE
	★	2010080210123456	1578 d 11 h	Welcome to OTRS!

Open Tickets / Need to be answered				
My locked tickets (0)   Tickets in My Queues (0)   All tickets (0)				
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

Ticket Queue Overview				
QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTALS
Raw	1	0	0	1
<b>TOTALS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

A bal oszlopban lévő vezérlőpult felületi elemek.

- Jegylista felületi elemek

Ezen kategória alatti felületi elemek átfogó viselkedést, megjelenést osztanak meg. Ezek a felületi elemek meghatározott állapotú jegyek listáját jelenítik meg. Az egyes listaoldalakon megjelenített jegyek mennyisége beállítható a felületi elem beállításainál (akkor jelenik meg, ha az egérmutatót a felületi elem jobb felső részére húzza). Ezek a felületi elemek a következő szűrőket támogatják:

- Saját zárolt jegyek

Azok a jegyek, amelyeket a bejelentkezett ügyintéző zárolt.

- Saját megfigyelt jegyek

Azok a jegyek, amelyek a bejelentkezett ügyintéző megfigyelési listáján vannak. A Ticket::Watcher beállítás bekapcsolását igényli a megjelenítéshez.

- Saját felelősségek

Azok a jegyek, amelyeknél a bejelentkezett ügyintéző felelősként van beállítva. A Ticket::Responsible beállítás bekapcsolása szükséges annak érdekében, hogy ez a szűrő látható legyen.

- Jegyek a várólistáimban

Azok a jegyek, amelyek olyan várólistákban vannak, amelyeket az ügyintéző „Saját várólistákként” határozott meg.

- Jegyek a szolgáltatásaimban

Azok a jegyek, amelyek olyan szolgáltatásokhoz vannak rendelve, amelyeket az ügyintéző „Saját szolgáltatásokként” határozott meg, és legalább csak olvasható jogosultságokkal rendelkező várólistákban vannak.

- Minden jegy

Az összes jegy, amelyhez az ügyintézőnek hozzáférése van.

Ezek a felületi elemek a következők:

- Emlékeztető jegyek

Azok a jegyek, amelyek függőben lévőként vannak beállítva és az emlékeztető dátuma elérve.

- Eszkálált jegyek

Azok a jegyek, amelyek eszkalálva vannak.

- Új jegyek

Azok a jegyek, amelyeknek „Új” állapota van.

- Nyitott jegyek / Válaszra várnak

Azok a jegyek, amelyeknek „Nyitott” állapota van és készen állnak a velük végzendő munkára.

- Események jegy naptár

Egy naptáresemény (ennél a felületi elemnél) akkor van meghatározva, amikor egy új jegy létrejön. Az események jegy naptár szolgáltatásnak engedélyezve kell lennie, és két új mező megjelenítését igényli a jegylétrehozás képernyőkön: egyet az esemény kezdeti idejéhez és egy másikat a befejezési időhöz. Ezek az idők határozzák meg az esemény időtartamát.

Ez a felületi elem a következő nézeteket tartalmazza: havi, heti és napi. Az ügyintézők a jobbra és balra mutató nyilak használatával görgethetik az oldalakat.

Mint korábban említettük, kizárólag a felületi elem engedélyezése nem elegendő, a jegyek pár „Dátum/Idő” dinamikus mezőt is hozzá kell adni a rendszerhez (az „Adminisztrációs” panelen lévő dinamikus mezők hivatkozásokon keresztül), és be kell állítani azokat a rendszerbeállításokban a felületi elemhez. Mindkét dinamikus mezőt be kell állítani, hogy meg legyen jelenítve a jegylétrehozás képernyőkön. Ki kell tölteni azokat a jegylétrehozás során vagy bármely más jegyművelet képernyőn (például szabad mezők) az időkeret leírásához a naptáreseménynél (kezdesi és befejezési idő). A jegynagyítás képernyő is beállítható ezen dinamikus mezők megjelenítéséhez abban az esetben, ha azt szükségesnek tartja.

Events Ticket Calendar

month week day December 2014 < > Today

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
30	1	2	3 12a Test Calendar Two	4	5	6
7	8 12a Test Calendar One	9				
14	15	16				
21	22 12a Test Calendar Three	23				
28	29	30				
4	5	6	7	8	9	10

**Event Information**

**Ticket fields**

Customer ID: OTRS  
 Customer user: Mr. Bruce Banner  
 Priority: 3 normal  
 Queue: Raw  
 SLA:  
 Service:  
 State: open  
 Title: Test Calendar One  
 Type: Unclassified

**Dynamic fields**

Start time: 12/09/2014  
 End time: 12/14/2014

Ezen felületi elem további beállításai megtalálhatók a „Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar” alcsoport alatt a rendszerbeállításokban:

- CalendarWidth

Meghatározza a naptár szélességét százalékosan. Az alapértelmezett 95%.

- DynamicFieldStartTime

Meghatározza a dinamikus mező nevét a kezdési időnél.

- DynamicFieldEndTime

Meghatározza a dinamikus mező nevét a befejezési időnél.

- Várólisták

Csak ebben a beállításban megadott várólistákban lévő jegyek lesznek figyelembe véve a naptár nézetben.

- DynamicFieldsForEvents

Meghatározza azokat a dinamikus mezőket, amelyek meg lesznek jelenítve a naptáresemény rátét ablakokban.

- TicketFieldsForEvents

---

Meghatározza azokat a jegyjellemzőket, amelyek meg lesznek jelenítve a naptáresemény rátét ablakokban.

- **Jegyvárólista áttekintő**

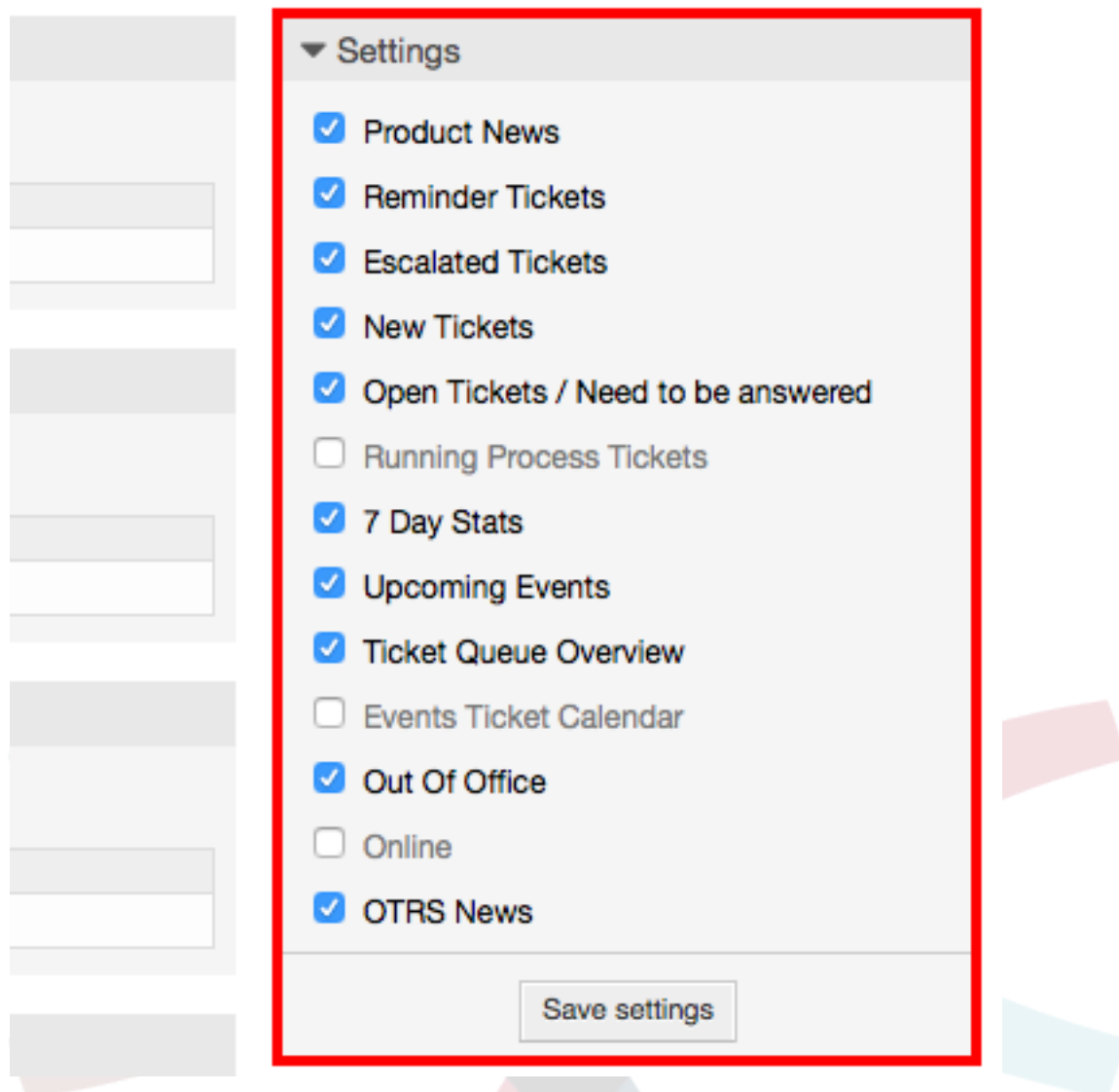
Ez a felületi elem jelenik meg a jegyszám mátrixban, ahol a sorok a várólistákat ábrázolják, és az oszlopok a jegyállapotokat képviselik, végül minden egyes cella azon meghatározott állapotú jegyek számát jeleníti meg, amelyek az egyes várólistákhoz tartoznak.

A felületi elem egy összegző sort és egy összegző oszlopot is megjelenít. Az összegző sor jeleníti meg az összes jelenlévő várólistában található jegyek összegét, míg az összegző oszlop a jegyek összegét ábrázolja az egyes várólisták összes jelenlévő állapotánál.

A jelenlévő várólisták és állapotok a rendszerbeállításokon keresztül változtathatók meg.

A jegyszámok bármelyikére kattintva a jegykeresési eredmények oldal fog megnyílni, amely lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy részletesebb áttekintést kapjon róluk.

A jobb oldali oszlopban egy speciális felületi elem található, amely lehetővé teszi a felületi elemek szabályozást, hogy mit szeretne megjeleníteni vagy elrejteni. Ez a beállítások felületi elem. Kattintson a fejlécre a szakasz kinyitásához és minden elérhető felületi elem megtekintéséhez, amint az ábrán látható. Minden felületi elem nevének van egy jelölőnégyzete. Ezen jelölőnégyzetek használatával határozható meg a felületi elemek láthatósága a vezérlőpulton (a nem bejelölt felületi elemek nem lesznek láthatók), miután meghatározta a láthatósági beállításokat, és rákattintott a „Mentés” gombra a változtatások eltárolásához. Ez a szakasz rögzítve van a képernyőn, ami azt jelenti, hogy nem tudja fogd és vidd módon áthelyezni vagy bezárni azt.



Ábra: Vezérlőpult beállításai.

A jobb oszlopban lévő vezérlőpult felületi elemek.

- 7 napos statisztika

A jegytevékenységek grafikonját jelenít meg az elmúlt 7 napról, amely 2 vonalat tartalmaz. Az első - általában kék színű - ábrázolja a naponta létrehozott jegyek mennyiségét, és a második - általában narancs - ábrázolja a naponta lezárt jegyeket.

- Közelgő események

A rövidesen eszkalálódó jegyek vagy a már eszkaláltak vannak itt felsorolva. Erről a felületi elemről érkező információk nagyon hasznosak, mivel esélyt kap arra, hogy tudjon azokról a jegyekről, amelyekre figyelnie kell, és eldöntheti, hogy melyikre szeretné összpontosítani az erőfeszítését, melyiknek adjon elsőbbséget vagy egyszerűen ellenőrizhesse, hogy melyik következik.

- OTRS hírek

Egy teljes lista az OTRS tevékenységekről és nagyon fontos információk az új termékkiadásokról és hibajavításokról.

- Elérhető

Itt jelenik meg egy összegzés a rendszerbe jelenleg bejelentkezett ügyintézőkről. Tartalmaz egy szakaszt az elérhető ügyfelekről is. Vegye figyelembe, hogy ez a felületi elem normális esetben el van rejtve, és a korábban bemutatott beállítások felületi elem használatával jelenítheti meg.

## 7. Mi az a várólista?

Számos levelezőrendszerben gyakori, hogy minden levél egy beérkezett üzenetek fájlba kerül, ahol azok tárolva maradnak. Az új levelek a beérkezett üzenetek fájl végére lesznek hozzáfűzve. A levelezőkliens program szokta olvasni és írni a leveleket, beolvassa ezt a beérkezett üzenetek fájl, és megjeleníti a tartalmat a felhasználónak.

Az OTRS várólistája némileg hasonló egy beérkezett üzenetek fájlhoz, mivel ez is több üzenetet képes tárolni. Egy várólista olyan szolgáltatásokkal is rendelkezik, amelyek egy beérkezett üzenetek levélfájlon túl mutatnak. Egy OTRS ügyintézőként vagy felhasználóként valakinek emlékeznie kell arra, hogy melyik várólistában lett a jegy eltárolva. Az ügyintézők megnyithatják és szerkeszthetik a jegyeket egy várólistában, és át is helyezhetik a jegyeket egyik várólistából egy másikba. De miért akarnák áthelyezni a jegyeket?

A gyakorlatiasabb magyarázathoz gondoljon vissza a jegyrendszer példájában leírt Miksa vállalatának esetére. Miksa azért telepítette az OTRS programot, hogy lehetővé tegye a csapatának a vállalat videofelvevőket vásárló ügyfelei támogatásának jobb kezelését.

Egyetlen, az összes kérést tartalmazó várólista elegendő ebben a helyzetben. Azonban egy idő múlva Miksa elhatározza, hogy DVD-felvevőket is árusítani fog. Most az ügyfeleknek nem csak a videofelvevőkkel kapcsolatban vannak kérdéseik, hanem az új termékekről is. Egyre több levél érkezik Miksa OTRS-ének egyedüli várólistájába, és nehéz tiszta képet kapni arról, hogy mi is történik.

Miksa elhatározza, hogy átalakítja a támogatási rendszerét, és két új várólistát ad hozzá. Így most három várólistát használnak. A jegyrendszerbe érkező új üzenetek a régi „nyers” elnevezésű várólistába vannak eltárolva. A két új várólista közül az egyik „videofelvevő” elnevezésű kizárólag a videofelvevő kérésekhez, míg a másik „DVD-felvevő” nevű kizárólag a DVD-felvevő kérésekhez van.

Miksa arra kéri Szandrát, hogy figyelje a „nyers” várólistát, és rendezze (kézbesítse) az üzeneteket vagy a „videofelvevő”, vagy a „DVD-felvevő” várólistába az ügyfél kérésétől függően. Jánosnak csak a „videofelvevő” várólistához van hozzáférése, míg József csak a „DVD-felvevő” várólistában lévő jegyekre tud válaszolni. Miksa az összes várólistában képes a jegyeket szerkeszteni.

Az OTRS támogatja a felhasználók, csoportok és szerepek hozzáférés-kezelését, és könnyű beállítani az olyan várólistákat, amelyek csak némely felhasználói fiókkal érhetőek el. Miksa más módszert is használhat, hogy a kéréseit különböző várólistákba juttassa el: szűrőszabályokkal. Egyébként ha két különböző levelezési címet használnak, akkor Szandrának csak azokat a leveleket kell a két másik várólistába kézbesítenie, amelyeket nem lehet automatikusan kézbesíteni.

A bejövő üzenetek különböző várólistákba való rendezése segít önnek a támogatási rendszert strukturáltan és rendezetten tartani. Mivel az ügyintézők különböző csoportokba vannak rendezve, amelyeknek különböző hozzáférési jogosultságaik vannak a várólistákra, ezért a rendszer még tovább optimalizálható. A várólisták használhatók munkafolyamatok meghatározásához vagy egy vállalat struktúrájának létrehozásához. Miksa megvalósíthat például egy másik „értékesítés” elnevezésű várólistát, amely a „kérések”, „ajánlatok”, „rendelések”, „számlázás”, stb. alvárólistákat tartalmazhatja. Egy ilyen várólista-szerkezet segíthet Miksának a rendelési tranzakcióit optimalizálni.

A továbbfejlesztett rendszerstruktúrák - mint például a várólisták megfelelő tervezésén keresztül - jelentős idő és költségmegtakarításhoz vezethetnek. A várólisták segíthetnek a vállalatnál lévő folyamatokat optimalizálni.

## 8. Mi az a várólista áttekintő?

A várólista áttekintő az összes várólista nézetét nyújtja, amelyekben jegyek vannak, és amelyekhez a felhasználó írási-olvasási jogosultsággal rendelkezik.

### QueueView: My Queues

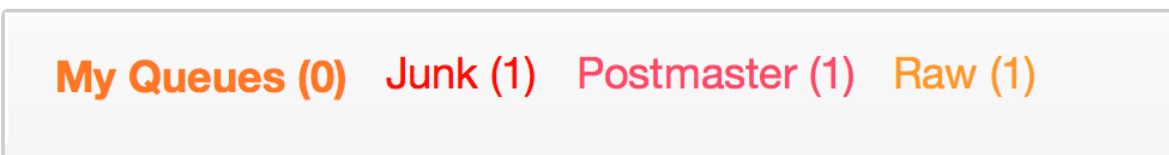


A várólista áttekintő különböző lehetőségeket nyújt az OTRS-sel végzendő napi munkához. Ezek közül az első a Saját várólista. Az ügyintéző beállításában vagy amikor ügyintézőket adminisztrál, olyan várólisták halmaza határozható meg, amelyekhez az ügyintéző hozzárendelésre kerül, hogy dolgozzon bennük. Az összes jegy meg fog jelenni ebben az alapértelmezett nézetben, amikor megnyitja a Jegyek -> Várólista nézet menüt.

A Várólista nézet által nyújtott második lehetőség egy lefűró navigáció a jegyeket tartalmazó egyéni várólistákba és alvárólistákba, hogy fel legyenek dolgozva.

Mindkét nézet típusban a felhasználó rendelkezik azzal a hozzáadott képességgel is, hogy vagy megtekintse az összes zárolatlan jegyet (ez az alapértelmezett szűrő), vagy a felhasználó kiválaszthatja majd, hogy az összes elérhető jegyet lássa. A jegyeknek a megtekinthető állapottípusok egyikében kell lenniük, hogy megjelenjenek a várólista nézetben. Alapértelmezett ezek a következők: „nyitott, új, emlékeztető függőben, automatikusan függőben”.

Ezek a látható riasztások a felhasználó támogatásához.



### Látható riasztások

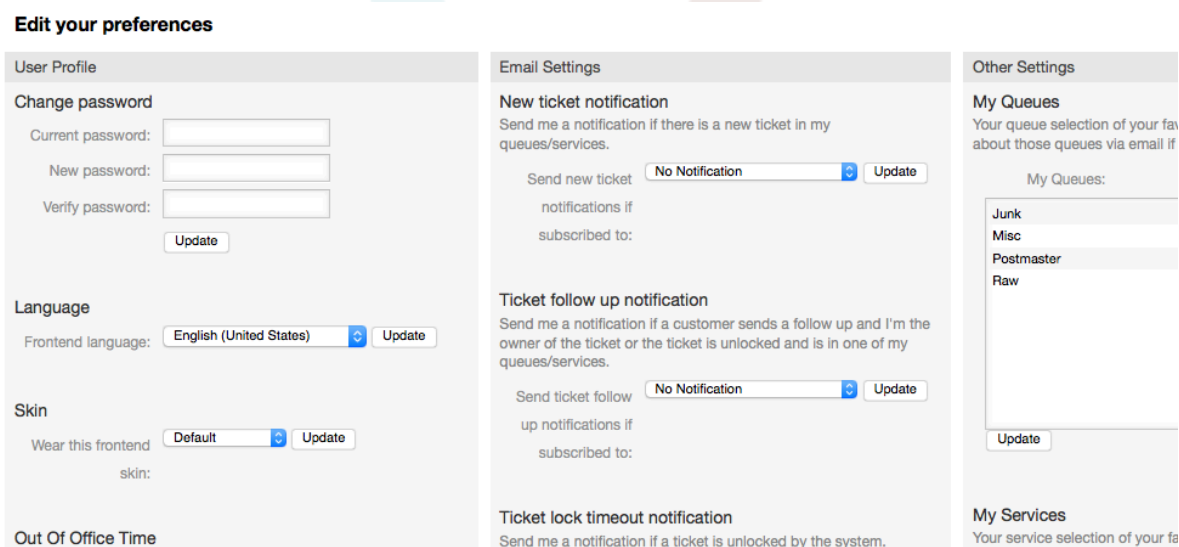
- 1. életkor kiemelése: Beállítja az életkort percben (első szint) a várólisták kiemeléséhez, amelyek érintetlen jegyeket tartalmaznak. Fent a „Nyers” várólistán látható.
- 2. életkor kiemelése: Beállítja az életkort percben (második szint) a várólisták kiemeléséhez, amelyek érintetlen jegyeket tartalmaznak. Fent a „Levelezés” várólistán látható.



- Villogás: A legrégebbi jegyet tartalmazó várólista villogási mechanizmusát aktiválja. Nem minden böngészőben támogatott. Ebben az esetben pirosan fog megjelenni, amint fent a „Szemét” várólistán látható.
- Félkövér: A jelenlegi várólista félkövér lesz, amint fent a „Saját várólistán” látható.

## 9. Felhasználó beállításai

Az OTRS felhasználók (ügyfelek, ügyintézők és az OTRS adminisztrátor) a saját igényeik szerint állíthatják be a fiókjuk beállításait. Az ügyintéző a webes felület tetején lévő fogaskerék ikonra kattintva férhet hozzá a beállítási képernyőhöz (lásd a lenti ábrát), míg az ügyfeleknek a „Beállítások” hivatkozásra kell kattintaniuk (lásd a lenti ábrát).



Ábra: Az ügyintéző személyes beállításai.

Egy ügyintéző a beállítások 3 különböző kategóriáját állíthatja be: felhasználói profil, e-mail beállítások és egyéb beállítások. Az alapértelmezett lehetőségek a következők:

### Felhasználói profil

- A jelenlegi jelszó megváltoztatása.
- A felhasználói felület nyelvének beállítása.
- Az előtétprogram felszín váltása.
- Az előtétprogram téma eltolása.
- Az irodán kívüli idő bekapcsolása és beállítása.

### E-mail beállítások

- Események kiválasztása, amelyek aktiválják az ügyintézőnek küldött e-mail értesítéseket.

### Egyéb beállítások

- Azon várólisták kiválasztása, amelyeket meg szeretne figyelni a „Saját várólistákban”.
- Azon szolgáltatások kiválasztása, amelyeket meg szeretne figyelni a „Saját szolgáltatásokban”.

- A frissítési időszak beállítása az áttekintőknél (vezérlőpult, zárolt nézet, várólista nézet).
- Egy jegy létrehozása után megjelenítendő képernyő beállítása.

**Example Company**

Tickets

<b>Interface language</b> Language: English (United States) [v] [v] Update	<b>Ticket overview</b> Refresh interval: off [v] [v] Update
<b>Number of displayed tickets</b> Tickets per page: 25 [v] [v] Update	<b>Change password</b> Current password: [ ] New password: [ ] Verify password: [ ] Update

Ábra: Az ügyfél személyes beállításai.

Egy ügyfél kiválaszthatja a webes felület nyelvét, beállíthatja a frissítési időközt a jegyáttekintőnél, valamint kiválaszthatja a megjelenített jegyek legnagyobb mennyiségét. Lehetséges egy új jelszó beállítása is.


# 4. fejezet - Adminisztráció

## 1. Az OTRS adminisztrációs területe

### 1.1. Alapok

A következő rendszerkonfigurációs beállítások az OTRS adminisztrátoroknak érhetők el az OTRS webes felületének Adminisztrációs oldalán keresztül - ügyintézők, ügyfelek és várólisták hozzáadása, jegy- és levélbeállítások, további csomagok telepítése, úgymint GyIK és ITSM, és sok minden más.

Azok az ügyintézők, akik az *admin* csoport tagjai, hozzáférhetnek az adminisztrációs területhez a navigációs sávban lévő *Adminisztráció* hivatkozásra kattintva (lásd a lenti ábrát). A kellően magas hozzáférési jogok nélküli ügyintézők nem lesznek képesek hozzáférni a hivatkozáshoz.

<b>Agent Management</b> <b>Agents</b> Create and manage agents. <b>Agents &lt;-&gt; Groups</b> Link agents to groups. <b>Agents &lt;-&gt; Roles</b> Link agents to roles.	<b>Groups</b> Create and manage groups. <b>Roles</b> Create and manage roles. <b>Roles &lt;-&gt; Groups</b> Link roles to groups.	<b>Customer Management</b> <b>Customer User</b> Create and manage customer users. <b>Customer User &lt;-&gt; Groups</b> Link customer user to groups.	<b>Customers</b> Create and manage customers. <b>Customer User &lt;-&gt; Services</b> Link customer user to services.	<b>Email Settings</b> <b>PostMaster Mail Accounts</b> Manage POP3 or IMAP accounts to fetch email from. <b>Email Addresses</b> Set sender email addresses for this system. <b>PGP Keys</b> Manage PGP keys for email encryption.	<b>PostMaster Filters</b> Filter incoming emails. <b>S/MIME Certificates</b> Manage S/MIME certificates for email encryption.
<b>Queue Settings</b> <b>Queues</b> Create and manage queues. <b>Templates &lt;-&gt; Queues</b> Link templates to queues. <b>Auto Responses &lt;-&gt; Queues</b> Link queues to auto responses.	<b>Templates</b> Create and manage templates. <b>Auto Responses</b> Create and manage responses that are automatically sent. <b>Attachments</b> Create and manage attachments.	<b>Ticket Settings</b> <b>Agent Notifications</b> Manage notifications that are sent to agents. <b>Types</b> Create and manage ticket types. <b>States</b> Create and manage ticket	<b>Notifications (Event)</b> Create and manage event based notifications. <b>Access Control Lists (ACL)</b> Configure and manage ACLs. <b>Priorities</b> Create and manage ticket	<b>System Administration</b> <a href="#">Online Admin Manual</a>  <b>GenericAgent</b> Manage tasks triggered by event or time based execution. <b>OTRS Business Solution™</b> Deploy and manage OTRS Business Solution™. <b>Admin Notification</b> Send notifications to users.	<b>System Registration</b> Manage system registration. <b>Service Center</b> Manage OTRS Group services. <b>Session Management</b> Manage existing sessions.

Ábra: Az OTRS adminisztrációs képernyője.

## 1.2. Ügyintézők, csoportok és szerepek

### 1.2.1. Ügyintézők

Az *Ügyintézők* hivatkozásra kattintva hozzáférést kap az OTRS ügyintézőkezelés képernyőjéhez (lásd a lenti ábrát). Az adminisztrátorok hozzáadhatnak, megváltoztathatnak vagy kikapcsolhatnak ügyintézői fiókokat. Továbbá kezelhetik az ügyintéző beállításait is, beleértve a nyelvi és értesítési beállításokat az egyéni ügyintéző felületénél.

### Megjegyzés

Egy OTRS ügyintézői fiók kikapcsolható, de nem törölhető. A kikapcsolást az érvényesség jelző *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával lehet megtenni.

### Agent Management

Actions		List						
<input type="text"/> <input type="submit" value="Q"/> Wildcards like "*" are allowed. <input type="button" value="Add agent"/>		USERNAME	NAME	EMAIL	LAST LOGIN	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Hint Agents will be needed to handle tickets. Attention: Don't forget to add a new agent to groups and/or roles!		carlos.garcia	Carlos Garcia	carlos.garcia@mycompany...		valid	11/28/2014 01:28	11/28/2014 01:28
		carlos.rodriguez	Carlos Rodriguez	carlos.rodriguez@mycomp...		valid	11/28/2014 03:22	11/28/2014 03:22
		dennis.schmelter	Dennis Schmelter	dennis.schmelter@mycomp...		valid	11/28/2014 03:52	11/28/2014 03:52
		dominik.klein	Dominik Klein	dominik.klein@mycompany...		valid	11/28/2014 03:51	11/28/2014 03:51
		johannes.horburger	Johannes Hörburger	johannes.horburger@myco...		valid	11/28/2014 03:50	11/28/2014 03:50
		manuel.hecht	Manuel Hecht	manuel.hecht@mycompany.com		valid	11/28/2014 03:54	11/28/2014 03:54
		marc.bonsels	Marc Bonsels	marc.bonsels@mycompany.com		valid	11/28/2014 03:24	11/28/2014 03:24
		marco.buchholz	Marco Buchholz	marco.buchholz@mycompany...		valid	11/28/2014 03:48	11/28/2014 03:48
		martin.gruner	Martin Gruner	martin.gruner@mycompany...		valid	11/28/2014 03:23	11/28/2014 03:23
		oliver.rottges	Oliver Röttges	oliver.rottges@mycompany...		valid	11/28/2014 03:52	11/28/2014 03:52
		rolf.schmidt	Rolf Schmidt	rolf.schmidt@mycompany.com		valid	11/28/2014 03:53	11/28/2014 03:53
		root@localhost	Admin OTRS	root@localhost	11/28/2014 00:37	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
		stefan.bedorf	Stefan Bedorf	stefan.bedorf@mycompany...		valid	11/28/2014 03:46	11/28/2014 03:46
		udo.bretz	Udo Bretz	udo.bretz@mycompany.com		valid	11/28/2014 03:47	11/28/2014 03:47

Ábra: Ügyintéző-kezelés.

Egy ügyintéző regisztrálásához kattintson az „Ügyintéző hozzáadása” gombra, adja meg a szükséges adatokat, és nyomja meg a képernyő alján lévő Elküld gombot, amint az ábrán látható.

### Agent Management

Actions		Add Agent	
<input type="button" value="Go to overview"/>		Title: <input type="text" value="Mr."/>	
Hint Agents will be needed to handle tickets. Attention: Don't forget to add a new agent to groups and/or roles!		* Firstname: <input type="text" value="Carlos"/>	
		* Lastname: <input type="text" value="Garcia"/>	
		* Username: <input type="text" value="carlos.garcia"/>	
		Password: <input type="password"/>	
		* Email: <input type="text" value="carlos.garcia@mycompany.com"/>	
		Validity: <input type="text" value="valid"/>	
		Language: <input type="text" value="English (United States)"/>	
		Frontend language Skin: <input type="text" value="Default"/>	
		Wear this frontend skin	
		Out Of Office Time: <input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	
		Start: <input type="text" value="11"/> / <input type="text" value="28"/> / <input type="text" value="2014"/>	
		End: <input type="text" value="11"/> / <input type="text" value="29"/> / <input type="text" value="2014"/>	
		New ticket notification: <input type="text" value="No Notification"/>	
		Send new ticket notifications if subscribed to	

Ábra: Egy új ügyintéző hozzáadása.

Miután az új ügyintézői fiók létrejött, az ügyintézőt egy vagy több csoport vagy szerep tagjává kell tennie. A csoportokról és szerepekről szóló információk ennek a fejezetnek a Csoportok és Szerepek szakaszában érhetők el.

## 1.2.2. Csoportok

Minden ügyintézői fióknak legalább egy csoporthoz vagy szerephez kell tartoznia. Egy teljesen új telepítésnél három előre meghatározott csoport érhető el, ahogyan az 5.1. táblázatban látható.

### 4.1. táblázat - Egy friss OTRS telepítésen elérhető alapértelmezett csoportok

Csoport	Leírás
admin	Adminisztratív feladatok végrehajtása engedélyezett a rendszeren.
stats	Az OTRS statisztikák moduljának hozzáférésére és statisztikák előállítására képesített.

Csoport	Leírás
users	Az ügyintézőknek ehhez a csoporthoz kell tartozniuk olvasási és írási jogosultságokkal. Ezután férhetnek hozzá a jegyrendszer összes funkciójához.

## Megjegyzés

Egy teljesen új OTRS telepítésben a „root@localhost” ügyintéző alapértelmezetten az admin, a stats és a users csoportokhoz tartozik.

A csoportkezelés oldalhoz (lásd a lenti ábrát) a *Csoportok* hivatkozásra kattintva férhet hozzá az adminisztrációs területen.

**Group Management**

**Actions**

+ Add group

**Hint**

The admin group is to get in the admin area and the stats group to get stats area.  
 Create new groups to handle access permissions for different groups of agent (e. g. purchasing department, support department, sales department, ...).  
 It's useful for ASP solutions.

**List**

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
admin	Group of all administrators.	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
stats	Group for statistics access.	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
users	Group for default access.	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50

Ábra: Csoportkezelés.

## Megjegyzés

Mint az ügyintézők esetén, egy OTRS csoport kikapcsolható, de nem törölhető. A kikapcsolást az érvényesség jelző *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával lehet megtenni.

Egy ügyintéző csoportba történő hozzáadásához, vagy az ügyintézők megváltoztatásához, hogy ki tartozik egy csoporthoz, az adminisztrációs oldalról elérhető *Ügyintézők <-> Csoportok* hivatkozást használhatja (lásd a lenti ábrát).

**Manage Agent-Group Relations**

**Filter for Agents**

Just start typing to filter...

**Filter for Groups**

Just start typing to filter...

**Overview**

**AGENTS**

- carlos.garcia (Carlos García)
- carlos.rodriguez (Carlos Rodríguez)
- dennis.schmelter (Dennis Schmelter)
- dominik.klein (Dominik Klein)
- johannes.horburger (Johannes Hörburger)
- manuel.hecht (Manuel Hecht)
- marc.bonsels (Marc Bonsels)
- marco.buchholz (Marco Buchholz)
- martin.gruner (Martin Gruner)
- oliver.rottgies (Oliver Röttges)
- rolf.schmidt (Rolf Schmidt)
- root@localhost (Admin OTRS)
- stefan.bedorf (Stefan Bedorf)
- udo.bretz (Udo Bretz)

**GROUPS**

- admin
- stats
- users

Ábra: Csoportkezelés.

A rendszeren lévő összes csoport és ügyintéző áttekintése ezen az oldalon jelenik meg. Használhatja az elérhető szűrőket is egy adott egyed megkereséséhez. Ha meg szeretné változtatni azokat a csoportokat, amelyeknek egy ügyintéző a tagja, akkor kattintson az ügyintéző nevére (lásd a lenti ábrát). A csoporthoz rendelt ügyintézők módosításához kattintson arra a csoportra, amelyet szerkeszteni szeretne (lásd a lenti ábrát).

### Manage Agent-Group Relations

Actions

Go to overview

Change Group Relations for Agent **Carlos Rodríguez (carlos.rodriguez)**

GROUP	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Submit or Cancel

Reference

**ro**  
Read only access to the ticket in this group/queue.

**move\_into**  
Permissions to move tickets into this group/queue.

**create**  
Permissions to create tickets in this group/queue.

**note**  
Permissions to add notes to tickets in this group/queue.

**owner**  
Permissions to change the owner of tickets in this group/queue.

**priority**  
Permissions to change the ticket priority in this group/queue.

**rw**  
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Ábra: Csoportok megváltoztatása, amelyhez egy ügyszolgatartozik.

### Manage Agent-Group Relations

Actions

Go to overview

Change Agent Relations for Group **users**

AGENT	<input checked="" type="checkbox"/> RO	<input checked="" type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input checked="" type="checkbox"/> CREATE	<input checked="" type="checkbox"/> NOTE	<input checked="" type="checkbox"/> OWNER	<input checked="" type="checkbox"/> PRIORITY	<input checked="" type="checkbox"/> RW
carlos.garcia (Carlos García)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
carlos.rodriguez (Carlos Rodríguez)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
dennis.schmelter (Dennis Schmelter)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
dominik.klein (Dominik Klein)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
johannes.horburger (Johannes Hörburger)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
manuel.hecht (Manuel Hecht)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
marc.bonseis (Marc Bonseis)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
marco.buchholz (Marco Buchholz)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
martin.gruner (Martin Gruner)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
oliver.rottges (Oliver Röttges)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
rolf.schmidt (Rolf Schmidt)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
root@localhost (Admin OTRS)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
stefan.bedorf (Stefan Bedorf)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
udo.bretz (Udo Bretz)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Submit or Cancel

Reference

**ro**  
Read only access to the ticket in this group/queue.

Ábra: Ügyszolgák megváltoztatása, akik egy adott csoporthoz tartoznak.

Minden csoporthoz jogok halmaza van hozzárendelve, és minden csoporttag (ügyszolgának) ezen jogok valamilyen kombinációja lehet ezekhez. A jogosultságok / jogok listája az 5.2. táblázatban látható.

## 4.2. táblázat - Az OTRS csoportokhoz rendelt jogok

Jog	Leírás
csak olvasás	Csak olvasható hozzáférés ezen csoport jegyeihez, bejegyzéseihez és várólistáihoz.
áthelyezés	Jegyek vagy bejegyzések áthelyezéséhez szükséges jog azon várólisták vagy területek között, amelyek ehhez a csoporthoz tartoznak.
létrehozás	Jegyek vagy bejegyzések létrehozásához szükséges jog ezen csoport várólistáiban vagy területein.

Jog	Leírás
jegyzet	Jegyekhez vagy bejegyzésekhez történő jegyzetek hozzáadásához szükséges jog ezen csoport várólistáiban vagy területein.
tulajdonos	Jegyek vagy bejegyzések tulajdonosának frissítéséhez szükséges jog azon várólistákban vagy területeken, amelyek ehhez a csoporthoz tartoznak.
prioritás	Jegyek vagy bejegyzések prioritásának megváltoztatásához szükséges jog azon várólistákban vagy területeken, amelyek ehhez a csoporthoz tartoznak.
írás, olvasás	Teljes olvasási vagy írási hozzáférés azon várólistákban vagy területeken lévő jegyekre vagy bejegyzésekre, amelyek ehhez a csoporthoz tartoznak.

## Megjegyzés

Alapértelmezetten a várólista nézet csak azokban a várólistákban lévő jegyeket sorolja fel, amelyhez egy ügyintézőnek *írható, olvasható* hozzáférése van, azaz azokat a jegyeket, amelyeken az ügyintézőnek dolgoznia kell. Ha meg szeretné változtatni ezt a viselkedést, akkor állítsa át a `Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets` beállítást *Igen* értékre.

Nem minden elérhető jogosultság van megjelenítve alapértelmezetten. Ezek a további jogosultságok adhatók hozzá.

### 4.3. táblázat - További jogosultságcsoportok

Jog	Leírás
stats	Hozzáférést ad a statisztikák oldalhoz.
bounce	Egy e-mail üzenet átirányításához szükséges jog (átirányítás gombbal a jegynagyításon).
compose	Egy válasz írásához szükséges jog egy jegynél.
customer	Egy jegy ügyfelének megváltoztatásához szükséges jog.
forward	Egy üzenet továbbításához szükséges jog (a továbbítás gombbal).
pending	Egy jegy függőre állításához szükséges jog.
phone	Egy jegyhez történő telefonhívás hozzáadásához szükséges jog.
responsible	A felelős ügyintéző megváltoztatásához szükséges jog egy jegynél.

## Megjegyzés

Ezek a jogosultságok a `System::Permission` beállítás megváltoztatásával adhatók hozzá.

## 1.2.3. Szerepek

A szerepek hatékony szolgáltatás több ügyintéző hozzáférési jogainak kezeléséhez nagyon egyszerű és gyors módon. Ezek különösen hasznosak nagyon sok ügyintézővel, csoporttal és várólistával rendelkező nagy és bonyolult támogatási rendszereknél. A lenti példa elmagyarázza, hogy mikor kell ezeket használni.

Tegyük fel, hogy van egy rendszere 100 ügyintézővel, akik közül 90 hozzáféréssel rendelkezik az egyetlen „támogatás” elnevezésű várólistához, ahol az összes támogatási kérést kezelik. A „támogatás” várólista több alvárólistát tartalmaz. A többi 10 ügyintézőnek hozzáférési jogosultsága van a rendszer összes várólistájához. Ez a 10 ügyintéző kézbesíti a jegyeket, figyeli a nyers várólistát, és áthelyezi a levélszemét üzeneteket a „szemét” várólistába.

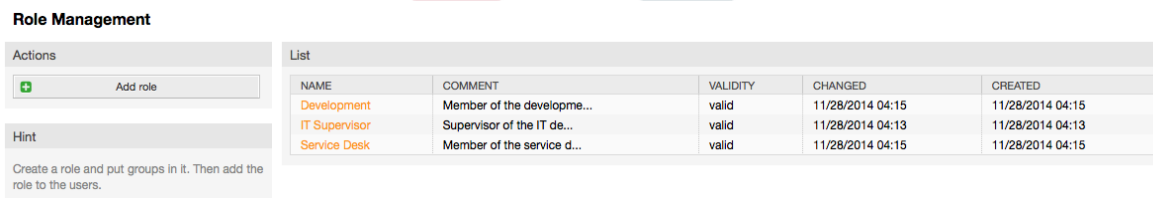
A vállalat most nyitott egy új részleget, amely néhány terméket értékesít. A megrendelést és a rendelésvételt, a megrendelési visszaigazolást, a számlákat, stb. fel kell dolgozni, és a vállalat ügyintézői közül néhánynak ezt az OTRS használatával kéne megtennie. A különböző ügyintézőknek kell hozzáférést adni az új várólistákhoz, amelyeket létre kell hozni.

Mivel túl sokáig tartana a hozzáférési jogok kézzel történő megváltoztatása az egyéni ügyintézőknél, különböző hozzáférési szinteket meghatározó szerepek hozhatók létre. Ezután az ügyintézők hozzáadhatók egy vagy több szerephez, amelyekkel a hozzáférési jogaik automatikusan módosításra kerülnek. Ha egy új ügyintézői fiókot hoznak létre, akkor lehetséges a fiók hozzáadása egy vagy több szerephez is.

### Megjegyzés

A szerepek akkor hasznosak igazán, amikor bonyolult szervezetekkel foglalkozik, és amikor nagyobb OTRS telepítéseket tart karban. A megfelelő óvatosság mégis ajánlott. Az ügyintéző csoportra és az ügyintéző szerepre történő leképezésének keverése olyan bonyolult hozzáférés-vezérlési sémát eredményezhet, amelyet nehéz megérteni és karbantartani. Ha csak szerepeket kíván használni, és le szeretné tiltani az Ügyintézők <-> Csoportok lehetőséget az adminisztrátori területen, akkor ezt a `Frontend::Module###AdminUserGroup` beállítás módosításával teheti meg a rendszer beállításában. Legyen tisztában azzal, hogy ez nem fogja eltávolítani a már meglévő ügyintézők - csoport hozzárendeléseket!

A szerepkezelés szakaszhoz (lásd a lenti ábrát) a *Szerepek* hivatkozásra kattintva férhet hozzá az adminisztrációs oldalon.



**Role Management**

Actions

Hint

Create a role and put groups in it. Then add the role to the users.

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Development	Member of the developme...	valid	11/28/2014 04:15	11/28/2014 04:15
IT Supervisor	Supervisor of the IT de...	valid	11/28/2014 04:13	11/28/2014 04:13
Service Desk	Member of the service d...	valid	11/28/2014 04:15	11/28/2014 04:15

Ábra: Szerepkezelés.

### Megjegyzés

Mint az ügyintézők és a csoportok esetén, az egyszer létrehozott szerepek kikapcsolhatók, de nem törölhetők. A kikapcsoláshoz állítsa az érvényesség lehetőséget *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre.

A rendszeren lévő összes szerep áttekintése van megjelenítve. Egy szerep beállításainak szerkesztéséhez kattintson a szerep nevére. Egy friss, új OTRS telepítésben



alapértelmezetten nincsenek szerepek meghatározva. Egy szerep regisztrálásához kattintson a „Szerep hozzáadása” gombra, adja meg a szükséges adatokat, és küldje be (lásd a lenti ábrát).

#### Role Management

**Actions**

Go to overview

---

**Hint**

Create a role and put groups in it. Then add the role to the users.

**Add Role**

\* Name:

Validity:

Comment:

or

Ábra: Egy új szerep hozzáadása.

A rendszeren lévő összes szerep és ügyintéző áttekintésének eléréséhez kattintson a Szerepek <-> Ügyintézők hivatkozásra az adminisztrációs oldalon. Szűrőket is használhat egy adott elem kereséséhez. Ha meg szeretné változtatni azokat a szerepeket, amelyekhez egy ügyintéző hozzá van rendelve, akkor kattintson az ügyintéző nevére (lásd a lenti ábrát). Egy szerephez rendelt ügyintézők megváltoztatásához kattintson arra a szerepre, amelyet szerkeszteni szeretne (lásd a lenti ábrát).

#### Manage Role-Agent Relations

**Actions**

Go to overview

---

**Filter**

**Change Role Relations for Agent Dennis Schmelter (dennis.schmelter)**

ROLE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Development	<input checked="" type="checkbox"/>
IT Supervisor	<input type="checkbox"/>
Service Desk	<input type="checkbox"/>

or

Ábra: Szerepek megváltoztatása, amelyekhez egy ügyintéző hozzá van rendelve.

#### Manage Role-Agent Relations

**Actions**

Go to overview

---

**Filter**

**Change Agent Relations for Role Development**

AGENT	<input type="checkbox"/> ACTIVE
carlos.garcia (Carlos García)	<input type="checkbox"/>
carlos.rodriguez (Carlos Rodríguez)	<input type="checkbox"/>
dennis.schmelter (Dennis Schmelter)	<input type="checkbox"/>
dominik.klein (Dominik Klein)	<input type="checkbox"/>
johannes.horburger (Johannes Hörburger)	<input type="checkbox"/>
manuel.hecht (Manuel Hecht)	<input type="checkbox"/>
marc.bonsels (Marc Bonsels)	<input type="checkbox"/>
marco.buchholz (Marco Buchholz)	<input type="checkbox"/>
martin.gruner (Martin Gruner)	<input type="checkbox"/>
oliver.rottges (Oliver Röttges)	<input type="checkbox"/>
rolf.schmidt (Rolf Schmidt)	<input type="checkbox"/>
root@localhost (Admin OTRS)	<input type="checkbox"/>
stefan.bedorf (Stefan Bedorf)	<input type="checkbox"/>
udo.bretz (Udo Bretz)	<input type="checkbox"/>

or

Ábra: Egy adott szerephez rendelt ügyintézők megváltoztatása.

A rendszeren lévő összes szerep és csoport áttekintésének eléréséhez kattintson a Szerepek <-> Csoportok hivatkozásra az adminisztrációs oldalon. Egy hasonló képernyőt fog látni mint amely az ábrán látható. Szűrőket is használhat egy adott egyed megkereséséhez.

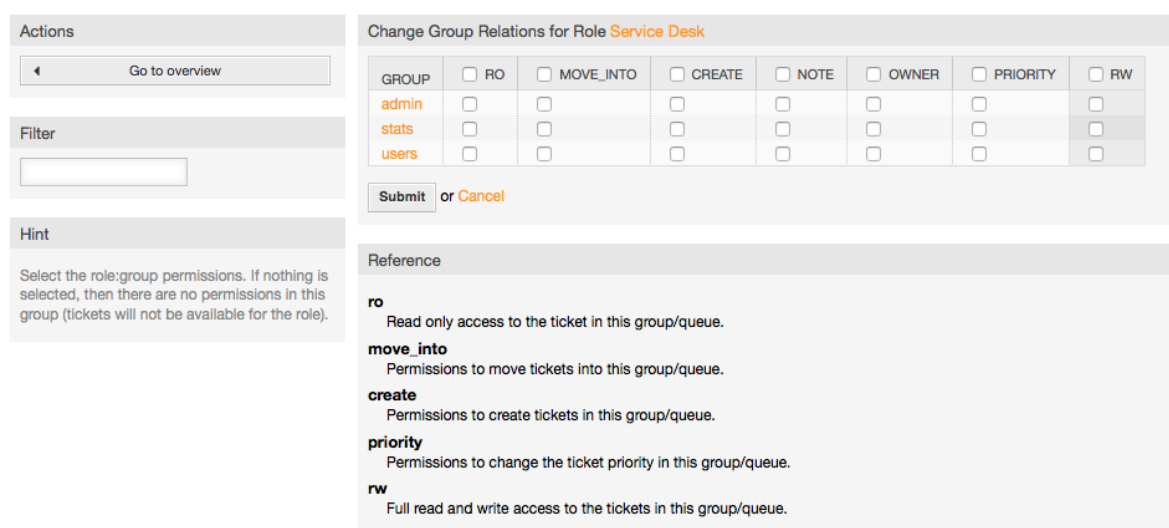
#### Manage Role-Group Relations



Ábra: Szerepek-csoportok kapcsolatainak kezelése.

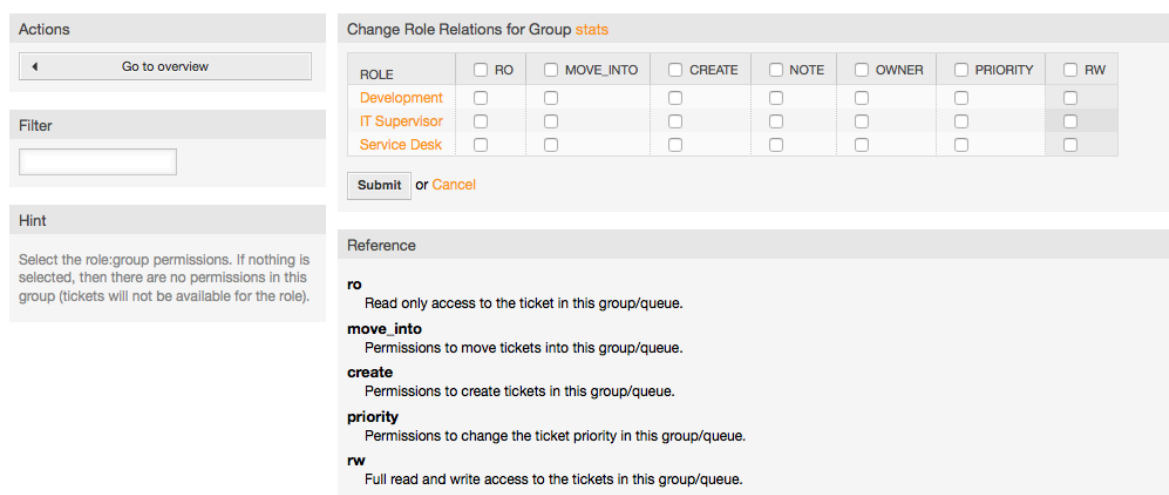
A szerepnél történő különböző hozzáférési jogok meghatározásához kattintson egy szerep vagy egy csoport nevére (lásd a lenti 5.13. és 5.14. ábrát ezzel kapcsolatban).

#### Manage Role-Group Relations



Ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy szerepnél.

#### Manage Role-Group Relations



Ábra: Szerepkapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál.

## 1.3. Ügyfelek és ügyfélcsoportok

### 1.3.1. Ügyfelek

Az OTRS különféle típusú felhasználókat támogat. Az „Ügyfelek” hivatkozás használatával (a navigációs sávon vagy az adminisztrációs oldalon keresztül) kezelheti az ügyfelei fiókjait (lásd a lenti ábrát), hogy ki jelentkezhet be a rendszerre az ügyfélfelületen keresztül (customer.pl). Ezen felületen keresztül az ügyfelei nem csak jegyeket tudnak létrehozni, hanem áttekinthetik a korábbi jegyeiket is a frissítésekkel. Fontos tudnia, hogy egy ügyfélre van szükség a rendszeren lévő jegyelőzményekhez.

**Customer User Management**

Actions

Wildcard like "\*" are allowed.

Add customer user

Database Backend

Hint

Customer user are needed to have a customer history and to login via customer panel.

USERNAME	NAME	EMAIL	CUSTOMERID	LAST LOGIN	VALIDITY
anthony.stark	Mr. Anthony Stark	anthony.stark@testcustomer.com	THAVS		valid
bruce.banner	Mr. Bruce Banner	bruce.banner@testcustomer.com	THAVS		valid
thor.odinson	Mr. Thor Odinson	thor.odinson@testcustomer.com	THAVS		valid

Ábra: Ügyfélkezelés.

Rákereshet egy regisztrált ügyfélre, vagy szerkesztheti a beállításait a nevükre kattintva. Megvan az a lehetősége is, hogy megváltoztassa az ügyfél háttérprogramját. További információkért olvassa el a külső háttérprogramokról szóló fejezetet.

Egy új ügyfélfiók létrehozásához kattintson az „Ügyfél hozzáadása” gombra (lásd a lenti ábrát). Néhány mező kötelező, azaz értéket kell tartalmazniuk, így ha azok egyikét üresen hagyja, akkor pirossal lesznek kiemelve.

**Customer User Management**

Actions

Go to overview

Back to search results

Hint

Customer user are needed to have a customer history and to login via customer panel.

Add Customer User

Title: Mr.

\* Firstname: Henry

\* Lastname: Jonathan

\* Username: henry.jonathan

Password: .....

\* Email: henry.jonathan@testcustomer.com

\* CustomerID: THAVS

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Ábra: Egy ügyfél hozzáadása.

Az ügyfelek a felhasználóneveük és jelszavuk megadásával férhetnek hozzá a rendszerhez. A rendszernek szüksége van az ügyfél-azonosítóra a felhasználó és a hozzárendelt jegyek azonosításához. Mivel az e-mail cím egyedi érték, használható azonosítóként.

### Megjegyzés

Mint az ügyintézők, csoportok és szerepek esetén, az ügyfelek sem törölhetők a rendszerről, csak kikapcsolhatók az érvényesség lehetőség *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

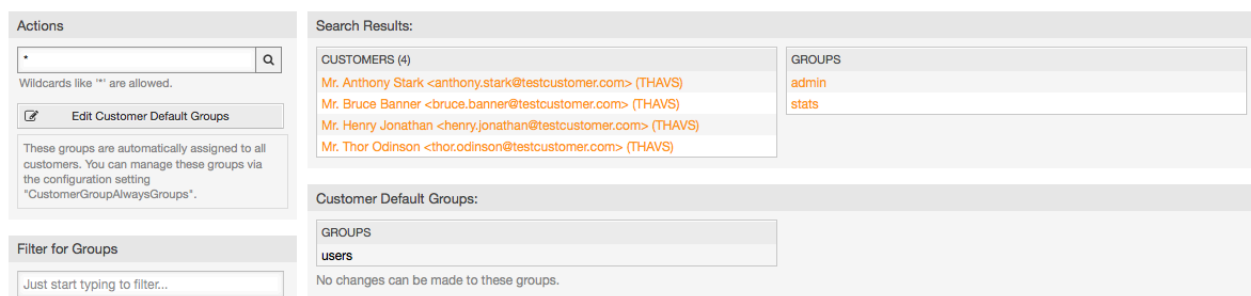
## 1.3.2. Ügyfélcsoportok

Az ügyfél-felhasználók is hozzáadhatók egy csoporthoz, amely akkor lehet hasznos, ha ugyanazon vállalat ügyfeleit szeretné hozzáadni egy vagy néhány várólistához való hozzáféréssel. A csoportkezelés modulon keresztül először hozzá létre a csoportot, amelyhez az ügyfelek tartozni fognak. Ezután adja hozzá a várólistákat, és válassza ki az új csoportot a várólistákhoz.

A következő lépés, hogy bekapcsolja az ügyfélcsoport támogatását. Ezt a CustomerGroupSupport beállítási paraméterrel lehet megtenni az adminisztrációs rendszerbeállítás lehetőségéből. A CustomerGroupAlwaysGroups paraméter használatával megadhatja az alapértelmezett csoportokat egy újonnan hozzáadott ügyfélhez azért, hogy minden új fiók automatikusan hozzáadásra kerüljön ezekhez a csoportokhoz.

Az „Ügyfelek <-> Csoportok” hivatkozáson keresztül kezelheti, hogy mely ügyfélnek kell a különböző csoportokhoz tartoznia (lásd a lenti ábrát).

### Manage Customer-Group Relations

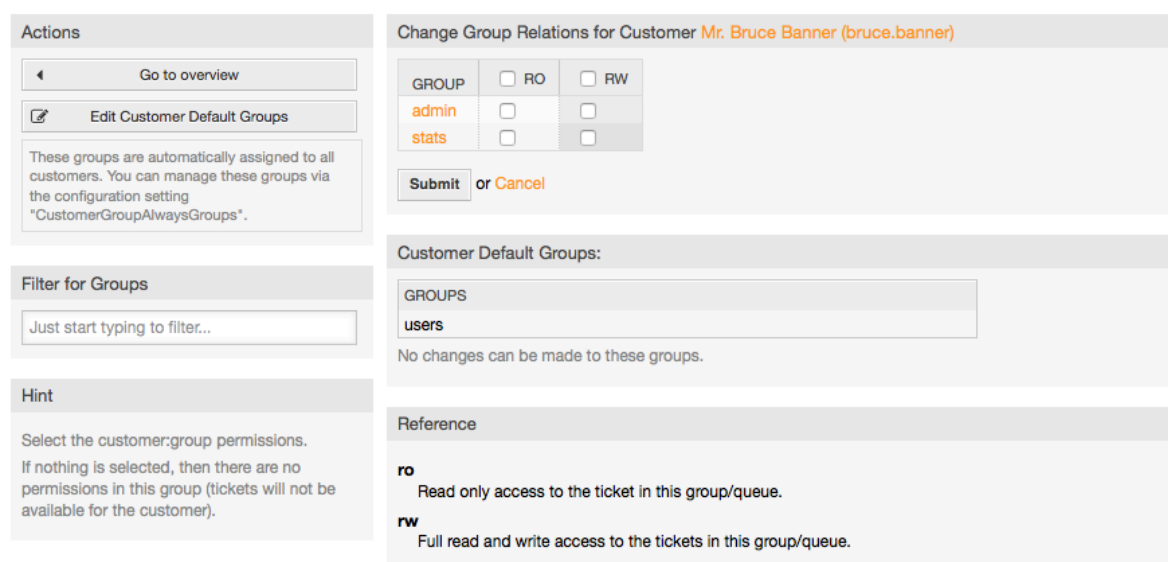


The screenshot shows the 'Manage Customer-Group Relations' interface. On the left, there are 'Actions' (a search box with a magnifying glass icon and a text input field) and a section for 'Filter for Groups' with a text input field. The main area is titled 'Search Results:' and contains two panels. The top panel, 'CUSTOMERS (4)', lists four customers: Mr. Anthony Stark, Mr. Bruce Banner, Mr. Henry Jonathan, and Mr. Thor Odinson, each with their email address and '(THAVS)' status. The bottom panel, 'Customer Default Groups:', shows a list of groups: 'GROUPS' and 'users'. Below this list, it states 'No changes can be made to these groups.'

Ábra: Ügyfél-csoport kapcsolatok kezelése.

A különböző csoportok meghatározásához, amelyeknek egy ügyfél része kell hogy legyen, és fordítva, kattintson a megfelelő ügyfél felhasználónevére vagy a csoportra (lásd a lenti 5.16. és 5.17. ábrát ezzel kapcsolatban).

### Manage Customer-Group Relations



The screenshot shows the 'Manage Customer-Group Relations' interface for a specific customer, 'Mr. Bruce Banner (bruce.banner)'. The top section is titled 'Change Group Relations for Customer Mr. Bruce Banner (bruce.banner)'. It features a table with columns for 'GROUP', 'RO', and 'RW'. The 'GROUP' column lists 'admin' and 'stats'. The 'RO' and 'RW' columns have checkboxes. Below the table are 'Submit' and 'Cancel' buttons. The bottom section, 'Customer Default Groups:', shows a list of groups: 'GROUPS' and 'users'. Below this list, it states 'No changes can be made to these groups.' A 'Reference' section at the bottom provides definitions for 'ro' (Read only access to the ticket in this group/queue) and 'rw' (Full read and write access to the tickets in this group/queue).

Ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfélnél.

## Manage Customer-Group Relations

**Actions**

Go to overview

Wildcards like "\*" are allowed.

**Hint**

Select the customer:group permissions. If nothing is selected, then there are no permissions in this group (tickets will not be available for the customer).

**Change Customer Relations for Group stats**

CUSTOMER (4)	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> RW
Mr. Anthony Stark <anthony.stark@testcustomer.com> (THAVS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mr. Bruce Banner <bruce.banner@testcustomer.com> (THAVS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mr. Henry Jonathan <henry.jonathan@testcustomer.com> (THAVS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mr. Thor Odinson <thor.odinson@testcustomer.com> (THAVS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Submit or Cancel

**Reference**

**ro**  
Read only access to the ticket in this group/queue.

**rw**  
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Ábra: Ügyfélkapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál.

## 1.4. Várólisták

Az adminisztrációs oldal „Várólisták” hivatkozására kattintva kezelheti a rendszer várólistáit (lásd a lenti ábrát). Egy új OTRS telepítésben 4 alapértelmezett várólista van: Raw, Junk, Misc és Postmaster. Minden bejövő üzenet a „Raw” várólistában lesz eltárolva, ha nincsenek szűrőszabályok meghatározva. A „Junk” várólista a levélszemét üzenetek tárolásához használható.

### Manage Queues

**Actions**

Add queue

**List**

NAME	GROUP	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Junk	users	All junk tickets.	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
Misc	users	All misc tickets.	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
Postmaster	users	Postmaster queue.	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
Raw	users	All default incoming ti...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50

Ábra: Várólista-kezelés.

Itt adhat hozzá várólistákat (lásd a lenti ábrát) és módosíthatja azokat. Megadhatja azt a csoportot, amelyet a várólistának használnia kell. Beállíthatja a várólistát egy meglévő várólista alvárólistájaként is.

### Manage Queues

**Actions**

Go to overview

**Add Queue**

\* Name: Support

Sub-queue of: -

\* Group: admin

Unlock timeout minutes: 1220

0 = no unlock - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.  
If an agent locks a ticket and does not close it before the unlock timeout has passed, the ticket will unlock and will become available for other agents.

Escalation - first response time (minutes): 60 (Notify by 50%)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.  
If there is not added a customer contact, either email-external or phone, to a new ticket before the time defined here expires, the ticket is escalated.

Escalation - update time (minutes): 180 (Notify by 50%)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.  
If there is an article added, such as a follow-up via email or the customer portal, the escalation update time is reset. If there is no customer contact, either email-external or phone, added to a ticket before the time defined here expires, the ticket is escalated.

Escalation - solution time (minutes): 300 (Notify by 50%)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.  
If the ticket is not set to closed before the time defined here expires, the ticket is escalated.

Ábra: Egy új várólista hozzáadása.

Meghatározhat egy feloldási időkorlátot egy várólistához - ha egy ügyintéző zárol egy jegyet, és nem zárja le, mielőtt a feloldási időkorlát letelik, akkor a jegy automatikusan feloldásra kerül, és elérhetővé lesz téve más ügyintézőknek, hogy dolgozhassanak vele.

Három eszkalációs időbeállítás van, amely hozzárendelhető a várólistaszinthez:

### **Eszkaláció - első válaszidő**

- Ha a jegy létrehozása után az itt meghatározott idő úgy telik el, hogy az ügyféllel semmilyen kommunikáció (se e-mail, se telefon) sem történik, akkor a jegy eszkalálódik.

### **Eszkaláció - frissítési idő**

- Ha olyan egy ügyfélkövetés van vagy e-mailen, vagy az ügyfélportálon keresztül, amelyet feljegyeztek a jegybe, akkor az eszkalációs frissítési idő visszaállításra kerül. Ha nincs ügyfélkapcsolat az itt meghatározott idő letelte előtt, akkor a jegy eszkalálódik.

### **Eszkaláció - megoldási idő**

- Ha a jegy nem lett lezárva az itt megadott idő letelte előtt, akkor a jegy eszkalálódik.

A „Jegyzárolás egy követés után” lehetőséggel határozhatja meg, hogy egy jegyet „zároltra” kell állítani a régi tulajdonosnak, ha egy jegy lezárásra került és később újranytják. Ez biztosítja, hogy egy jegy követését az az ügyintéző dolgozza fel, aki korábban azt a jegyet kezelte.

A rendszercím paramétere azt az e-mail címet határozza meg, amelyet ennek a várólistának a kimenő jegyeinél fognak használni. Lehetőség van egy várólistát összekapcsolni egy megszólítással és egy aláírással is az e-mailes válaszokhoz. A részletesebb információkért olvassa el az e-mail címek, megszólítások és aláírások szakaszokat.

## **Megjegyzés**

Mint az ügyintézők, csoportok és ügyfelek esetén, a várólisták sem törölhetők, csak kikapcsolhatók az érvényesség lehetőség *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

## **1.5. Megszólítások, aláírások, mellékletek és sablonok**

### **1.5.1. Megszólítások**

A megszólítás egy szövegmodul egy sablonhoz. A megszólításokat hozzá lehet kapcsolni egy vagy több várólistához, ahogy a várólistákról szóló szakaszban le van írva. Egy megszólítás csak akkor kerül használatra, ha egy olyan várólistában lévő jegyet válaszolnak meg, amelyhez a megszólítás hozzá van kapcsolva. A rendszer különböző megszólításainak kezeléséhez használja az adminisztrációs terület „Megszólítások” hivatkozását (lásd a lenti ábrát).

#### **Salutation Management**

Actions		List				
<input type="button" value="Add salutation"/>		NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
		system standard salutation (en)	Standard Salutation.	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50

Ábra: Megszólítás-kezelés.

Egy alapértelmezett telepítés után már elérhető egy megszólítás: „system standard salutation (en)”.

Egy új megszólítás létrehozásához nyomja meg a „Megszólítás hozzáadása” gombot, adja meg a szükséges adatokat, és küldje be (lásd a lenti ábrát).

**Salutation Management**

Actions:

Add Salutation

★ Name:

Salutation:

Format - Font - Size - A - A - Ix - Source Ω ↺ ↻

Hello <OTRS\_CUSTOMER\_DATA\_UserFirstname>,  
 We are working on your ticket <OTRS\_TICKET\_TicketNumber>  
 ...  
 ...  
 ...

★ Validity:

Ábra: Egy új megszólítás hozzáadása.

Lehetséges változókat használni a megszólításokban. Amikor válaszol egy jegyre, akkor a változónevek ki lesznek cserélve az értékükkel.

A sablonokban használható különböző változók a megszólítás képernyő alsó részén vannak felsorolva. Például ha az <OTRS\_LAST\_NAME> változót használja, akkor a jegy küldőjének vezetékneve fel lesz véve a válaszbba.

## Megjegyzés

Mint más OTRS egyedek esetén, a megszólítások sem törölhetők, csak kikapcsolhatók az érvényesség lehetőség *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

## 1.5.2. Aláírások

Az aláírás egy másik szövegmodul egy sablonhoz. Az aláírásokat hozzá lehet kapcsolni egy várólistához, ahogy a várólistákról szóló szakaszban le van írva. Ne feledje, hogy egy aláírás csak akkor lesz hozzáfűzve egy sablonszöveghez, ha korábban hozzá lett kapcsolva egy várólistához. A rendszeren lévő aláírásokat az adminisztrációs oldal „Aláírások” hivatkozásának megnyitásával kezelheti (lásd a lenti ábrát).

**Signature Management**

Actions:

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
system standard signature (en)	Standard Signature.	valid	11/25/2014 11:14	11/25/2014 11:14

Ábra: Aláírások kezelése.

Az OTRS friss telepítése után egy előre meghatározott aláírás van eltárolva a rendszeren: „system standard signature (en)”.

Egy új aláírás létrehozásához nyomja meg az „Aláírás hozzáadása” gombot, adja meg a szükséges adatokat, és küldje be (lásd a lenti ábrát).





**Signature Management**



Actions

Add Signature

★ Name:

Signature:

**B I U S** |  |  |  | 

Format | Font | Size |  | Source 

It is our pleasure to serve you.

Receive kind greetings,  
 <OTRS\_RESPONSIBLE\_UserFirstname> <OTRS\_RESPONSIBLE\_UserLastname>

Ábra: Egy új aláírás hozzáadása.

A megszólításokhoz hasonlóan az aláírások is tartalmazhatnak dinamikus tartalmakat, mint például azon ügyintéző vezeték- és keresztnéve, aki megválaszolja a jegyet. A változók itt is arra használhatók, hogy kicseréljék az aláírásszöveg tartalmát az egyes jegyeknél. Nézze meg az aláírás képernyő alsó részét azokhoz a változókhoz, amelyek használhatók. Például ha felveszi az <OTRS\_LAST\_NAME> változót egy aláírásba, akkor azt a jegyet megválaszoló ügyintéző vezetéknevére fogja kicserélni a változó.

## Megjegyzés

Mint a megszólítások esetén, az aláírások sem törölhetők, csak kikapcsolhatók az érvényesség lehetőség *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

### 1.5.3. Mellékletek

Feltételesen egy vagy több mellékletet is hozzáadhat egy sablonhoz. Ha egy sablon kiválasztásra kerül, akkor a mellékletek csatolva lesznek az üzenetösszeállítási ablakhoz. Ha szükséges, az ügyintéző el tudja távolítani a mellékletet az egyéni sablonokból, mielőtt elküldené azt az ügyfélnek.

Az adminisztrációs oldal „Mellékletek” hivatkozásán keresztül töltheti fel a mellékleteket a rendszer adatbázisába (lásd a lenti ábrát).

**Attachment Management**

Actions

List

NAME	FILENAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Sample 1	Cloud-Storage.jpg	Just an example	valid	12/01/2014 19:23	12/01/2014 19:23	
Sample 2	buro.pdf	Just another sample.	valid	12/01/2014 19:37	12/01/2014 19:37	

Ábra: Mellékletek kezelése.

Egy új melléklet létrehozásához nyomja meg a „Melléklet hozzáadása” gombot, adja meg a szükséges adatokat, és küldje be (lásd a lenti ábrát).


**Attachment Management**

Actions

Add Attachment

★ Name:

★ Attachment:  Cloud-Storage.jpg

★ Validity:  

Comment:

or



Ábra: Egy új melléklet hozzáadása.

Ha egy melléklet eltárolásra került, akkor hozzákapcsolható egy vagy több sablonhoz. Kattintson az adminisztrációs oldal „Mellékletek <-> Sablonok” hivatkozására (lásd a lenti ábrát).

**Manage Templates <-> Attachments Relations**

Filter for Templates

Overview

TEMPLATES	ATTACHMENTS
Answer - empty answer	Sample 1 ( Cloud-Storage.jpg )
Answer - test answer	Sample 2 ( buro.pdf )
Create - Create One	
Create - Create Two	
Email - Email One	
Forward - Forward One	
Forward - Forward Two	
Note - Simple	
PhoneCall - General PhoneCall Template	

Ábra: Mellékletek hozzákapcsolása sablonokhoz.

A különböző mellékletek egy adott sablonhoz való hozzárendeléséhez, és fordítva, kattintson a megfelelő sablon nevére vagy a mellékletre (lásd a lenti 5.27. és 5.28. ábrát ezzel kapcsolatban).

**Manage Templates <-> Attachments Relations**

Change Attachment Relations for Template **Answer - empty answer**

Actions

Go to overview

ATTACHMENT	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Sample 1 ( Cloud-Storage.jpg )	<input type="checkbox"/>
Sample 2 ( buro.pdf )	<input type="checkbox"/>

Submit or Cancel

Ábra: Mellékletkapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál.

**Manage Templates <-> Attachments Relations**

Change Template Relations for Attachment **Sample 1**

Actions

Go to overview

TEMPLATE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Answer - empty answer	<input type="checkbox"/>
Answer - test answer	<input type="checkbox"/>
Create - Create One	<input type="checkbox"/>
Create - Create Two	<input type="checkbox"/>
Email - Email One	<input checked="" type="checkbox"/>
Forward - Forward One	<input type="checkbox"/>
Forward - Forward Two	<input type="checkbox"/>
Note - Simple	<input checked="" type="checkbox"/>
PhoneCall - General PhoneCall Template	<input checked="" type="checkbox"/>

Submit or Cancel

Ábra: Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy mellékletnél.

## 1.5.4. Sablonok

A jegyfeldolgozás gyorsításához és a válaszok kinézetének szabványosításához sablonokat határozhat meg az OTRS-ben. Egy sablont hozzá lehet kapcsolni egy vagy több várólistához, és fordítva.

Különböző fajta sablonok vannak, amelyek az OTRS különböző részein használhatók, és mindegyiknek megvan a maga célja. A lehetséges sablontípusok listája a következő:

- Válasz: egy jegye adott feleletként vagy válaszként használható
- Létrehozás: új telefonos vagy e-mail jegyben használható
- Továbbítás: egy bejegyzés valaki másnak továbbításához használható

- **Telefonhívás:** a telefonhívás bejövő és kimenő képernyőin használható

A válasz sablonok két módon érhetők el: a bejegyzés menüben lévő jegynagyítás képernyőről, vagy egy gyorsabb módon bármely jegyáttekintő nagy képernyőről, mint például állapot nézet vagy jegy nézet. Ez friss OTRS telepítésnél az „empty answer” sablon (Válasz) van alapértelmezettként beállítva minden várólistához.

Amint továbbítás sablonok lesznek hozzáadva és hozzárendelve a várólistákhoz, a jegynagyításban lévő „Továbbítás” gomb (amely normális esetben egy üres szöveges továbbítás képernyőhöz vezet) meg fog változni egy kijelölés vezérlőre. A kijelölés a hozzáadott továbbítás sablonokkal lesz feltöltve. A sablonok közül az egyik kiválasztásával a továbbítás képernyő a sablonszöveggel és a mellékletekkel előre kitöltötten fog jeleníteni (hasonlóan a válasz kijelölés dobozhoz a válasz sablonokkal).

A létrehozás és a telefonhívás típusú sablonok létrehozása láthatóvá fogja tenni a „Szövegsablon” kijelölésdobozt a megfelelő képernyőiken. Egy sablon választása a listánál fel fogja tölteni a „Szöveg” és a „Melléklet” mezőket (ha elérhető a sablonban). Figyeljen arra, hogy bármilyen korábbi módosítás a szövegben vagy a mellékletekben felül lesz írva egy sablon kiválasztásával.

Az adminisztrációs oldalon lévő „Sablonok” hivatkozásra kattintva juthat el a sablonkezelés képernyőhöz (lásd a lenti ábrát).

**Manage Templates**

**Actions**

**Filter**

**Hint**

A template is a default text which helps your agents to write faster tickets, answers or forwards.

**Attention:** Don't forget to add new templates to queues.

**List**

TYPE	NAME	ATTACHMENTS	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Answer	empty answer	0		valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50	
Answer	test answer	0		valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50	
Create	Caeste One	0	Creation template	valid	12/01/2014 19:45	12/01/2014 19:41	
Create	Create Two	1		valid	12/01/2014 19:42	12/01/2014 19:42	
Email	Email One	2	Just a comment	valid	12/01/2014 19:42	12/01/2014 19:42	
Forward	Forward One	1	One of two Forward temp...	valid	12/01/2014 19:43	12/01/2014 19:43	
Forward	Forward Two	0		valid	12/01/2014 19:43	12/01/2014 19:43	
Note	Simple	1		valid	12/01/2014 19:44	12/01/2014 19:43	
PhoneCall	General PhoneCall Template	2	Use it as base for Phon...	valid	12/01/2014 19:44	12/01/2014 19:44	

Ábra: Sablonkezelés.

Egy új sablon létrehozásához kattintson a „Sablon hozzáadása” gombra, adja meg a szükséges adatokat (győződjön meg arról, hogy a megfelelő sablontípust választja ki), és küldje be (lásd a lenti ábrát).

**Manage Templates**

**Actions**

**Hint**

A template is a default text which helps your agents to write faster tickets, answers or forwards.

**Attention:** Don't forget to add new templates to queues.

**Add Template**

★ Type:

★ Name:

Template:

**B I U S** | | | | |

Format - Font - Size - | Source

The text for this template . . .

Ábra: Egy sablon hozzáadása.

Sablonok hozzáadásához vagy eltávolításához egy vagy több várólistánál kattintson a „Sablonok <-> Várólisták” hivatkozásra az adminisztrációs oldalon (lásd a lenti ábrát). Szűrőket is használhat az információk beszerzéséhez egy adott bejegyzésre vonatkozóan.

### Manage Template-Queue Relations

Filter for Templates	Overview																
Just start typing to filter...	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TEMPLATES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Answer - empty answer</td></tr> <tr><td>Answer - test answer</td></tr> <tr><td>Create - Ceate One</td></tr> <tr><td>Create - Create Two</td></tr> <tr><td>Email - Email One</td></tr> <tr><td>Forward - Forward One</td></tr> <tr><td>Forward - Forward Two</td></tr> <tr><td>Note - Simple</td></tr> <tr><td>PhoneCall - General PhoneCall Template</td></tr> </tbody> </table>	TEMPLATES	Answer - empty answer	Answer - test answer	Create - Ceate One	Create - Create Two	Email - Email One	Forward - Forward One	Forward - Forward Two	Note - Simple	PhoneCall - General PhoneCall Template	<table border="1"> <thead> <tr> <th>QUEUES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Junk</td></tr> <tr><td>Misc</td></tr> <tr><td>Postmaster</td></tr> <tr><td>Raw</td></tr> </tbody> </table>	QUEUES	Junk	Misc	Postmaster	Raw
TEMPLATES																	
Answer - empty answer																	
Answer - test answer																	
Create - Ceate One																	
Create - Create Two																	
Email - Email One																	
Forward - Forward One																	
Forward - Forward Two																	
Note - Simple																	
PhoneCall - General PhoneCall Template																	
QUEUES																	
Junk																	
Misc																	
Postmaster																	
Raw																	

Ábra: Sablon-várólista kapcsolatok kezelése.

A különböző sablonok meghatározásához, amelyek elérhetőek lesznek egy várólistánál, és fordítva, kattintson a megfelelő sablonra vagy várólistára (lásd a lenti 5.32. és 5.33. ábrát ezzel kapcsolatban).

### Manage Template-Queue Relations

Actions	Change Queue Relations for Template Answer - empty answer											
Go to overview	<table border="1"> <thead> <tr> <th>QUEUE</th> <th>ACTIVE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Junk</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Misc</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Postmaster</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Raw</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>	QUEUE	ACTIVE	Junk	<input checked="" type="checkbox"/>	Misc	<input checked="" type="checkbox"/>	Postmaster	<input checked="" type="checkbox"/>	Raw	<input checked="" type="checkbox"/>	
QUEUE	ACTIVE											
Junk	<input checked="" type="checkbox"/>											
Misc	<input checked="" type="checkbox"/>											
Postmaster	<input checked="" type="checkbox"/>											
Raw	<input checked="" type="checkbox"/>											
Filter	Submit or Cancel											

Ábra: Várólista-kapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál.

### Manage Template-Queue Relations

Actions	Change Template Relations for Queue Junk																					
Go to overview	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TEMPLATE</th> <th>ACTIVE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Answer - empty answer</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Answer - test answer</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Create - Ceate One</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Create - Create Two</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Email - Email One</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Forward - Forward One</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Forward - Forward Two</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Note - Simple</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>PhoneCall - General PhoneCall Template</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>	TEMPLATE	ACTIVE	Answer - empty answer	<input checked="" type="checkbox"/>	Answer - test answer	<input type="checkbox"/>	Create - Ceate One	<input checked="" type="checkbox"/>	Create - Create Two	<input type="checkbox"/>	Email - Email One	<input type="checkbox"/>	Forward - Forward One	<input checked="" type="checkbox"/>	Forward - Forward Two	<input type="checkbox"/>	Note - Simple	<input checked="" type="checkbox"/>	PhoneCall - General PhoneCall Template	<input type="checkbox"/>	
TEMPLATE	ACTIVE																					
Answer - empty answer	<input checked="" type="checkbox"/>																					
Answer - test answer	<input type="checkbox"/>																					
Create - Ceate One	<input checked="" type="checkbox"/>																					
Create - Create Two	<input type="checkbox"/>																					
Email - Email One	<input type="checkbox"/>																					
Forward - Forward One	<input checked="" type="checkbox"/>																					
Forward - Forward Two	<input type="checkbox"/>																					
Note - Simple	<input checked="" type="checkbox"/>																					
PhoneCall - General PhoneCall Template	<input type="checkbox"/>																					
Filter	Submit or Cancel																					

Ábra: Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál.

Egy sablon kiválasztásakor további információk adhatók hozzá a sablonszöveghez. Ez a sablon típusától függ:

Telefonhívás és létrehozás sablonoknál nem adható hozzá semmilyen tartalom a sablonszöveghez, azonban az új e-mail jegy képernyő hozzáadja a várólistához rendelt aláírást az eredményül kapott e-mail törzséhez (ennek a képernyőnek egy elkülönített doboza van az aláírás megjelenítéséhez).

A válasz sablonok szövege is tartalmazza kiválasztáskor a várólistához rendelt megszólítást, majd a sablon szövegét, ezután az idézett jegyszöveget, és végül a várólistához rendelt aláírást.

A továbbítás sablonok hasonlóak a válasz sablonokhoz, de azok nem tartalmazzák a megszólítás részt.

## 1.6. Automatikus válaszok

Az OTRS lehetővé teszi automatikus válaszok küldését az ügyfeleknek bizonyos események előfordulása alapján, mint például egy jegy létrehozása egy adott

várólistában, egy nyomon követő üzenet nyugtája egy jegyre tekintettel, egy jegy lezárása vagy visszautasítása, stb. Az ilyen válaszok kezeléséhez kattintson az „Automatikus válaszok” hivatkozásra az adminisztrációs oldalon (lásd a lenti ábrát).

#### Auto Response Management

NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
default follow up (after a ticket follow up has been added)	auto follow up		valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
default reject (after follow up and rejected of a closed ticket)	auto reject		valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
default reject/new ticket created (after closed follow up with new ticket creation)	auto reply/new ticket		valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
default reply (after new ticket has been created)	auto reply		valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50

Ábra: Automatikus válaszkezelés.

Egy automatikus válasz létrehozásához kattintson az „Automatikus válasz hozzáadása” gombra, adja meg a szükséges adatokat, és küldje be (lásd a lenti ábrát).

#### Auto Response Management

Actions <input type="button" value="Go to overview"/>	* Name: <input type="text" value="Auto response one"/> * Subject: <input type="text" value="Your ticket is being processed"/> Response: <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>           Hello: &lt;OTRS_CUSTOMER_REALNAME&gt;             This is an automatic response for let you know your request is being processed.             You will have news in the next 24 hours.             Thank you!             Your OTRS Team         </p> </div> * Type: <input type="text" value="auto follow up"/>
--	---

Ábra: Egy automatikus válasz hozzáadása.

Az automatikus válaszok tárgya és szövege előállítható változókkal, akár csak az aláírásokban és a megszólításokban. Például ha beszúrja az <OTRS\_CUSTOMER\_EMAIL[5]> változót az automatikus válasz törzsébe, akkor az ügyfél levélszövegének első 5 sora lesz beszúrva az automatikus válaszbba. További részleteket fog találni a használható érvényes változókról az ábrán látható képernyő alján.

Minden automatikus válasznál megadhatja azt az eseményt, amelynek aktiválnia kell azt. Azok a rendszeresemények vannak leírva az 5.3. táblázatban, amelyek egy alapértelmezett telepítés után elérhetők el.

#### 4.4. táblázat - Események az automatikus válaszokhoz

Név	Leírás
automatikus válasz	Egy jegy létrehozása egy bizonyos várólistában.
automatikus válasz/új jegy	Egy már lezárt jegy újrainvitása, például ha egy ügyfél válaszol egy ilyen jegyre.

Név	Leírás
automatikus nyomon követés	Egy követés fogadása egy jegynél.
automatikus elutasítás	Egy jegy automatikus elutasítása a rendszer által végrehajtva.
automatikus eltávolítás	Egy jegy törlése a rendszer által végrehajtva.

## Megjegyzés

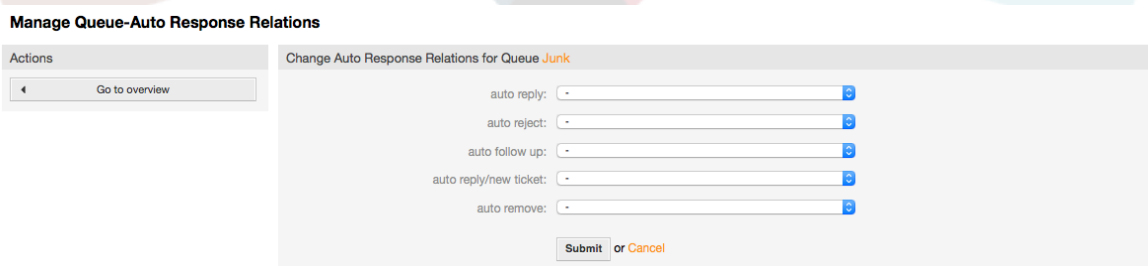
Mint más OTRS egyedek esetén, az automatikus válaszok sem törölhetők, csak kikapcsolhatók az érvényesség lehetőség *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Egy várólistához történő automatikus válasz hozzáadásához használja az „Automatikus válaszok <-> Várólisták” hivatkozást az adminisztrációs oldalon (lásd a lenti ábrát). Minden rendszerüzenet fel van sorolva minden várólistához, és egy automatikus válasz az ugyanolyan eseménnyel kiválasztható vagy eltávolítható egy listamezőn keresztül.



Ábra: Várólista-automatikus válasz kapcsolatok kezelése.

A különböző automatikus válaszok meghatározásához, amelyek elérhetőek lesznek egy várólistánál, kattintson a megfelelő várólista nevére (lásd a lenti ábrát). Lehetséges egy meglévő automatikus válasz szerkesztése is. Ehhez kattintson a válaszra, és szerkessze egy új automatikus válasz szerkesztéséhez hasonló módon.



Ábra: Automatikus válasz kapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál.

## 1.7. E-mail címek

Annak engedélyezéséhez, hogy az OTRS e-maileket tudjon küldeni, szüksége van egy érvényes e-mail címre, amelyet a rendszer használhat. Az OTRS képes több e-mail címmel is dolgozni, mivel több támogatás telepítésnek egynél többet kell használnia. Egy várólista összekapcsolható több e-mail címmel, és fordítva. Egy várólistából kimenő levelekhez használt cím akkor állítható be, amikor a várólista létrejön. Használja az „E-mail címek” hivatkozást az adminisztrációs oldalról a rendszer összes e-mail címének kezeléséhez (lásd a lenti ábrát).

### System Email Addresses Management

**Actions**

[+ Add system address](#)

**Hint**

All incoming email with this address in To or Cc will be dispatched to the selected queue.

**List**

EMAIL ADDRESS	DISPLAY NAME	QUEUE	VALIDITY	CHANGED	CREATED
otrs@localhost	OTRS System	Postmaster	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
postmaster@mycompany.com	Postmaster Team	Postmaster	valid	12/01/2014 23:56	12/01/2014 23:56
support@mycompany.com	Support Team	Junk	valid	12/01/2014 23:55	12/01/2014 23:55

Ábra: A rendszer e-mail címeinek kezelése.

Ha egy új e-mail címet hoz létre (lásd a lenti ábrát), akkor kiválaszthat egy várólistát vagy egy alvárólistát, hogy összekapcsolja vele. Ez a kapcsolat lehetővé teszi a rendszernek a bejövő üzenetek rendszerezését a megfelelő várólistába a levél Címzett: mezőjében lévő címen keresztül.

### System Email Addresses Management

**Actions**

[← Go to overview](#)

**Hint**

All incoming email with this address in To or Cc will be dispatched to the selected queue.

**Add System Email Address**

\* Email address:

\* Display name:

The display name and email address will be shown on mail you send.

\* Queue:

\* Validity:

Comment:

or

Ábra: Egy rendszer e-mail cím hozzáadása.

## Megjegyzés

Mint más OTRS egyedek esetén, az e-mail címek sem törölhetők, csak kikapcsolhatók az érvényesség lehetőség érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

## 1.8. Értesítések

Az OTRS lehetővé teszi az értesítések küldését az ügyintézőknek és az ügyfeleknek bizonyos események előfordulása alapján. Az ügyintézők beállíthatják a rendszereseményeket a saját értesítéseikhez a beállítások hivatkozáson keresztül.

Az adminisztrációs oldalon lévő „Ügyintéző értesítések” hivatkozáson keresztül kezelheti a rendszer értesítéseit (lásd a lenti ábrát). Szűrőket is használhat csak bizonyos értesítések felsorolásához.

### Notification Management

**Actions**

Select a different language

**Filter for Notification**

**Hint**

Notifications are sent to an agent or a customer.

**List**

LANGUAGE	NOTIFICATION
English (United States)	Agent::AddNote
English (United States)	Agent::Escalation
English (United States)	Agent::EscalationNotifyBefore
English (United States)	Agent::FollowUp
English (United States)	Agent::LockTimeout
English (United States)	Agent::Move
English (United States)	Agent::NewTicket
English (United States)	Agent::OwnerUpdate
English (United States)	Agent::PendingReminder
English (United States)	Agent::ResponsibleUpdate
English (United States)	Agent::ServiceUpdate

Ábra: Értesítéskezelés.

Személyre szabhatja az értesítések tárgyát és szövegét. Kattintson a listában arra az értesítésre, amelyet meg szeretne változtatni, és a tartalma be fog tölteni a

szerkesztéshez (lásd az ábrát). Vegye figyelembe, hogy minden egyes elérhető nyelvhez van egy ugyanolyan nevű értesítés.

**Notification Management**

Actions

Hint  
 Notifications are sent to an agent or a customer.

**Edit Notification**

Type: en::Agent::AddNote

★ Subject:

★ Text:

**B I U S** | | | | | | | | | | |

Format - Font - Size -

```

Hi <OTRS_UserFirstname>,

<OTRS_CURRENT_UserFirstname> <OTRS_CURRENT_UserLastname> added a new note to ticket
[<OTRS_TICKET_TicketNumber>].

Note:
<OTRS_CUSTOMER_BODY>

<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>
/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=
<OTRS_TICKET_TicketID>
  
```

Ábra: Egy értesítés személyre szabása.

Amint az aláírásoknál és a megszólításoknál, itt is lehetséges egy értesítés tartalmának dinamikus létrehozása speciális változók használatával. A változók listáját megtalálhatja az ábrán látható képernyő alján.

Lehetséges értesítések létrehozása események alapján is. Részletesen megadhatja, hogy mikor és kinek szeretne egy ilyen értesítést küldeni. Paraméterek széles választékából választhat, úgymint: címzett csoportok, ügyintézők, szerepek, e-mail címek, az értesítés eseményaktiválásának típusa, jegytípus, állapot, prioritás, várólista, zár, szolgáltatás, SLA, stb.

Ahhoz, hogy megtekintse az összes esemény alapú értesítés listáját, kattintson az „Értesítések (esemény)” hivatkozásra az adminisztrációs oldalon (lásd az ábrát).

**Notification Management**

Actions

**List**

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Event Notification One		valid	12/02/2014 00:30	12/02/2014 00:30	Delete
Event Notification Two	A simple comment	valid	12/02/2014 00:31	12/02/2014 00:31	Delete

Ábra: Esemény alapú értesítéskezelés.

Amint az ábrán látható, létrehozhat egy új értesítést a hozzáadás gombra kattintva (lásd az ábrát).

### Notification Management

**Actions**

Go to overview

**Add Notification**

★ Name:

Comment:

Validity:

▼ Events

★ Event:

- ArticleCreate
- ArticleUpdate
- ArticleSend
- ArticleBounce
- ArticleAgentNotification

▶ Ticket Filter

▶ Article Filter (Only for ArticleCreate and ArticleSend event)

▼ Recipient

Recipient groups:

Ábra: Egy esemény alapú értesítéskezelés regisztrálása.

Vegye figyelembe, hogy az esemény alapú értesítések tartalma is létrehozható dinamikusan az ábrán látható képernyő alján felsorolt speciális változók használatával.

## 1.9. S/MIME

Az OTRS képes feldolgozni az S/MIME kódolású bejövő üzeneteket, és alá tudja írni a kimenő leveleket. Mielőtt ez a funkció használható lenne, be kell kapcsolnia azt, és meg kell változtatnia néhány beállítási paramétert a rendszerbeállításokban.

Az adminisztrációs oldalon lévő „S/MIME tanúsítványok” hivatkozás lehetővé teszi az S/MIME tanúsítványok kezelését (lásd a lenti ábrát). Hozzáadhat vagy eltávolíthat tanúsítványokat, és kereshet az S/MIME adatokban is.

### S/MIME Management:

**Actions**

**Filter for certificates**

**Hint**

To show certificate details click on a certificate icon.

To manage private certificate relations click on a private key icon.

**Results**

TYPE	SUBJECT	HASH	FINGERPRINT	CREATE	EXPIRES	DELETE
No data found.						

Ábra: S/MIME kezelés.

## 1.10. PGP

Az OTRS kezeli a PGP-kulcsokat, amelyek lehetővé teszik az üzenetek titkosítását és visszafejtését, valamint a kimenő üzenetek aláírását. Mielőtt ez a funkció használható lenne, be kell kapcsolnia azt, és meg kell változtatnia néhány beállítási paramétert a rendszerbeállításokban.

Az adminisztrációs oldalon található „PGP kulcsok” hivatkozáson keresztül van lehetőség a felhasználó kulcstartójának kezelésére, akit a PGP-nél használni fog az OTRS-sel (lásd a lenti ábrát), például a helyi OTRS felhasználót vagy a webkiszolgáló felhasználóját. Lehetőség van kulcsok és aláírások hozzáadására és eltávolítására, valamint kereshet a kulcstartóban lévő összes adatban.



### PGP Management

**Actions**

**Result**

TYPE	STATUS	IDENTIFIER	BIT	KEY	FINGERPRINT	CREATED	EXPIRES	DELETE
No data found.								

**Hint**

In this way you can directly edit the keyring configured in SysConfig.  
 Description: [Introduction to PGP](#)

Ábra: PGP-kezelés.

## 1.11. Állapotok

Az adminisztrációs oldal „Állapotok” hivatkozásán keresztül kezelheti a különböző jegyállapotokat, amelyeket a rendszeren használni szeretne (lásd a lenti ábrát).

### State Management

**Actions**

**List**

NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
closed successful	closed	Ticket is closed ...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
closed unsuccessful	closed	Ticket is closed ...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
merged	merged	State for merged ...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
new	new	New ticket create...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
open	open	Open tickets.	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
pending auto close+	pending auto	Ticket is pending...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
pending auto close-	pending auto	Ticket is pending...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
pending reminder	pending reminder	Ticket is pending...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50
removed	removed	Customer removed ...	valid	11/27/2014 18:50	11/27/2014 18:50

**Hint**

Attention: Please also update the states in SysConfig where needed.  
 See also: <http://doc.otrs.org>

Ábra: Állapotkezelés.

Egy alapértelmezett beállítás után néhány állapot van meghatározva:

- sikeresen lezárva
- sikertelenül lezárva
- egyesített
- új
- nyitott
- automatikus lezárás függőben+
- automatikus lezárás függőben-
- emlékeztető függőben
- törölt

Minden állapot egy típushoz van kapcsolva, amelyet meg kell adni, ha egy új állapotot hoznak létre. Alapértelmezetten az állapottípusok a következők:

- lezárt
- egyesített
- új
- nyitott
- automatikus függőben
- emlékeztető függőben

• törölt

## 1.12. Rendszerbeállítások

A rendszerbeállítás hivatkozás egy olyan szakaszhoz vezet, ahol számos OTRS beállítási lehetőség van karbantartva.

Az adminisztrációs oldalon lévő „Rendszerbeállítások” hivatkozás betölti a grafikus felületet a rendszerbeállításokhoz (lásd a lenti ábrát). Feltöltheti a saját beállítófájljait a rendszerhez, valamint biztonsági másolatot készíthet az összes jelenlegi beállításról egy fájlba. Az OTRS keretrendszer és a telepített alkalmazások majdnem minden beállítási paramétere megtekinthető és megváltoztatható ezen felületen keresztül. Mivel minden beállítási paraméter csoportokban és alcsoportokban van eltárolva, ezért lehetséges a gyors navigáció a létező paraméterek hatalmas számán keresztül. Lehetséges szabad-szavas keresést is végrehajtani a beállítási paraméterek mindegyikén.

**SysConfig**

**Actions**

Navigate by searching in 1397 settings

Navigate by selecting config groups

Export settings

Import settings

**Result**

SUBGROUP	ELEMENTS	GROUP
Core	32	Framework
Core::Cache	4	Framework
Core::CustomerCompany	1	Framework
Core::CustomerUser	1	Framework
Core::LinkObject	4	Framework
Core::Log	6	Framework
Core::MIME-Viewer	4	Framework
Core::MirrorDB	3	Framework
Core::OTRSBusiness	1	Framework
Core::PDF	12	Framework
Core::Package	8	Framework
Core::PerformanceLog	3	Framework
Core::ReferenceData	1	Framework
Core::SOAP	3	Framework
Core::Sendmail	10	Framework
Core::Session	18	Framework
Core::SpellChecker	4	Framework
Core::Stats	3	Framework
Core::Stats::Graph	19	Framework

Ábra: A grafikus felület a rendszer beállításához (rendszerbeállítás).

A rendszer beállításához tartozó grafikus felület részletesebben is le van írva „A rendszer beállítása a webes felületen keresztül” fejezetben.

## 1.13. Levelező fiókok használata

Számos lehetőség van az új levelek átvitelére a jegyrendszerbe. Az egyik módszer egy helyi MTA és az otrs.PostMaster.pl parancsfájl használata, amely a leveleket közvetlenül a rendszerbe vezeti el. Egy másik lehetőség a levelezőfiókok használata, amelyek a webes felületen keresztül adminisztrálhatók. Az adminisztrációs oldalon lévő „Levelezési levélfiókok” hivatkozás tölti be a kezelőfelületet a levelezőfiókokhoz (lásd a lenti ábrát). Az OTRS támogatja a POP3, POP3S, IMAP és IMAPS levelezési protokollokat.

**Mail Account Management**

**Actions**

Add mail account

**Hint**

All incoming emails with one account will be dispatched in the selected queue!  
 If your account is trusted, the already existing X-OTRS header at arrival time (for priority, ...) will be used! PostMaster filter will be used anyway.

**List**

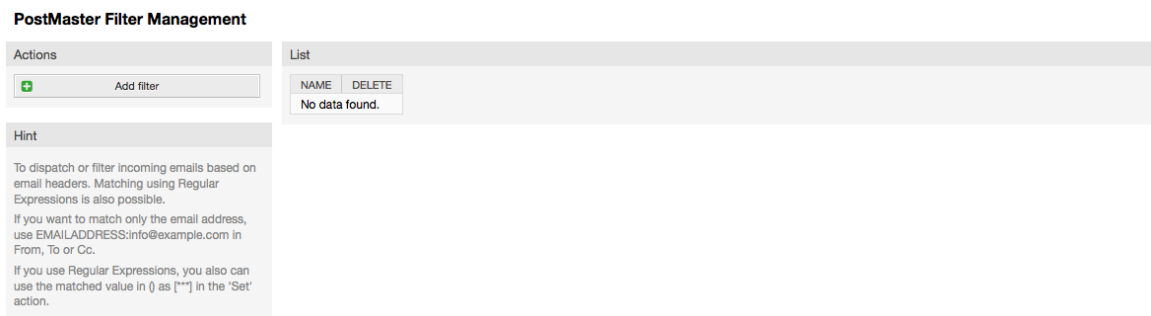
HOST/USERNAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE	RUN NOW!
No data found.							

Ábra: Levelezőfiók-kezelés.

További részletekért nézze meg a levelezési levélfiókokról szóló szakaszt.

## 1.14. Bejövő e-mail üzenetek szűrése

Az OTRS rendelkezik a bejövő e-mail üzenetek szűrésének képességével. Például lehetséges bizonyos levelek automatikus elhelyezése egy adott várólistába, vagy egy adott állapot vagy jegytípus beállítása néhány levélnél. A szűrők minden bejövő levélre alkalmazzák. A szűrőket az adminisztrációs oldalon lévő „Levelezési szűrők” hivatkozáson keresztül kezelheti (lásd a lenti ábrát).



Ábra: Levelezési szűrőkezelés.

Egy szűrő egy vagy több feltételből áll, amelyeknek teljesülniük kell azért, hogy a meghatározott művelet végrehajtásra kerüljön a levélen. A szűrőfeltételek meghatározhatók egy levél fejléceihez vagy a törzséhez, például adott fejlécbetegjegyzések keresése, úgymint egy küldő címe, vagy szövegeké a törzsben. Akár reguláris kifejezések is használhatók a kiterjesztett mintaillesztéshez. Ha a szűrő illeszkedik, akkor beállíthat mezőket az X-OTRS fejlécek használatával a grafikus felületen. Ezek az értékek lesznek alkalmazva a jegy létrehozásakor vagy a követő üzenetnél az OTRS-ben. Az 5.4. táblázat a különböző X-OTRS fejléceket és a jelentésüket sorolja fel.

Megjegyzés: Használhatja az X-OTRS-FollowUp-\* fejléceket is az értékek beállításához a követő leveleknél.

### 4.5. táblázat - A különböző X-OTRS-fejlécek funkciója

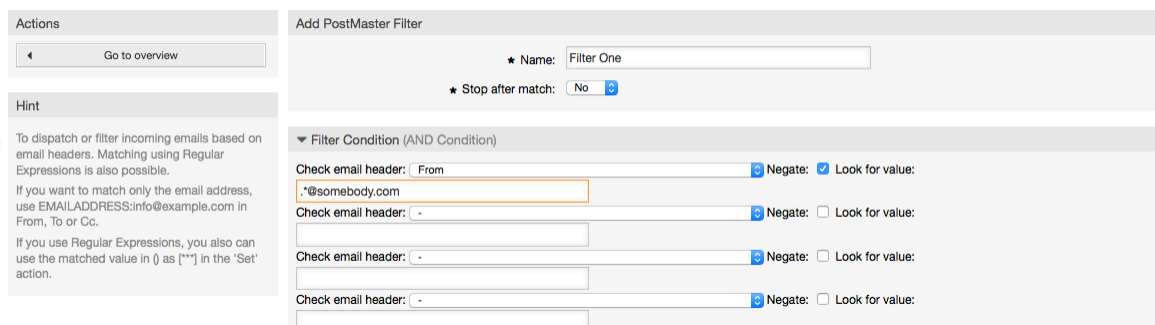
Név	Lehetséges értékek	Leírás
X-OTRS-Priority:	1 very low, 2 low, 3 normal, 4 high, 5 very high	Beállítja egy jegy prioritását.
X-OTRS-Queue:	Egy várólista neve a rendszeren.	Beállítja azt a várólistát, amelybe a jegyet rendezni kell. Ha be van állítva az X-OTRS fejléc, akkor minden egyéb szűrőszabály mellőzve lesz, amely megpróbál egy jegyet egy adott várólistába rendezni. Ha alvárólistát használ, akkor „Szülő::Al” formában adja meg.
X-OTRS-Lock:	lock, unlock	Beállítja egy jegy zárolt állapotát.
X-OTRS-Ignore:	Yes vagy True	Ha ez az X-OTRS fejléc „Yes” értékre van állítva, akkor a bejövő üzenet teljesen figyelmen kívül lesz hagyva, és sosem lesz kézbesítve a rendszerre.

Név	Lehetséges értékek	Leírás
X-OTRS-State:	new, open, closed successful, closed unsuccessful, ...	Beállítja a jegy következő állapotát.
X-OTRS-State-PendingTime:	például 2010-11-20 00:00:00	Beállítja egy jegy várakozó idejét (függő állapotot az X-OTRS-State fejlécen keresztül is küldhet). Megadhat abszolút dátumokat, mint például „2010-11-20 00:00:00”, vagy relatív dátumokat a levél beérkező idején alapulva. Használja a „+ \$Szám \$Mértékegység” alakot, ahol a \$Mértékegység lehet „s” (másodperc), „m” (perc), „h” (óra) vagy „d” (nap). Csak egy mértékegység adható meg. Példák az érvényes beállításokra: „+50s” (50 másodpercig függőben), „+30m” (30 perc), „+12d” (12 nap). Vegye figyelembe, hogy a „+1d 12h” jellegű beállítások nem lehetségesek. Inkább „+36h” értéket adjon meg helyette.
X-OTRS-Type:	alapértelmezett beállítástól függ)	(a Beállítja egy jegy típusát (ha a Ticket::Type be van kapcsolva).
X-OTRS-Service:	(a beállítástól függ)	Beállítja egy jegy szolgáltatását (ha a Ticket::Service aktív). Ha egy alszolgáltatást szeretne megadni, akkor „Szülő::Al” formában kell megadni.
X-OTRS-SLA:	(a beállítástól függ)	Beállítja egy jegy SLA-ját (ha a Ticket::Service támogatás aktív).
X-OTRS-CustomerUser:	CustomerUser	Beállítja az ügyfél-felhasználót a jegynél.
X-OTRS-CustomerNo:	CustomerNo	Beállítja az ügyfél-azonosítót a jegynél.
X-OTRS-SenderType:	agent, system, customer	Beállítja a jegy küldőjének típusát.
X-OTRS-ArticleType:	email-external, email-internal, email-notification-ext, email-notification-int, phone, fax, sms,	Beállítja a bejegyzés típusát a bejövő jegynél.

Név	Lehetséges értékek	Leírás
	webrequest, note-internal, note-external, note-report	
X-OTRS-DynamicField-<DinamikusMezőNeve>:	A dinamikus mező beállításától függ (Szöveg: Jegyzetomb, Dátum: 2010-11-20 00:00:00, Egész: 1)	Egy további információs értéket ment el a jegyhez a <DinamikusMezőNeve> dinamikus mezőn.
X-OTRS-Loop:	True	Ha ez az X-OTRS fejléc be van állítva, akkor nem lesz automatikus válasz kézbesítve az üzenet küldőjének (levélhurok védelem).

Meg kell adnia egy nevet minden szűrőszabályhoz. A szűrőfeltételek a „Szűrőfeltétel” szakaszban adhatók meg. Válasszon a listamezőkön keresztül az „1. fejléc”, a „2. fejléc”, és így tovább esetén az üzenetek azon részeihez, ahol keresni szeretne, és a jobb oldalon adja meg azokat az értékeket, amelyekre szűrni kíván. Az „E-mail fejlécek beállítása” szakaszban választhatja ki azokat a műveleteket, amelyek aktiválva lesznek, ha a szűrőszabályok illeszkednek. Kiválaszthatja az „1. fejléc”, a „2. fejléc”, és így tovább számára az X-OTRS fejléc kiválasztását és a hozzárendelt változók beállítását (lásd a lenti ábrát). A szűrőszabályok ábécé-sorrendben lesznek kiértékelve, és az összes végrehajtásra kerül, kivéve ha a „Leállítás találat után” beállítás „Igen” értékre lett állítva az egyik szabályban (ebben az esetben a hátralévő szűrők kiértékelése meg lesz szakítva).

#### PostMaster Filter Management



The screenshot shows the 'Add PostMaster Filter' interface. It includes a 'Name' field set to 'Filter One' and a 'Stop after match' dropdown set to 'No'. Under the 'Filter Condition (AND Condition)' section, there are three 'Check email header' rows. The first row is for 'From' with a value of '\*.@somebody.com', 'Negate' checked, and 'Look for value' checked. The other two rows are empty.

Ábra: Egy levelezési szűrő hozzáadása.

## 4.1. példa - SPAM-levelek kiválogatása egy adott várlistába

Egy hasznos szűrőszabály lenne automatikusan megengedni az OTRS-nek egy levélszemét-felismerő eszköz használatával - mint például a SpamAssassin - a levélszemétként megjelölt levelek áthelyezését a „Szemét” várólistába. A SpamAssassin hozzáadja az „X-Spam-Flag” fejléct minden ellenőrzött levélhez. Amikor a levél szemétként van megjelölve, akkor a fejléc „Yes” értékre van állítva. Így a szűrőszabály „X-Spam-Flag: Yes” lenne. Egy szűrőszabály létrehozásához ezzel a feltétellel beszűrhatja például a „spam-levelek” nevet. A „Szűrőszabályok” szakaszban válassza az „X-Spam-Flag:” lehetőséget az „1. fejléchez” a listamezőből. Szűrje be a „Yes” értéket ehhez a fejléchez. Most már a szűrőfeltétel meg van adva. Hogy meggyőződjön arról, hogy minden szemét levél a „Szemét” várólistába kerül elhelyezésre, válassza az „E-mail fejlécek beállítása” szakaszban az „X-OTRS-Queue:” bejegyzést az „1 fejléchez”. Adja meg a „Szemét” értéket ehhez a fejléchez. Végül az új szűrőszabály hozzáadásához kapcsolja be azt a rendszeren lévő új üzenetekhez.

Vannak további modulok, amelyek a bejövő üzenetek szűréséhez speciálisabban használhatók. Ezek a modulok akkor lehetnek hasznosak, amikor nagyobb, összetettebb rendszerekkel foglalkozik.

## 1.15. Automatizált feladatok végrehajtása az általános ügyintézővel

Az általános ügyintéző a feladatok automatikus végrehajtásához használható eszköz. Például az általános ügyintéző le tud zárni vagy át tud helyezni jegyeket, értesítéseket tud küldeni az eskalált jegyekről, stb.

Kattintson az „Általános ügyintéző” hivatkozásra az adminisztrációs oldalon (lásd a lenti ábrát). Egy táblázat fog megjelenni a rendszeren lévő összes automatizált feladattal. Ezek a feladatok szerkeszthetők, futtathatók kézzel vagy teljesen eltávolíthatók.

**Generic Agent**

Actions

+ Add job

List

NAME	LAST RUN	VALIDITY	DELETE	RUN NOW!
Job One		valid	<span style="color: orange;">✖ Delete</span>	<span style="color: orange;">▶ Run this task</span>
Job Three		valid	<span style="color: orange;">✖ Delete</span>	<span style="color: orange;">▶ Run this task</span>
Job Two		valid	<span style="color: orange;">✖ Delete</span>	<span style="color: orange;">▶ Run this task</span>

Ábra: Az általános ügyintéző feladatlistája.

Kattintson a „Feladat hozzáadása” gombra egy új feladat létrehozásához. Először egy nevet kell megadni. Ezután határozhatja meg, hogy a feladat hogyan legyen végrehajtva: automatikusan rögzített időnként (mint a cron-feladatok, ez a mód a jegyszűrő által megtalált összes jegyen működni fog) vagy jegyesemények alapján (közvetlenül azután, hogy egy önálló jegy módosult, ha illeszkedik a jegyszűrőre). Vegye figyelembe, hogy ha kézzel futtat esemény alapú feladatokat az áttekintő képernyőről, akkor azok a jegyszűrő által megtalált összes jegyen működni fognak.

**Generic Agent**

Actions

← Go to overview

Job Settings

\* Job name:

Validity: Yes ▼

▼ Automatic execution (multiple tickets)

SCHEDULE MINUTES	SCHEDULE HOURS	SCHEDULE DAYS
00 10 20 30 40 50	00 01 02 03 04 05	Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Currently this generic agent job will not run automatically.  
To enable automatic execution select at least one value from minutes, hours and days!

▼ Event based execution (single ticket)

Event Triggers:

TYPE	EVENT	DELETE

Additionally or alternatively to a periodic execution, you can define ticket events that will trigger this job. If a ticket event is fired, the ticket filter will be applied to check if the ticket matches. Only then the job is run on that ticket.

Add Event Trigger: Ticket ▼  ▶ ✖

Ábra: Egy feladat létrehozása az általános ügyintézőhöz.

Minden feladatnál megadhat egy jegyszűrőt, például hogy csak egy bizonyos várólistában lévő jegyeken működjön. Az összes szűrőfeltételnek teljesülnie kell egy feladatnál, hogy futtatható legyen egy jegyen.

Végül a jegy módosítható számos jegymező beállításával, mint például egy új várólista vagy állapot. Lehetséges egy jegyzetet csatolni a jegyekhez vagy egy személyre szabott modul futtatni. Lehetősége van törölni is a jegyet az adatbázisból. Ez hasznos lehet az idejétmúlt vagy érvénytelen adatok eltávolításához a rendszerről.

## Figyelem

Ha a jegytörlés funkciót használja, akkor az összes érintett jegy és azok mellékletei is el lesznek távolítva az adatbázisból és nem lesznek visszaállíthatók!

Miután szerkesztett egy feladatot, az OTRS vissza fog térni az áttekintő képernyőhöz. Itt megvan a lehetősége bármely feladatot kézzel lefuttatni. Ha egy feladat futtatását választja, akkor először látni fogja az összes olyan jegyet, amelyek érintve lesznek, amikor a feladat ténylegesen lefut. Ez a lista segít önnek ellenőrizni, hogy a feladat rendeltetésszerűen működik-e. Ezen a ponton még semmilyen változtatás sem került végrehajtásra azokon a jegyeken. Csak akkor fog végrehajtódni a feladat, ha megerősíti a képernyőt.

## 1.16. Adminisztrátori e-mail

Az OTRS adminisztrátorok képesek üzeneteket küldeni adott felhasználóknak vagy csoportoknak. Az adminisztrációs oldalon lévő „Adminisztrátor értesítés” hivatkozás egy olyan képernyőt nyit meg, ahol ki lehet választani azokat az ügyintézőket és csoportokat, akiket értesíteni kell (lásd a lenti ábrát).

**Admin Notification**

**Hint**

With this module, administrators can send messages to agents, group or role members.

Create Administrative Message

★ From:

Send message to users:

carlos.garcia

carlos.rodriguez

dennis.schmitter

dominik.klein

johannes.horburger

manuel.hecht

Send message to group members:

admin

stats

users

Group members need to have permission:  ro  rw

Send message to role members:

Development

IT Supervisor

Service Desk

Also send to customers in groups:

★ Subject:

Ábra: Adminisztrátor értesítés.

Lehetséges megadni a küldőt, a tárgyat és az értesítés törzsszövegét. Kiválaszthat ügyintézőket, csoportokat és szerepeket is, akiknek meg kell kapniuk az üzenetet.

## 1.17. Munkamenet-kezelés

Megtekinthet minden bejelentkezett felhasználót és a munkamenetük részleteit a „Munkamenet kezelés” hivatkozásra kattintva az adminisztrációs területen (lásd a lenti ábrát).

**Session Management**

Actions		List			
All sessions	3	SESSION	TYPE	USER	KILL
Agent sessions	2	KjF8ZxjMzhZwXM0ZgXF0oWWkxH6Kw3vo	Agent	Admin OTRS	Kill this session
Customer sessions	1	ReF14x9XzKqjJFPQkwMnUY8nThEiOTIS	Agent	Carlos Garcia	Kill this session
Unique agents	2	TWj00ZrvxSC14sU4o5oyd5HYcGJL9MjM	Customer	Bruce Banner	Kill this session
Unique customers	1				
Kill all sessions					

Ábra: Munkamenet-kezelés.

Néhány statisztika van megjelenítve az összes aktív munkamenetről, például hány ügyintéző és ügyfél-felhasználó van bejelentkezve és az aktív munkamenetek száma. Bármely egyéni munkamenet eltávolítható a lista jobb oldalán lévő *Munkamenet kilövésére* hivatkozásra kattintva. Megvan a lehetősége az *Összes munkamenet kilövésére* is, amely akkor lehet hasznos, ha kapcsolat nélkül állapotba szeretné tenni a rendszert. Részletes információk is elérhetők minden munkamenethez (lásd a lenti ábrát).

**Session Management**

Actions		Detail View for SessionID : KjF8ZxjMzhZwXM0ZgXF0oWWkxH6Kw3vo - Admin OTRS	
Go to overview		KEY	VALUE
Kill this session		AdminDynamicFieldsOverviewPageShown	25
		ChangeTime	2014-11-27 18:50:25
		CreateTime	2014-11-27 18:50:25
		SessionID	KjF8ZxjMzhZwXM0ZgXF0oWWkxH6Kw3vo
		UserChallengeToken	rp9CKIGPu69CUSkSa0uk9939embPIwg1
		UserEmail	root@localhost
		UserFirstname	Admin
		UserFullname	Admin OTRS
		UserID	1
		UsersGroupPo[admin]	Yes
		UsersGroupPo[stats]	Yes
		UsersGroupPo[users]	Yes
		UsersGroup[admin]	Yes
		UsersGroup[stats]	Yes
		UsersGroup[users]	Yes
		UserLastLogin	1417481926
		UserLastLoginTimestamp	2014-12-02 01:58:46
		UserLastRequest	1417481927
		UserLastname	OTRS
		UserLogin	root@localhost
		UserPw	xxxxxxxx

Ábra: Munkamenet részletei.

## 1.18. Rendszerkarbantartás

A rendszerkarbantartás lehetőséget ad egy vagy több karbantartási időszak ütemezéséhez a rendszernél. Ezen időszak alatt az ügyintézők vagy az ügyfelek nem tudnak bejelentkezni a rendszerre (kivéve az „admin” csoportban lévő ügyintézőket). A jelenleg bejelentkezett felhasználók és ügyfelek értesítést kapnak a karbantartásról (a karbantartási időszak előtt és közben). Az adminisztrátoroknak lehetőségük van a bejelentkezett ügyintézők és ügyfelek munkameneteinek kilövésére, mindezt annak előkészítéséhez, hogy egy „biztonságos” környezetben legyenek képesek változtatásokat végezni a rendszeren (például rendszerfrissítés).

**System Maintenance Management**

Actions		List				
Schedule New System Maintenance		START DATE	STOP DATE	COMMENT	VALIDITY	DELETE
		2014-12-16 20:07:00	2014-12-16 21:07:00	A comment about this maintenance period	valid	
		2014-12-20 02:09:00	2014-12-20 02:09:00	DB maintenance	valid	
		2014-12-23 20:11:00	2014-12-23 23:11:00	System upgrade	valid	
Hint						
Schedule a system maintenance period for announcing the Agents and Customers the system is down for a time period.						
Some time before this system maintenance starts the users will receive a notification on each screen announcing about this fact.						

Ábra: A rendszerkarbantartás áttekintő képernyő néhány ütemezett időszakkal.



A kezdődatum és a végdatum kötelező mezők, és az egyetlen szabály ehhez a kombinációhoz, hogy a kezdődatum nem lehet a végdatum utáni dátum.

**Edit System Maintenance**

Actions

▼ Edit System Maintenance information

Start date: 12 / 16 / 2014 - 20 : 07

Stop date: 12 / 16 / 2014 - 21 : 07

★ Comment:

Login message:

Show login message:

Notify message:

★ Validity:

or

▼ Manage Sessions

All Sessions 3  
 Unique agents 2  
 Unique customers 1

**Agent Sessions**

SESSION	TYPE	USER	KILL
Kjf8ZxjMzhZwXM0ZgXF0oWWxH6Kw3vo	Agent	Admin OTRS	<a href="#">Kill this session</a>
ReFt4x9KzKqjFPQkwMnUY8nThE1OTIS	Agent	Carlos García	<a href="#">Kill this session</a>

**Customer Sessions**

SESSION	TYPE	USER	KILL
Twj00ZrvxSC14sU4o5oyd5HYcGJL9MJM	Customer	Bruce Banner	<a href="#">Kill this session</a>

Ábra: A rendszerkarbantartás szerkesztés képernyő.

Egy új karbantartási időszak meghatározása után egy áttekintő és a jelenlegi aktív munkamenetek részletei jelennek meg, ahonnan az adminisztrátorok kilőhetik ezeket a munkameneteket egyenként vagy az összeset (kivéve a jelenlegit), ha ez szükséges.

## 1.19. Rendszernapló

Az adminisztrációs oldalon lévő „Rendszernapló” hivatkozás jeleníti meg a rendszer naplóbejegyzéseit fordított időrendi sorrendben, a legutóbbit elsőként (lásd a lenti ábrát).

**System Log**

Hint  
 Here you will find log information about your system.

Recent Log Entries

TIME	PRIORITY	FACILITY	MESSAGE
Tue Dec 2 02:00:12 2014	notice	OTRS-otrs.GenericAgent.pl-2664	Use module (Kernel::System::GenericAgent::TriggerAdvancedEscalationStartEvents) for Ticket (20141112266400012/3).
Tue Dec 2 02:00:11 2014	notice	OTRS-otrs.GenericAgent.pl-2664	Added scheduler job 'EscalationHistory' by escalation event 'EscalationBreachd_2' for ticket '2'!
Tue Dec 2 02:00:11 2014	notice	OTRS-CGI-3051	CustomerUser: 'bruce.banner' changed password successfully!
Tue Dec 2 02:00:11 2014	notice	OTRS-otrs.GenericAgent.pl-1092	Use module (Kernel::System::GenericAgent::TriggerEscalationStartEvents) for Ticket (109200664/990).

Ábra: Rendszernapló.

A napló minden sora tartalmaz egy időbélyeget, a napló prioritását, a rendszerösszetevőt és magát a naplóbejegyzést.

## Megjegyzés

A rendszernaplók a webes felületen keresztül csak Linux / Unix rendszereken érhetőek el.

## 1.20. SQL lekérdezések az SQL dobozon keresztül

Az adminisztrációs oldalon lévő „SQL doboz” hivatkozás egy olyan képernyőt nyit meg, amely megengedi az OTRS adatbázisban lévő táblák tartalmának lekérdezését (lásd a lenti ábrát). Nem lehetséges a táblák tartalmának megváltoztatása, csak „select” lekérdezések engedélyezettek.

**SQL Box**

**Hint**

Here you can enter SQL to send it directly to the application database. It is not possible to change the content of the tables, only select queries are allowed.

**Options**

★ SQL:

Limit:

Result format:  HTML

Ábra: SQL doboz.

## 1.21. Csomagkezelő

Az adminisztrációs oldalon lévő „Csomagkezelő” hivatkozás használatával telepíthet és kezelhet olyan csomagokat, amelyek kibővítik az OTRS funkcionalitását (lásd a lenti ábrát). Nézze meg a további alkalmazások szakaszt azon kiterjesztések megvitatásáról, amelyek elérhetőek az OTRS tárolóiból.

**Package Manager**

**Actions**

No file selected.

**Online Repository**

NAME	VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	ACTION
FAQ	4.0.1	OTRS AG	The FAQ/knowledge base.	<input type="button" value="Install"/>
OTRSCodePolicy	1.0.7	OTRS AG	OTRS code quality checks.	<input type="button" value="Install"/>
OTRSMasterSlave	4.0.1	OTRS AG	Includes "Ticket Master/Slave" feature.	<input type="button" value="Install"/>
Survey	4.0.1	OTRS AG	A customer survey tool.	<input type="button" value="Install"/>
SystemMonitoring	4.0.1	OTRS AG	Basic mail interface to System Monitoring Suites. AI...	<input type="button" value="Install"/>
TimeAccounting	4.0.1	OTRS AG	A Time Registration Module.	<input type="button" value="Install"/>
IPhoneHandle	4.0.1	OTRS AG	The iPhoneHandle Package.	<input type="button" value="Install"/>

**Local Repository**

NAME	VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	STATUS	ACTION
No data found.					

Features for OTRS Business Solution™ customers only → [sales@otrs.com](mailto:sales@otrs.com)

With OTRS Business Solution™, you can benefit from the following optional features. Please make contact with [sales@otrs.com](mailto:sales@otrs.com) if you need more information.

NAME	DESCRIPTION
Cache Memcached Fast	Required for a smooth deployment of OTRS in a High-Availability Environment
OTRS CI Custom Search	Adds a custom search for Config Items regardless of CI classes.
Admin Customer ID Service	Assign Services to Customer IDs or CustomerUsers.
Field Selection Dialog	Displays a message dialog while choosing a field, for example: SLAs.

Ábra: Csomagkezelő.

A csomagkezelő azokat az OTRS bővítmény csomagokat jeleníti meg a verziószámokkal együtt, amelyek jelenleg telepítve vannak a kiszolgálóra.

Telepítheti a csomagokat egy távoli gépről is az *Online tároló* szakaszban lévő tárolót kiválasztva, és a *Tároló-információk frissítése* gombra kattintva. Az elérhető csomagok a megfelelő táblázatban lesznek megjelenítve. A képernyő jobb oldala jeleníti meg az

elérhető csomagokat. Egy csomag telepítéséhez kattintson a *Telepítés* hivatkozásra. A telepítés után a csomag a *Helyi tároló* szakaszban lesz megjelenítve.

Egy telepített csomag frissítéséhez az online tárolókban lévő elérhető csomagok listája *Frissítés* hivatkozást fog megjeleníteni a művelet oszlopban minden olyan csomagnál, amelynek magasabb verziója van a helyileg telepítetténél. Egyszerűen kattintson a Frissítés hivatkozásra, és telepíteni fogja az új csomagverziót a rendszerre.

Egyes esetekben, például amikor az OTRS rendszer nem kapcsolódik az Internethez, azokat a csomagokat is telepítheti, amelyeket letöltött a helyi lemezre. Kattintson a *Tallózás* gombra a műveletek oldalsávjában, és válassza ki a csomag .opm fájlját a lemezről. Kattintson a *Megnyitásra*, majd a *Csomag telepítése* gombra. Miután a telepítés befejeződött, a csomag a *Helyi tároló* szakaszban lesz megjelenítve. Ugyanezeket a lépéseket használhatja egy olyan csomag frissítéséhez, amely már telepítve van.

Speciális esetekben érdemes lehet a csomagkezelőt beállítani, például egy proxy vagy egy helyi tároló használatához. Csak vessen egy pillantást a Framework:Core::Package alatt elérhető lehetőségekre a rendszerbeállításban.

## 1.22. Webszolgáltatások

A webszolgáltatások hivatkozás egy olyan grafikus felülethez vezet, ahol webszolgáltatások (az OTRS általános felületéhez) vannak létrehozva és kezelve (lásd a lenti ábrát).

**GenericInterface Web Service Management - Overview**

» Web Services

Actions

Web Service List

NAME	DESCRIPTION	REMOTE SYSTEM	PROVIDER TRANSPORT	REQUESTER TRANSPORT	VALIDITY
WebServiceOne	First web service	Any remote system	-	-	valid
WebServiceTwo	-	-	-	-	valid

Ábra: A grafikus felület a webszolgáltatásokhoz.

A grafikus felület a webszolgáltatások beállításához részletesebben le van írva a „Webszolgáltatás grafikus felülete” szakaszban.

## 1.23. Dinamikus mezők

A dinamikus mezők az a hely, ahol egyéni mezőket állíthat be és kezelhet a jegyekhez és a bejegyzésekhez (lásd a lenti ábrát).

**Dynamic Fields Management - Overview**

Actions

Article

Ticket

Hint

Dynamic Fields List

NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	
Field1	My Field 1	3	Text	Ticket	valid	
Field2	My Field 2	4	Textarea	Ticket	valid	
Field3	My Field 3	5	Checkbox	Ticket	valid	
Field4	My Field 4	6	Dropdown	Ticket	valid	
Field5	My Field 5	7	Multiselect	Ticket	valid	
Field6	My Field 6	8	Date	Ticket	valid	
Field7	My Field 7	9	Date / Time	Ticket	valid	

Ábra: A dinamikus mezők áttekintő képernyő néhány dinamikus mezővel.

A dinamikus mezők beállítása részletesebben le van írva a „Dinamikus mezők beállítása” szakaszban.

Minden egyes dinamikus mező típusnak saját konfigurációs beállításai vannak, és emiatt saját beállító képernyőik is.

## Megjegyzés

Az OTRS keretrendszerben a dinamikus mezők alapértelmezetten csak jegyekhez és bejegyzésekhez kapcsolhatók, de kiterjeszthetők más objektumokhoz is.

## 2. Rendszerbeállítások

### 2.1. OTRS beállítófájlok

Az összes OTRS beállítófájl a Kernel könyvtárban és annak alkönyvtáraiban van eltárolva. Nincs szükség a Kernel/Config.pm fájlon kívül egyetlen fájl kézi megváltoztatására sem, mert a többi fájl meg lesz változtatva, amikor a rendszer frissítést kap. Egyszerűen másolja át a beállítási paramétereket a többi fájlból a Kernel/Config.pm fájlba, és változtassa meg azokat az igényei szerint. Ehhez a fájlhoz sosem fognak hozzányúlni a frissítési folyamat közben, így a kézi beállításai biztonságban vannak.

A Kernel/Config/Files könyvtárban van néhány egyéb fájl is, amelyek feldolgozásra kerülnek, amikor hozzáférnek az OTRS bejelentkezési oldalához. Ha telepítve vannak további alkalmazások (mint például GYK vagy a Fájlkezelő), akkor azok beállítófájljai is az említett útvonalon találhatóak.

Ha belépnek az OTRS webes felületére, akkor a Kernel/Config/Files könyvtárban lévő összes .xml fájl feldolgozásra kerül ábécé sorrendben, és a központi keretrendszer, valamint a további alkalmazások beállításai lesznek betöltve. Azután a Kernel/Config/Files/ZZZAAuto.pm, a Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm és a Kernel/Config/Files/ZZZProcessManagement.pm fájlokban lévő beállítások lesznek kiértékelve (ha léteznek). Ezeket a fájlokat a grafikus felület használja a rendszerbeállítások gyorsítótárazására, és sosem szabad kézzel megváltoztatni. Végül a Kernel/Config.pm fájl kerül feldolgozásra, amely az egyéni beállításait és a kézzel megváltoztatott beállítási paramétereket tartalmazza. A beállítófájlok ilyen sorrendben történő olvasása gondoskodik arról, hogy a speciális konfigurációs beállításait használja a rendszer.

### 2.2. A rendszer beállítása a webes felületen keresztül

Az OTRS 2.0 óta a központi keretrendszer és a további telepített alkalmazások csaknem minden beállítási paramétere egyszerűen megváltoztatható grafikus felületen a rendszerbeállításoknál. Jelentkezzen be OTRS adminisztrátorként, és kövesse az adminisztrációs oldalon lévő „Rendszerbeállítások” hivatkozást az új beállítóeszköz futtatásához (lásd a lenti ábrát).

**SysConfig**

Actions		Result		
<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Q"/> Navigate by searching in 1397 settings <input type="text" value="Framework (457)"/> <input type="button" value="v"/> Navigate by selecting config groups <input type="button" value="Export settings"/> <input type="button" value="Import settings"/>		SUBGROUP	ELEMENTS	GROUP
		Core	32	Framework
		Core::Cache	4	Framework
		Core::CustomerCompany	1	Framework
		Core::CustomerUser	1	Framework
		Core::LinkObject	4	Framework
		Core::Log	6	Framework
		Core::MIME-Viewer	4	Framework
		Core::MirrorDB	3	Framework
		Core::OTRSBusiness	1	Framework
		Core::PDF	12	Framework
		Core::Package	8	Framework
		Core::PerformanceLog	3	Framework
		Core::ReferenceData	1	Framework
		Core::SOAP	3	Framework
		Core::Sendmail	10	Framework
		Core::Session	18	Framework
		Core::SpellChecker	4	Framework
		Core::Stats	3	Framework
		Core::Stats::Graph	19	Framework

Ábra: A grafikus felület a rendszer beállításához.

Az OTRS jelenleg több mint 600 beállítási paraméterrel rendelkezik, és különböző módok vannak egy adott paraméter gyors eléréséhez. A szabad-szavas kereséssel az összes beállítási paraméter átvizsgálható egy vagy több kulcsszónál. A szabad-szavas keresés nem csak a beállítási paraméterek neveiben keres, hanem a paraméterek leírásaiban is. Ez lehetővé teszi egy elem könnyű megkeresését akkor is, ha a neve nem ismert.

Továbbá az összes beállítási paraméter főcsoportokban és alcsoportokban van eltárolva. A főcsoport képviseli az alkalmazást, amelyhez a beállítási paraméter tartozik, például a „Framework” a központi OTRS keretrendszerhez, a „Ticket” a jegyrendszerhez, a „FAQ” a GYK rendszerhez, és így tovább. Az alcsoportok akkor érhetők el, ha az alkalmazás ki lett választva a csoportok listamezőből és a „Csoport kiválasztása” gombot megnyomták.

Minden beállítási paraméter be- vagy kikapcsolható egy jelölőnégyzetten keresztül. Ha a paraméter ki van kapcsolva, akkor a rendszer figyelmen kívül fogja hagyni azt a paramétert, vagy egy alapértelmezettet fog használni. Lehetséges egy megváltoztatott beállítási paramétert visszakapcsolni a rendszer alapértelmezettjére a Visszaállítás hivatkozás használatával. A Frissítés gomb elküldi az összes változtatást a rendszer beállítási paramétereinek.

Ha el szeretne menteni minden változtatást, amelyet a rendszer beállításain végzett, például egy új telepítés gyors beállításához, akkor használhatja a „Beállítások exportálása” gombot, amely létre fog hozni egy .pm fájlt. A saját beállítások visszaállításához egyszerűen nyomja meg a „Beállítások importálása” gombot, és válassza ki a korábban létrehozott .pm fájlt.

## Megjegyzés

Biztonsági okokból az adatbázis-kapcsolat beállítási paramétereinek nem változtathatók meg a rendszerbeállítások szakaszban. Azokat kézzel kell beállítani a Kernel/Config.pm fájlban.

## 3. A rendszer biztonsági mentése

Ez a fejezet az OTRS adatok biztonsági mentését és visszaállítását írja le.

### 3.1. Biztonsági mentés

Kétféle típusú adat van a biztonsági mentéshez: az alkalmazás fájlljai (például az /opt/otrs könyvtárban lévő fájlok) és az adatbázisban tárolt adatok.

A biztonsági mentések egyszerűsítéséhez a `scripts/backup.pl` parancsfájlt minden egyes OTRS telepítés tartalmazza. Lefuttatható az összes fontos adat biztonsági mentéséhez (lásd a lenti parancsfájlt).

```
linux:/opt/otrs# cd scripts/  
linux:/opt/otrs/scripts# ./backup.pl --help  
backup.pl - backup script  
Copyright (C) 2001-2018 OTRS AG, https://otrs.com/  
usage: backup.pl -d /data_backup_dir/ [-c gzip|bzip2] [-r 30] [-t fullbackup|nofullbackup|  
dbonly]  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

*Parancsfájl: Segítségnyújtás az OTRS biztonsági mentési mechanizmusával kapcsolatban.*

Hajtsa végre a lenti parancsfájlból megadott parancsot egy biztonsági mentés létrehozásához:

```
linux:/opt/otrs/scripts# ./backup.pl -d /backup/  
Backup /backup//2010-09-07_14-28/Config.tar.gz ... done  
Backup /backup//2010-09-07_14-28/Application.tar.gz ... done  
Dump MySQL rdbms ... done  
Compress SQL-file... done  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

*Parancsfájl: Biztonsági mentés létrehozása.*

Minden adat a `/backup/2010-09-07_14-28/` könyvtárba lett eltárolva (lásd a lenti parancsfájlt). Továbbá az adatok egy `.tar.gz` fájlba lettek elmentve.

```
linux:/opt/otrs/scripts# ls /backup/2010-09-07_14-28/  
Application.tar.gz Config.tar.gz DatabaseBackup.sql.gz  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

*Parancsfájl: A biztonsági mentés fájlok ellenőrzése.*

## 3.2. Visszaállítás

Egy biztonsági mentés visszaállításához az elmentett alkalmazás adatai vissza kell írni a telepítési könyvtárba, például az `/opt/otrs` helyre. Az adatbázist is vissza kell állítani.

Minden egyes OTRS telepítéssel szállítanak egy `scripts/restore.pl` parancsfájlt (lásd a lenti parancsfájlt), amely leegyszerűsíti a visszaállítási folyamatot. Támogatja a MySQL és a PostgreSQL adatbázisokat is.

```
linux:/opt/otrs/scripts# ./restore.pl --help  
restore.pl - restore script  
Copyright (C) 2001-2018 OTRS AG, https://otrs.com/  
usage: restore.pl -b /data_backup/<TIME>/ -d /opt/otrs/  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

*Parancsfájl: Segítségnyújtás a visszaállítási mechanizmussal kapcsolatban.*

Azok az adatok, amelyek például a `/backup/2010-09-07_14-28/` könyvtárban vannak eltárolva, a lenti parancsfájlból megadott paranccsal állíthatók vissza azt feltételezve, hogy az OTRS telepítés az `/opt/otrs` könyvtárban van.

```
linux:/opt/otrs/scripts# ./restore.pl -b /backup/2010-09-07_14-28 -d /opt/otrs/  
Restore /backup/2010-09-07_14-28//Config.tar.gz ...
```

```
Restore /backup/2010-09-07_14-28//Application.tar.gz ...
create MySQL
decompresses SQL-file ...
cat SQL-file into MySQL database
compress SQL-file...
linux:/opt/otrs/scripts#
```

*Parancsfájl: OTRS adatok visszaállítása.*

## 4. E-mail beállítások

### 4.1. E-mailek küldése és fogadása

#### 4.1.1. E-mailek küldése

##### 4.1.1.1. Sendmail használatával (alapértelmezett)

Az OTRS a következőkön keresztül tudja kiküldeni az e-maileket: [Sendmail](#), [Postfix](#), [Qmail](#) vagy [Exim](#). Az alapértelmezett beállítás a Sendmail használata, és működni kell anélkül, hogy bármit csinálnánk vele.

A Sendmail beállításait a grafikus beállítási felületen (Framework::Core::Sendmail) keresztül állíthatja be.

##### 4.1.1.2. SMTP-kiszolgáló vagy smarthost használatával

Az OTRS el tudja küldeni az e-maileket SMTP ([Simple Mail Transfer Protocol / RFC 821](#)) vagy biztonságos SMTP protokollokon keresztül.

Az SMTP-kiszolgáló beállításai a rendszerbeállításokon (Framework::Core::Sendmail) keresztül állíthatók be. Ha nem látja az SMTPS lehetőség elérhetőségét, akkor a szükséges Perl-modulok hiányoznak. Ebben az esetben nézze meg az „OTRS-hez szükséges Perl-modulok telepítése” szakaszt az utasításokért.

#### 4.1.2. E-mailek fogadása

##### 4.1.2.1. Az OTRS grafikus felületén keresztül beállított levelezési fiókok

Az OTRS képes e-maileket fogadni POP3, POP3S, IMAP és IMAPS levelezési fiókokból.

A levelezési fiókokat az adminisztrációs oldalon lévő „Levelezési levélfiókok” hivatkozáson keresztül állítsa be.

Ha egy új levelezési fiókot hoznak létre (lásd a lenti ábrát), akkor annak levelező-kiszolgálóját, bejelentkezési nevét és jelszavát is meg kell adni. Ki kell választani a levelező-kiszolgáló típusát is, amely POP3, POP3S, IMAP vagy IMAPS lehet. Ha nem látja a kiszolgáló típusát elérhető lehetőségként, akkor a szükséges Perl-modulok hiányoznak a rendszerről. Ebben az esetben nézze meg az „OTRS-hez szükséges Perl-modulok telepítése” szakaszt az utasításokért.

## Mail Account Management

Actions	Add Mail Account
<input type="button" value="Go to overview"/>	<p>★ Type: <input type="text" value="IMAP"/></p> <p>★ Username: <input type="text" value="marco.buchholz"/></p> <p>★ Password: <input type="password" value="*****"/></p> <p>★ Host: <input type="text" value="mail.mycompany.com"/>  <small>Example: mail.example.com</small></p> <p>IMAP Folder: <input type="text" value="INBOX"/>  <small>Only modify this if you need to fetch mail from a different folder than INBOX.</small></p> <p>★ Trusted: <input type="text" value="No"/></p> <p>★ Dispatching: <input type="text" value="Dispatching by email To: field"/></p> <p>★ Validity: <input type="text" value="valid"/></p> <p>Comment: <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Submit"/> or <input type="button" value="Cancel"/></p>
<p><b>Hint</b></p> <p>All incoming emails with one account will be dispatched in the selected queue!</p> <p>If your account is trusted, the already existing X-OTRS header at arrival time (for priority, ...) will be used! PostMaster filter will be used anyway.</p>	

Ábra: Egy levelezőfiók hozzáadása.

Ha az „Igen” értéket választja a „Megbízható” beállítás értékénél, akkor egy bejövő üzenethez csatolt bármely X-OTRS fejléc kiértékelésre és végrehajtásra kerül. Mivel az X-OTRS fejléc végrehajthat néhány műveletet a jegyrendszeren, ezért csak az ismert küldőknél kell beállítania a „Megbízható” beállítást „Igen” értékre. Az X-OTRS-Headers fejléceket a szűrő modul használja az OTRS-ben. Az X-OTRS fejlécek ebben a táblázatban vannak részletesebben bemutatva. Minden létrehozott levelezési szűrőszabály végrehajtásra kerül, tekintet nélkül a „Megbízható” lehetőség beállítására.

A bejövő üzenetek elosztása akkor szabályozható, ha azokat a várólista vagy a „Címzett:” mező tartalma szerint szükséges rendezni. Ha a „Szétválogatás a kiválasztott várólista szerint” van kiválasztva a „Kézbesítés” mezőnél, akkor az összes bejövő üzenet a megadott várólistába lesz rendezve. Ebben az esetben figyelmen kívül lesz hagyva az a cím, ahová a levél el lett küldve. Ha a „Szétválogatás a levél címzett mezője szerint” van kiválasztva, akkor a rendszer ellenőrzi, hogy egy várólista össze van-e kapcsolva a bejövő levél címzett mezőjében lévő címmel. Az adminisztrációs oldal E-mail cím kezelés szakaszában kapcsolhat össze egy címet egy várólistával. Ha a címzett mezőben lévő cím össze van kapcsolva egy várólistával, akkor az új üzenet a hozzákapcsolt várólistába lesz rendezve. Ha nem található kapcsolat a címzett mezőben lévő cím és valamely várólista között, akkor az üzenet a rendszeren lévő „Nyers” várólistába fog kerülni, amely egy alapértelmezett telepítés után a PostmasterDefaultQueue.

A levelezési fiókok összes adata az OTRS adatbázisban van elmentve. Az OTRS telepítés bin könyvtárában található `otrs.PostMasterMailbox.pl` parancsfájl az adatbázisban lévő beállításokat használja, és lekéri a leveleket. Végrehajthatja a `./bin/otrs.PostMasterMailbox.pl` parancsfájlt kézzel is annak ellenőrzéséhez, hogy az összes levelezési beállítása megfelelően működik-e.

Egy normál telepítéskor a levelet minden 10. percben le fogja kérni a `postmaster_mailbox` cron-feladat. A cron-feladatok módosításával kapcsolatos további információkért nézze meg „A cron-feladatok beállítása az OTRS-hez” szakaszt.

## Megjegyzés

A levél lekérésekor az OTRS törli a levelet a POP vagy az IMAP-kiszolgálóról. Nincs lehetőség egy másolat megtartására a kiszolgálón is. Ha meg szeretne tartani egy másolatot a kiszolgálón, akkor továbbítási szabályokat kell létrehoznia a levelező-kiszolgálóján. A részletekért nézzen utána a levelező-kiszolgálója dokumentációjában.



### 4.1.2.2. Parancssori programon keresztül és procmail használatával (otrs.PostMaster.pl)

Ha nem tud levelezési fiókokat használni az e-mailek lekéréséhez az OTRS-be, akkor a bin/otrs.PostMaster.pl parancssori program megoldás lehet a problémára. A szabványos bemeneten keresztül fogadja a leveleket, és közvetlenül az OTRS-be irányítja át azokat. Ez azt jelenti, hogy az e-mail akkor lesz elérhető az OTRS rendszerben, ha az MDA (levélkézbesítő ügynök, például procmail) végrehajtja ezt a programot.

A bin/otrs.PostMaster.pl MDA nélküli teszteléséhez hajtsa végre a következő parancsfájl parancsát.

```
linux:/opt/otrs# cd bin
linux:/opt/otrs/bin# cat ../doc/sample_mails/test-email-1.box | ./otrs.PostMaster.pl
linux:/opt/otrs/bin#
```

*Parancsfájl: Levelezés tesztelése az MDA nélkül.*

Ha az e-mail látható a várólista nézetben, akkor a beállítása működik.

A Procmail nagyon gyakori e-mail szűrő Linux környezetekben. A legtöbb rendszerre telepítve van. Ha nincs, akkor vessen egy pillantást a [procmail honlapjára](#).

A procmail beállításához az OTRS-hez (egy olyan procmail által beállított MTA alapján, mint például sendmail, postfix, exim vagy qmail) használja a ~otrs/.procmailrc.dist fájlt, és másolja át a .procmailrc könyvtárba, majd adja hozzá a lenti parancsfájl sorait.

```
SYS_HOME=$HOME
PATH=/bin:/usr/bin:/usr/local/bin
# --
# Az összes e-mail átirányítása a PostMaster folyamatba.
# --
:0 :
| $SYS_HOME/bin/otrs.PostMaster.pl
```

*Parancsfájl: A procmail beállítása az OTRS-hez.*

Az összes olyan e-mail, amelyet a helyi OTRS felhasználónak küldenek, át lesz irányítva a bin/otrs.PostMaster.pl parancsfájlba, és ezután megjelenik a várólista nézetben.

### 4.1.2.3. E-mailek lekérése POP3 vagy IMAP protokollon és a fetchmail programon keresztül az otrs.PostMaster.pl parancsfájllhoz

Azért, hogy lekérje az e-mailek a levelező-kiszolgálóról egy POP3 vagy IMAP postafiókon keresztül az OTRS gépre vagy a helyi OTRS fiókba, illetve a procmail programba, használja a [fetchmail](#) programot.

#### Megjegyzés

Egy működő SMTP beállítás szükséges az OTRS gépen.

Használhatja az OTRS saját könyvtárában lévő .fetchmailrc.dist fájlt, és átmásolhatja a .fetchmailrc könyvtárba. Módosítsa vagy változtassa meg az igényei szerint (lásd a lenti példát).

#### 4.2. példa - .fetchmailrc

```
#poll (levelező-kiszolgáló) protocol POP3 user (felhasználó) password (jelszó) is (helyi felhasználó)
```

```
poll mail.example.com protocol POP3 user joe password mama is otrs
```

Ne felejtse el a `.fetchmailrc` jogosultságát 710-re állítani („`chmod 710 .fetchmailrc`”)!

A fenti példában lévő `.fetchmailrc` fájljal az összes e-mail továbbítva lesz a helyi OTRS fiókba, ha a **fetchmail -a** parancs végrehajtásra kerül. Állítson be egy cron-feladatot ezzel a paranccsal, ha rendszeresen le szeretné kérni a leveleket.

#### 4.1.2.4. Szűrés vagy kézbesítés az OTRS/PostMaster modulokkal (bonyolultabb kézbesítésnél)

Ha a `bin/otrs.PostMaster.pl` vagy a `bin/otrs.PostMasterMailbox.pl` módszert használja, akkor X-OTRS fejlécbjegyzéseket szűrhet be vagy módosíthat a PostMaster szűrőmodullal. Az X-OTRS fejlécekkel a jegyrendszer végrehajthat néhány műveletet a bejövő leveleken, egy adott várólistába rendezheti azokat, megváltoztathatja a prioritást vagy megváltoztathatja az ügyfél-azonosítót például. Az X-OTRS fejlécekkel kapcsolatban további információk érhetők el az OTRS adminisztrációs oldaláról a levelezőfiók hozzáadásáról szóló szakaszban.

Van néhány alapértelmezett szűrőmodul:

### Megjegyzés

A feladatnévnek (például `$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'Feladatnév'}`) egyedinek kell lennie!

A `Kernel::System::PostMaster::Filter::Match` egy alapértelmezett modul néhány e-mail fejléc illesztéséhez (például feladó, címzett, tárgy, stb.). Új e-mail fejléceket (például `X-OTRS-Ignore: yes` vagy `X-OTRS-Queue: spam`) állíthat be, ha egy szűrőszabály illeszkedik. A lenti példa feladatai beszűrhetők a `Kernel/Config.pm` fájlba.

### 4.3. példa - Példafeladatok a Kernel::System::PostMaster::Filter::Match szűrőmodulhoz

```
# Feladatnév: 1-Illesztés
# (az összes levélszemét blokkolása/mellőzése a noreply@ feladótól)
$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'1-Illesztés'} = {
  Module => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match',
  Match => {
    From => 'noreply@',
  },
  Set => {
    'X-OTRS-Ignore' => 'yes',
  },
};
# Feladatnév: 2-Illesztés
# (e-mailek rendezése a sales@example.com feladóval és a **RENDELÉS**
# tárggyal a „Rendelés” várólistába)
$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'2-Illesztés'} = {
  Module => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match',
  Match => {
    To => 'sales@example.com',
    Subject => '**RENDELÉS**',
  },
  Set => {
    'X-OTRS-Queue' => 'Rendelés',
  },
};
```

A `Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD` egy alapértelmezett modul az e-mail átirányításához egy külső parancsnak. A kimenet a szabványos kimenetre kerül, és ha az eredmény igaz, akkor új e-mail fejléceket állít be (például `X-OTRS-Ignore: yes` vagy `X-OTRS-Queue: spam`). A lenti példa használható a `Kernel/Config.pm` fájlban.

#### 4.4. példa - Példafeladat a Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD szűrőmodulhoz

```
# Feladatkív: 5-SpamAssassin
# (SpamAssassin példabeállítás, levélszemét e-mailek mellőzése)
$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'5-SpamAssassin'} = {
  Module => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD',
  CMD => '/usr/bin/spamassassin | grep -i "X-Spam-Status: yes"',
  Set => {
    'X-OTRS-Ignore' => 'yes',
  },
};
```

A Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition egy alapértelmezett modul, amely az e-mail tárgyában, törzsében, vagy mindkettőben lévő külső azonosítók feldolgozásának képességét adja hozzá reguláris kifejezések használatával. Ezután eltárolja ezt az értéket egy meghatározott dinamikus mezőben. Amikor egy e-mail érkezik, akkor az OTRS először egy külső azonosítót fog keresni, és amikor talál egyet, akkor az OTRS lekérdezi az előre meghatározott dinamikus mezőt. Ha egy meglévő jegyet talál, akkor frissíteni fogja azt a jegyet, egyébként egy új jegyet fog létrehozni a külső hivatkozásszámmal a különálló mezőben.

Az OTRS rendszerbeállítás már 4 különböző beállítást biztosít a különböző külső jegyszámok beállításához. Ha több beállításra van szükség, akkor azokat kézzel kell hozzáadni. A következő példa használható a Kernel/Config.pm fájlban a rendszerbeállítás beállításainak kiterjesztéséhez.

#### 4.5. példa - Példafeladat a Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition szűrőmodulhoz

```
# Feladatkív: KulsoJegyszamFelismeres
# Külső jegyszám felismerés: az Incidens-<szám> keresése a bejövő
# levelek tárgyában és törzsében, valamint a <küldő>@externalticket.com
# keresése a feladó címeiben. Ha található szám, akkor az eltárolásra
# kerül a „KulsoSzam” dinamikus mezőben (amelyet az adminisztrációs
# panelen kell beállítani).
$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'KulsoJegyszamFelismeres'} = {
  'FromAddressRegExp' => '\\s*@externalticket.com',
  'NumberRegExp' => 'Incidens-(\\d.*)',
  'SearchInSubject' => '1',
  'SearchInBody' => '1',
  'TicketStateTypes' => 'new;open',
  'DynamicFieldName' => 'KulsoSzam',
  'Module' =>
'Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition',
  'Name' => 'Külső jegyszám tesztelése',
  'SenderType' => 'system',
};
```

##### Beállítási lehetőségek

- Feladatkív reguláris kifejezés (FromAddressRegExp)

Ez egy opcionális beállítás. Csak az ezen „Feladó:” címre illeszkedő levelek lesznek figyelembe véve ennél a szűrőnél. Beállíthatja ezt a beállítást arra a feladó címre, amelyet a külső rendszer használ a kimenő leveleknél. Abban az esetben, ha ez a cím eltérő is lehet, akkor beállíthatja üresre ezt a beállítást. Az OTRS abban az esetben nem fogja ellenőrizni a küldő címét.

- Szám reguláris kifejezés (NumberRegExp)

Ez egy kötelező beállítás. Ez a beállítás tartalmazza azt a reguláris kifejezést, amelyet az OTRS a jegyszám kiszedéséhez fog használni a tárgyból és/vagy a jegy törzséből. Az alapértelmezett reguláris kifejezés illeszkedni fog például az „Incidens-12354” előfordulásaira, és be fogja tenni a zárójelek közti részt a dinamikus mezőbe, ebben az esetben az „12354” számot.

- Keresés a tárgyban (SearchInSubject)

Ha ez „1” értékre van állítva, akkor az e-mail tárgyában fogja keresni a jegyszámot.

- Keresés a törzsben (SearchInBody)

Ha ez „1” értékre van állítva, akkor az e-mail törzsében fogja keresni a jegyszámot.

- Jegyállapot típusok (TicketStateTypes)

Ez egy opcionális beállítás. Ha meg van adva, akkor az OTRS csak a megadott állapot típusok nyitott külső jegyeit fogja keresni. Az állapot típusok pontos vesszővel vannak elválasztva.

- Dinamikus mező (DynamicField)

Ez egy kötelező beállítás. Azt a dinamikus mezőt határozza meg, amely a külső szám tárolására lesz használva (a mezőnévnek léteznie kell a rendszeren, és érvényesnek kell lennie).

- Küldő típusa (SenderType)

Ez határozza meg az OTRS-ben létrehozott bejegyzéseknél használt küldő típusát.

Természetesen lehetséges saját levelezési szűrőmodulok kifejlesztése is.

## 4.2. Biztonságos e-mail PGP használatával

Az OTRS rendelkezik a kimenő üzenetek PGP-vel történő aláírásának vagy titkosításának képességével. Továbbá a titkosított bejövő üzenetek is visszafejthetők. A titkosítás és a visszafejtés a GnuPG GPL-eszköz használatával végezhető el. A GnuPG beállításához az OTRS-nél a következő lépéseket kell végrehajtani:

1. Telepítse a GnuPG programot az operációs rendszere csomagkezelőjén keresztül.
2. Állítsa be a GnuPG programot az OTRS-sel való használathoz. Létre kell hozni a GnuPG szükséges könyvtárait és egy személyes kulcsot. A lenti parancsfájlból látható parancsot „otrs” felhasználóként kell végrehajtani egy parancsértelmezőből.

```
linux:~# su otrs
linux:/root$ cd
linux:~$ pwd
/opt/otrs
linux:~$ gpg --gen-key
gpg (GnuPG) 1.4.2; Copyright (C) 2005 Free Software Foundation, Inc.
This program comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
This is free software, and you are welcome to redistribute it
under certain conditions. See the file COPYING for details.

gpg: directory `/opt/otrs/.gnupg' created
gpg: new configuration file `/opt/otrs/.gnupg/gpg.conf' created
gpg: WARNING: options in `/opt/otrs/.gnupg/gpg.conf' are not yet active during t
his run
gpg: keyring `/opt/otrs/.gnupg/secring.gpg' created
gpg: keyring `/opt/otrs/.gnupg/pubring.gpg' created
Please select what kind of key you want:
(1) DSA and ElGamal (default)
```



3. A PGP beállításainak képernyőjén aktiválni kell a PGP-t az OTRS-hez (első lehetőség). A gpg program útvonalát is be kell állítani és ellenőrizni kell.

A következő konfigurációs beállítás (PGP::Options) is változtatást igényelhet. Ezen konfigurációs beállításon keresztül adhatók meg azok a paraméterek, amelyeket az „otrs” felhasználó a gpg minden egyes végrehajtásánál használ. Különösen az „otrs” felhasználó GnuPG beállítófájljainak könyvtára fontos. A példában az /opt/otrs/.gnupg könyvtár van használatban. Ez a könyvtár korábban lett létrehozva a PGP beállítása közben.

A következő konfigurációs beállításon keresztül (PGP::Key::Password) lehetséges a kulcsazonosítók és azok jelszavai párjainak megadása a saját személyes kulcsainknál. Mivel a kommunikációs partnerek kívülről írják a jegyrendszerbe az Ön nyilvános kulcsával titkosított üzeneteiket, ezért az OTRS képes visszafejteni ezeket az üzeneteket az itt megadott azonosítókkal és jelszavakkal.

Hogyan kérhető le a saját személyes kulcsának azonosítója? A saját személyes kulcsának azonosítója már látható volt a kulcs előállításakor (lásd a fenti 1. lépést). Akkor is lehetséges az azonosító lekérése, ha a következő parancsfájlban megadott parancsfájlt „otrs” felhasználóként hajtják végre:

```
linux:~# su otrs
linux:/root$ cd
linux:~$ pwd
/opt/otrs
linux:~$ gpg --list-keys
/opt/otrs/.gnupg/pubring.gpg
-----
pub   1024D/7245A970 2006-02-03
uid           Ticket System (Private gpg key for ticket system with
address support@example.com) <support@example.com>
sub   2048g/52B97069 2006-02-03

linux:~$
```

*Parancsfájl: A saját személyes kulcsa azonosítójának lekérése.*

A személyes kulcs azonosítója megtalálható a „sub” kezdetű sorban. Ez egy hexadecimális szöveg, amely nyolc karakter hosszú. A fenti példában ez „52B97069”. A jelszó, amelyet ehhez a kulcshoz meg kell adnia a jegyrendszeren, ugyanaz mint amit a kulcs előállításakor megadtak.

Miután ezek az adatok beszúrásra kerültek, a „Frissítés” gomb használható a beállítások elmentéséhez. Az OTRS most már készen áll a kódolt üzenetek fogadására és visszafejtésére.

4. Végezetül importálja egy ügyfél nyilvános kulcsát. Ez biztosítja, hogy titkosított üzeneteket lehessen kiküldeni ennek az ügyfélnek. Két módja van egy ügyfél nyilvános kulcsának importálására.

Az első mód egy ügyfél nyilvános kulcsának megadása az ügyfélkezelés felületen.

A második módszer a kulcs megadása az adminisztrációs oldalról elérhető PGP beállításain keresztül. Ezen képernyő jobb oldalán az ügyfelek korábban importált összes nyilvános kulcsa megjelenítésre kerül. Miután a PGP be lett kapcsolva és beállításra került az OTRS-hez, a saját nyilvános kulcsának is itt kell lennie felsorolva. A PGP-beállítás képernyőjének bal oldalán a kulcsok keresése lehetséges. Egy új nyilvános kulcs is feltölthető a rendszerbe egy fájlból.

A nyilvános kulcsot tartalmazó fájloknak, amelyeket szükséges az OTRS-be importálni, GnuPGP kompatibilis kulcsfájloknak kell lenniük. A legtöbb esetben a fájlban tárolt kulcs egy „ASCII armored key”. Az OTRS tudja kezelni ezt a formátumot.

## 4.3. Biztonságos e-mail S/MIME használatával

Első pillantásra az S/MIME használatával történő titkosítás egy kicsit bonyolultabbnak tűnik a PGP használatánál. Először ki kell építenie egy hitelesítés szolgáltatót (CA) az OTRS rendszerhez. Az ezt követő lépések nagyon hasonlóak azokhoz, amelyek a PGP-nél szükségesek voltak: az OTRS beállítása, saját tanúsítvány telepítése, egyéb nyilvános tanúsítványok importálása szükség szerint, stb.

Az S/MIME beállítás javarészt az OTRS webes felületén kívül van levezényelve, és egy parancsértelmezőben kell végrehajtania az „otrs” felhasználónak. A MIME-beállítás Linux alatt az SSL (OpenSSL) alapján történik. Ezért mindenképp előtte ellenőrizze, hogy az OpenSSL csomag telepítve van-e a rendszerre. Az OpenSSL csomag tartalmaz egy CA.pl nevű parancsfájlt, amellyel elvégezhetők a tanúsítvány-létrehozás legfontosabb lépései. Az eljárás egyszerűsítéséhez találja meg, hogy hol van eltárolva a fájlrendszeren a CA.pl parancsfájl, és adja meg a helyét átmenetileg a parancsértelmező PATH változójába (lásd a lenti parancsfájlt).

```
otrs@linux:~> rpm -ql openssl | grep CA
/usr/share/ssl/misc/CA.pl
otrs@linux:~> export PATH=$PATH:/usr/share/ssl/misc
otrs@linux:~> which CA.pl
/usr/share/ssl/misc/CA.pl
otrs@linux:~> mkdir tmp; cd tmp
otrs@linux:~/tmp>
```

*Parancsfájl: Az S/MIME beállítása.*

A fenti parancsfájl azt mutatja be, hogy egy új ~/tmp átmeneti könyvtár lesz létrehozva, amelyben a tanúsítvány elő lesz állítva.

Egy tanúsítvány létrehozásához hajtsa végre a következő műveleteket a parancssorban (feltételezzük, hogy az OTRS adminisztrátornak tesztelési és tanulási céllal kell egy SSL-tanúsítványt létrehoznia; abban az esetben, ha már rendelkezik egy minősített SSL-tanúsítvánnyal a titkosításhoz, akkor használja azt, és hagyja ki ezeket a lépéseket):

1. Építse ki a saját hitelesítés szolgáltatóját az SSL-hez. Szüksége lesz rá a kérelem tanúsításához a saját SSL-tanúsítványánál (lásd a lenti parancsfájlt).

```
otrs@linux:~/tmp> CA.pl -newca
CA certificate filename (or enter to create)

Making CA certificate ...
Generating a 1024 bit RSA private key
...+++++
.....+++++
writing new private key to './demoCA/private/akey.pem'
Enter PEM pass phrase:
Verifying - Enter PEM pass phrase:
-----
You are about to be asked to enter information that will be incorporated
into your certificate request.
What you are about to enter is what is called a Distinguished Name or a DN.
There are quite a few fields but you can leave some blank
For some fields there will be a default value,
If you enter '.', the field will be left blank.
-----
Country Name (2 letter code) [AU]:DE
State or Province Name (full name) [Some-State]:OTRS-state
```

```

Locality Name (eg, city) []:OTRS-town
Organization Name (eg, company) [Internet Widgits Pty Ltd]:Your company
Organizational Unit Name (eg, section) []:
Common Name (eg, YOUR name) []:OTRS Admin
Email Address []:otrs@your-domain.tld
otrs@linux:~/tmp> ls -la demoCA/
total 8
-rw-r--r-- 1 otrs otrs 1330 2006-01-08 17:54 cacert.pem
drwxr-xr-x 2 otrs otrs 48 2006-01-08 17:53 certs
drwxr-xr-x 2 otrs otrs 48 2006-01-08 17:53 crl
-rw-r--r-- 1 otrs otrs 0 2006-01-08 17:53 index.txt
drwxr-xr-x 2 otrs otrs 48 2006-01-08 17:53 newcerts
drwxr-xr-x 2 otrs otrs 80 2006-01-08 17:54 private
-rw-r--r-- 1 otrs otrs 17 2006-01-08 17:54 serial
otrs@linux:~/tmp>

```

*Parancsfáj: Egy hitelesítés szolgáltató kiépítése az SSL-hez.*

2. Állítson elő egy tanúsítványkérést (lásd a lenti parancsfájlt).

```

otrs@linux:~/tmp> CA.pl -newreq
Generating a 1024 bit RSA private key
.....++++++
....++++++
writing new private key to 'newreq.pem'
Enter PEM pass phrase:
Verifying - Enter PEM pass phrase:
-----
You are about to be asked to enter information that will be incorporated
into your certificate request.
What you are about to enter is what is called a Distinguished Name or a DN.
There are quite a few fields but you can leave some blank
For some fields there will be a default value,
If you enter '.', the field will be left blank.
-----
Country Name (2 letter code) [AU]:DE\keyreturn
State or Province Name (full name) [Some-State]:OTRS-state
Locality Name (eg, city) []:OTRS-town
Organization Name (eg, company) [Internet Widgits Pty Ltd]:Your company
Organizational Unit Name (eg, section) []:
Common Name (eg, YOUR name) []:OTRS admin
Email Address []:otrs@your-domain.tld

Please enter the following 'extra' attributes
to be sent with your certificate request
A challenge password []:
An optional company name []:
Request (and private key) is in newreq.pem
otrs@linux:~/tmp> ls -la
total 4
drwxr-xr-x 6 otrs otrs 232 2006-01-08 17:54 demoCA
-rw-r--r-- 1 otrs otrs 1708 2006-01-08 18:04 newreq.pem
otrs@linux:~/tmp>

```

*Parancsfáj: Egy tanúsítványkérés létrehozása.*

3. A tanúsítványkérés aláírása. A tanúsítványkérés lehet aláírt és ezáltal a saját CA-ja által tanúsítva, vagy hihetőbbé teheti egy másik külső tanúsított CA által aláírva (lásd a lenti parancsfájlt).

```

otrs@linux:~/tmp> CA.pl -signreq
Using configuration from /etc/ssl/openssl.cnf
Enter pass phrase for ./demoCA/private/cakey.pem:
Check that the request matches the signature
Signature ok
Certificate Details:
    Serial Number:

```



```
fd:85:f6:9f:14:07:16:c8
Validity
Not Before: Jan  8 17:04:37 2006 GMT
Not After : Jan  8 17:04:37 2007 GMT
Subject:
countryName           = DE
stateOrProvinceName  = OTRS-state
localityName          = OTRS-town
organizationName     = Your Company
commonName            = OTRS administrator
emailAddress          = otrs@your-domain.tld
X509v3 extensions:
X509v3 Basic Constraints:
    CA:FALSE
Netscape Comment:
    OpenSSL Generated Certificate
X509v3 Subject Key Identifier:
    01:D9:1E:58:C0:6D:BF:27:ED:37:34:14:D6:04:AC:C4:64:98:7A:22
X509v3 Authority Key Identifier:
    keyid:10:4D:8D:4C:93:FD:2C:AA:9A:B3:26:80:6B:F5:D5:31:E2:8E:DB:A8
    DirName:/C=DE/ST=OTRS-state/L=OTRS-town/O=Your Company/
    CN=OTRS admin/emailAddress=otrs@your-domain.tld
    serial:FD:85:F6:9F:14:07:16:C7

Certificate is to be certified until Jan  8 17:04:37 2007 GMT (365 days)
Sign the certificate? [y/n]:y

1 out of 1 certificate requests certified, commit? [y/n]y
Write out database with 1 new entries
Data Base Updated
Signed certificate is in newcert.pem
otrs@linux:~/tmp>
```

*Parancsfájl: A tanúsítványkérés aláírása.*

4. Állítsa elő a saját tanúsítványát és az összes velejáró adatot az aláírt tanúsítványkérés használatával (lásd a lenti parancsfájlt).

```
otrs@linux:~/tmp> CA.pl -pkcs12 "OTRS Certificate"
Enter pass phrase for newreq.pem:
Enter Export Password:
Verifying - Enter Export Password:
otrs@linux:~/tmp> ls -la
total 12
drwxr-xr-x  6 otrs otrs  328 2006-01-08 18:04 demoCA
-rw-r--r--  1 otrs otrs 3090 2006-01-08 18:13 newcert.p12
-rw-r--r--  1 otrs otrs 3791 2006-01-08 18:04 newcert.pem
-rw-r--r--  1 otrs otrs 1708 2006-01-08 18:04 newreq.pem
otrs@linux:~/tmp>
```

*Parancsfájl: Egy új tanúsítvány előállítás.*

Most, hogy ezeket a műveleteket végrehajtotta, az S/MIME beállításnak teljesnek kell lennie az OTRS-ben.

A beállítás ezen része az adminisztrációs oldalon történik az „SMIME” hivatkozás kiválasztásával. Abban az esetben, ha az általános S/MIME támogatás az OTRS-ben még nem lett engedélyezve, a maszk erre rámutat az adminisztrátornak, és egy megfelelő hivatkozást biztosít az engedélyezéséhez.

A „Crypt::SMIME” rendszerbeállítás csoporttal is engedélyezheti és beállíthatja az általános S/MIME támogatást.

Itt kapcsolhatja be az S/MIME támogatást, és meghatározhatja az útvonalakat az OpenSSL parancshoz és a könyvtárat a tanúsítványokhoz. A fent létrehozott kulcsfájlt az itt jelzett könyvtárban kell eltárolni. Egyébként az OpenSSL nem fogja tudni használni azt.

A következő lépés az OTRS adminisztrációs oldalán lévő S/MIME beállításban kerül végrehajtásra. Itt importálhatja az OTRS rendszer személyes kulcsait és az egyéb kommunikációs partnerek nyilvános kulcsait. Adja meg azt a nyilvános kulcsot, amely ezen szakasz elején lett létrehozva, és hozzáadásra került az OTRS-hez.

Nyilvánvalóan a kommunikációs partnerek összes nyilvános S/MIME kulcsai importálhatók az ügyfél-adminisztrációs eszköz használatával is.

## 5. Külső háttérprogramok használata

### 5.1. Ügyféladatok

Az OTRS számos ügyféladat jellemzővel dolgozik, mint például felhasználónév, e-mail cím, telefonszám, stb. Ezek a jellemzők mind az ügyintézői, mind az ügyfél előtétprogramokon megjelennek, és az ügyfelek hitelesítéséhez is használják.

Az OTRS-en belül használt vagy megjelenített ügyféladatok nagymértékben személyre szabhatók. A következő információkra azonban mindig szükség van az ügyfél hitelesítéséhez:

- Felhasználói bejelentkezés
- E-mail cím
- Ügyfél-azonosító

Használja a következő rendszerbeállítási paramétereket, ha ügyfélinformációkat szeretne megjeleníteni az ügyintéző felületen.

```
# Ticket::Frontend::CustomerInfo*  
# (ügyfélinformációk megjelenítése az írás (telefon és e-mail),  
# nagyítás és várólista nézetén  
$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose'} = 1;  
$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom'} = 1;
```

*Parancsfájl: Rendszerbeállítási konfigurációs paraméterek.*

### 5.2. Ügyfél-felhasználó háttérprogram

Kétféle típusú ügyfél-háttérprogramot használhat: DB és LDAP. Ha már van egy másik ügyfél-háttérprogramja (például SAP), természetesen lehetséges egy olyan modul írása, amely azt használja.

#### 5.2.1. Adatbázis (alapértelmezett)

A 4.6. példa egy olyan DB ügyfél-háttérprogram beállítását jeleníti meg, amely az OTRS adatbázisban tárolt ügyféladatokat használja.

#### 4.6. példa - Egy DB ügyfél-háttérprogram beállítása

```
# CustomerUser (ügyféladatbázis háttérprogram és beállítások)  
$Self->{'CustomerUser'} = {  
  Name => 'Adatbázis adatforrás',  
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',  
  Params => {  
    # ha egy külső adatbázis szeretne használni, akkor adja hozzá a szükséges  
    beállításokat  
    # DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',  
    # Type => 'mssql', # csak ODBC kapcsolatoknál  
    # DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',  
    # User => '',  
    # Password => '',
```

```

    Table => 'customer_user',

    # A CaseSensitive azt fogja vezérelni, hogy az SQL-utasítások
    # igényelnek-e LOWER() függvényhívásokat a kis- és nagybetű-
    # érzéketlen működéshez. Ennek 1-re állítása drámaian növelni
    # fogja a teljesítményt nagy adatbázisoknál.
    CaseSensitive => 0,
  },
# egyedi ügyfél-azonosító
CustomerKey => 'login',

# ügyfél #
CustomerID => 'customer_id',
CustomerValid => 'valid_id',
  CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
  CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
  CustomerUserSearchPrefix => '',
  CustomerUserSearchSuffix => '*',
  CustomerUserSearchListLimit => 250,
  CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
  CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
  CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
# # a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
# CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# # automatikus bejelentkezések előállítás
# AutoLoginCreation => 0,
# AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
# # az adminisztrátor megváltoztathatja az ügyfél beállításait
# AdminSetPreferences => 1,
# # gyorsítótár idő élettartam másodpercben - bármely adatbázis-lekérdezés
# gyorsítótárazása
# CacheTTL => 0,
# # egy csak olvasható forrás
# ReadOnly => 1,
# Map => [
# megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélazonosító szükséges!
# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
# HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás célja
  [ 'UserTitle',      'Titulus',      'title',      1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLastname',  'Vezetéknév', 'last_name',  1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLogin',     'Felhasználó', 'login',      1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserPassword',  'Jelszó',      'pw',         0, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserEmail',     'E-mail',      'email',      1, 1, 'var', '', 0 ],
#
  [ 'UserEmail',     'Email',      'email',      1, 1, 'var', "[% Env(\"CGIHandle\")
%]?Action=AgentTicketCompose&ResponseID=1&TicketID=[% Data.TicketID %]&ArticleID=[%
Data.ArticleID %]", 0 ],
  [ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID',  'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
#
  [ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserPhone',      'Telefon',    'phone',      1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserFax',        'Fax',        'fax',        1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserMobile',     'Mobil',      'mobile',     1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserStreet',     'Utca',       'street',     1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserZip',        'Irányítószám', 'zip',        1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserCity',       'Település',  'city',       1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserCountry',    'Ország',     'country',    1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserComment',    'Megjegyzés', 'comments',   1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'ValidID',        'Érvényes',  'valid_id',   0, 1, 'int', '', 0 ],
],
# alapértelmezett kijelölések
Selections => {
  UserTitle => {
    'Mr.' => 'Mr.',
    'Mrs.' => 'Mrs.',
  },
},
};

```

Ha személyre szeretné szabni az ügyféladatokat, akkor változtassa meg az oszlopfejléceket vagy adjon hozzá újakat a customer\_user táblához az OTRS

adatbázisában. Példaként a lenti parancsfájl azt mutatja meg, hogy hogyan lehet új mezőt hozzáadni a szobaszámhoz.

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 116 to server version: 5.0.18-Debian_7-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD room VARCHAR (250);
Query OK, 1 rows affected (0.01 sec)
Records: 1 Duplicates: 0 Warnings: 0

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

*Parancsfájl: Egy „room” mező hozzáadása a customer\_user táblához.*

Most adja hozzá az új oszlopot a Kernel/Config.pm fájlban lévő MAP tömbhöz, ahogy a következő parancsfájlban látható.

```
# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező,
# tárolótípus, HTTP-hivatkozás, csak olvasható
[...]
[ 'UserRoom',      'Szoba',      'room',          0, 1, 'var', '', 0 ],
```

*Parancsfájl: Egy „room” mező hozzáadása a Kernel/Config.pm fájlhoz.*

Lehetséges az összes ügyfélinformáció szerkesztése az adminisztrációs felületen lévő Ügyfelek hivatkozáson keresztül is.

### 5.2.1.1. Egy ügyfél több azonosítóval (vállalati jegyek)

Lehetséges egynél több ügyfél-azonosítót hozzárendelni egy ügyfélhez. Ez akkor lehet hasznos, ha egy ügyfélnek hozzá kell férnie más ügyfelek jegyeihez, például egy felügyelő meg szeretné nézni az asszisztensei jegyeit. Ha egy ügyfél hozzáférhet egy másik ügyfél jegyeihez, akkor az OTRS vállalati jegy funkcióját használják. A vállalati jegyekhez az ügyfélpanelen lévő „Vállalati jegyek” hivatkozáson keresztül lehet hozzáférni.

A vállalati jegyek használatához egy új oszlopot kell hozzáadni a customer\_user táblához az OTRS adatbázisában azokkal az azonosítókkal, amelyeknek elérhetőnek kell lenniük egy ügyfélnél (lásd a lenti parancsfájlt).

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 124 to server version: 5.0.18-Debian_7-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD customer_ids VARCHAR (250);
Query OK, 1 rows affected (0.02 sec)
Records: 1 Duplicates: 0 Warnings: 0
```

```
mysql> quit
Bye
linux:~#
```

*Parancsfájl: Egy „customer\_ids” mező hozzáadása a customer\_user táblához.*

Most az új oszlopot hozzá kell adni a Kernel/Config.pm fájlban lévő MAP tömbhöz, ahogy a lenti parancsfájlban látható.

```
# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező,
# tárolótípus, HTTP-hivatkozás, csak olvasható
[...]
[ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
```

*Parancsfájl: Egy „UserCustomerIDs” mező hozzáadása a Kernel/Config.pm fájlhoz.*

Most az új oszlop a több ügyfél-azonosítónál az ügyintézői felületen keresztül szerkeszthető az ügyfélkezelésnél lévő szakaszban.

Annak biztosításához, hogy egy ügyfél hozzá tudjon férni más ügyfelek jegyeihez, adja hozzá ezen egyéb felhasználók azonosítóit az új mezőbe a több ügyfélazonosítónál. Minden egyes azonosítót egy pontosvesszővel kell elválasztani (lásd a lenti példát).

## 4.7. példa - Vállalati jegyek használata egy DB háttérprogrammal

A, B és C ügyfelek léteznek a rendszeren, és A hozzáférést szeretne B és C jegyeihez az ügyfélpanelen keresztül. B és C ügyfélnek nem lehet hozzáférése az egyéb ügyfelek jegyeihez.

Ezen beállítás megvalósításához változtassa meg a customer\_user táblát és a Kernel/Config.pm fájlban lévő leképezést, ahogy fent le van írva. Ezután töltsse be a beállításokat az A ügyfélhez az adminisztrációs felületen lévő „Ügyfelek” hivatkozáson keresztül vagy az adminisztrációs oldalon keresztül. Ha a beállítások megjelentek, akkor adja hozzá a mezőhöz az ügyfél-azonosítóknál a „B;C;” értékeket.

## 5.2.2. LDAP

Ha egy LDAP könyvtára van az ügyféladatokkal, akkor használhatja azt ügyfél-háttérprogramként az OTRS-sel, amint a 4.8. példában látható.

## 4.8. példa - Egy LDAP ügyfél-háttérprogram beállítása

```
# CustomerUser
# (ügyfél LDAP háttérprogram és beállítások)
$self->{CustomerUser} = {
    Name => 'LDAP adatforrás',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
    Params => {
        # LDAP kiszolgáló
        Host => 'bay.csuhayward.edu',
        # LDAP bázis dn
        BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
        # keresési hatáskör (one|sub)
        SSCOPE => 'sub',
        # A következő érvényes, de csak akkor lenne szükséges, ha a névtelen
        # felhasználónak NEM lenne jogosultsága az LDAP-fából olvasni
        UserDN => '',
        UserPw => '',
        # Abban az esetben, ha mindig egy szűrőt szeretne hozzáadni az egyes
        # LDAP lekérdezésekhez, akkor használja ezt a beállítást. Például:
        # AlwaysFilter => '(mail=*)' vagy AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
        AlwaysFilter => '',
        # ha az LDAP-kiszolgáló karakterkészlete iso-8859-2, akkor használja ezt:
        SourceCharset => 'iso-8859-2',
    }
}
```

```

# Net::LDAP új paraméterek (ha szükséges - további
# információkért nézze meg: perldoc Net::LDAP)
Params => {
    port => 389,
    timeout => 120,
    async => 0,
    version => 3,
},
},
# egyedi ügyfél-azonosító
CustomerKey => 'uid',
# ügyfél #
CustomerID => 'mail',
CustomerUserListFields => ['cn', 'mail'],
CustomerUserSearchFields => ['uid', 'cn', 'mail'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['mail'],
CustomerUserNameFields => ['givenname', 'sn'],
# a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# egy LDAP-szűrő hozzáadása az érvényes felhasználókhöz (szakértő beállítások)
# CustomerUserValidFilter => '(!description=locked)',
# az adminisztrátor nem változtathatja meg az ügyfél beállításait
AdminSetPreferences => 0,
# # gyorsítótár idő élettartam másodpercben - bármely adatbázis-lekérdezés
gyorsítótár azaz
# CacheTTL => 0,
Map => [
    # megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélazonosító kötelezők!
    # változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
    # HTTP-hivatkozás, csak olvasható
    [ 'UserTitle', 'Titulus', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'givenname', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLastname', 'Vezetéknév', 'sn', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLogin', 'Felhasználó', 'uid', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserEmail', 'E-mail', 'mail', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID', 'mail', 0, 1, 'var', '', 0 ],
# [ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'second_customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPhone', 'Telefon', 'telephonenumber', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserAddress', 'Cím', 'postaladdress', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserComment', 'Megjegyzés', 'description', 1, 0, 'var', '', 0 ],
],
};

```

Ha további ügyféljellemzők is vannak az LDAP könyvtárban tárolva, mint például igazgató neve, mobiltelefonszám vagy részleg, és ha ezeket az információkat szeretné megjeleníteni az OTRS-ben, akkor egyszerűen bővítsse ki a `Kernel/Config.pm` fájlban lévő MAP tömböt ezeknek a jellemzőknek a bejegyzéseivel, amint a következő parancsfájlban látható.

```

# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező,
# tárolótípus, HTTP-hivatkozás, csak olvasható
[...]
[ 'UserPhone', 'Telefon', 'telephonenumber', 1, 0, 'var', '', 0 ],

```

*Parancsfájl: Új mezők hozzáadása a `Kernel/Config.pm` fájlhoz.*

### 5.2.2.1. Egy ügyfél több azonosítóval (vállalati jegyek)

Lehetséges egynél több ügyfél-azonosítót hozzárendelni egy ügyfélhez egy LDAP háttérprogram használatakor. A vállalati jegyek használatához egy új mezőt kell hozzáadni az LDAP könyvtárhoz, amely azokat az azonosítókat tartalmazza, amelyek hozzáférhetők az ügyfélnek.

Ha az LDAP könyvtárban az új mező létrejött, akkor az új bejegyzést hozzá kell adni a `Kernel/Config.pm` fájlban lévő MAP tömbhöz, ahogy a lenti parancsfájlban látható.

```
# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező,
# tárolótípus, HTTP-hivatkozás, csak olvasható
[...]
[ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
```

*Parancsfájl: Új mezők leképezése a Kernel/Config.pm fájlhoz.*

A több ügyfél-azonosítónál lévő mezőt közvetlenül az LDAP könyvtárban kell szerkeszteni. Az OTRS csak olvasni tud az LDAP könyvtárból, írni nem tud bele.

Hozzáférés biztosításához egy ügyfél számára más ügyfelek jegyeihez, adja hozzá azon ügyfelek ügyfél-azonosítóit az új mezőbe az LDAP könyvtárban, akik jegyeihez hozzá kell férni. Minden egyes azonosítót egy pontosvesszővel kell elválasztani (lásd a lenti példát).

#### **4.9. példa - Vállalati jegyek használata egy LDAP háttérprogrammal**

A, B és C ügyfelek léteznek a rendszeren, és A hozzáférést szeretne B és C jegyeihez az ügyfélpanelen keresztül. B és C ügyfélnek nem lehet hozzáférése az egyéb ügyfelek jegyeihez.

Ezen beállítás megvalósításához változtassa meg az LDAP könyvtárat és a Kernel/Config.pm fájlban lévő leképezést, ahogy fent le van írva. Ezután adja hozzá a mezőhöz az ügyfél-azonosítóknál a „B;C;” értékeket az LDAP könyvtárban lévő A ügyfélhez.

### **5.2.3. Egynél több ügyfél-háttérprogram használata az OTRS-sel**

Ha az OTRS-sel használt egynél több ügyfél-adatforrást szeretne felhasználni (például egy LDAP és egy adatbázis háttérprogramot), akkor a CustomerUser beállítási paramétert ki kell bővítenie egy számmal, például „CustomerUser1”, „CustomerUser2” (lásd a lenti példát).

#### **4.10. példa - Egynél több ügyfél-háttérprogram használata az OTRS-sel**

A következő beállítási példa egy LDAP és egy adatbázis ügyfél-háttérprogram használatát mutatja meg az OTRS-sel.

```
# 1. ügyfél-felhasználó háttérprogram: DB
# (ügyféladatbázis háttérprogram és beállítások)
$self->{CustomerUser1} = {
    Name => 'Ügyféladatbázis',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
    Params => {
        # ha egy külső adatbázis szeretne használni, akkor adja hozzá a szükséges
        beállításokat
        # DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
        # Type => 'mssql', # csak ODBC kapcsolatoknál
        # DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
        # User => '',
        # Password => '',
        Table => 'customer_user',
    },
    # egyedi ügyfél-azonosító
    CustomerKey => 'login',
    # ügyfél #
    CustomerID => 'customer_id',
    CustomerValid => 'valid_id',
    CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
    CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
    CustomerUserSearchPrefix => '',
    CustomerUserSearchSuffix => '*',
```

```

CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
CustomerUserNameFields => ['title','first_name','last_name'],
CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
# # a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
# CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# # automatikus bejelentkezések előállítása
# AutoLoginCreation => 0,
# AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
# # az adminisztrátor megváltoztathatja az ügyfél beállításait
# AdminSetPreferences => 1,
# # gyorsítótár idő élettartam másodpercben - bármely adatbázis-lekérdezés
gyorsítótárazása
# CacheTTL => 0,
# # egy csak olvasható forrás
# ReadOnly => 1,
Map => [

  # megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélazonosító szükséges!
  # változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
  # HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás célja
  [ 'UserTitle', 'Titulus', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLastname', 'Vezetéknév', 'last_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLogin', 'Felhasználó', 'login', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserPassword', 'Jelszó', 'pw', 0, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserEmail', 'E-mail', 'email', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserPhone', 'Telefon', 'phone', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserFax', 'Fax', 'fax', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserMobile', 'Mobil', 'mobile', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserStreet', 'Utca', 'street', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserZip', 'Írányítószám', 'zip', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserCity', 'Település', 'city', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserCountry', 'Ország', 'country', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserComment', 'Megjegyzés', 'comments', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'ValidID', 'Érvényes', 'valid_id', 0, 1, 'int', '', 0 ],
],
# alapértelmezett kijelölések
Selections => {
  UserTitle => {
    'Mr.' => 'Mr.',
    'Mrs.' => 'Mrs.',
  },
},
};

# 2. ügyfél-felhasználó háttérprogram: LDAP
# (ügyfél LDAP háttérprogram és beállítások)
$self->{CustomerUser2} = {
  Name => 'LDAP adatforrás',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
  Params => {
    # LDAP kiszolgáló
    Host => 'bay.csuhayward.edu',
    # LDAP bázis dn
    BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
    # keresési hatáskör (one|sub)
    SSCOPE => 'sub',
    # A következő érvényes, de csak akkor lenne szükséges, ha a névtelen
    # felhasználónak NEM lenne jogosultsága az LDAP-fából olvasni
    UserDN => '',
    UserPw => '',
    # Abban az esetben, ha mindig egy szűrőt szeretne hozzáadni az egyes
    # LDAP lekérdezésekhez, akkor használja ezt a beállítást. Például:
    # AlwaysFilter => '(mail=*)' vagy AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
    AlwaysFilter => '',
    # ha az LDAP-kiszolgáló karakterkészlete iso-8859-2, akkor használja ezt:
    # SourceCharset => 'iso-8859-2',

    # Net::LDAP új paraméterek (ha szükséges - további
    # információkért nézze meg: perldoc Net::LDAP)
  }
}

```



```

Params => {
  port => 389,
  timeout => 120,
  async => 0,
  version => 3,
},
},
# egyedi ügyfél-azonosító
CustomerKey => 'uid',
# ügyfél #
CustomerID => 'mail',
CustomerUserListFields => ['cn', 'mail'],
CustomerUserSearchFields => ['uid', 'cn', 'mail'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['mail'],
CustomerUserNameFields => ['givenname', 'sn'],
# a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# egy LDAP-szűrő hozzáadása az érvényes felhasználókhöz (szakértő beállítások)
# CustomerUserValidFilter => '(!(description=locked))',
# az adminisztrátor nem változtathatja meg az ügyfél beállításait
AdminSetPreferences => 0,
Map => [
  # megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélazonosító szükséges!
  # változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
  # HTTP-hivatkozás, csak olvasható
  [ 'UserTitle', 'Titulus', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'givenname', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLastname', 'Vezetéknév', 'sn', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLogin', 'Felhasználó', 'uid', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserEmail', 'E-mail', 'mail', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID', 'mail', 0, 1, 'var', '', 0 ],
#  [ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'second_customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserPhone', 'Telefon', 'telephonenumber', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserAddress', 'Cím', 'postaladdress', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserComment', 'Megjegyzés', 'description', 1, 0, 'var', '', 0 ],
],
};

```

Legfeljebb 10 különböző ügyfél-háttérprogram integrálása lehetséges. Használja az ügyfélkezelés felületet az OTRS-ben az összes ügyféladat megtekintéséhez vagy szerkesztéséhez (feltételezve, hogy az írási hozzáférés engedélyezve van).

## 5.2.4. A CustomerUser adatainak tárolása dinamikus mezőkben

Néha hasznos lehet a CustomerUser adatait közvetlenül egy jegy dinamikus mezőiben is eltárolni, például speciális statisztikák létrehozásához ezekről az adatokról.

A dinamikus mező értékei akkor lesznek beállítva, amikor egy jegy létrejön vagy amikor egy jegy ügyfelét megváltoztatják. A dinamikus mezők értékeit az ügyféladatokból veszik. Ez működik az összes háttérprogramnál, de különösen LDAP-háttérprogramoknál hasznos.

Az OTRS ezen opcionális funkciójának bekapcsolásához kapcsolja be a „Ticket::EventModulePost###930-DynamicFieldFromCustomerUser” és a „DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping” beállításokat. Az utóbbi beállítás annak a beállítását tartalmazza, hogy melyik CustomerUser mezőbejegyzést kell eltárolni melyik jegy dinamikus mezőben. A mezőknek létezniük kell a rendszeren, és engedélyezve kell lenniük az AgentTicketFreeText számára azért, hogy beállítható kézzel. Tilos engedélyezve lenniük az AgentTicketPhone, az AgentTicketEmail és az AgentTicketCustomer számára. Ha engedélyezve lennének, akkor elsőbbséget élveznének az automatikusan beállított értékekkel szemben.

## 5.3. Háttérprogramok ügyintézők és ügyfelek hitelesítéséhez

Az OTRS felkínálja az ügyintézők és az ügyfelek hitelesítésének lehetőségét különböző háttérprogramokkal.

### 5.3.1. Hitelesítési háttérprogramok az ügyintézőkhöz

#### 5.3.1.1. DB (alapértelmezett)

Az alapértelmezetten használt háttérprogram az ügyintézők hitelesítéséhez az OTRS adatbázis. Az ügyintézők az adminisztrációs oldalon lévő ügyintéző-kezelés felületen keresztül adhatók hozzá és szerkeszthetők (lásd a lenti példát).

#### 4.11. példa - Ügyintézők hitelesítése egy DB háttérprogrammal

```
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::DB';
```

#### 5.3.1.2. LDAP

Ha egy LDAP könyvtár tárolja az összes ügyintézőadatát, akkor használhatja az LDAP-modult a felhasználók hitelesítéséhez az OTRS-ben (lásd a lenti példát). Ennek a modulnak csak olvasható hozzáférése van az LDAP-fához, amely azt jelenti, hogy nem tudja a felhasználói adatokat az ügyintéző-kezelés felületen keresztül szerkeszteni.

#### 4.12. példa - Ügyintézők hitelesítése egy LDAP háttérprogrammal

```
# Ez egy példa beállítás egy LDAP hitelesítés háttérprogramhoz.
# (Győződjön meg arról, hogy a Net::LDAP telepítve van-e!)
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# Annak ellenőrzése, hogy a felhasználó jogosult-e hitelesíteni egy
# posixGroup csoportban (például a felhasználónak az XYZ csoportban
# kell lennie az OTRS használatához).
$Self->{'AuthModule::LDAP::GroupDN'} = 'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
# az LDAP posixGroups objektumosztálynál (csak uid)
# $Self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
# a nem LDAP posixGroups objektumosztálynál (teljes felhasználói dn-nel)
# $Self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

# A következő érvényes, de csak akkor lenne szükséges, ha a névtelen
# felhasználónak NEM lenne jogosultsága az LDAP-fából olvasni.
$Self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
$Self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';

# Abban az esetben, ha mindig egy szűrőt szeretne hozzáadni az egyes
# LDAP lekérdezésekhez, akkor használja ezt a beállítást. Például:
# AlwaysFilter => '(mail=*)' vagy AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
$Self->{'AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# Abban az esetben, ha egy utótagot szeretne hozzáadni az egyes
# bejelentkezési nevekhez, akkor használhatja ezt a beállítást.
# Például: a felhasználó csak a „user”-t szeretné használni, de
# az LDAP könyvtárban „user@domain.com” létezik.
# $Self->{'AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';

# Net::LDAP új paraméterek (ha szükséges - további információkért
# nézze meg: perldoc Net::LDAP)
$Self->{'AuthModule::LDAP::Params'} = {
    port => 389,
```

```
timeout => 120,  
async => 0,  
version => 3,  
};
```

A lenti parancsfájlból látható beállítási paraméterek használhatók az LDAP könyvtárból származó felhasználói adatoknak a helyi OTRS adatbázisba történő szinkronizálásához. Ez csökkenti az LDAP-kiszolgálóhoz intézett kérések számát, és felgyorsítja az OTRS-sel történő hitelesítést. Az adatok szinkronizálása akkor van készen, amikor az ügyintéző bejelentkezik első alkalommal. Habár az adatok szinkronizálhatók a helyi OTRS adatbázisba, az LDAP könyvtár az utolsó példány a hitelesítésnél, így az LDAP-fában egy inaktív felhasználó nem tud hitelesíteni az OTRS-be akkor sem, ha a fiókadatak már el vannak tárolva az OTRS adatbázisában. Az ügyintéző adatai az LDAP könyvtárban nem szerkeszthetők az OTRS webes felületén keresztül, ezért az adatokat közvetlenül az LDAP-fában kell kezelni.

```
# AuthSyncBackend (AuthSyncModule) meghatározása ehhez: AuthModule  
# ha ez a kulcs létezik és üres, akkor nem lesz szinkronizálva.  
# példa értékek: AuthSyncBackend, AuthSyncBackend2  
$Self->{'AuthModule::UseSyncBackend'} = 'AuthSyncBackend';  
  
# ügyintéző adatai az LDAP-pal való szinkronizáláshoz  
$Self->{'AuthSyncModule'} = 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP';  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::Host'} = 'ldap://ldap.example.com/';  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=otrs, dc=org';  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UID'} = 'uid';  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserDN'} = 'uid=sys, ou=user, dc=otrs, dc=org';  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserPw'} = 'valamilyen_jelszo';  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap'} = {  
  # DB -> LDAP  
  UserFirstname => 'givenName',  
  UserLastname  => 'sn',  
  UserEmail     => 'mail',  
};  
[...]  
  
# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncInitialGroups  
# (a következő csoport szinkronizálása írás-olvasás jogosultsággal az első  
# ügyintézői bejelentkezés kezdeti létrehozása után)  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncInitialGroups'} = [  
  'users',  
];
```

*Parancsfájl: Felhasználói adatok szinkronizálása az LDAP könyvtárból az OTRS adatbázisába.*

Alternatívaként használhat LDAP csoportokat a csoporttagságok vagy szerepek meghatározásához az OTRS-ben. További információkért és példákért nézze meg a Kernel/Config/Defaults.pm fájlt. Itt egy példa az LDAP-ból az OTRS csoportokba történő szinkronizálásra.

```
# A csoportszinkronizálásokhoz szükséges jellemzők  
# (jellemző neve a csoportérték kulcshoz)  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';  
# (a jellemző kiválasztása az UID/DN csoporttartalom típusához a teljes  
# LDAP-névnél)  
# $Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';  
# $Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';  
  
AuthSyncModule::LDAP::UserSyncGroupsDefinition  
# (Ha „LDAP” lett kiválasztva az AuthModule esetén, és LDAP csoportokat  
# szeretne szinkronizálni az OTRS csoportokkal, akkor határozza meg a  
# következőket.)  
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncGroupsDefinition'} = {  
  # az LDAP csoportja  
  'cn=agent,o=otrs' => {  
    # OTRS csoport(ok)
```

```
'admin' => {
  # jogosultság
  rw => 1,
  ro => 1,
},
'faq' => {
  rw => 0,
  ro => 1,
},
},
'cn=agent2,o=otrs' => {
  'users' => {
    rw => 1,
    ro => 1,
  },
}
};
```

### 5.3.1.3. HTTPBasicAuth az ügyintézőknél

Ha egy „egyszeri bejelentkezés” megoldást szeretne megvalósítani az összes ügyintézőnél, akkor használhatja az alap HTTP hitelesítést (az összes rendszernél), és a HTTPBasicAuth modult az OTRS-nél (lásd a lenti példát).

## 4.13. példa - Ügyintézők hitelesítése HTTPBasic használatával

```
# Ez egy beállítási példa egy Apache ($ENV{REMOTE_USER}) hitelesítési
# háttérprogramra. Akkor használja, ha egy egyszeres bejelentkezést
# szeretne Apache http-basic-auth használatával.
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::HTTPBasicAuth';

# Megjegyzés:
#
# Ha ezt a modult használja, akkor tartalékként használnia kell a
# következő konfigurációs beállításokat, ha a felhasználó nincs
# felhatalmazva az Apache ($ENV{REMOTE_USER}) változóban.
$Self->{'LoginURL'} = 'http://host.example.com/not-authorized-for-otrs.html';
$Self->{'LogoutURL'} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';
```

### 5.3.1.4. Radius

A lenti példában látható beállítási paraméterek használhatók az ügyintézők hitelesítéséhez egy Radius-kiszolgálóval.

## 4.14. példa - Ügyintézők hitelesítése egy Radius háttérprogrammal

```
# Ez egy beállítási példa az ügyintézők hitelesítéséhez Radius-kiszolgálóval
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::Radius';
$Self->{'AuthModule::Radius::Host'} = 'radius_kiszolgáló';
$Self->{'AuthModule::Radius::Password'} = 'radius_titok';
```

## 5.3.2. Hitelesítési háttérprogramok az ügyfelekhez

### 5.3.2.1. Adatbázis (alapértelmezett)

Az alapértelmezett felhasználó-hitelesítési háttérprogram az OTRS-ben az ügyfeleknél az OTRS adatbázis. Ezzel a háttérprogrammal az összes ügyféladat szerkeszthető az OTRS webes felületén keresztül (lásd a lenti példát).

## 4.15. példa - Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy adatbázis háttérprogrammal

```
# Ez a hitelesítő modul az OTRS adatbázissal
$self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::DB';
$self->{'Customer::AuthModule::DB::Table'} = 'customer_user';
$self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerKey'} = 'login';
$self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword'} = 'pw';
##$self->{'Customer::AuthModule::DB::DSN'} =
  "DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost";
##$self->{'Customer::AuthModule::DB::User'} = "valamilyen_felhasználó";
##$self->{'Customer::AuthModule::DB::Password'} = "valamilyen_jelszó";
```

### 5.3.2.2. LDAP

Ha van egy olyan LDAP könyvtára, amely az összes ügyfeladatot tartalmazza, akkor használhatja az LDAP-modult az ügyfelek hitelesítéséhez az OTRS-be (lásd a lenti példát). Mivel ennek a modulnak csak olvasási hozzáférése van az LDAP háttérprogramhoz, ezért nem lehetséges az ügyfeladatokat az OTRS webes felületén keresztül szerkeszteni.

## 4.16. példa - Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy LDAP háttérprogrammal

```
# Ez egy példa beállítás egy LDAP hitelesítés háttérprogramhoz.
# (Győződjön meg arról, hogy a Net::LDAP telepítve van-e!)
$self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::LDAP';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# Annak ellenőrzése, hogy a felhasználó jogosult-e hitelesíteni egy
# posixGroup csoportban (például a felhasználónak az XYZ csoportban
# kell lennie az OTRS használatához).
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN'} =
  'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
# az LDAP posixGroups objektumosztálynál (csak uid)
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
# a nem LDAP posixGroups objektumosztálynál (teljes felhasználói dn-nel)
##$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

# A következő érvényes, de csak akkor lenne szükséges, ha a névtelen
# felhasználónak NEM lenne jogosultsága az LDAP-fából olvasni.
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';

# Abban az esetben, ha mindig egy szűrőt szeretne hozzáadni az egyes
# LDAP lekérdezésekhez, akkor használja ezt a beállítást. Például:
# AlwaysFilter => '(mail=*)' vagy AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# Abban az esetben, ha egy utótagot szeretne hozzáadni az egyes
# bejelentkezési nevekhez, akkor használhatja ezt a beállítást.
# Például: a felhasználó csak a „user”-t szeretné használni, de
# az LDAP könyvtárban „user@domain.com” létezik.
##$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';

# Net::LDAP új paraméterek (ha szükséges - további információkért
# nézze meg: perldoc Net::LDAP)
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Params'} = {
  port => 389,
  timeout => 120,
  async => 0,
  version => 3,
};
```

### 5.3.2.3. HTTPBasicAuth az ügyfeleknél

Ha egy „egyszeri bejelentkezés” megoldást szeretne megvalósítani az összes ügyfél-felhasználónál, akkor használhatja az alap HTTPBasic hitelesítést (az összes rendszernél),

és használja a HTTPBasicAuth modult az OTRS-nél (többé nem szükséges bejelentkezés az OTRS-sel). Lásd a lenti példát.

#### 4.17. példa - Ügyfél-felhasználó hitelesítése HTTPBasic használatával

```
# Ez egy beállítási példa egy Apache ($ENV{REMOTE_USER}) hitelesítési
# háttérprogramra. Akkor használja, ha egy egyszeres bejelentkezést
# szeretne Apache http-basic-auth használatával.
$self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::HTTPBasicAuth';

# Megjegyzés:
# Ha ezt a modult használja, akkor tartalékként használnia kell a
# következő konfigurációs beállításokat, ha a felhasználó nem az
# Apache ($ENV{REMOTE_USER}) változón keresztül jelentkezik be.
$self->{'CustomerPanelLoginURL'} = 'http://host.example.com/not-authorized-for-otrs.html';
$self->{'CustomerPanelLogoutURL'} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';
```

#### 5.3.2.4. Radius

A lenti példában látható beállítások használhatók az ügyfelek hitelesítéséhez egy Radius-kiszolgálóval.

#### 4.18. példa - Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy Radius háttérprogrammal

```
# Ez egy beállítási példa az ügyfelek hitelesítéséhez Radius-kiszolgálóval
$self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::Radius';
$self->{'Customer::AuthModule::Radius::Host'} = 'radius_kiszolgáló';
$self->{'Customer::AuthModule::Radius::Password'} = 'radius_titok';
```

### 5.4. Az ügyfél saját regisztrációjának személyre szabása

Lehetséges a saját regisztráció személyre szabása az új ügyfeleknél a customer.pl panelen keresztül történő hozzáféréskor. Új opcionális vagy kötelező mezők adhatók hozzá, mint például szobaszám, cím vagy állam.

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan adhat meg egy kötelező mezőt az ügyféladatbázisban, ebben az esetben egy ügyfél szobaszámának eltárolásához.

#### 5.4.1. A webes felület személyre szabása

Az új mezőnek a customer.pl webes felületén való megjelenítéséhez a szobaszám esetén a .tt fájlt kell módosítani, mivel ez a fájl felelős ezen a felületen az elrendezésért. Szerkessze a Kernel/Output/HTML/Standard/CustomerLogin.tt fájlt, adja hozzá az új mezőt a 120. sor környékén (lásd a lenti parancsfájlt).

```
[...]
<div class="NewLine">
  <label for="Room">[% Translate("Room{CustomerUser}") | html %]</label>
  <input title="[% Translate("Room Number") | html %]" name="Room" type="text"
  id="UserRoom" maxlength="50" />
</div>
[...]
```

*Parancsfájl: Egy új mező megjelenítése a webes felületen.*

## 5.4.2. Ügyfélkezelés

A következő lépésben az ügyfélkezelést kell kiterjeszteni egy új bejegyzéssel a szobaszámhoz. Annak biztosítására, hogy a változtatások ne vesszenek el egy frissítés után, helyezze át a „CustomerUser” beállításokat a Kernel/Config/Defaults.pm fájlból a Kernel/Config.pm fájlba. Most változtassa meg a MAP tömböt, és adja hozzá az új szobaszámot, amint a lenti parancsfájlban látható.

```
# CustomerUser
# (ügyféladatbázis háttérprogram és beállítások)
$self->{CustomerUser} = {
  Name => 'Adatbázis adatforrás',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
  Params => {
    # ha egy külső adatbázis szeretne használni, akkor adja hozzá a
    # szükséges beállításokat
    DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
    Type => 'mssql', # csak ODBC kapcsolatoknál
    DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
    User => '',
    Password => '',
    Table => 'customer_user',
  },
  # egyedi ügyfél-azonosító
  CustomerKey => 'login',
  # ügyfél #
  CustomerID => 'customer_id',
  CustomerValid => 'valid_id',
  CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
  # CustomerUserListFields => ['login', 'first_name', 'last_name', 'customer_id', 'email'],
  CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
  CustomerUserSearchPrefix => '',
  CustomerUserSearchSuffix => '*',
  CustomerUserSearchListLimit => 250,
  CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
  CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
  CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
  # a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
  # CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
  # # automatikus bejelentkezések előállítása
  # AutoLoginCreation => 0,
  # AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
  # # az adminisztrátor megváltoztathatja az ügyfél beállításait
  # AdminSetPreferences => 1,
  # # gyorsítótáridő élettartam másodpercben - bármely adatbázis-lekérdezés
  gyorsítótárazása
  # CacheTTL => 0,
  # # egy csak olvasható forrás
  # ReadOnly => 1,
  Map => [

    # megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélazonosító szükséges!
    # változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
    # HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás célja
    [ 'UserTitle', 'Titulus', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLastname', 'Vezetéknév', 'last_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLogin', 'Felhasználó', 'login', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPassword', 'Jelszó', 'pw', 0, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserEmail', 'E-mail', 'email', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPhone', 'Telefon', 'phone', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFax', 'Fax', 'fax', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserMobile', 'Mobil', 'mobile', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserRoom', 'Szoba', 'room', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserStreet', 'Utca', 'street', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserZip', 'Írányítószám', 'zip', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCity', 'Település', 'city', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCountry', 'Ország', 'country', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  ],
}
```

```
[ 'UserComment',      'Megjegyzés', 'comments',      1, 0, 'var', '', 0 ],  
[ 'ValidID',          'Érvényes',   'valid_id',      0, 1, 'int', '', 0 ],  
],  
# alapértelmezett kijelölések  
Selections => {  
  UserTitle => {  
    'Mr.' => 'Mr.',  
    'Mrs.' => 'Mrs.',  
  },  
},  
};
```

*Parancsfájl: A leképezési tömb megváltoztatása.*

### 5.4.3. A customer\_user tábla személyre szabása az OTRS adatbázisban

Az utolsó lépés az új szobaszám oszlopának hozzáadása a customer\_user táblához az OTRS adatbázisban (lásd a lenti parancsfájlt). Ebben az oszlopban lesznek eltárolva az új szobaszámok bejegyzései.

```
linux:~# mysql -p  
Enter password:  
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.  
Your MySQL connection id is 6 to server version: 5.0.18-Debian_7-log  
  
Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.  
  
mysql> use otrs;  
Reading table information for completion of table and column names  
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A  
  
Database changed  
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD room VARCHAR (200);  
Query OK, 3 rows affected (0.01 sec)  
Records: 3 Duplicates: 0 Warnings: 0  
  
mysql> quit  
Bye  
linux:~#
```

*Parancsfájl: Egy új oszlop hozzáadása a customer\_user táblához.*

Most már a szoba új mezőjének meg kell jelennie az ügyfélinformációs panelen, ha ki van töltve, és az ügyfél-felhasználó adminisztrációs képernyőkön. Az új ügyfeleknek is be kell szűrniük a saját szobaszámukat, ha egy új fiókot regisztrálnak. Ha az OTRS keretrendszert Microsoft IIS webkiszolgálón használja, akkor újra kell indítania a webkiszolgálót a Config.pm fájlban elvégzett változtatások bekapcsolásához.

## 6. Jegybeállítások

### 6.1. Jegyállapotok

#### 6.1.1. Előre meghatározott állapotok

Az OTRS lehetővé teszi az előre meghatározott jegyállapotok és azok típusainak megváltoztatását, vagy akár újak hozzáadását. Két jellemző fontos egy állapotnál: az állapot neve és az állapot típusa.

Az OTRS alapértelmezett állapotai a következők: „closed successful” (sikeresen lezárva), „closed unsuccessful” (sikertelenül lezárva), „merged” (egyesített), „new” (új),



„open” (nyitott), „pending auto close+” (automatikus lezárás függőben+), „pending auto close-” (automatikus lezárás függőben-), „pending reminder” (emlékeztető függőben) és „removed” (eltávolított).

#### **6.1.1.1. Új**

A jegyek általában ebben az állapotban vannak, amikor bejövő e-mailekből vannak létrehozva.

#### **6.1.1.2. Nyitott**

Ez az alapértelmezett állapot a várólistákhoz és az ügyintézőkhöz hozzárendelt jegyeknél.

#### **6.1.1.3. Emlékeztető függőben**

Miután a várakozási idő lejárt, a jegytulajdonos egy emlékeztető e-mailt fog kapni a jegyet illetően. Ha a jegy nincs zárva, akkor az emlékeztető az összes ügyintézőnek el lesz küldve a várólistában. Az emlékeztető jegyek csak munkaidőben lesznek kiküldve, és 24 óránként ismételt el lesznek küldve, amíg az ügyintéző meg nem változtatja a jegy állapotát. A jegyek az ebben az állapotban eltöltött ideje továbbra is hozzá lesz adva az eszkalációs idő számításához.

#### **6.1.1.4. Automatikus lezárás függőben-**

Az ebben az állapotban lévő jegyek „sikertelenül lezárva” állapotra lesznek állítva, ha a várakozási idő lejár. A jegyek az ebben az állapotban eltöltött ideje továbbra is hozzá lesz adva az eszkalációs idő számításához.

#### **6.1.1.5. Automatikus lezárás függőben+**

Az ebben az állapotban lévő jegyek „sikeresen lezárva” állapotra lesznek állítva, ha a várakozási idő lejár. A jegyek az ebben az állapotban eltöltött ideje továbbra is hozzá lesz adva az eszkalációs idő számításához.

#### **6.1.1.6. Egyesített**

Ez az állapot azoknál a jegyeknél, amelyek egyesítve lettek más jegyekkel.

#### **6.1.1.7. Sikeresen lezárva**

Ez a végső állapot azoknál a jegyeknél, amelyek sikeresen meg lettek oldva. A beállításoktól függően lehetősége lehet vagy nem lehet lehetősége a lezárt jegyek újrainyitására.

#### **6.1.1.8. Sikertelenül lezárva**

Ez a végső állapot azoknál a jegyeknél, amelyek NEM lettek sikeresen megoldva. A beállításoktól függően lehetősége lehet vagy nem lehet lehetősége a lezárt jegyek újrainyitására.

### **6.1.2. Állapotok személyre szabása**

Minden állapotnak van egy neve (state-name) és egy típusa (state-type). Kattintson az adminisztrációs oldalon lévő Állapotok hivatkozásra, és nyomja meg az „Állapot hozzáadása” gombot egy új állapot létrehozásához. Szabadon megválaszthatja egy új állapot nevét. Az állapottípusok nem változtathatók meg a webes felületen keresztül. Közvetlenül az adatbázist kell módosítani, ha új típusokat szeretne hozzáadni, vagy meg szeretné változtatni a meglévő neveket. Az alapértelmezett állapottípusokat tipikusan

nem kellene módosítani, mivel az kiszámíthatatlan eredményekhez vezethet. Például az eskaláció számítások és a feloldási funkció bizonyos állapotípusokon alapul.

Egy már meglévő állapot neve megváltoztatható, vagy új állapotok adhatók hozzá ezen képernyőn keresztül. Ha a „new” állapotot megváltoztatják a webes felületen keresztül, akkor ezt a változtatást be kell állítani a Kernel/Config.pm beállítófájlban keresztül vagy a rendszerbeállítás felületén keresztül is. A lenti parancsfájlból megadott beállításokat kell módosítani annak biztosítása érdekében, hogy az OTRS működjön a „new” megváltoztatott állapotával.

```
[...]
# PostmasterDefaultState
# (The default state of new tickets.) [default: new]
$self->{PostmasterDefaultState} = 'new';

# CustomerDefaultState
# (default state of new customer tickets)
$self->{CustomerDefaultState} = 'new';
[...]
```

*Parancsfájl: A Kernel/Config.pm beállítások módosítása.*

Ha egy új állapotípust kell hozzáadni, akkor az OTRS adatbázisban lévő ticket\_state\_type táblát szükséges módosítani egy adatbáziskliens programmal, amint a lenti parancsfájlból látható.

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 23 to server version: 5.0.16-Debian_1-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> insert into ticket_state_type (name,comments) values ('sajat',
'Saját állapotípus');
Query OK, 1 row affected (0.00 sec)

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

*Parancsfájl: Az OTRS adatbázis módosítása.*

Most már lehetséges az új állapotípus használata, amelyet most létrehozott. Miután egy állapot össze lesz kapcsolva ezzel az új állapotípussal, az OTRS beállítását is meg kell változtatni annak biztosítása érdekében, hogy az új állapot használható legyen. Csak módosítsa a következő lehetőségeket a rendszerbeállításokon keresztül:

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew > AgentTicketPhone###StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához az új telefonos jegyeknél.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew > AgentTicketPhone###StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az új telefonos jegyeknél.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew > AgentTicketEmail###StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához az új e-mail jegyeknél.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew > AgentTicketEmail###StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az új e-mail jegyeknél.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound >  
AgentTicketPhoneOutbound###State - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához az új telefonos bejegyzéseknél.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound >  
AgentTicketPhoneOutbound###StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az új telefonos bejegyzéseknél.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewMove > AgentTicketMove###State - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy jegy áthelyezésénél.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewMove > AgentTicketMove###StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához egy jegy áthelyezésénél.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy jegy átirányítása után.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az átirányítás képernyőn.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy tömeges műveletben.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához a tömeges művelet képernyőn.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewClose > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy jegy lezárása után.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewClose > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához a lezárás képernyőn.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához az írás (válasz) képernyőn.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az írás (válasz) képernyőn.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy jegy továbbítása után.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához a továbbítás képernyőn.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateDefault - egy jegy alapértelmezett következő állapotának meghatározásához a szabad szöveg képernyőn.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához a szabad szöveg képernyőn.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterDefaultState - az e-mailekből létrehozott jegyek állapotának meghatározásához.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterFollowUpState - a jegyek állapotának meghatározásához, miután egy követés érkezett.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterFollowUpStateClosed - a jegyek állapotának meghatározásához, miután egy követés érkezett egy már lezárt jegynél.

Ticket -> Core::Ticket > ViewableStateType - azon állapottípusok meghatározásához, amelyek különféle helyeken jelennek meg a rendszeren, például a várólista nézetben.

Ticket -> Core::Ticket > UnlockStateType - az állapottípusok meghatározásához a feloldott jegyeknél.

Ticket -> Core::Ticket > PendingReminderStateType - az állapottípus meghatározásához az emlékeztető jegyeknél.

Ticket -> Core::Ticket > PendingAutoStateType - az állapottípus meghatározásához az automatikusan függőben lévő jegyeknél.

Ticket -> Core::Ticket > StateAfterPending - annak az állapotnak a meghatározásához, amelyre a jegy akkor van beállítva, miután a beállított állapot automatikusan függőben lévő időzítője lejárt.

## 6.2. Jegyprioritások

Az OTRS öt alapértelmezett prioritási szinttel érkezik, amelyek az adminisztrációs oldalon lévő „Prioritások” hivatkozáson keresztül módosíthatók. Egy személyre szabott prioritási lista létrehozásakor tartsa észben, hogy azok ábécé sorrendben vannak rendezve a prioritásválasztó dobozban a felhasználói felületen. Az OTRS a jegyeket is a belső adatbázis-azonosítók szerint rendezi a várólista nézetben.

### Megjegyzés

Mint más OTRS egyedek esetén, a prioritások sem törölhetők, csak kikapcsolhatók az érvényesség lehetőség *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

### Fontos

Ha egy új prioritás kerül hozzáadásra, vagy ha egy meglévőt megváltoztatnak, akkor lehet, hogy néhány változót is módosítani szeretne a rendszerbeállításokban:

- Ticket:Core::Postmaster::PostmasterDefaultPriority - meghatározza az alapértelmezett prioritást az összes bejövő e-mailnél.
- Ticket:Frontend::Agent:Ticket::ViewPhoneNew:Priority - meghatározza az alapértelmezett prioritást az új telefonos jegy képernyőn az ügyintézőknél.
- Ticket:Frontend::Agent:Ticket::ViewEmailNew:Priority - meghatározza az alapértelmezett prioritást az új e-mail jegy képernyőn az ügyintézőknél.
- Ticket:Frontend::Customer:Ticket::ViewNew:PriorityDefault - meghatározza az alapértelmezett prioritást az új jegy képernyőn az ügyfél előtétprogramján.

## 6.3. Jegyfelelősség és jegymegfigyelés

Az OTRS 2.1-es verziójától lehetőség van egy olyan személy hozzárendelésére, aki egy jegyért felel, egyúttal annak tulajdonosa. Emellett a jegyhez kapcsolt összes tevékenységet megfigyelheti valaki más, aki nem a jegytulajdonos. Ezt a két funkcionalitást a jegyfelelős és a jegymegfigyelés szolgáltatásokkal valósították meg, és elősegíti a feladatok hozzárendelését, valamint a hierarchikus csapatszerkezeten belüli munkát.

### 6.3.1. Jegyfelelősség

A jegyfelelősség szolgáltatás megkönnyíti egy jegy teljes feldolgozását egy olyan ügyintézővel, aki nem a jegytulajdonos. Így egy olyan ügyintéző, aki zárolt egy jegyet,

átadhatja egy másik ügyintézőnek - aki nem a jegytulajdonos - annak érdekében, hogy a második válaszoljon egy ügyfélkérésre. Miután foglalkoztak a kéressel, az első ügyintéző visszavonhatja a jegyfelelősséget a második ügyintézőtől.

A Ticket::Responsible beállítási paraméterrel kapcsolható be a jegyfelelősség szolgáltatás. Ennek hatására három új hivatkozás fog megjelenni egy nagyított jegynek a jegytevékenységek menüjében az ügyintézői felületen.

A jegyfelelősség a jegytartalom előhívásával és a „Felelős” hivatkozásra kattintva rendelhető hozzá egy nagyított jegynek a jegytevékenységek menüjében az ügyintézői felületen (lásd a lenti ábrát).

**Ticket#2010080210123456 – Welcome to OTRS!**

Back | Lock | History | Print | Priority | Free Fields | Link | Owner | **Responsible** | Customer | Note | Phone Call Outbound | Phone Call Inbound | E-Mail Outbound | Merge | Pending | Close | - Move -

▼ Article Overview - 1 Article(s)

NO.	TYPE	FROM	SUBJECT	CREATED
1	customer – email-external	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	08/02/2010 14:00

▼ Article #1 – Welcome to OTRS! Created: 08/02/2010 14:00

Print | Split | Bounce | Forward | - Reply -

From: OTRS Feedback  
 To: Your OTRS System  
 Subject: Welcome to OTRS!

Welcome!  
 Thank you for installing OTRS.

**Ticket Information**

Age: 1582 d 17 h  
 Created: 08/02/2010 14:00  
 State: new  
 Locked: unlock  
 Priority: 3 normal  
 Queue: Raw  
 CustomerID:  
 Accounted time: 0  
 Owner: Admin OTRS  
 Responsible: Admin OTRS

**Customer Information**  
 none

**Linked Objects**  
 none

Ábra: Egy jegy felelősségének megváltoztatása annak nagyított nézetében.

Miután rákattintott a „Felelős” hivatkozásra, egy felugró párbeszédablak fog megnyílni a jegy felelősségének megváltoztatásához (lásd a lenti ábrát). Ez a párbeszédablak használható egy üzenet küldéséhez is az új felelős ügyintézőnek.

**Change Responsible of Ticket: 2010080210123456 - Welcome to OTRS!**

All fields marked with an asterisk (\*) are mandatory.

Cancel & close window

▼ Ticket Settings








★ Title: Welcome to OTRS!

Responsible: Marc Bonsels

▼ Add Article

★ Subject: **Responsible Update!**

★ Text:

**B I U S** |  |  |  |  |  |  | 

Format - Font - Size - A - A - Ix - Source Ω ↻ ↺

Please take care of this ticket.

Greetings,

Attachment: Browse... No file selected.

Ábra: Felugró párbeszédablak egy jegy felelősségének megváltoztatásához.

Az összes jegy listája, amelynél egy ügyintéző felelős, az OTRS ügyintézői felületének felelős nézetén keresztül érhető el, amint a jegyfelelősség szolgáltatást bekapcsolták.

## 6.3.2. Jegymegfigyelés

Az OTRS 2.1-es verziójától a kiválasztott ügyintézők egyfajta felügyelőkként megfigyelhetnek bizonyos jegyeket a rendszeren belül a jegymegfigyelő szolgáltatás használatával anélkül, hogy feldolgoznák azokat.

A jegymegfigyelő szolgáltatás a Ticket::Watcher beállítási paraméterrel kapcsolható be, amely új hivatkozásokat ad hozzá a műveletek eszköztárhoz. A Ticket::WatcherGroup használatával egy vagy több felhasználói csoport is meghatározható a jegyek megfigyeléséhez való jogosultsággal.

Annak érdekében, hogy megfigyeljen egy jegyet, menjen annak a nagyított nézetéhez, és kattintson a „Feliratkozás” hivatkozásra a jegytevékenységek menüjében (lásd a lenti ábrát).

**Ticket#2010080210123456 – Welcome to OTRS!**

Back | Lock | History | Print | Priority | Free Fields | Link | Owner | Responsible | Customer | Note | Phone Call Outbound | Phone Call Inbound | E-Mail Outbound | Merge | Pending | **Watch** | Close | - Move -

▼ Article Overview - 1 Article(s)

☆	NO.	TYPE	FROM	SUBJECT	CREATED
	1	customer - email-external	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	08/02/2010 14:00

▼ Article #1 – Welcome to OTRS! Created: 08/02/2010 14:00

Print | Split | Bounce | Forward | - Reply -

From: OTRS Feedback  
 To: Your OTRS System  
 Subject: Welcome to OTRS!

Welcome!  
 Thank you for installing OTRS.

▼ Ticket Information

Age: 1582 d 17 h  
 Created: 08/02/2010 14:00  
 State: new  
 Locked: unlock  
 Priority: 3 normal  
 Queue: Raw  
 CustomerID:  
 Accounted time: 0  
 Owner: Admin OTRS  
 Responsible: Admin OTRS

▼ Customer Information

none

▼ Linked Objects

none

Ábra: Feliratkozás egy jegy megfigyelésére annak nagyított nézetében.

Ha többé nem szeretne megfigyelni egy adott jegyet, akkor menjen annak a nagyított nézetéhez, és kattintson a „Leiratkozás” hivatkozásra a jegytevékenységek menüjében (lásd a lenti ábrát).

**Ticket#2010080210123456 – Welcome to OTRS!**

Back | Lock | History | Print | Priority | Free Fields | Link | Owner | Responsible | Customer | Note | Phone Call Outbound | Phone Call Inbound | E-Mail Outbound | Merge | Pending | **Unwatch** | Close | - Move -

▼ Article Overview - 1 Article(s)

☆	NO.	TYPE	FROM	SUBJECT	CREATED
	1	customer - email-external	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	08/02/2010 14:00

▼ Article #1 – Welcome to OTRS! Created: 08/02/2010 14:00

Print | Split | Bounce | Forward | - Reply -

From: OTRS Feedback  
 To: Your OTRS System  
 Subject: Welcome to OTRS!

Welcome!  
 Thank you for installing OTRS.

▼ Ticket Information

Age: 1582 d 17 h  
 Created: 08/02/2010 14:00  
 State: new  
 Locked: unlock  
 Priority: 3 normal  
 Queue: Raw  
 CustomerID:  
 Accounted time: 0  
 Owner: Admin OTRS  
 Responsible: Admin OTRS

▼ Customer Information

none

▼ Linked Objects

none

Ábra: Leiratkozás egy jegy megfigyeléséről annak nagyított nézetében.

Az összes megfigyelt jegy listája az OTRS ügyintézői felületének megfigyelt nézetén keresztül érhető el (lásd a lenti ábrát), amint a jegymegfigyelő szolgáltatást bekapcsolták.

**My Watched Tickets: All**

All 1 New Article 0 Pending 0 Reminder Reached 0									
Bulk 1-1 of 1 S M L									
<input type="checkbox"/>	TICKET#	▲AGE	FROM / SUBJECT	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMERID	
<input type="checkbox"/>	2010080210123456	1582 d 17 h	OTRS Feedback Welcome to OTRS!	new	unlock	Raw	Admin OTRS		

Ábra: Megfigyelt jegyek nézete.

## 7. Az idővel kapcsolatos funkciók

### 7.1. Nyitvatartási idők, munkaszüneti napok és időzónák beállítása

Az OTRS-ben lévő néhány funkció - mint például az eskalációk és a jegyek automatikus feloldása - a nyitvatartási idők, az időzónák és a munkaszüneti napok megfelelő beállításától függ. Ezeket a rendszerbeállítási felületen keresztül a Framework > Core::Time beállítással határozhatja meg. A nyitvatartási idők, a munkaszüneti napok és az időzónák különböző beállításait is megadhatja különálló „naptárakként” a Framework > Core::Time::Calendar1 paramétertől a Framework > Core::Time::Calendar9 paraméterig. A naptárak meghatározhatók várólista beállításonként vagy SLA-szinteken. Ez azt jelenti, hogy például megadhat egy naptárt egy 5×8-as nyitvatartási idővel a „szabványos” SLA-hoz, de létrehozhat egy különálló naptárt 7×24 órás támogatással az „arany” SLA-hoz, valamint beállíthat egy naptárt a „támogatás-USA” várólistához a „támogatás-Japán” várólistától eltérő időablakkal. Az OTRS legfeljebb 99 különféle naptárt tud kezelni.

#### 7.1.1. Nyitvatartási idők

Állítsa be a munkaidőt a rendszerénél a Framework > Core::Time::TimeWorkingHours rendszerbeállításban, vagy az adott naptárnál a naptár beállításában. Az OTRS egyórás felbontást tud kezelni. A 8, 9, 10 ... 17 négyzetek bejelölése felel meg a 8.00 - 18.00 óra közötti nyitvatartási időnek.

Csak nyitvatartási idő alatt eskalálódhatnak jegyek, csak ekkor küldhetők értesítések az eskalált és függőben lévő jegyekhez, és csak ekkor oldhatók fel jegyek.

#### 7.1.2. Rögzített dátumú munkaszüneti napok

Azok a munkaszüneti napok, amelyek minden évben egy rögzített dátumra esnek (mint például Újév napja vagy Március 15.), a TimeVacationDays paraméterben adhatók meg, vagy az 1-9. naptáraknál a megfelelő szakaszokban.

A jegyek nem lesznek sem eskalálva, sem feloldva a TimeVacationDays beállításban meghatározott dátumokon.

### Megjegyzés

Alapértelmezetten az OTRS a német munkaszüneti napokkal telepítve érkezik.

#### 7.1.3. TimeVacationDaysOneTime

Az olyan munkaszüneti napok, mint például a húsvét, amelyeknek nincs évente rögzített dátuma, hanem minden évben változik, azok a TimeVacationDaysOneTime beállításban adhatók meg.

A jegyek nem lesznek eszkalálva és nem lesznek feloldva a TimeVacationDaysOneTime beállításban meghatározott dátumokon.

## Megjegyzés

Az OTRS nem szállít semmilyen előre telepített egyszeri munkaszüneti napot sem. Ez azt jelenti, hogy hozzá kell adnia a rendszerhez az ilyen munkaszüneti napokat - mint például a húsvétot vagy a pünkösdöt - az OTRS beállításakor.

## 7.2. Automatizált feloldás

A zárolt jegyeket automatikusan fel tudja oldani a rendszer. Ez a szolgáltatás akkor lehet hasznos, ha például egy ügyintéző olyan jegyeket zárolt, amelyeket fel kellene dolgozni, de valamilyen okból nem dolgozik velük, mondjuk mert irodán kívül van egy vészhelyzetben. Az automatizált feloldási szolgáltatás egy megadott idő után feloldja a jegyeket annak biztosítása érdekében, hogy a zárolt jegyek ne legyenek elfelejtve, ezáltal lehetővé téve a többi ügyintézőnek azok feldolgozását.

Egy jegy feloldása előtti időmennyiség a várólista beállításaiban adható meg minden egyes várólistánál. A `bin/otrs.UnlockTickets.pl` modul végzi el a jegyek automatizált feloldását, amely időszakosan egy cron-feladatként kerül végrehajtásra.

A feloldott jegyekről csak azoknak az ügyintézőknek lesznek értesítések kiküldve, akiknek a „Saját várólistáiba” be van állítva a feloldott jegyekkel rendelkező várólista, és akik bekapcsolták a feloldott jegyekről szóló értesítést a személyes beállításaikban.

A jegyek akkor lesznek feloldva, ha a következő feltételek mindegyike teljesül:

- Meg van határozva egy *feloldási időkorlát* annál a várólistánál, amelyben a jegy található.
- A jegy *zároltra* van állítva.
- A jegy állapota *nyitott*.

A feloldási időzítő akkor lesz visszaállítva, ha egy ügyintéző egy új külső bejegyzést ad hozzá a jegyhez. Ez a következő típusok bármelyike lehet: *email-external*, *phone*, *fax*, *sms* vagy *note-external*.

Ha a jegyben lévő utolsó bejegyzést egy ügyintéző hozta létre, és egy ügyfél egy másikat ad hozzá vagy a weben keresztül, vagy egy e-mailre történő válaszként, akkor is vissza lesz állítva a feloldási időzítő.

Az utolsó olyan esemény, amely vissza fogja állítani a feloldási időzítőt, akkor lesz, amikor a jegy egy egy másik ügyintézőhöz kerül hozzárendelésre.

## 8. A PDF-kimenet személyre szabása

Ez a szakasz kezeli a PDF-kimenet beállítható lehetőségeit az OTRS keretrendszerben.

Ha az OTRS felületén belül bárhonnán a nyomtatás műveletet használja, akkor az egy formázott PDF-fájlt fog előállítani. Ezt a PDF beállítási paraméter módosításával kapcsolhatja ki, ha HTML-kimenetet szeretne létrehozni helyette.

Beállíthatja az OTRS által előállított fájlok kinézetét a saját logójának létrehozásával és a `PDF::LogoFile` beállítási paraméterhez történő hozzáadással. Használhatja a `PDF::PageSize` paramétert az előállított PDF-fájl szabványos oldalméretének meghatározásához (DIN-A4 vagy Letter), valamint a `PDF::MaxPage` paramétert is az



oldalak legnagyobb számának megadásához egy PDF-fájlnál, amely akkor hasznos, ha egy felhasználó véletlenül hatalmas kimeneti fájlt állítana elő.

A PDF::API2 és a Compress::Zlib Perl CPAN-moduloknak telepítve kell lenniük a PDF-fájlok előállításához. Számos disztribúcióban ezek elérhetők csomagokként, és könnyen telepíthetők a megfelelő csomagkezelő használatával. Abban ez esetben, ha ez nem lehetséges, akkor CPAN segítségével kell telepíteni azokat. A Perl-modulok telepítésével kapcsolatos további információkért nézze meg a „Perl-modulok telepítése” szakaszt.

## 9. Statisztikák modul

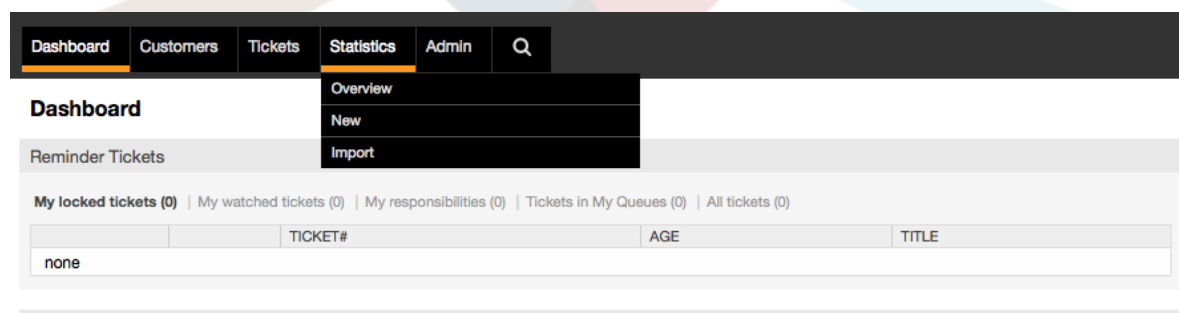
Az OTRS statisztikák modulja tartalmazza a működési statisztikák követésének és az OTRS használatával kapcsolatos egyéni jelentések előállításának szolgáltatásait. Az OTRS rendszer általában a „stat” kifejezést használja egy különféle mutatókat bemutató jelentésre való hivatkozáshoz.

Az OTRS statisztikák moduljának megfelelő beállítása a követelmények és megfontolások sokaságához van társítva. Ez a különféle kiértékelendő OTRS modulokat, felhasználói jogosultság-beállításokat, kiszámítandó mutatókat és azok bonyolultsági szintjeit, a statisztikák modul beállításainak könnyedségét, a számítások sebességét és hatékonyságát, valamint a kimeneti változatok gazdag halmazának támogatását tartalmazza.

A statisztikai elemek, azaz olyan fájlok, amelyek bizonyos követelményeknél kiegészítik a statisztikák modul funkcionalitását, integrálhatók az összetett statisztikák kiszámításához.

### 9.1. A modul kezelése az ügyintéző által

Amikor ügyintézőként jelentkezik be, akkor a navigációs sáv megjeleníti a „Statisztikák” hivatkozást különféle almenü lehetőségekkel, amint az ábrán látható.



Ábra: A statisztikák menü lehetőségei.

A statisztikák menüben nyújtott különböző lehetőségek a következők:

- **Áttekintés.** Különböző előre beállított jelentések listáját jeleníti meg.
- **Új.** Írás-olvasás jogokat igényel.
- **Importálás.** Írás-olvasás jogokat igényel.

#### 9.1.1. Áttekintés

A navigációs sávon lévő „Statisztikák” hivatkozás, majd az „Áttekintő” almenü hivatkozás kiválasztása hívja meg az áttekintő képernyőt. Az áttekintő képernyő jeleníti meg az előre beállított jelentések listáját, amelyeket az ügyintéző használhat (lásd a lenti ábrát).

**Overview: Stats**

STAT#	TITLE	OBJECT	DESCRIPTION
10001	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist	List of tickets closed last month, sorted by re...
10002	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist	List of tickets closed last month, sorted by so...
10003	List of tickets created last month	Ticketlist	List of all tickets created last month. Order b...
10004	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation	Current state of all tickets in the system with...
10005	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist	List of open tickets, sorted by time left until...
10006	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist	List of open tickets, sorted by time left until...
10007	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist	List of open tickets, sorted by time left until...
10008	List of tickets closed last month	Ticketlist	List of all tickets closed last month. Order by...
10009	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist	List of tickets closed last month which require...
10010	Changes of status in a monthly overview	StateAction	Monthly overview, which reports status changes ...
10011	New Tickets	TicketAccumulation	Total number of new tickets per day and queue w...

1-11 of 11

Ábra: A szabványos jelentések áttekintése.

A következő információk vannak megadva az áttekintőben felsorolt szabványos jelentések mindegyikénél:

- *Stat#*. Egyedi jelentésszám.
- *Cím*. A jelentés címe.
- *Objektum*. A statisztika előállításához használt objektum. Egy statikus statisztika esetén nincs megjelenítve objektum, mivel nem használnak dinamikus objektumot annak előállításához.
- *Leírás*. A jelentés rövid leírása.

Amikor a statisztikák modul telepítve van, akkor az előre betöltve érkezik a rendszerbe importált néhány példajelentéssel. Ezek vannak megjelenítve az áttekintő oldalon egy listaként. Ha az áttekintő lista egy oldalnál nagyobbra bővül, akkor az ügyintéző tallózhat a különböző oldalak között. A jelentések listája igény szerint rendezhető a kívánt oszlopfejlécre kattintva a listában. Egy adott jelentés előállításához kattintson a jelentéshez rendelt statisztikaszámra az áttekintőlistában. Ez előhozza a jelentés „Nézet” felületét.

## 9.1.2. Jelentések előállítása és megtekintése

A nézet felhasználói felületet biztosítja a statisztika konfigurációjának beállításait (lásd a lenti ábrát).

**View: Stat# 10001**

Actions	Stat Details
<p>Go to overview</p> <p>Edit</p> <p>Delete</p> <p>Export config</p>	<p>Stat#: 10001</p> <p>Title: List of tickets closed, sorted by response time.</p> <p>Object: Ticketlist</p> <p>Description: List of tickets closed last month, sorted by response time.</p> <p>NOTE: Please check the output and configuration of the statistics carefully to make sure that it produces the results you expect. If necessary, change the configuration before using the statistics in a production environment.</p> <p>Format: <input type="radio"/> CSV <input checked="" type="radio"/> PDF</p> <p>Sum rows: No</p> <p>Sum columns: No</p> <p>Cache: No</p> <p>Show as dashboard widget: No</p> <p>Validity: valid</p>
<p>Hint</p> <p>With the input and select fields you can influence the format and contents of the statistic. Exactly what fields and formats you can influence is defined by the statistic administrator.</p>	

Ábra: Egy adott jelentés megtekintése.

Egy adott jelentés konfigurációs beállításai a nézet képernyőben lévő választási lehetőségeken belül állíthatók be. Vagy a jelentés létrehozója, vagy a megfelelő jogosultságokkal rendelkező bárki más elvégezheti a beállításokat.

Az oldal a következőket jeleníti meg:

- Lehetséges műveletek:

- *Ugrás az áttekintőhöz.* Visszahivatkozás a jelentések áttekintő listájára.
- *Szerkesztés.* A jelenlegi jelentés struktúrájának szerkesztése (írás-olvasás jogok szükségesek).
- *Törlés.* A jelenlegi jelentés törlése (írás-olvasás jogok szükségesek).
- *Beállítás exportálása.* Egy jelentés beállításának exportálása fájlletöltéssel keresztül (írás-olvasás jogok szükségesek).

Használat: Az exportálás és az importálás funkciók lehetővé teszik a jelentések kényelmes létrehozását és tesztelését a tesztrendszeren, és a későbbi könnyű integrációját a termelési rendszerre.

- Jelentés részletei:

- *Stat#.* A jelentés száma.
- *Cím.* A jelentés címe.
- *Objektum.* A jelentés előállításához használt objektum.
- *Leírás.* A jelentés céljának leírása.
- *Formátum.* A jelentés kimeneti formátuma, amely a beállítástól függően a következő kimeneti formátumok bármelyike lehet:
  - CSV.
  - Nyomtatás.
  - Grafikon-vonalak.
  - Grafikon-oszlopok.
  - Grafikon-vízszintes-oszlopok.
  - Grafikon-pontok.
  - Grafikon-vonalak-pontok.
  - Grafikon-terület.
  - Grafikon-torta.
- *Grafikonméret.* A grafikon vagy diagram mérete képpontban. Ez a lehetőség csak akkor adott, amikor a jelentés beállítása lehetővé teszi a diagramokat. Az összes általában használható grafikai méretet az OTRS adminisztrátora állíthatja be a rendszerbeállításokban. Az ügyintézők ezután előre kiválaszthatják az összes fontos formátumot a jelentés beállítása közben.
- *Összegző sorok.* Azt jelzi, hogy a jelentés ki van-e egészítve egy olyan oszloppal, amely cellái a megfelelő sorok összegét fejezik ki.

- **Összegző oszlopok.** Azt jelzi, hogy a jelentés ki van-e egészítve egy olyan sorral, amely cellái a megfelelő oszlopok összegét fejezik ki.
- **Gyorsítótár.** Azt jelzi, hogy az előállított jelentés használ-e gyorsítótárat a fájlrendszeren.
- **Érvényesség.** Ez beállítható „érvénytelenre”, ha egy jelentést átmenetileg tilos futtatni valamilyen okból. A jobb oldali panel alján lévő „Kezdés” gomb ekkor többé nem jelenik meg. A jelentést többé nem lehet előállítani.
- **Létrehozva.** A jelentés előállításának ideje.
- **Létrehozta.** Annak az ügyintézőnek a neve, aki a jelentést létrehozta.
- **Módosítva.** Az az időpont, amikor a jelentést utoljára módosították.
- **Módosította.** Annak az ügyintézőnek a neve, aki a jelentést utoljára módosította.
- **X-tengely.** Ennek a funkciónak a használatával az ügyintéző átválthatja az X és az Y tengelyeket (csak ha az OTRS adminisztrátor bekapcsolta).
- Az általános információkat magáról a jelentésről szóló információk követik. Két különböző jelentés (vagy statisztika) nézet van:
  - **Statikus statisztika nézet.** A statikus jelentés előállítók integrálhatók a statisztikák modulba (lásd a lenti ábrát).

Stat Details

Stat#: 10002

Title: List of tickets closed, sorted by solution time

Object: Ticketlist

Description: List of tickets closed last month, sorted by solution time.

NOTE: Please check the output and configuration of the statistics carefully to make sure that it produces the results you expect. If necessary, change the configuration before using the statistics in a production environment.

Format:

Sum rows: No

Sum columns: No

Cache: No

Show as dashboard widget: No

Validity: valid

Created: 11/27/2014 19:05:06

Created by: Admin OTRS

Changed: 11/27/2014 19:05:06

Changed by: Admin OTRS

X-axis

Attributes to be printed

Number
Ticket#
Age

Ábra: Egy statikus jelentés megtekintése.

- **Dinamikus statisztika nézet** (lásd a feni ábrát). Ezek két különböző módon jeleníthetők meg:

- *Megváltoztathatatlan beállítások.* A jelentés szerzőjének nincs jogosultsága ezeket a mezőket módosítani.
- *Megváltoztatható beállítások.* Az ilyen jelentések konfigurációs beállításait megváltoztathatja az ügyintéző.

A „Kezdés” gomb megnyomása (a képernyő alján) az utolsó lépés a jelentés előállításához. Két lehetséges oka van annak, ha ez a gomb nem jelenik meg:

1. A jelentés érvénytelenre lett állítva, és ennek következtében ki lett kapcsolva.
2. A jelentés nem lett tisztán beállítva, és emiatt még nem hajtható végre. Ebben az esetben a szükséges információk az OTRS értesítési szakaszában találhatóak meg (a navigációs sáv alatt).

Ha a nézet oldalon lévő beállítások nem helyesek, akkor ismét ez az oldal jelenik meg a „Kezdés” gomb megnyomása után, valamint információkat szolgáltat az értesítési szakaszban arról, hogy mely beviteli mező volt helytelen.

### 9.1.3. Szerkesztés / új

Az írási jogokkal rendelkező ügyintézők szerkeszthetik egy meglévő jelentés beállításait a statisztikák modul szerkesztés felhasználói felületének meghívásával. Alternatív esetben létrehozhatnak egy új jelentést is. A hozzárendelt képernyők a következő módon érhetőek el:

1. Szerkesztés: A statisztika nézeten lévő „Szerkesztés” gombon keresztül.
2. Új: A navigációs sávról elérhető Statisztikák menüben lévő „Új” hivatkozáson keresztül, vagy az áttekintő oldalról a „Hozzáadás” gombbal.

A statisztikák egy varázslóval szerkeszthetők négy lépésben:

1. Általános specifikációk.
2. Az elem meghatározása az X-tengelyhez.
3. Az adatsorok specifikációja.
4. A megkötések kiválasztása a jelentés korlátozásához.

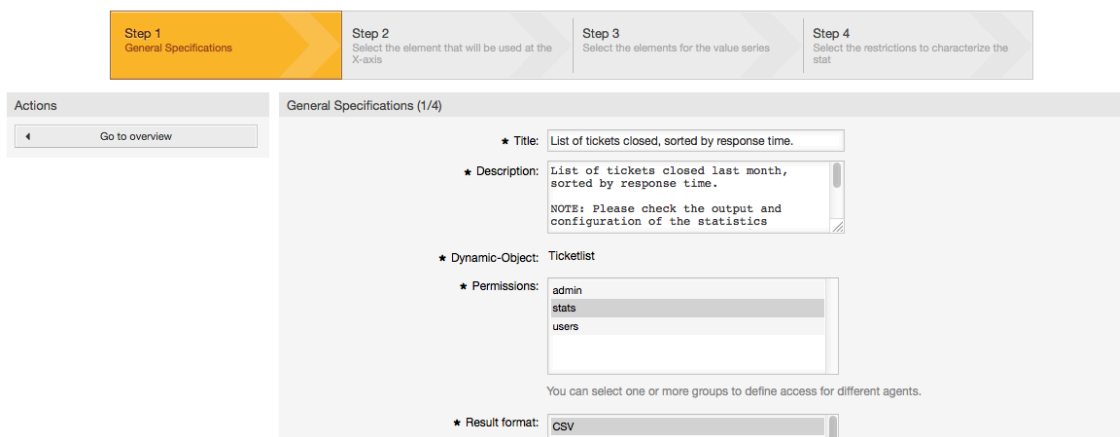
A 2. lépéstől a 4. lépésig csak a dinamikus statisztikákkal rendelkező jelentések előállításához szükségesek. Egy statikus statisztikához csak az általános információk (1. pont) szükségesek.

Az oldal kezeléséről szóló információk ezen képernyők mindegyikén meg vannak adva a Műveletek panel alatt egy Tipp panelen.

Ha helytelen bemenetek kerülnek megadásra, akkor az előzőleg feldolgozott felhasználói felület jelenik meg ismét a helytelen bevittel kapcsolatos információkkal. Ezek az információk az OTRS értesítési szakaszában találhatóak meg. A következő bemenet felhasználói felülete csak azután jelenik meg, miután a jelenlegi űrlap helyesen lett kitöltve.

1. *Általános specifikációk.* Ez a szerkesztési varázsló első oldala (lásd a lenti ábrát).

Edit: Stat# 10001



Step 1 General Specifications

Step 2 Select the element that will be used at the X-axis

Step 3 Select the elements for the value series

Step 4 Select the restrictions to characterize the stat

Actions

Go to overview

General Specifications (1/4)

★ Title: List of tickets closed, sorted by response time.

★ Description: List of tickets closed last month, sorted by response time.  
NOTE: Please check the output and configuration of the statistics

★ Dynamic-Object: Ticketlist

★ Permissions: admin  
stats  
users

You can select one or more groups to define access for different agents.

★ Result format: CSV

Ábra: Egy jelentés általános specifikációjának szerkesztése.

Az ábrán látható képernyőn nagyszámú közös specifikáció és beállítás található, amelyeket szerkeszteni lehet:

- **Cím.** Tükröznie kell tömören a statisztika célját.
- **Leírás.** Több leíró információ a jelentés meghatározásáról, beállítási paramétereinek típusáról, stb.
- **Dinamikus objektum.** Ha az OTRS telepítés különféle dinamikus objektumokat biztosít, akkor azok közül egy választható. Az objektumok megfelelnek bizonyos modulok követelményeinek.
- **Statikus fájl.** Általában ez a választás nem látható, mivel csak azok a statikus fájlok vannak megjelenítve, amelyek még nincsenek hozzárendelve egyetlen jelentéshez sem. Ha a „Statikus fájl” meg van jelenítve, akkor is fontos a lehetőség mező bepipálása és egy előállítási mód kiválasztása (dinamikus egy dinamikus objektummal, vagy statikus egy fájlal). Ha egy statikus fájl kiválasztásra kerül, akkor a bemenet 2-től 4-ig terjedő felhasználói felületei nem jelennek meg, mivel a statikus fájl tartalmazza az összes szükséges konfigurációs beállítást.
- **Jogosultsági beállítások.** Azon csoportok (és következésképpen ügyintézők) korlátozásának megkönnyítése, akik később megtekinthetik és előállíthatják az előre beállított jelentéseket. Így a különféle jelentések hozzárendelhetők a különböző részlegekhez és munkacsoportokhoz, akiknek erre szüksége van. Lehetséges egy jelentést különféle csoportokhoz is rendelni.

1. példa: A „stats” csoport lett kiválasztva. A jelentés megtekinthető az összes olyan felhasználónak, akiknek legalább csak olvasható jogaik vannak a „stats” csoportnál. Ez a hozzáférés alapértelmezetten elérhető.

2. példa: Egy „értékesítés” nevű csoport lett kiválasztva. Az „értékesítés” csoportnál a csak olvasható jogokkal rendelkező összes felhasználó megtekintheti a statisztikát a nézet módban, és előállíthatja azt. Azonban a jelentés nem lesz elérhető megtekintésre a többi felhasználónak.

- **Formátum.** A statisztika kimeneti formátuma: a beállítástól függően a következő formátumok közül egy vagy több választható ki:

- CSV.

- Nyomtatás.
- grafikon-vonalak.
- grafikon-oszlopok.
- grafikon-vízszintes-oszlopok.
- grafikon-pontok.
- grafikon-vonalak-pontok.
- grafikon-terület.
- grafikon-torta.
- **Grafikonméret.** A diagram méretének kiválasztása képpontban. Ez a választás csak akkor szükséges, ha egy grafikus kimeneti formátum lett kiválasztva a „Formátum” alatt. Az összes általában használt grafikai méretet az OTRS adminisztrátora határozza meg a rendszerbeállításokban. A jelentés beállításakor az ügyintéző előre kiválaszthatja az összes fontos formátumot.
- **Összegző sorok.** Azt jelzi, hogy a jelentés ki van-e egészítve egy olyan oszloppal, amely cellái a megfelelő sorok összegét tartalmazzák.
- **Összegző oszlopok.** Azt jelzi, hogy a jelentés ki van-e egészítve egy olyan sorral, amely cellái a megfelelő oszlopok összegét tartalmazzák.
- **Gyorsítótár.** Megadja, hogy az előállított jelentés használjon-e gyorsítótárat a fájlrendszeren. Ez számítási erőforrást és időt takarít meg, ha a jelentést újra meghívják, de csak akkor kell használni, ha a jelentés tartalma már nem változik.

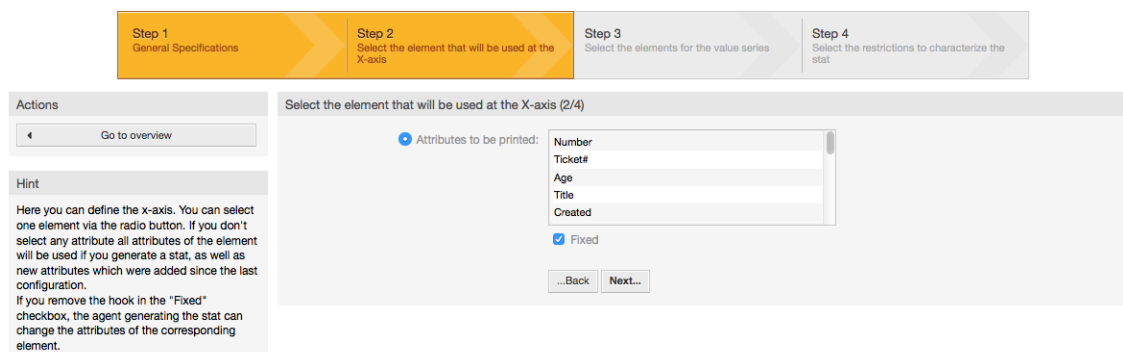
A gyorsítótárazás automatikusan meg lesz akadályozva, ha a jelentés nem tartalmaz időmegjelölés értékeket, vagy ha egy időmegjelölés érték a jövőbe mutat.

Ha egy gyorsítótárazott jelentést szerkesztenek, akkor az összes gyorsítótárazott adat törlésre kerül.

- **Érvényesség.** Ez beállítható „érvénytelenre”, ha egy előre beállított jelentést átmenetileg tilos futtatni valamilyen okból. A jobb oldali panel alján lévő „Kezdés” gomb ekkor többé nem jelenik meg. A jelentést többé nem lehet előállítani.

2. **Az elem meghatározása az X-tengelyhez.** Ez az X-tengely ábrázolásánál használt elem, vagy ha táblákat használnak, akkor az X-tengelyre alkalmazott oszlop nevének beállítása (lásd az ábrát).

Edit: Stat# 10001



The screenshot shows a multi-step configuration process. At the top, there are four steps: Step 1 (General Specifications), Step 2 (Select the element that will be used at the X-axis), Step 3 (Select the elements for the value series), and Step 4 (Select the restrictions to characterize the stat). Step 2 is currently active.

Below the steps, there is a navigation bar with a 'Go to overview' button. A 'Hint' box provides instructions: 'Here you can define the x-axis. You can select one element via the radio button. If you don't select any attribute all attributes of the element will be used if you generate a stat, as well as new attributes which were added since the last configuration. If you remove the hook in the "Fixed" checkbox, the agent generating the stat can change the attributes of the corresponding element.'

The main configuration area is titled 'Select the element that will be used at the X-axis (2/4)'. It features a radio button labeled 'Attributes to be printed:' which is selected. To the right, there is a list of attributes: Number, Ticket#, Age, Title, and Created. Below this list, there is a checked checkbox labeled 'Fixed'. At the bottom of the configuration area, there are two buttons: '...Back' and 'Next...'

Ábra: Az elem meghatározása az X-tengelyhez.

Mindenek előtt egy elem kerül kijelölésre a lehetőség mező használatával. Ezután az elem kettő vagy több jellemzőjét kell kiválasztani. Ha nem kerül jellemző kiválasztásra, akkor az összes jellemző használva lesz, beleértve azokat is, amelyek a jelentés beállítása után lesznek hozzáadva.

Ha a „Rögzített” beállítás le van tiltva, akkor a jelentést előállító ügyintéző megváltoztathatja a megfelelő elem jellemzőit a „Nézet” felhasználói felületen.

Az időszaktól és a skálától eltérő időelemeket fel kell tüntetni. Az elemek típusa és száma a használt dinamikus objektumtól és változattól származik attól függően.

Ha minden bemenet helyes, akkor a „Következő” gomb az „Adatsorok” űrlapra vezet. Lehetőség van a visszalépésre is a korábbi szakaszok szerkesztéséhez.

### 3. Az adatsorok specifikációja.

A jelentés beállításának ebben a harmadik lépésében az adatsorok vannak meghatározva (lásd a lenti ábrát). Ezek fogják később megformázni az egyes grafikonokat vagy a különféle sorozatokat egy táblázatos nézetben belül.

**Edit: Stat# 10001**

Step 1  
General Specifications

Step 2  
Select the element that will be used at the X-axis

Step 3  
Select the elements for the value series

Step 4  
Select the restrictions to characterize the stat

**Actions**

← Go to overview

---

**Hint**

Here you can define the value series. You have the possibility to select one or two elements. Then you can select the attributes of elements. Each attribute will be shown as single value series. If you don't select any attribute all attributes of the element will be used if you generate a stat, as well as new attributes which were added since the last configuration. If you remove the hook in the "Fixed" checkbox, the agent generating the stat can change the attributes of the corresponding element.

Select the elements for the value series (3/4)

Order by:
 

EscalationTimeWorkingTime  
 EscalationTime  
 FirstResponse  
 FirstResponseInMin  
 FirstResponseDiffInMin

Sort sequence:
 

ascending  
 descending

Fixed
 

...Back

Ábra: Az adatsorok meghatározása.

Ha egy elemet kiválasztanak, akkor minden egyes kiválasztott jellemző egy adatsornak fog megfelelni (lásd a lenti példát).

## 4.19. példa - Egy adatsor meghatározása - egy elem

Elem várólista:

- 1. adatsor = Raw
- 2. adatsor = Junk
- ...

Ha két elemet választanak ki, akkor az első elem minden egyes kiválasztott jellemzője össze lesz kapcsolva a második elem egy jellemzőjével egy adatsor kialakításához (lásd a lenti példát).



## 4.20. példa - Egy adatsor meghatározása - két elem

1. elem várólista, 2. elem állapot:

- 1. adatsor = Raw - nyitott
- 2. adatsor = Raw - sikeresen lezárva
- 3. adatsor = Junk - nyitott
- 4. adatsor = Junk - sikeresen lezárva

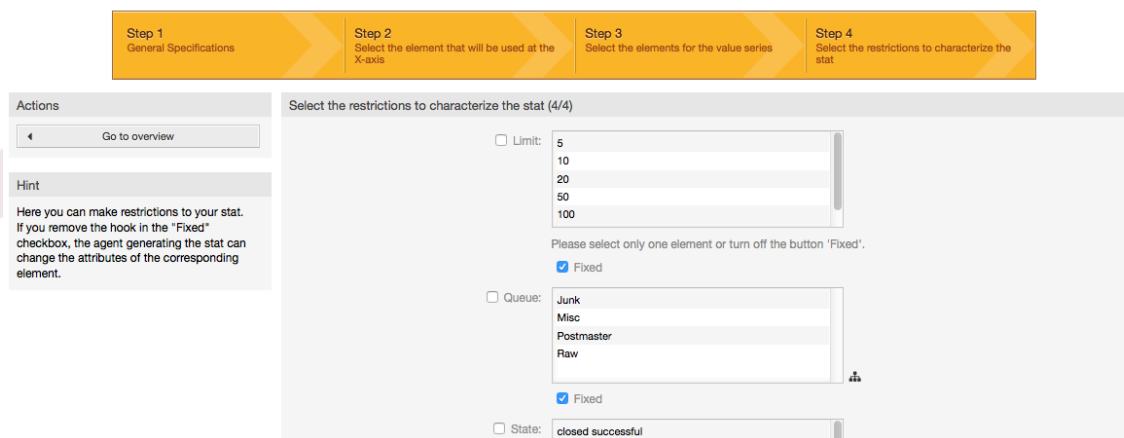
Három vagy több elem kiválasztása nem engedélyezett.

Továbbá ugyanazokat a feltételeket alkalmazza a jellemzők kiválasztására és a „Rögzített” jelölőnégyzetre mint az „X-tengely” kiválasztására:

- Ha az elemnek nincsenek jellemzői kiválasztásra, akkor az összes jellemző használva lesz, beleértve azokat is, amelyek a jelentés beállítása után lesznek hozzáadva.
- Ha a „Rögzített” beállítás le van tiltva, akkor a jelentést előállító ügyművelet megváltoztathatja a megfelelő elem jellemzőit.

4. *Megkötések beállítása a jelentéshez.* Ez a beállítás negyedik, egyben utolsó lépése (lásd a lenti ábrát). A megkötések az eredmények korlátozását szolgálják a kiválasztott ismérvekre. Számos esetben egyáltalán nem lehet megkötéseket beállítani.

Edit: Stat# 10001

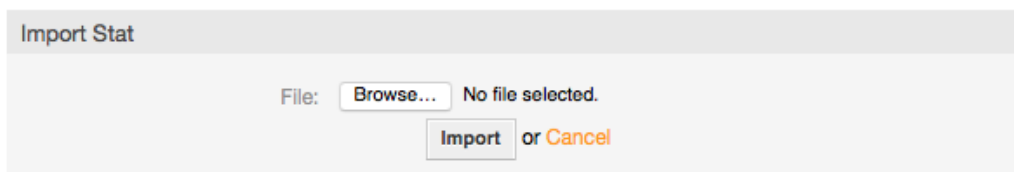


Ábra: Megkötések meghatározása.

Miután az összes megkötés be lett állítva, a jelentés beállítása a „Befejezés” gomb megnyomásával fejezhető be.

## 9.1.4. Importálás

Az importálás felhasználói felülete (lásd a lenti ábrát) a „Statisztikák”, majd az „Importálás” hivatkozás választásával érhető el a navigációs sávról. Alternatívaként az áttekinthető képernyőn lévő Importálás gomb megnyomása is ugyanazt az eredményt éri el. A jelentéshez „írás-olvasás” jogok szükségesek.



Ábra: Az importálás felhasználói felülete.

Megkönnyíti a jelentések importálását és nagyon hasznos funkcionalitás, amikor egyesítve van a modul exportálási funkciójával. A statisztikák kényelmesen létrehozhatók és tesztelhetők a tesztrendszeren, majd importálhatók a termelési rendszerre.

Az importálás egy egyszerű fájlfeltöltéssel történik meg. Az importált jelentés „Nézet” felhasználói felülete azután automatikusan megnyílik.

## 9.2. A statisztikák modul adminisztrációja az OTRS adminisztrátora által

Ez a szakasz információkat nyújt a statisztikák modullal foglalkozó OTRS adminisztrátor feladatairól és felelősségeiről.

### 9.2.1. Jogosultság-beállítások, csoportok és várólisták

Nem lesznek új várólisták és/vagy csoportok létrehozva, amikor a statisztikák modul telepítésre kerül.

A modul regisztrációjának alapértelmezett beállítása a „stats” csoportban lévő összes ügyintézőnek megadja a statisztikák modulhoz való hozzáférés jogosultságát.

Hozzáférés a jogosultság-beállítások szerint:

- *írható-olvasható*. Lehetővé teszi a statisztikák és jelentések beállítását.
- *csak olvasható*. Megakadályozza az előre beállított statisztikák és jelentések előállítását.

Az OTRS adminisztrátor dönti el, hogy az előre beállított jelentések előállításához jogosultsággal rendelkező ügyintézőkhöz hozzá legyenek-e rendelve a csak olvasható jogok a „stats” csoportban, vagy hogy a megfelelő csoportok legyenek-e hozzáadva a modul regisztrációjához a rendszerbeállításokban.

### 9.2.2. Rendszerbeállítások

A `Framework:Core::Stats`, a `Framework:Core::Stats::Graph` és a `Framework:Frontend::Agent::Stats` rendszerbeállítás csoportok az összes beállítási paramétert tartalmazzák a statisztikák modul alap beállításához. Emellett a `$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentStats'}` beállítási paraméter vezérli a modulok és ikonok elrendezését és regisztrációját a statisztikák modulon belül.

## 9.3. A statisztikák modul adminisztrációja a rendszer adminisztrátora által

Általában nem szükséges rendszer adminisztrátor a statisztikák modul működtetéséhez, beállításához és karbantartásához. Azonban a rendszer adminisztrátornak egy kis háttérinformációt adunk ezen a ponton.

## Megjegyzés

A fájlvonalak az OTRS saját könyvtárának alkönyvtáira hivatkoznak (a legtöbb esetben az /opt/otrs könyvtárra).

### 9.3.1. Adatbázis tábla

Az összes jelentés beállításai XML-ben vannak megvalósítva és adminisztrálva, és emiatt az „xml\_storage” adatbázis táblában vannak eltárolva. Az egyéb modulok is ezt a táblát használják, amelyek tartalma XML-formátumban van megadva.

### 9.3.2. Az összes fájl listája

A következő fájlok szükségesek a statisztikák modul precíz működéséhez:

- Kernel/System/Stats.pm
- Kernel/Modules/AgentStats.pm
- Kernel/System/CSV.pm
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsOverview.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsDelete.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditSpecification.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditRestrictions.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditXaxis.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditValueSeries.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsImport.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsPrint.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsView.dtl
- Kernel/System/Stats/Dynamic/Ticket.pm
- bin/otrs.GenerateStats.pl

### 9.3.3. Gyorsítótárazás

Az, hogy egy statisztika eredményei gyorsítótárazandók-e vagy sem, a beállításokban állítható be. A gyorsítótárazott jelentések eredményei fájlként vannak tárolva az OTRS telepítésnek a var/tmp könyvtárában (a legtöbb esetben az /opt/otrs/var/tmp könyvtárban).

A gyorsítótárazott statisztikák a „Stats” előtag alapján ismerhetők fel.

Ha az adatok elvesznek, az nem okoz jelentős károkat. A jelentés következő meghívásának alkalmával a statisztikák modul többé nem fogja megtalálni a fájlt, és így egy új jelentést fog előállítani. Természetesen valószínűleg egy kicsit tovább fog tartani a futtatása.

### 9.3.4. otrs.GenerateStats.pl

Ez a fájl a bin könyvtárban van elmentve. Megkönnyíti a jelentés előállítását a parancssorból.

Egy példaként nézze meg a parancssori hívást a következő parancsfájlból.

```
bin> perl otrs.GenerateStats.pl -n 10004 -o /output/dir
```

*Parancsfájl: Egy jelentés előállítás a parancssorból.*

A „Stat# 10004” statisztika beállításából származó jelentés CSV-fájlként lesz előállítva és elmentve a /output/dir könyvtárban.

Az előállított jelentés elküldhető e-mailben is. További információk hívhatók elő a lenti parancsfájlból lévő paranccsal.

```
bin> perl otrs.GenerateStats.pl --help
```

*Parancsfájl: Információk beszerzése az otrs.GenerateStats.pl fájlról.*

### 9.3.5. Automatizált statisztika-előállítás - Cron-feladat

Általában nincs értelme a jelentések kézi előállításának a parancssoron keresztül, mivel a statisztikák modul egy kényelmes grafikus felhasználói felülettel rendelkezik. Azonban a jelentések kézi előállítása értelmet nyer, amikor egy cron-feladattal egyesítik.

Képzelve el a következő forgatókönyvet: Minden hónap első napján az osztályvezetők jelentést szeretnének kapni az előző hónapról. Egy cron-feladat és egy parancssori hívás egyesítésével a jelentések elküldhetők nekik automatikusan e-mailben.

### 9.3.6. Statikus statisztikák

A statisztikák modul megkönnyíti a statikus statisztikák előállítását. Minden egyes statikus statisztikához létezik egy fájl, amelyben annak tartalma pontosan meg van határozva.

Ily módon nagyon összetett statisztikák is előállíthatók. A hátránya az, hogy nem különösebben rugalmasak.

A fájlok a Kernel/System/Stats/Static/ könyvtárba vannak elmentve.

### 9.3.7. Régi statikus statisztikák használata

Az OTRS 1.3-as és 2.0-ás előzetes verziói már megkönnyítették a statisztikák / jelentések előállítását. Az OTRS 1.3-as és 2.0-ás verzióinak különféle jelentései, amelyek speciálisan lettek kifejlesztve, hogy kielégítsék az ügyfelek követelményeit, használhatók az OTRS jelenlegi verzióiban is.

A fájlokat pusztán csak át kell helyezni a Kernel/System/Stats/ útvonalról a Kernel/System/Stats/Static/ könyvtárba. Továbbá a megfelelő parancsfájl csomagnevét „::Static” névre kell módosítani.

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan kell az első útvonalat módosítani.

```
package Kernel::System::Stats::AccountedTime;
```

```
package Kernel::System::Stats::Static::AccountedTime;
```

### 9.3.8. Alapértelmezett statisztikák

„Nem szükséges mindig újra feltalálni a kereket...”

A statisztikák modul különféle alapértelmezett jelentéseket biztosít. Azok a jelentések, amelyek minden OTRS felhasználó számára érdekesek, a jövőben hozzá lesznek adva a

statisztikák modul csomagjának alapértelmezett jelentéskészletéhez. Az alapértelmezett jelentések XML-formátumban vannak elmentve a statisztikák modulban a `scripts/test/sample/` könyvtárban.

## 10. Dinamikus mezők

### 10.1. Bevezetés

A dinamikus mező egy speciális mezőfajta az OTRS-ben, amelyet egy jegyen vagy egy bejegyzésben tárolt információk kiterjesztésére hoztak létre. Ezek a mezők nincsenek rögzítve a rendszeren, és csak különleges képernyőkön jelenhetnek meg. Lehetnek kötelezők vagy sem, és a képernyőkön lévő ábrázolásuk a létrehozásukkor meghatározott mezőtípustól függ a mezőben tárolandó adatok szerint. Például vannak olyan mezők, amelyek szöveget, dátumot, elemek kijelölését, stb. tartalmaznak.

A dinamikus mezők a `TicketFreeText`, a `TicketFreeKey`, a `TicketFreeTime`, az `ArticleFreeText` és az `ArticleFreeKey` mezők továbbfejlesztései, amelyeket általában az OTRS 3.0 és korábbi verziókban használtak. Ezen „Szabad mezők” korlátozása annyi volt, hogy legfeljebb csak 16 (szöveges vagy legördülő) mezőt határozhattak meg, és 6 időmezőt egy jegyhez, valamint 3 (szöveges vagy legördülő) mezőt minden egyes bejegyzéshez, nem többet.

Most a dinamikus mezőkkel a jegyenként vagy bejegyzésenként megadható mezők számának korlátozása el lett távolítva, így annyi dinamikus mezőt hozhat létre a jegyekhez vagy bejegyzésekhez, amennyit csak szeretne. És azon túl a dinamikus mezők mögött lévő keretrendszer fel lett készítve az egyéb objektumokhoz tartozó egyéni mezők kezelésére ahelyett, hogy csak jegyet és bejegyzéseket kezeljen.

Ez az új keretrendszer, amely kezeli a dinamikus mezőket, egy moduláris megközelítést használva lett felépítve, ahol minden egyes dinamikus mezőfajta egy bővítmény modulként látható a keretrendszernél. Ez azt jelenti, hogy a dinamikus mezők választéka könnyen kibővíthető nyilvános OTRS modulokkal, OTRS funkcióbővítményekkel, egyéni OTRS fejlesztésekkel és egyéb egyéni fejlesztésekkel.

A következő dinamikus mezőtípusokat tartalmazza ez a kiadás:

- Szöveg (egysoros szöveg)
- Szövegdoboz (többsoros szöveg)
- Jelölőnégyzet
- Legördülő (egyválasztós, több érték)
- Többválasztós (több választás, több érték)
- Dátum
- Dátum / Idő

### 10.2. Beállítás

By default, a clean installation of OTRS comes with two pre-installed internal dynamic fields, which cannot be removed. If you plan to use such fields in tickets or articles you need to create new, custom dynamic fields.

Egy dinamikus mező beállítása két részre van osztva. Egy új dinamikus mező hozzáadásához vagy egy meglévő kezeléséhez el kell navigálnia az adminisztrációs panel „Dinamikus mezők” hivatkozására. Egy dinamikus mező megjelenítéséhez, kötelező

módon történő megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez egy képernyőn, meg kell változtatnia az OTRS beállításait a „Rendszerbeállítások” képernyőn.

## 10.2.1. Egy dinamikus mező hozzáadása

Kattintson a navigációs sávon található „Adminisztráció” gombra, majd kattintson a képernyő alján közepén elhelyezkedő „Jegybeállítások” dobozon belül a „Dinamikus mezők” hivatkozásra. A dinamikus mezők áttekintője fog megjeleníteni az alábbiak szerint:

**Dynamic Fields Management - Overview**

**Actions**

**Article**

-

Add new field for object: Article

**Ticket**

-

Add new field for object: Ticket

---

**Hint**

To add a new field, select the field type from one of the object's list, the object defines the boundary of the field and it can't be changed after the field creation.

**Dynamic Fields List**

1-9 of 9

NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	

Figure: Dynamic fields overview screen.

Figyelje meg, hogy ez a képernyő meg fog változni, ahogy több dinamikus mezőt ad hozzá az eddig létrehozott dinamikus mezők listájához. Ez a képernyő már tartalmazhat néhány mezőt, ha a telepítés az OTRS egy régebbi verziójáról lett frissítve.

A képernyő bal oldalán az oldalsávban lévő Műveletek két lehetőséget írnak le: Jegy vagy Bejegyzés. Mindegyiknek megvan a saját legördülő dinamikus mezők választása.

### Megjegyzés

Egy OTRS csomag telepítése több objektumot is hozzáadhat a Műveletek oldalsávhoz.

Az általános eljárás egy dinamikus mező létrehozásához a következő:

- Kattintson a kívánt dinamikus mező objektum legördülő menüjére a Műveletek oldalsávban.
- Kattintson arra a dinamikus mezőtípusra, amelyet hozzá szeretne adni a listából.
- Töltse ki a beállításokat.
- Mentse el.

A beállítások párbeszédablakai a dinamikus mezőknél két részre vannak osztva. A felső szakasz közös az összes mezőnél, és az alsó rész különböző lehet az egyes dinamikus mezőtípusok esetén.

Általános dinamikus mező beállítások:

- Név: kötelező, egyedi, csak betűk és számok engedélyezettek.

Ez a mező belső neve, például egy mező megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez használják egy képernyőn. Egy mezőnév bármilyen módosítása (nem ajánlott) a „Rendszerbeállítás” azon beállításainak kézi frissítését igényli, ahol a mezőre hivatkoznak.

- Címke: kötelező.

Ez a képernyőkön megjelenítendő mezőnév, és támogatja a fordításokat.

## Megjegyzés

A címkefordításokat kézzel kell hozzáadni a nyelvi fordítások fájljaihoz.

- Mezősorrend: kötelező.

Azt a relatív sorrendet határozza meg, amelyben a mező megjelenítésre kerül a képernyőn. Alapértelmezetten minden új mező az utolsó pozíciót kapja. Egy változtatás ebben a beállításban érinteni fogja a többi létrehozott dinamikus mező sorrendjét is.

- Érvényesség: kötelező.

Egy érvénytelen dinamikus mező nem lesz megjelenítve egyik képernyőn sem, nem számít, hogy úgy lett beállítva, hogy meg legyen jelenítve.

- Mezőtípus: kötelező, csak olvasható.

Megjeleníti a jelenleg kiválasztott mezőtípust.

- Objektumtípus: kötelező, csak olvasható.

Megjeleníti a mező hatáskörét.

## Megjegyzés

Minden egyes különleges mezőtípus beállításainak szemléltetéséhez néhány mező kerül hozzáadásra a példánkban. Ezekre az új mezőkre fogunk hivatkozni a későbbi szakaszokban.

A következő példánál az összes dinamikus mező a Jegy objektumhoz lesz létrehozva. Ha a Bejegyzés objektumhoz szükséges egy dinamikus mezőt létrehozni, akkor a Bejegyzés legördülő listájából válassza ki a mezőt.

### 4.6. táblázat - A következő mezők lesznek hozzáadva a rendszerhez:

Név	Címke	Típus
Mezo1	1. saját mező	Szöveg
Mezo2	2. saját mező	Szövegdoboz
Mezo3	3. saját mező	Jelölőnégyzet
Mezo4	4. saját mező	Legördülő
Mezo5	5. saját mező	Többválasztós
Mezo6	5. saját mező	Dátum
Mezo7	6. saját mező	Dátum / Idő

## 10.2.2. Szöveg dinamikus mező beállítások

A szöveg dinamikus mező egy egysoros szöveg tárolásához használható.

Szöveg dinamikus mező beállítások:

- Alapértelmezett érték: opcionális.

Ez az alapértelmezetten megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás).

- Hivatkozás megjelenítése: opcionális.

Ha be van állítva, akkor a mezőérték egy kattintható hivatkozássá lesz átalakítva a megjelenítő képernyőknél (mint például jegynagyítás vagy az áttekintők).

Például ha a „Hivatkozás megjelenítése” mező a „http://www.otrs.com” értékre van állítva, akkor a kitöltött értékre kattintva a böngésző meg fogja nyitni az OTRS weboldalát.

## Megjegyzés

A [% Data.NévX | uri %] használata a Hivatkozás beállítása értékben, ahol NévX a mező neve, hozzá fogja adni a mezőértéket a hivatkozás részeként.

**Dynamic Fields - Ticket: Add Text Field**

Actions

Go back to overview

General

★ Name:  Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Field type:

★ Label:  Object type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

---

Text Field Settings

Default value:

This is the default value for this field.

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.  
Example: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]

Check RegEx: Here you can specify a regular expression to check the value. The regex will be executed with the modifiers xms.  
Example: ^[0-9]\$

★ RegEx:

★ Error Message:

Add RegEx:

or

Ábra: Szöveg dinamikus mező beállítások párbeszédablak.

### 10.2.3. Szövegdoboz dinamikus mező beállítások

A szövegdoboz dinamikus mező egy többsoros szöveg tárolásához használható.

Szövegdoboz dinamikus mező beállítások:

- Sorok száma: opcionális, egész szám.

A mező magasságának meghatározásához használható a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás).

- Oszlopok száma: opcionális, egész szám.

Ez az érték a mező szélességének meghatározásához használható a szerkesztési képernyőkön.

- Alapértelmezett érték: opcionális.

Ez az alapértelmezett megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (többsoros szöveg is lehet).



**Dynamic Fields - Ticket: Add Textarea Field**

Actions

◀ Go back to overview

General

★ Name:  Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Field type:

★ Label:  Object type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Textarea Field Settings

Number of rows:   
Specify the height (in lines) for this field in the edit mode.

Number of cols:   
Specify the width (in characters) for this field in the edit mode.

Default value:

Value

This is the default value for this field.

Check RegEx: Here you can specify a regular expression to check the value. The regex will be executed with the modifiers xms.  
Example: ^[0-9]\$

Add RegEx:

or

Ábra: Szövegdoboz dinamikus mező beállítások párbeszédablak.

## 10.2.4. Jelölőnégyzet dinamikus mező beállítások

A jelölőnégyzet dinamikus mező igaz vagy hamis érték tárolásához használható, amelyet egy bepipált vagy kitörölt jelölőnégyzet ábrázol.

Jelölőnégyzet dinamikus mező beállítások:

- Alapértelmezett érték: kötelező.

Ez az alapértelmezett megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás). Az alapértelmezett érték ennél a mezőnél zárt választás, amely Bejelölt vagy Kitörölt lehet.

**Dynamic Fields - Ticket: Add Checkbox Field**

Actions

◀ Go back to overview

General

★ Name:  Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Field type:

★ Label:  Object type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Checkbox Field Settings

Default value:

This is the default value for this field.

or

Ábra: Jelölőnégyzet dinamikus mező beállítások párbeszédablak.

## 10.2.5. Legördülő dinamikus mező beállítások

A legördülő dinamikus mező egy egyedüli érték tárolásához használható egy zárt listából.

Legördülő dinamikus mező beállítások:

- Lehetséges értékek: kötelező.

A kiválasztandó értékek listája. Ha használva van, akkor egy új értékhez szükséges a Kulcs (belső érték) és az Érték (megjelenített érték) megadása.

- Alapértelmezett érték: opcionális.

Ez az alapértelmezett megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás). Az alapértelmezett érték ennél a mezőnél a Lehetséges értékek által meghatározott zárt választás.

- Üres érték hozzáadása: kötelező, (Igen / Nem).

Ha ez a lehetőség be van kapcsolva, akkor egy további érték lesz meghatározva egy „-” karaktert megjelenítve a lehetséges értékek listájában. Ez a speciális érték belsőleg üres.

- Lefordítható értékek: kötelező, (Igen / Nem).

Ez a beállítás arra használható, hogy lefordíthatóként jelölje meg a mező lehetséges értékeit. Csak a megjelenített értékek lesznek lefordítva, a belső értékeket nem érinti. Az értékek fordítását kézzel kell hozzáadni a nyelvi fájlokhoz.

- Hivatkozás megjelenítése: opcionális.

Ha be van állítva, akkor a mezőérték egy kattintható hivatkozássá lesz átalakítva a megjelenítő képernyőknél (mint például jegynagyítás vagy az áttekintők).

Például ha a „Hivatkozás megjelenítése” mező a „http://www.otrs.com” értékre van állítva, akkor a kitöltött értékre kattintva a böngésző meg fogja nyitni az OTRS weboldalát.

### Megjegyzés

A [% Data.NévX | uri %] használata a Hivatkozás beállítása értékben, ahol NévX a mező neve, hozzá fogja adni a mezőértéket a hivatkozás részeként.

**Dynamic Fields - Ticket: Add Dropdown Field**

Actions

Go back to overview

General

★ Name:  Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Field type:

★ Label:  Object type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Dropdown Field Settings

Possible values:

★ Key: <input type="text" value="1"/>	★ Value: <input type="text" value="Option 1"/>	<input type="checkbox"/>
★ Key: <input type="text" value="2"/>	★ Value: <input type="text" value="Option 2"/>	<input type="checkbox"/>
★ Key: <input type="text" value="3"/>	★ Value: <input type="text" value="Option 3"/>	<input type="checkbox"/>

Add value:

Default value:

This is the default value for this field.

Add empty value:

Activate this option to create an empty selectable value.

Tree View:

Activate this option to display values as a tree.

Translatable values:

If you activate this option the values will be translated to the user defined language.  
Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.  
 Example: http://some.example.com/handle?query={% Data.Field1 | uri %}

or

Ábra: Legördülő dinamikus mező beállítások párbeszédablak.

## 10.2.6. Többválasztós dinamikus mező beállítások

A többválasztós dinamikus mező több érték tárolásához használható egy zárt listából.

Többválasztós dinamikus mező beállítások:

- Lehetséges értékek: kötelező.

A kiválasztható értékek listája. További listaelemek hozzáadásakor szükséges a Kulcs (belső érték) és az Érték (megjelenített érték) megadása.

- Alapértelmezett érték: opcionális.

Ez az alapértelmezetten megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás). Az alapértelmezett érték ennél a mezőnél a Lehetséges értékek által meghatározott zárt választás.

- Üres érték hozzáadása: kötelező, (Igen / Nem).

Ha ez a lehetőség be van kapcsolva, akkor egy további érték lesz meghatározva egy „-” karaktert megjelenítve a lehetséges értékek listájában. Ez a speciális érték belsőleg üres.

- Lefordítható értékek: kötelező, (Igen / Nem).

Ez a beállítás arra használható, hogy lefordíthatóként jelölje meg a mező lehetséges értékeit. Csak a megjelenített értékek lesznek lefordítva, a belső értékeket nem érinti. Az értékek fordítását kézzel kell hozzáadni a nyelvi fájlokhoz.

**Dynamic Fields - Ticket: Add Multiselect Field**

**Actions**

Go back to overview

**General**

★ Name:  Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Field type:

★ Label:  This is the name to be shown on the screens where the field is active.

Object type:

★ Field order:  This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

**Multiselect Field Settings**

Possible values: ★ Key:  ★ Value:

★ Key:  ★ Value:

Add value:

Default value:

Option A

Option B

This is the default value for this field.

Add empty value:   Activate this option to create an empty selectable value.

Tree View:   Activate this option to display values as a tree.

Translatable values:   If you activate this option the values will be translated to the user defined language. Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

or

*Ábra: Többválasztós dinamikus mező beállítások párbeszédablak.*

## 10.2.7. Dátum dinamikus mező beállítások

A dátum dinamikus mező egy dátumérték tárolásához használható (év, hónap és nap).

Dátum dinamikus mező beállítások:

- Alapértelmezett dátumkülönbség: opcionális, egész szám.

A jelenlegi dátum és a kijelölt dátum között alapértelmezetten megjelenítendő másodpercek száma (pozitív vagy negatív) a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás).

- Éves időszak meghatározása: kötelező, (Igen / Nem).

Egy meghatározott számú év beállításához használható a múltban és a jövőben az ennél a mezőnél kijelölt év jelenlegi dátuma alapján. Ha Igenre van állítva, akkor a következő beállítások érhetők el:

- Elmúlt évek: opcionális, pozitív egész szám.

Az elmúlt évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

- Jövőbeli évek: opcionális, pozitív egész szám.

A jövőbeli évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

- Hivatkozás megjelenítése: opcionális.

Ha be van állítva, akkor a mezőérték egy kattintható hivatkozássá lesz átalakítva a megjelenítő képernyőknél (mint például jegynagyítás vagy az áttekintők).

Például ha a „Hivatkozás megjelenítése” mező a „http://www.otrs.com” értékre van állítva, akkor a kitöltött értékre kattintva a böngésző meg fogja nyitni az OTRS weboldalát.

## Megjegyzés

A [% Data.NévX | uri %] használata a Hivatkozás beállítása értékben, ahol NévX a mező neve, hozzá fogja adni a mezőértéket a hivatkozás részeként.

**Dynamic Fields - Ticket: Add Date Field**

**Actions**

Go back to overview

**General**

★ **Name:**  Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ **Label:**  Field type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ **Field order:**  Object type:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

---

**Date Field Settings**

Default date difference:  The difference from NOW (in seconds) to calculate the field default value (e.g. 3600 or -60).

Define years period:  Activate this feature to define a fixed range of years (in the future and in the past) to be displayed on the year part of the field.

Years in the past:  Years in the past to display (default: 5 years).

Years in the future:  Years in the future to display (default: 5 years).

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens. Example: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]

Restrict entering of dates:  Here you can restrict the entering of dates of tickets.

Submit or Cancel

Ábra: Dátum dinamikus mező beállítások párbeszédablak.

### 10.2.8. Dátum / idő dinamikus mező beállítások

A dátum / idő dinamikus mező egy dátum- és időérték tárolásához használható (év, hónap, nap, óra és perc).

Dátum / idő dinamikus mező beállítások:

- Alapértelmezett dátumkülönbség: opcionális, egész szám.

A jelenlegi dátum és a kijelölt dátum között alapértelmezetten megjelenítendő másodpercek száma (pozitív vagy negatív) a szerkesztési képernyőn (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás).

- Éves időszak meghatározása: kötelező, (Igen / Nem).

Egy meghatározott számú év beállításához használható a múltban és a jövőben az ennél a mezőnél kijelölt év jelenlegi dátuma alapján. Ha Igenre van állítva, akkor a következő beállítások érhetők el:

- Előző évek: opcionális, pozitív egész szám.

Az előző évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőn lévő dinamikus mezőnél.

- Jövőbeli évek: opcionális, pozitív egész szám.

A jövőbeli évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőn lévő dinamikus mezőnél.

- Hivatkozás megjelenítése: opcionális.

Ha be van állítva, akkor a mezőérték egy kattintható hivatkozássá lesz átalakítva a megjelenítő képernyőknél (mint például jegynagyítás vagy az áttekintők).

Például ha a „Hivatkozás megjelenítése” mező a „http://www.otrs.com” értékre van állítva, akkor a kitöltött értékre kattintva a böngésző meg fogja nyitni az OTRS weboldalát.

## Megjegyzés

A [% Data.NévX | uri %] használata a Hivatkozás beállítása értékben, ahol NévX a mező neve, hozzá fogja adni a mezőértéket a hivatkozás részeként.

**Dynamic Fields - Ticket: Add Date / Time Field**

Actions

Go back to overview

General

★ Name:  Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Field type:

★ Label:  This is the name to be shown on the screens where the field is active.

Object type:

★ Field order:  This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Date / Time Field Settings

Default date difference:  The difference from NOW (in seconds) to calculate the field default value (e.g. 3600 or -60).

Define years period:  Activate this feature to define a fixed range of years (in the future and in the past) to be displayed on the year part of the field.

Show link:  Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens. Example: http://some.example.com/handle?query={% Data.Field1 | uri %}

Restrict entering of dates:  Here you can restrict the entering of dates of tickets.

Submit or Cancel

Ábra: Dátum / idő dinamikus mező beállítások párbeszédablak.

## 10.2.9. Egy dinamikus mező szerkesztése

Egy kitöltött dinamikus mező áttekintő képernyőnek (az előző példakkal) így kell kinéznie:

### Dynamic Fields Management - Overview

**Actions**

**Article**

-

Add new field for object: Article

**Ticket**

-

Add new field for object: Ticket

**Hint**

To add a new field, select the field type from one of the object's list, the object defines the boundary of the field and it can't be changed after the field creation.

**Dynamic Fields List** 1-9 of 9

NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	
Field1	My Field 1	3	Text	Ticket	valid	
Field2	My Field 2	4	Textarea	Ticket	valid	
Field3	My Field 3	5	Checkbox	Ticket	valid	
Field4	My Field 4	6	Dropdown	Ticket	valid	
Field5	My Field 5	7	Multiselect	Ticket	valid	
Field6	My Field 6	8	Date	Ticket	valid	
Field7	My Field 7	9	Date / Time	Ticket	valid	

Ábra: Mintaadatokkal kitöltött dinamikus mező áttekintő képernyő.

Egy dinamikus mező megváltoztatásához vagy szerkesztéséhez rendelkeznie kell legalább egy meghatározott mezővel, ki kell választania egy már hozzáadott mezőt a dinamikus mezők áttekintő képernyőjéről, és módosítania kell a beállításait.

## Megjegyzés

Nem minden dinamikus mező beállítás változtatható meg. A mezőtípus és az objektumtípus rögzítve van a mező választásától, és nem változtathatók meg.

Nem ajánlott megváltoztatni a mező belső nevét, de a címke bármikor megváltoztatható. Ha a belső név megváltozik, akkor az összes olyan „Rendszerbeállítás” beállításait, valamint a felhasználói beállításokat (ha meg van határozva) is frissíteni kell, amelyek arra a bizonyos mezőre hivatkoznak.

## 10.2.10. Egy dinamikus mező megjelenítése egy képernyőn

Egy dinamikus mező egy bizonyos képernyőn történő megjelenítéséhez két kötelező feltétel van:

1. A dinamikus mezőnek érvényesnek kell lennie.
2. A dinamikus mezőnek 1-re vagy 2-re állítva kell lennie a képernyő beállításában.

Kövesse ezeket a lépéseket egy dinamikus mező megjelenítéséhez egy képernyőn

- Győződjön meg arról, hogy a dinamikus mező érvényesre van-e állítva. A mező érvényességét a dinamikus mező áttekintő képernyőjéről nézheti meg. Állítsa érvényesre a mező szerkesztésével, ha szükséges.
- Nyissa meg a „Rendszerbeállításokat”, és válassza a „Ticket” lehetőséget a képernyő bal oldali részén elhelyezkedő Műveletek oldalsávban lévő legördülő listából.

## Megjegyzés

Rákereshet a „DynamicField” kifejezésre is a fenti keresődobozban vagy közvetlenül a „sysconfig” kulcsra, ha már ismeri azt.

- Találja meg a beállítás alcsoportot annál a képernyőnél, amelyet keres, és kattintson rá. Például: „Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew”.
- Keresse meg azt a beállítást, amely „###DynamicField” végződésű. Például: „Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField”.

- Ha a beállítás üres vagy nem rendelkezik a szükséges dinamikus mező nevével, akkor kattintson a „+” gombra egy új bejegyzés hozzáadásához. Például Kulcs: Mezo1, Tartalom: 1.

Ha a beállítás már rendelkezik a felsorolt dinamikus mező nevével, akkor győződjön meg arról, hogy „1”-re legyen állítva a mező megjelenítéséhez vagy „2”-re a kötelezőként való megjelenítéshez.

- Mentse el a beállítást a képernyő alján lévő „Frissítés” gombra kattintva, és navigáljon arra a képernyőre, ahol meg szeretné jeleníttetni a mezőt.

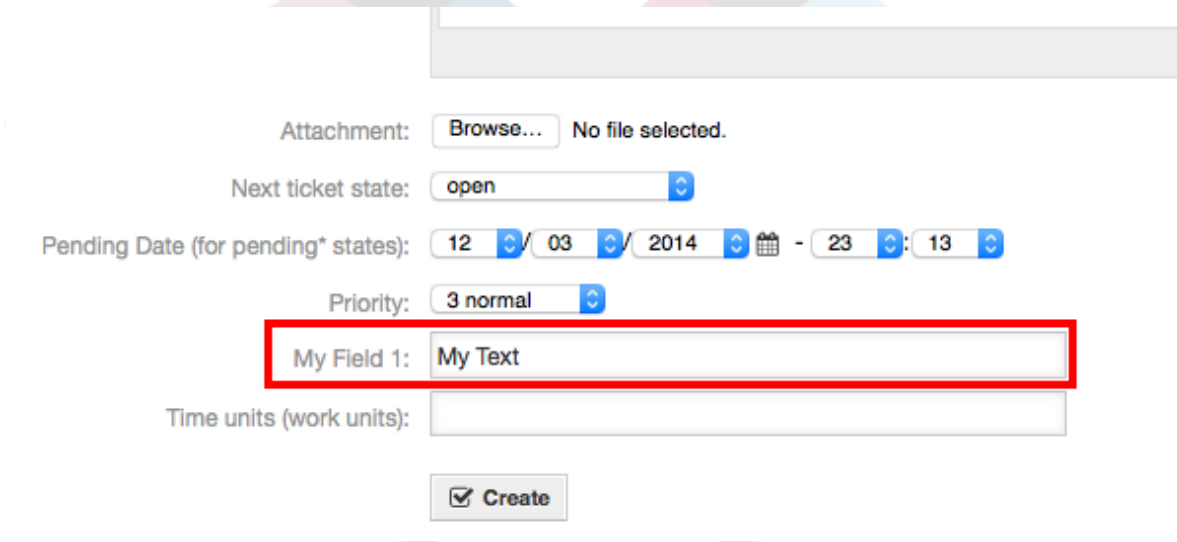
### 10.2.10.1. Példák megjelenítése

Az alábbiak a „Rendszerbeállítás” konfigurációk példái dinamikus mezők megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez különböző képernyőkön.

#### 4.21. példa - Mezo1 bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1



Attachment:  No file selected.

Next ticket state:

Pending Date (for pending\* states):  /  /   -  :

Priority:

**My Field 1: My Text**

Time units (work units):

Ábra: Mezo1 az új telefonos jegy képernyőn.

#### 4.22. példa - Mezo1 bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField



- **Érték:**

<b>Kulcs</b>	<b>Tartalom</b>
Mezo1	2

Attachment:  No file selected.

Next ticket state:

Pending Date (for pending\* states):  /  /   :

Priority:

**★ My Field 1: My Text**

Time units (work units):

Create

Ábra: Mezo1 az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként.

#### 4.23. példa - Különbéle mezők bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.

- **Csoport:** Ticket
- **Alcsoport:** Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
- **Beállítás:** Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
- **Érték:**

<b>Kulcs</b>	<b>Tartalom</b>
Mezo1	1
Mezo2	1
Mezo3	1
Mezo4	1
Mezo5	1
Mezo6	1
Mezo7	1

Attachment:  No file selected.

Next ticket state:

Pending Date (for pending\* states):  /  /   -  :

Priority:

My Field 1:

My Field 2:   
Value

My Field 3:

My Field 4:

My Field 5:   
Option B

My Field 6:   /  /

My Field 7:   /  /   -  :

Time units (work units):

Create

Ábra: Különbéféle mezők az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként.

#### 4.24. példa - Néhány mező kikapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1
Mezo2	0
Mezo3	1
Mezo4	0
Mezo5	1

Kulcs	Tartalom
Mezo6	0
Mezo7	1

Attachment:  No file selected.

Next ticket state:

Pending Date (for pending\* states):  /  /   -  :

Priority:

My Field 1:

My Field 3:

My Field 5:

My Field 7:   /  /   -  :

Time units (work units):

Ábra: Néhány kikapcsolt mező az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként.

#### 4.25. példa - Mezo1 bekapcsolása a jegynagyítás képernyőn.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1

Link | Owner | Responsible | Customer | Note | Phone Call Outbound | Phone Call Inbound | E-Mail Outbound | Merge

	FROM	SUBJECT	CREATED
	Thor Odinson	Test ticket	12/03/2014 00:33

Created: 12/03/2014 00:33 by Carlos García

**▼ Ticket Information**

Age: 0 m  
 Created: 12/03/2014 00:33  
 Created by: Carlos García  
 State: open  
 Locked: unlock  
 Priority: 3 normal  
 Queue: Junk  
 CustomerID: THAVS  
 Accounted time: 0  
 Owner: Carlos García  
 Responsible: Carlos García  
**My Field 1: My text on Field1**

**▼ Customer Information**

Title: Mr.

Ábra: Mezo1 a jegynagyítás képernyőn.

## 4.26. példa - Mezo1 bekapcsolása a jegyáttekintő kis képernyőkön.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::TicketOverview
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::OverviewSmall###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1

QueueView: Junk

My Queues (2) - Junk (1) Raw (1)

All tickets 1 Available tickets 1

Bulk 1-1 of 1 S M L

	TICKET#	▲AGE	FROM / SUBJECT	STATE	LOCK	QUEUE	MY FIELD 1	OWNER	CUSTOMERUSERID	CUSTOMERID
<input type="checkbox"/>	201412033051000017	6 m	Thor Odinson Test ticket	open	unlock	Junk	My text on Field1	Carlos García	thor.odinson	THAVS

Ábra: Mezo1 a jegyáttekintő kis képernyőn.

Ez a beállítás a következő képernyőket érinti: eskalációs nézet, zárolt nézet, várólista nézet, felelős nézet, állapot nézet, szolgáltatás nézet és megfigyelés nézet.

## 10.2.11. Egy alapértelmezett érték beállítása egy jegyesemény modullal

Egy jegyesemény (például TicketCreate) aktiválhat egy bizonyos mezőnél beállított értéket, ha a mező még nem rendelkezik értékkel.

### Megjegyzés

Ezen módszer használatával ez az alapértelmezett érték nem látható a szerkesztési képernyőn (például új telefonos jegy), mivel az érték a jegy létrehozása után lesz beállítva.

A funkció bekapcsolásához a következő beállítás engedélyezése szükséges: „Ticket::EventModulePost###TicketDynamicFieldDefault”.

#### 4.27. példa - Mezo1 bekapcsolása a jegylétrehozás eseményénél.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Core::TicketDynamicFieldDefault
- *Beállítás:* Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1

### Megjegyzés

Ez a beállítás a 16 Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element beállítás bármelyikében bekapcsolható.

Ha 16-nál több mezőt kellene beállítani, akkor egy egyéni XML-fájlt kell elhelyezni az \$OTRS\_HOME/Kernel/Config/files könyvtárban a funkció kiterjesztéséhez.

- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Event	TicketCreate
Név	Mezo1
Value	egy új érték

### 10.2.12. Egy alapértelmezett érték beállítása felhasználói beállításokkal

A dinamikus mező alapértelmezett értéke felülírható a felhasználói beállításokban tárolt felhasználó által meghatározott értékkel.

Ezen módszer használatával a mező alapértelmezett értéke lesz megjelenítve bármely olyan képernyőn, ahol a mező be van kapcsolva (ha a mezőnek még nincs különböző értéke).

A „PreferencesGroups###DynamicField” „Rendszerbeállítás” beállítás a „Frontend::Agent::Preferences” alcsoportban található. Ez a beállítás annak a példája, hogy hogyan hozható létre egy bejegyzés a felhasználói beállítások képernyőn egy kizárólagos dinamikus mező alapértelmezett értékének beállításához a kiválasztott felhasználónál. Ennek a beállításnak az a korlátozása, hogy csak egy dinamikus mező használatát engedi meg. Ha kettő vagy több mezőt fog használni ez a funkció, akkor egy egyéni XML-beállítófájl létrehozása szükséges az ehhez hasonló több beállítás hozzáadásához.

### Megjegyzés

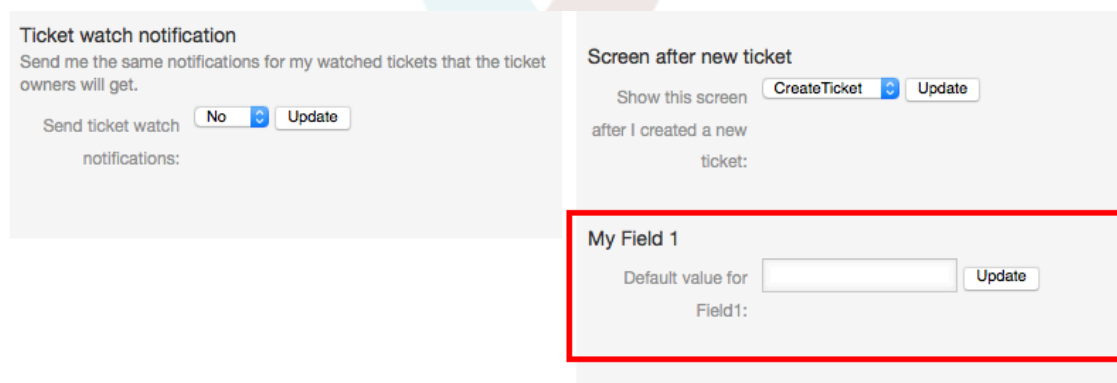
Ne feledje, hogy ha több beállítás kerül hozzáadásra egy új XML-fájlban, akkor minden egyes beállítás nevének egyedinek kell lennie a rendszeren és el kell térnie a „PreferencesGroups###DynamicField” névtől. Például: PreferencesGroups###101-DynamicField-Mezo1, PreferencesGroups###102-DynamicField-Mezo2, PreferencesGroups###Sajat-Mezo1, PreferencesGroups###Sajat-Mezo2, stb.

#### 4.28. példa - Mezo1 bekapcsolása a felhasználói beállításokban.

- *Csoport:* Ticket

- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Preferences
- *Beállítás:* PreferencesGroups###101-DynamicField-Mezo1
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Event	TicketCreate
Active	1
Block	Bevitel
Column	Egyéb beállítások
Data:	[% Env("UserDynamicField_Field1") %]
Key:	1. saját mező
Label:	Alapértelmezett érték ehhez: 1. saját mező
Module:	Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric
PrefKey:	UserDynamicField_Mezo1
Prio:	7000



The screenshot shows two sections of the user preferences interface:

- Ticket watch notification:** A section with the text "Send me the same notifications for my watched tickets that the ticket owners will get." Below it is a "Send ticket watch" label followed by a dropdown menu set to "No" and an "Update" button.
- Screen after new ticket:** A section with the text "Show this screen after I created a new ticket:". It features a dropdown menu set to "CreateTicket" and an "Update" button.
- My Field 1:** A section with the text "Default value for Field1:" followed by an empty text input field and an "Update" button. This section is highlighted with a red border in the image.

Ábra: Mezo1 a felhasználói beállítások képernyőn.

## 11. Általános felület

Az OTRS általános felülete egy többretegű keretrendszerből áll, amely az OTRS-t kommunikálni hagyja más rendszerekkel egy webszolgáltatáson keresztül. Ez a kommunikáció lehet kétirányú is:

- *OTRS mint szolgáltató:* az OTRS kiszolgálóként működik, figyel a külső rendszerből érkező kérésekre, feldolgozza az információkat, végrehajtja a kért műveletet, és válaszol a kérésre.
- *OTRS mint kérelmező:* az OTRS kliensként működik, információkat gyűjt, elküldi a kérést a távoli rendszernek, és várakozik a válasza.

### 11.1. Általános felület rétegei

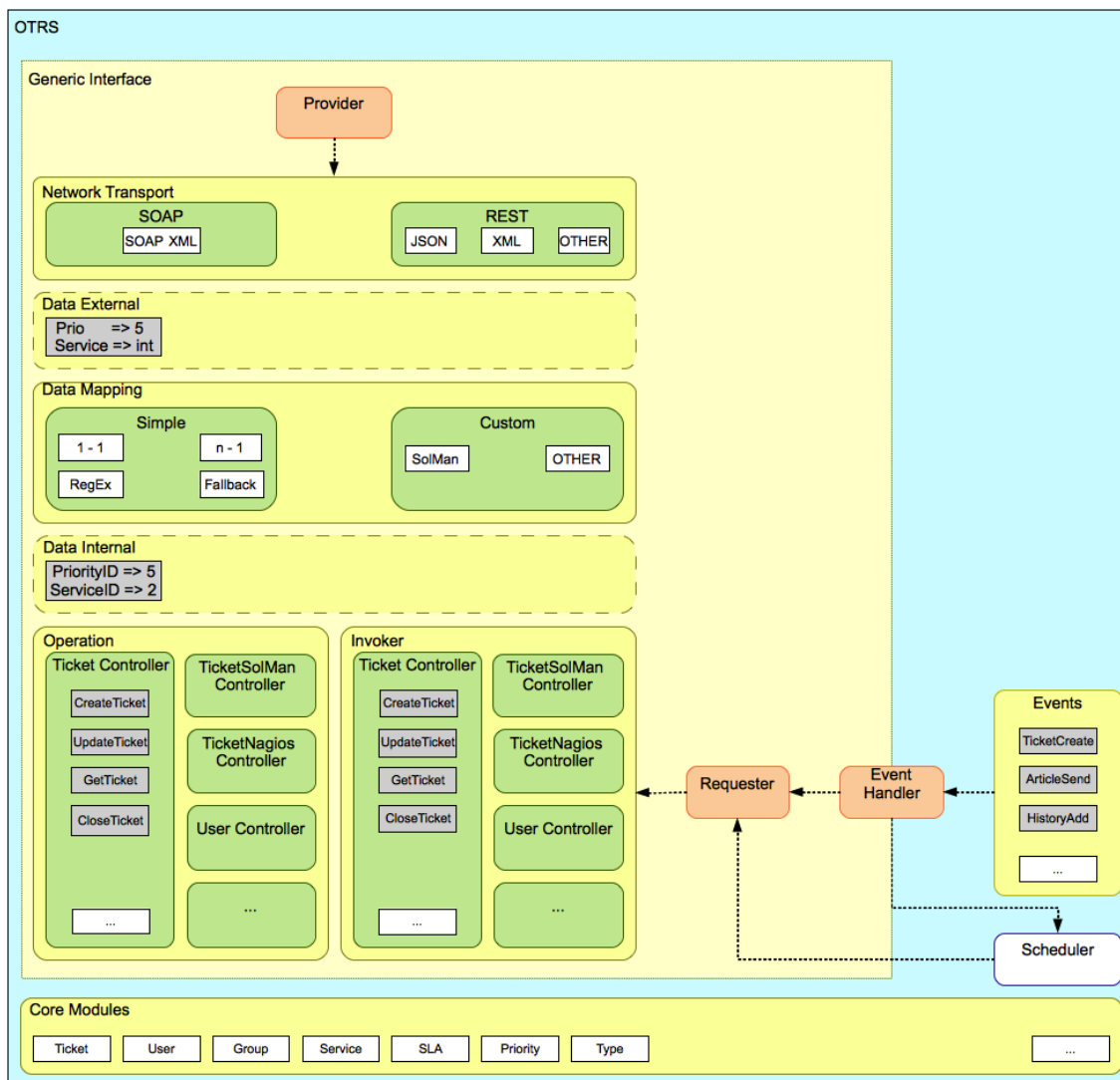
Az általános felület egy rétegmodell alapján épül fel, hogy rugalmas és könnyen személyre szabható legyen.

Egy réteg olyan fájlok halmaza, amelyek azt vezérik, hogy az általános felület hogyan hajtsa végre egy webszolgáltatás különböző részeit. A megfelelő beállítás használatával egyesek különböző webszolgáltatásokat tudnak felépíteni különböző külső rendszerekhez új modulok létrehozása nélkül.

## Megjegyzés

Ha a távoli rendszer nem támogatja az általános felület jelenleg csomagolt moduljait, akkor speciális modulok fejlesztése szükséges az adott webszolgáltatáshoz.

Az OTRS-sel szállított szolgáltatott általános felület modulok listája idővel frissítve és növelve lesz.



Ábra: A grafikus felület rétegei.

### 11.1.1. Hálózati átvitel

Ez a réteg felelős a távoli rendszerrel való megfelelő kommunikációért. Fogadja a kéréseket és válaszokat állít elő, amikor szolgáltatóként működik, és kéréseket állít elő és válaszokat fogad, amikor kérelmezőként működik.

A szolgáltató kommunikációját egy új „nph-genericinterface.pl” nevű webszolgáltatás kezelő kezeli.

A kérelmező kommunikációja kezdeményezhető egy általános felület modul vagy bármely egyéb OTRS modul által aktivált esemény közben. Ezt az eseményt az eseménykezelő kapja el, és a beállítástól függően az eseményt közvetlenül a kérelmező objektum fogja

feldolgozni, vagy delegálja az ütemezőnek (egy különálló démon, amelyet feladatok aszinkron módon történő feldolgozására terveztek).

### 11.1.2. Adatleképezés

Ez a réteg felelős az adatszerkezetek átfordításáért az OTRS és a távoli rendszer között (belső adatok és külső adatok rétegek). Általában a távoli rendszereknek eltérő adatszerkezetük van az OTRS adatszerkezetétől (beleértve a különböző értékeket és neveket azoknál az értékeknél), és itt rejlik a réteg fontossága, hogy a fogadott információkat valami olyanná változtassa meg, amelyet az OTRS meg tud érteni, és ellenkező módon, az információkat minden egyes távoli rendszerhez a saját adatszótárak használatával küldje el.

*Példa:* a „Prioritást” (OTRS) nevezhetnék „Prio”-nak a távoli rendszeren, és lehet, hogy az „1 alacsony” (OTRS) értéket „Információra” kell leképezni a távoli rendszeren.

### 11.1.3. Vezérlő

A vezérlők hasonló műveletek és meghívók gyűjteményei. Például egy jegyvezérlő számos szabványos jegyműveletet tartalmazhat. Egyéni vezérlők is megvalósíthatók, például egy „TicketExternalCompany” vezérlő, amely hasonló függvényeket tartalmazhat mint a szabványos jegyvezérlő, de eltérő adatfelülettel vagy függvénynevekkel (a távoli rendszer függvényneveihez alkalmazkodva) vagy teljesen eltérő kóddal.

Egy alkalmazás az általános felületnél lehet, hogy információkat szinkronizál egy olyan távoli rendszerrel, amely csak egy másik ugyanolyan távoli rendszerrel tud beszélgetni. Ebben az esetben új vezérlőket kell fejleszteni, és a műveleteknek és a meghívóknak a távoli rendszer viselkedését kell emulálniuk oly módon, hogy az a felület, amelyet az OTRS kitesz, hasonló legyen a távoli rendszer felületéhez.

### 11.1.4. Művelet (OTRS mint szolgáltató)

Egy művelet egy olyan önálló tevékenység, amely az OTRS-en belül hajtható végre. Az összes műveletnek ugyanolyan programozási felülete van. Fogadják az adatokat egy speciális paraméterbe, és egy adatszerkezetet adnak vissza egy sikeres állapottal, egy lehetséges hibaüzenettel és a visszaadott adatokkal.

Normális esetben a műveletek a már leképezett (belső) adatokat használják a központi modulok meghívásához és a tevékenységek végrehajtásához az OTRS-ben, mint például: egy jegy létrehozása, egy felhasználó frissítése, egy várólista érvénytelenítése, egy értesítés küldése, stb. Egy műveletnek teljes hozzáférése van az OTRS API-hoz egy tevékenység végrehajtásához.

### 11.1.5. Meghívó (OTRS mint kérelmező)

Egy meghívó egy olyan tevékenység, amelyet az OTRS egy távoli rendszerrel szemben hajt végre. A meghívók az OTRS központi moduljait használják a kérés létrehozásához szükséges információk feldolgozásához és összegyűjtéséhez. Amikor az információk készen állnak, akkor le kell képezni azokat a távoli rendszer formátumára azért, hogy elküldhetők legyenek a távoli rendszernek, amely fel fogja dolgozni az információkat, végre fogja hajtani a tevékenységet, és vissza fogja küldeni a választ a siker feldolgozásához vagy a hibák kezeléséhez.

## 11.2. Általános felület kommunikációs folyamat

Az általános felületnek meghatározott folyamata van a tevékenységek végrehajtásához szolgáltatóként és kérelmezőként.



Ezek a folyamatok vannak alább leírva:

## 11.2.1. OTRS mint szolgáltató

### 11.2.1.1. Távoli kérés:

#### 1. HTTP-kérés

- Az OTRS fogadja a HTTP-kérést és továbbadja a rétegeken keresztül.
- A szolgáltató modul felelős ezen tevékenységek végrehajtásáért és vezérléséért.

#### 2. Hálózati átvitel

- A hálózati átvitel modul dekódolja az adat hasznos terhét, és elválasztja a művelet nevét az adat többi részétől.
- A művelet neve és a művelet adatai visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

#### 3. Külső adatok

- Az adatok, ahogy a távoli rendszer elküldte (ez nem egy modul alapú réteg).

#### 4. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a külső rendszer formátumáról az OTRS belső formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva ennél a műveletnél (leképezés a bejövő kérés adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

#### 5. Belső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a műveletnek való átadáshoz (ez nem egy modul alapú réteg).

#### 6. Művelet

- Fogadja és ellenőrzi az adatokat.
- Felhasználói hozzáférés-vezérlést hajt végre.
- Végrehajtja a műveletet.

### 11.2.1.2. OTRS-válasz:

#### 1. Művelet

- Visszaadja az eredmény adatait a szolgáltatónak.

#### 2. Belső adatok

- Az adatok, ahogy visszaadásra kerültek a műveletből.

#### 3. Leképezés

- Az adatok visszaalakításra kerülnek a távoli rendszer formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva (leképezés a kimenő válasz adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

#### 4. Külső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a hálózati átvitelhez való átadáshoz válaszként.

#### 5. Hálózati átvitel

- Fogadja a már a távoli rendszer formátumában lévő adatokat.
- Felépít egy érvényes választ ehhez a hálózati átviteltípushoz.

#### 6. HTTP-válasz

- A válasz visszaküldésre kerül a webszolgáltatás kliensének.
- Egy hiba esetén hibaválasz kerül elküldésre a távoli rendszernek (például SOAP-hiba, HTTP-hiba, stb.).

## 11.2.2. OTRS mint kérelmező

### 11.2.2.1. OTRS-kérés:

#### 1. Esemény-aktiváló kezelő

- A webszolgáltatás beállítása alapján meghatározza, hogy a kérés szinkron vagy aszinkron lesz-e.
  - Szinkron
    - Egy közvetlen hívás készül a kérelmezőhöz azért, hogy létrehozson egy új kérést és továbbadja a rétegeken keresztül.
  - Aszinkron
    - Egy új általános felület (kérelmező) feladat létrehozása az OTRS ütemezőhöz (a kérés végrehajtását az ütemezőre delegálva a felhasználói élmény erősen növelhető, egyébként a kérés előkészítéséhez szükséges összes idő és a távoli végrehajtás hozzáadásra kerül az OTRS eseményekhez, amely aktiválja azokat a kéréseket).
    - A következő ciklusában az ütemező folyamat beolvassa az új feladatot, és létrehoz egy hívást a kérelmezőhöz, amely létre fog hozni egy új kérést, és azután továbbadja azt a rétegeken keresztül.

#### 2. Meghívó

- Fogadja az adatokat az eseményből.
- Ellenőrzi a fogadott adatokat (ha szükséges).
- Meghívja a központi modulokat az adatok kiegészítéséhez (ha szükséges).
- Visszaadja a kért adatszerkezetet, vagy egy kommunikáció leállítása jelet küld a kérelmezőnek a kérés elegáns megszakításához.

#### 3. Belső adatok

- Az adatok, ahogy a meghívó átadta (ez nem egy modul alapú réteg).

#### 4. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a távoli rendszer formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva (leképezés a kimenő válasz adataihoz).

- A már átalakított adatok visszakerülnek a kérelmezőhöz.

#### 5. Külső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a távoli rendszernek való küldéshez.

#### 6. Hálózati átvitel

- Fogadja a távoli művelet nevét és a már a távoli rendszer formátumára átalakított adatokat a kérelmezőtől.
- Felépít egy érvényes kérést a hálózati átvitelhez.
- Elküldi a kérést a távoli rendszernek, és várakozik a válaszra.

### 11.2.2.2. Távoli válasz:

#### 1. Hálózati átvitel

- Fogadja a választ és dekódolja az adat hasznos terhét.
- Visszaadja az adatokat a kérelmezőnek.

#### 2. Külső adatok

- Az adatok, ahogy a távoli rendszerről érkeztek.

#### 3. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a külső rendszer formátumáról az OTRS belső formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva ennél a műveletnél (leképezés a bejövő válasz adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a kérelmezőhöz.

#### 4. Belső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elkészültek visszaadásra a kérelmezőnek.

#### 5. Meghívó

- Fogadja a visszaadott adatokat.
- Kezeli az adatokat, ahogy minden egyes meghívónál speciálisan szükséges (beleértve a hibakezelést, ha van).
- Visszaadja a meghívó eredményét és adatait a kérelmezőnek.

#### 6. Eseménykezelő vagy ütemező

- Fogadja az adatokat a kérelmezőtől. Az ütemező esetében ezek az adatok információkat tartalmazhatnak a feladat azonnali vagy jövőbeli újraütemezéséhez.

## 11.3. Webszolgáltatások

A webszolgáltatás egy kommunikációs módszer két rendszer között, a mi esetünkben az OTRS és egy távoli rendszer között.

A webszolgáltatás szíve annak beállítása, ahol az van meghatározva, hogy a webszolgáltatás milyen műveleteket hajthat végre belsőleg (művelet), az OTRS kérés milyen műveleteket hajthat végre a távoli rendszeren (meghívók), az adatok hogyan

lesznek átalakítva az egyik rendszerről a másikra (leképezés), és mely protokollon keresztül kerüljön sor a kommunikációra (átvitel).

Az általános felület az a keretrendszer, amely lehetővé teszi webszolgáltatások létrehozását az OTRS-hez egy előre meghatározott módon a már elkészített építőkövek használatával, amelyek egymástól függetlenek és kicserélhetők.

## 11.4. Webszolgáltatás grafikus felülete

A webszolgáltatások grafikus felhasználói felülete (GUI) egy olyan eszköz, amely egy felhasználóbarát és kényelmes felületen teszi lehetővé összetett webszolgáltatás beállítások felépítését. Lehetővé teszi:

- Webszolgáltatások létrehozását és törlését.
- Beállítások importálását és exportálását (YAML fájlformátumban) meglévő webszolgáltatásokhoz.
- Régi beállítások megtekintését, visszaállítását és exportálását a meglévő webszolgáltatásokhoz a webszolgáltatás előzmények képernyőn.
- Az összes kommunikációs napló követését minden webszolgáltatásnál a hibakereső képernyőn.

### 11.4.1. Webszolgáltatás áttekintés

Az adminisztrációs felület fő képernyőjén (a Rendszeradminisztráció dobozban) lévő „Webszolgáltatások” hivatkozás vezet a webszolgáltatások áttekintő képernyőjéhez, ahol lehetősége van a webszolgáltatások beállításainak kezelésére. Hozzáadhat új webszolgáltatásokat vagy megváltoztathatja a meglévők beállításait erről a képernyőről.

Minden egyes webszolgáltatás beállítási képernyőnek egy „kenyérmorzsa” stílusú navigációs útvonala van a képernyő felső részén. Ez a navigációs útvonal azért hasznos, hogy pontosan tudjuk, hogy a webszolgáltatás beállításainak mely részén vagyunk, valamint bármikor lehetővé teszi a felhasználónak a beállítási folyamat bármely részére történő visszalépést (ez a művelet nem fog elmenteni semmilyen változtatást).

### Megjegyzés

Egy új webszolgáltatás létrehozásához nyomja meg a „Webszolgáltatás hozzáadása” gombot, és adja meg a szükséges információkat.

GenericInterface Web Service Management - Overview

Web Services

Actions

Add web service

NAME	DESCRIPTION	REMOTE SYSTEM	PROVIDER TRANSPORT	REQUESTER TRANSPORT	VALIDITY
WebserviceOne	First web service	Any remote system	-	-	valid
WebserviceTwo	-	-	-	-	valid

Ábra: Webszolgáltatások áttekintő.

### 11.4.2. Webszolgáltatás hozzáadása

Az egyetlen kötelező mező ezen a részen a webszolgáltatás „neve”, amelynek egyedinek kell lennie a rendszeren, és nem lehet üresen hagyni. A többi mezők is szükségesek a beállításhoz, mint például a „Hibakeresési küszöbszint” és az „Érvényesség”, de ezek a mezők már ki vannak töltve az alapértelmezett értékkel minden listánál.

A „Hibakeresési küszöbszint” alapértelmezett értéke a „Hibakeresés”. Ha ilyen módon állítjuk be, akkor az összes kommunikációs napló regisztrálva lesz az adatbázisban.

Minden későbbi hibakeresési küszöbszint érték korlátozóbb és eldobja az annál alacsonyabb rendű kommunikációs naplókat, mint amely a rendszeren be van állítva.

## A hibakeresési küszöbszint szintjei (az alacsonyabtból a magasabbig)

- Hibakeresés
- Információ
- Értesítés
- Hiba

Lehetséges a hálózati átviteli protokoll meghatározása is az „OTRS mint szolgáltató” és az „OTRS mint kérelmező” szakaszoknál.

Kattintson a „Mentés” gombra az új webszolgáltatás regisztrálásához az adatbázisba, vagy kattintson a „Mégse” gombra a művelet eldobásához. Most vissza fog térni a webszolgáltatás áttekintő képernyőjéhez.

Ha már rendelkezik egy YAML-formátumú webszolgáltatás beállítófájjal, akkor rákattinthat a „Webszolgáltatás importálása” gombra a képernyő bal oldalán. A webszolgáltatások importálásával kapcsolatos további információkért nézze meg a következő „Webszolgáltatás megváltoztatása” szakaszt.

## Megjegyzés

Egy webszolgáltatás megváltoztatásához vagy további részletek hozzáadásához kattintson a webszolgáltatás nevére a webszolgáltatás áttekintő képernyőjén.

**GenericInterface Web Service Management - Add**

» Web Services » New Webservice

**Actions**

Go to overview

Import web service

**Hint**

After you save the configuration you will be redirected again to the edit screen.  
If you want to return to overview please click the "Go to overview" button.

**General**

Name:  Debug threshold:

Description:  Validity:

Remote system:

**OTRS as provider**

In provider mode, OTRS offers web services which are used by remote systems.

**Settings**

Network transport:

**Operations**

Operations are individual system functions which remote systems can request.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

**OTRS as requester**

In requester mode, OTRS uses web services of remote systems.

**Settings**

Network transport:

**Invokers**

Invokers prepare data for a request to a remote web service, and process its response data.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

**Save**

Save or Cancel

Ábra: Webszolgáltatások hozzáadása.

### 11.4.3. Webszolgáltatás megváltoztatása

Ezen a képernyőn függvények teljes készlete van egy webszolgáltatás minden részének kezeléséhez. A bal oldalon a művelet oszlopban néhány gombot találhat, amelyek lehetővé teszik az összes lehetséges művelet végrehajtását egy webszolgáltatáson:

- Webszolgáltatás klónozása.
- Webszolgáltatás exportálása.
- Webszolgáltatás importálása.
- Beállítási előzmények.
- Webszolgáltatás törlése.
- Hibakereső.

#### Megjegyzés

A „Beállítási előzmények” és a „Hibakereső” különböző képernyőkre fogja vezetni.

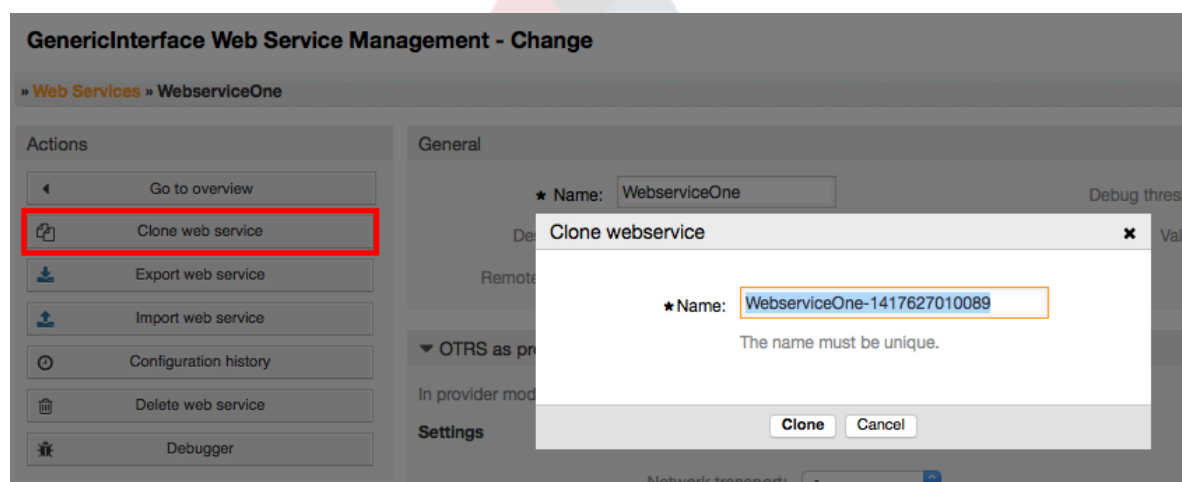
#### 11.4.3.1. Webszolgáltatás klónozása

Egy webszolgáltatás klónozásához a „Webszolgáltatás klónozása” gombra kell kattintania. Egy párbeszédablak fog megjelenni, ahol használhatja az alapértelmezett nevet vagy beállíthat egy új nevet a (klónozott) webszolgáltatáshoz.

#### Megjegyzés

*Ne feledje*, hogy a webszolgáltatás nevének egyedinek kell lennie a rendszeren belül.

Kattintson a „Klónozás” gombra a webszolgáltatás klónjának létrehozásához vagy a „Mégse” gombra a párbeszédablak bezárásához.



Ábra: Webszolgáltatás klónozása.

#### 11.4.3.2. Webszolgáltatás exportálása

A „Webszolgáltatás exportálása” gomb lehetőséget ad a jelenlegi webszolgáltatás beállításainak kiírására egy YAML-fájlba, annak letöltésére és eltárolására a

fájlrendszerén. Ez különösen akkor lehet hasznos, ha át szeretné költöztetni a webszolgáltatást az egyik kiszolgálóról a másikra, például a tesztkörnyezetből a produktív rendszerre.

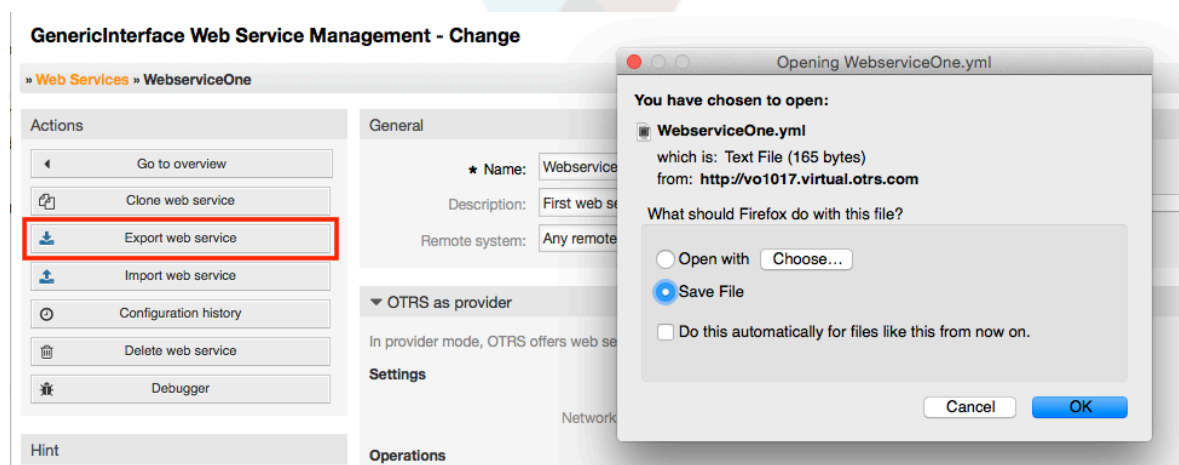
## Figyelem

A webszolgáltatás beállításaiiban tárolt összes jelszó egyszerű szöveges formátumban lesz exportálva.

Közvetlenül a „Webszolgáltatás exportálása” gombra kattintás után a böngészője mentési párbeszédablaka fog megjelenni, akárcsak amikor egy fájl letöltési hivatkozására kattint egy weboldalon.

## Megjegyzés

Az egyes operációs rendszereken minden böngészőnek saját mentési párbeszédablak képernyője és stílusa van. A böngészőtől és annak beállításától függően lehetséges, hogy nem jelenik meg párbeszédablak, és a fájl az alapértelmezett könyvtárba lesz elmentve a fájlrendszeren. Nézze meg a böngészője dokumentációját a konkrét utasításokért, ha szükséges.



Ábra: Webszolgáltatások exportálása.

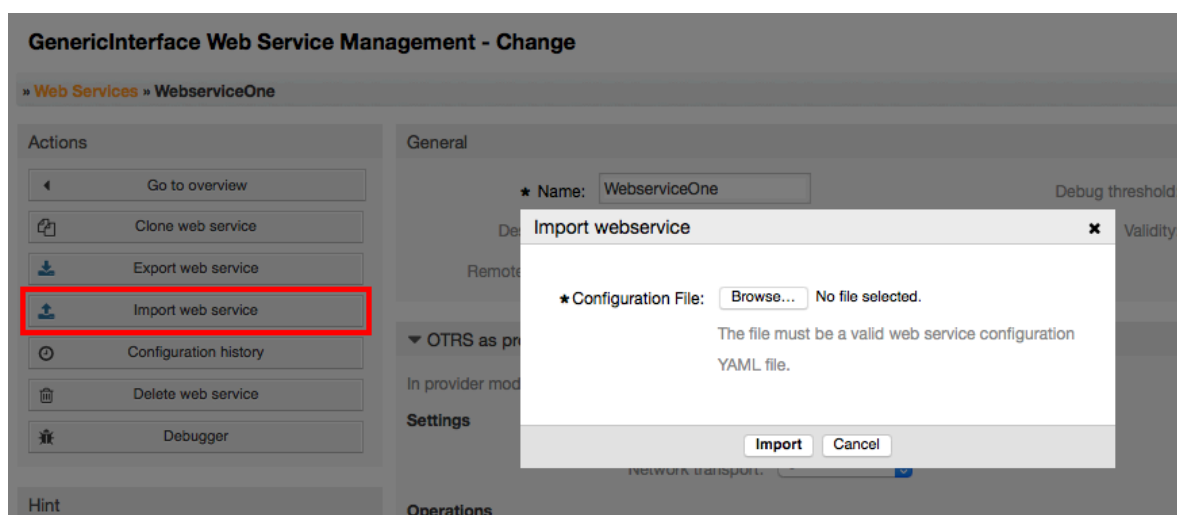
### 11.4.3.3. Webszolgáltatás importálása

Egy érvényes webszolgáltatás beállító YAML-fájl szükséges a webszolgáltatás importálása funkció használatához. Kattintson a „Webszolgáltatás importálása” gombra, és tallózzon rá a beállítófájltra vagy adja meg a teljes útvonalat a beviteli dobozban.

Kattintson az „Importálás” gombra egy új webszolgáltatás létrehozásához egy fájlból vagy a „Mégse” gombra a párbeszédablak bezárásához.

## Megjegyzés

A webszolgáltatás neve a beállítófájl nevéből lesz átvéve (például ha a fájl neve SajátWebszolgáltatás.yml, akkor a kapott webszolgáltatás SajátWebszolgáltatás elnevezésű lesz). Ha egy ugyanolyan nevű webszolgáltatás van regisztrálva a rendszeren, mint amelyet importálni szeretne, akkor a rendszer a webszolgáltatás megváltoztatása képernyőre fogja vezetni, hogy megváltoztathassa az importált webszolgáltatás nevét.



Ábra: Webszolgáltatások importálása.

#### 11.4.3.4. Webszolgáltatás előzmények

A webszolgáltatás beállításain végzett minden változtatás új bejegyzést hoz létre a webszolgáltatás előzményeiben (mint egy napló). A webszolgáltatás előzmények képernyő egy webszolgáltatás összes beállítási verziójának listáját jeleníti meg. A „Beállítási előzmények listája” részen lévő minden egyes sor (verzió) egy önálló módosítást képvisel a webszolgáltatás előzményeiben.

Kattintson a sorok egyikére a teljes beállítás megjelenítéséhez, ahogy az egy adott dátumkor vagy időpontban volt. A beállítás ennek a képernyőnek az „Előzményrészletek” szakaszában lesz megjelenítve. Itt is lehetősége van a kijelölt webszolgáltatás-beállítás verziójának exportálására vagy annak a verzióknak a visszaállítására a jelenlegi webszolgáltatás beállításaihoz.

A „Webszolgáltatás-beállítás exportálása” pontosan úgy viselkedik mint a webszolgáltatás megváltoztatásának képernyőjén lévő „Webszolgáltatás exportálása” funkció. További információkért nézze meg azt a szakaszt.

Ha a jelenlegi webszolgáltatásra történő váltás nem az elvárt módon működik, és nem könnyű a változtatásokat kézzel visszaállítani, akkor rákattinthat a „Webszolgáltatás-beállítás visszaállítása” gombra. Ez meg fog nyitni egy párbeszédablakot azt kérdezve, hogy biztos-e a webszolgáltatás-beállítás visszaállításában. Kattintson a „Webszolgáltatás-beállítás visszaállítása” gombra ezen a párbeszédablakon a jelenlegi beállítás lecseréléséhez a kijelölt verzióra, vagy kattintson a „Mégse” gombra a párbeszédablak bezárásához.

### Figyelem

Ne feledje, hogy a webszolgáltatás beállításaihoz tárolt összes jelszó egyszerű szöveges formátumban lesz exportálva.

Legyen óvatos egy beállítás visszaállításakor, mert ez a folyamat visszafordíthatatlan.



### GenericInterface Configuration History for Web Service WebserviceOne

» Web Services » WebserviceOne » History

**Actions**

◀ Go back to Web Service

---

**Hint**

Here you can view older versions of the current web service's configuration, export or even restore them.

**Configuration History List**

6	2014-12-03 18:33:43
5	2014-12-03 18:32:50
4	2014-12-03 18:32:21
3	2014-12-03 18:31:48
2	2014-12-02 02:35:52
1	2014-12-02 02:33:25

Select a single configuration version to see its details.

---

**History Details: Version 6, 2014-12-03 18:33:43**

Export web service configuration | Restore web service configuration

```

---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
  TestMode: '0'
Description: First web service
Provider:
  Operation:
    TicketGet:
      Description: Testing
      MappingInbound:
        Type: Simple
      MappingOutbound:
        Type: Simple
      Type: Ticket::TicketGet
  Transport:
    Config:
      Authentication: {}
      MaxLength: '2048'
      Namespace: Provider Transport
      Type: HTTP::SOAP
    RemoteSystem: Any remote system
  Requester:
    Transport:
      Config:
        Authentication: {}
        Encoding: ''
        Endpoint: http://local.otrs.com:8000/Webservice/Example
        Namespace: http://www.otrs.com/GenericInterface/actions
        SOAPAction: Yes
        SOAPActionSeparator: '#'
      Type: HTTP::SOAP
          
```

Ábra: Webszolgáltatás előzmények.

### 11.4.3.5. Webszolgáltatás törlése

Néha szükséges egy webszolgáltatást teljesen törölni. Ennek elvégzéséhez kattintson a „Webszolgáltatás törlése” gombra, és egy új párbeszédablak fog megjelenni egy megerősítés kéréséhez.

Kattintson a „Törlés” gombra a webszolgáltatás eltávolításának megerősítéséhez vagy a „Mégse” gombra a párbeszédablak bezárásához.

## Figyelem

Egy webszolgáltatás törlése nem vonható vissza, ezért legyen óvatos egy webszolgáltatás törlésekor.

**GenericInterface Web Service Management - Change**

» Web Services » WebserviceOne

**Actions**

◀ Go to overview

📄 Clone web service

📄 Export web service

📄 Import web service

🕒 Configuration history

**🗑 Delete web service**

🔧 Debugger

**General**

★ Name: WebserviceOne

Debug threshold: ...

RemoteSystem: ...

OTRS as provider: ...

In provider mode, OTRS offers web services which are used by remote systems.

**Settings**

Network transport: HTTP::SOAP

**Delete webservice** ✕

⚠ Do you really want to delete this web service?

Cancel Delete

Ábra: Webszolgáltatás törlése.

### 11.4.3.6. Webszolgáltatás hibakereső

A hibakereső tárolja egy webszolgáltatás naplóját. A hibakereső ablakban nyomon követheti az összes webszolgáltatás kommunikációt, mind a szolgáltató, mind a kérelmező típusokat.

Amikor ez a képernyő megjelenik, akkor a kéréslista elkezd betölteni. Miután a lista teljesen ki van töltve, akkor kiválaszthatja a sorok egyikét (amely egy kommunikációs sorozatot jelent) annak részleteinek ellenőrzéséhez. Ezek a részletek fognak megjelenni egy lenti dobozban.

A képernyő jobb oldalán lévő szűrő használatával szűkítheti a kommunikációs listát. A következőkre szűrhet:

- Kommunikáció típusa (szolgáltató vagy kérelmező)
- Dátum: egy bizonyos dátum előtt és/vagy után
- A távoli IP-cím
- Ezek bármilyen kombinációja

Miután a szűrőbeállítások beállításra kerültek, nyomja meg a „Frissítés” gombot, és egy új lista lesz megjelenítve a keresési feltétek szerint.

#### Megjegyzés

A szűrőknél a keresési feltételektől függően az új lista eredmények nélkül is visszatérhet.

A képernyő bal oldalán a művelet oszlop alatt kiválaszthatja a „Vissza a webszolgáltatáshoz” lehetőséget, vagy törölheti a hibakereső naplóját a „Törlés” gomb megnyomásával. Ez egy párbeszédablakot fog megnyitni, amely arra kéri, hogy erősítse meg a napló törlését. Kattintson a „Törlés” gombra a párbeszédablakon a művelet végrehajtásához, vagy kattintson a „Mégse” gombra a párbeszédablak bezárásához.

A „Kérésrészletek” szakaszban láthatja a kijelölt kommunikáció összes részletét. Itt nyomon követheti a teljes folyamatot, és ellenőrizheti a lehetséges hibákat vagy jóváhagyhatja a sikeres válaszokat.

## GenericInterface Debugger for Web Service GenericTicketConnectorSOAP

» Web Services » GenericTicketConnectorSOAP » Debugger

Actions

Go back to web service

Clear

Request List

TYPE	TIME	REMOTE IP
Provider	2014-12-03 18:54:28	000.000.000.0
Provider	2014-12-03 18:54:34	000.000.000.0
Provider	2014-12-03 18:54:38	000.000.000.0
Provider	2014-12-03 18:54:39	000.000.000.0

Filter by type:

Filter from: 12 / 12 / 2013

Filter to: 12 / 03 / 2014

Filter by remote IP:

Select a single request to see its details.

Refresh

---

Request Details

Communication sequence started (2014-12-03 18:54:35, debug)

Received data by provider from remote system (2014-12-03 18:54:35, debug)

```

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:tic="http://www.otrs.org/TicketConnec
<soapenv:Header/>
<soapenv:Body>
<TicketGet>
<i--You have a CHOICE of the next 3 items at this level-->
<i--Optional:-->
<tic:UserLogin>stefan.bedorf</tic:UserLogin>
<i--Optional:-->
<tic:Password>MyPwd</tic:Password>
<i--1 or more repetitions:-->
<tic:TicketID>1</tic:TicketID>
<i--Optional:-->
<tic:DynamicFields></tic:DynamicFields>
<i--Optional:-->
<tic:Extended>1</tic:Extended>
<i--Optional:-->
<tic:AllArticles>1</tic:AllArticles>
<tic:Attachments>1</tic:Attachments>
</TicketGet>
</soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
  
```

Detected operation 'TicketGet' (2014-12-03 18:54:35, debug)

No data provided

Incoming data before mapping (2014-12-03 18:54:35, debug)

```

$VAR1 = {
  'AllArticles' => '1',
  'Attachments' => '1',
  'DynamicFields' => '',
  'Extended' => '1',
  'Password' => 'MyPwd',
  'TicketID' => '1',
  'UserLogin' => 'stefan.bedorf'
};
  
```

Outgoing data before mapping (2014-12-03 18:54:35, debug)

Returning provider data to remote system (HTTP Code: 200) (2014-12-03 18:54:35, debug)

Ábra: Webszolgáltatás hibakereső.

### 11.4.3.7. Webszolgáltatás-beállítás megváltoztatása

A webszolgáltatás megváltoztatása képernyőre visszatérve most át fogjuk tekinteni annak jobb oldalát. Itt lehetőségünk van a webszolgáltatás összes általános adatának módosítására, mint például név, leírás, hibakeresési küszöbszint, stb. Van itt további két szakasz is lent, amely lehetővé teszi számunkra bizonyos paraméterek módosítását az „OTRS mint szolgáltató” és az „OTRS mint kérelmező” kommunikációs típusoknál.

A webszolgáltatás beállítását el kell menteni minden egyes szinten. Ez azt jelenti, hogy ha egy beállítás megváltozik, akkor az egyéb, a beállítás mélyebb részeire mutató hivatkozások le lesznek tiltva arra kényszerítve Önt, hogy elmentse a jelenlegi beállítási szintet. A mentés után a letiltott hivatkozások ismét újra engedélyezve lesznek, lehetővé téve a beállítás folytatását.

Az „OTRS mint szolgáltató” szakasznál lehetséges a hálózati átviteli protokoll megadása vagy beállítása. Csak azok a hálózati átviteli háttérprogramok vannak megjelenítve a listában, amelyek regisztrálva vannak. A hálózati átvitel beállításához kattintson a „Beállítás” gombra. Lehetőség van új műveletek hozzáadásához is ebben a dobozban. Ehhez válassza ki az elérhető műveletek egyikét a „Művelet hozzáadása” listából. Ez a művelet beállítása képernyőre fogja vezetni. Az új művelet mentése után az a fenti táblázatban lesz felsorolva.

Az „OTRS mint kérelmező” nagyon hasonló az előzőhöz, de a „műveletek” helyett itt meghívókat adhat hozzá.

Kattintson a „Mentés” gombra a webszolgáltatás mentéséhez és a beállítás folytatásához, a „Mentés és befejezés” gombra a mentéshez és a webszolgáltatás áttekintő képernyőjéhez való visszatéréshez, vagy a „Mégse” gombra a jelenlegi beállítási szint változtatásainak eldobásához és a webszolgáltatás áttekintő képernyőjéhez való visszatéréshez.

#### GenericInterface Web Service Management - Change

» Web Services » GenericTicketConnectorSOAP

**Actions**

- [Go to overview](#)
- [Clone web service](#)
- [Export web service](#)
- [Import web service](#)
- [Configuration history](#)
- [Delete web service](#)
- [Debugger](#)

**Hint**

After you save the configuration you will be redirected again to the edit screen.  
If you want to return to overview please click the "Go to overview" button.

**General**

★ Name:       Debug threshold:

Description:       Validity:

Remote system:

---

**OTRS as provider**

In provider mode, OTRS offers web services which are used by remote systems.

**Settings**

Network transport:

**Operations**

Operations are individual system functions which remote systems can request.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
SessionCreate	Creates a Session	Session::SessionCreate	-	-
TicketCreate	Creates a Ticket	Ticket::TicketCreate	-	-
TicketGet	Retrieve Ticket data	Ticket::TicketGet	-	-
TicketSearch	Search for Tickets	Ticket::TicketSearch	-	-
TicketUpdate	Updates a Ticket	Ticket::TicketUpdate	-	-

Add Operation:

---

**OTRS as requester**

In requester mode, OTRS uses web services of remote systems.

**Settings**

Network transport:

**Invokers**

Invokers prepare data for a request to a remote web service, and process its response data.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

Add Invoker:

---

**Save**

or  or

Ábra: Webszolgáltatások megváltoztatása.

## Megjegyzés

A többi általános felület beállítási képernyőhöz hasonlóan - mint például a hálózati átvitel, művelet, meghívó és leképezés - a kezdeti beállítás (hozzáadás) képernyő csak két lehetőséget fog megjeleníteni: „Mentés” és „Mégse”. Ha a beállítást újra meglátogatja, akkor egy új „Mentés és befejezés” lehetőség fog megjelenni. Ennek a funkciónak a viselkedése lentebb van meghatározva.

A „Mentés” el fogja tárolni a jelenlegi beállítási szintet az adatbázisban, és vissza fog térni az előző képernyőre a változtatások áttekintéséhez vagy a mélyebb beállítások konfigurálásához.

A „Mentés és befejezés” el fogja tárolni a jelenlegi beállítási szintet az adatbázisban, és vissza fog térni az előző képernyőre a beállítási hierarchiában (a közvetlenül fölötte lévő beállítási szintre).

A „Mégse” el fog dobni minden beállítási változtatást a jelenlegi beállítási szintnél, és vissza fog térni az előző képernyőre a beállítási hierarchiában.

### 11.4.3.7.1. Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele

A jövőben az elérhető hálózati átvitelek listája meg lesz növelve. Jelenleg csak a „HTTP::SOAP” és a „HTTP::REST” átvitelek érhetők el. Minden átvitelnek különböző beállítási lehetőségei vannak a beállításához, és különböző előtétprogram modulokat használhatnak azok beállításához.

Nagyon egyszerű a „HTTP::SOAP” protokoll szolgáltatóként történő beállítása. Csak két beállítás van: „Névtér” és „Legnagyobb üzenethossz”. Ezek a mezők kötelezők. Az első egy URI a SOAP metódusokhoz történő környezet adásához csökkentve a félreérthetőséget, és a második egy olyan mező, ahol megadhatja a SOAP üzenetek legnagyobb méretét (bájtban), amelyet az OTRS fel fog dolgozni.

GenericInterface Transport HTTP::SOAP for Web Service GenericTicketConnectorSOAP

» Web Services » GenericTicketConnectorSOAP » Provider Transport HTTP::SOAP

Actions	Network transport
<p>Go back to web service</p>	<p>Properties</p> <p>Type: HTTP::SOAP</p> <p>* Namespace: <input type="text" value="http://www.otrs.com/TicketConnector/"/></p> <p><small>URI to give SOAP methods a context, reducing ambiguities. e.g urn:otrs-com:soap:functions or http://www.otrs.com/GenericInterface/actions</small></p> <p>* Maximum message length: <input type="text" value="10000000"/></p> <p><small>Here you can specify the maximum size (in bytes) of SOAP messages that OTRS will process.</small></p> <p>Save or Save and finish or Cancel</p>

Ábra: Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele HTTP::SOAP.

A „HTTP::REST” esetén a beállítás egy kissé bonyolultabb lehet, mivel az dinamikusan nő minden beállított műveletnél az „Útvonal leképezés a <Műveletnév> művelethez:” és az „Érvényes kérési módszerek a <Műveletnév> művelethez:” beállítások hozzáadásával a „Legnagyobb üzenethossz:” és az „Életben tartás küldése:” alapértelmezett átviteli beállításokhoz.

- Útvonal leképezés a „<Műveletnév>” művelethez:

Ebben a beállításban egy erőforrás útvonala van beállítva. Ezt az útvonalat a webszolgáltatás igényei szerint kell meghatározni figyelembe véve, hogy az útvonal a HTTP kérési módszerrel együtt határozza meg a végrehajtandó általános felületi műveletet.

Az útvonal tartalmazhat változókat „:<Változónév>” formájában. Minden útvonalszöveg, amely megfelel a változónév pozícióján, hozzá lesz adva a kérés hasznos terhéhez az ebben a beállításban meghatározott változónév használatával.

Példák:

Útvonal leképezés: /Eroforras

- Érvényes kérések:

http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras

http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras?  
Param1=Egy

- Érvénytelen kérések:

http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/  
MasikEroforras`

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/  
MasikEroforras?Param1=Egy`

Útvonal leképezés: `/Eroforras/:ID`

- Érvényes kérések:

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/1`

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/1?  
Param1=Egy`

Mindkét esetben az ID = 1 lesz elküldve a műveletnek a hasznos teher részeként. A második esetben a Param1 = Egy is hozzá lesz adva. A HTTP kérés módszertől függően egyéb paraméterek is hozzá lesznek adva, ha azok JSON szöveggént érkeznek a kérés fejlécében.

- Érvénytelen kérések:

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras`

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras?  
Param1=Egy`

Útvonal leképezés: `/Eroforras/EgyebEroforras/:ID/:Szin`

- Érvényes kérések:

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/  
MasikEroforras/1/Piros`

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/  
MasikEroforras/123/Kek?Param1=Egy`

Az első példában ID = 1 és Szin = Piros, míg a másodikban ID = 123 és Szin = Kek.

- Érvénytelen kérések:

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/1`

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/  
MasikEroforras/1`

`http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/  
MasikEroforras/1?Param1=Egy`

Az első példában a „/MasikEroforras” útvonal része, valamint a :Szin változó hiányzik. A második példában csak a :Szin változó hiányzik.

- Érvényes kérés módzerek a „<Műveletnév>” művelethez:

A HTTP kérés módzerek az útvonal leképezéssel együtt használandó művelet meghatározásához. Lehetséges lehetőségek: CONNECT, DELETE, GET, HEAD, OPTIONS, PATCH, POST, PUT és TRACE.

Teljesen különböző műveletek is megoszthatják pontosan ugyanazt a leképezési útvonalat, de a kérés módzereknek egyedinek kell lennie minden egyes műveletnél azért, hogy minden kérésnél helyesen meghatározható legyen a használandó művelet.

**GenericInterface Transport HTTP::REST for Web Service WebserviceOne**

» Web Services » WebserviceOne » Provider Transport HTTP::REST

**Actions**

**Network transport**  
**Properties**

Type: HTTP::REST

★ Route mapping for Operation 'TicketGet':

Define the route that should get mapped to this operation. Variables marked by a ':' will get mapped to the entered name and passed along with the others to the mapping. (e.g. /Ticket/:TicketID).

Valid request methods for Operation 'TicketGet':

-  
 CONNECT  
 DELETE  
 GET

Limit this Operation to specific request methods. If no method is selected all requests will be accepted.

★ Maximum message length:

Here you can specify the maximum size (in bytes) of REST messages that OTRS will process.

★ Send Keep-Alive:

This configuration defines if incoming connections should get closed or kept alive.

or

Ábra: Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele HTTP::REST.

### 11.4.3.7.2. Webszolgáltatás művelete

Azokat a tevékenységeket, amelyeket akkor lehet végrehajtani, amikor az OTRS-t szolgáltatóként használja, „Műveleteknek” hívják. Minden művelet egy vezérlőhöz tartozik. A vezérlők műveletek vagy meghívók gyűjteményei. Normális esetben az azonos vezérlőtől származó műveleteknek hasonló beállításokra van szükségük, és ugyanazon a beállítási párbeszédablakon osztoznak. Azonban az egyes műveleteknek lehetnek független beállítási párbeszédablakaik is, ha szükséges.

A név, a leírás, a háttérprogram és a leképezések azok a mezők, amelyek normális esetben minden egyes műveletnél megjelennek, de egyéb speciális mezők jelenhetnek meg a nem alapértelmezett beállítási párbeszédablakokban, hogy teljesítsék a művelet különleges szükségleteit.

Normális esetben két leképezés-beállítási szakasz van minden egyes műveletnél: egy a bejövő adatokhoz, és egy másik a kimenő adatokhoz. Különböző leképezési típusokat (háttérprogramokat) választhat minden egyes leképezési irányhoz, mivel a beállításai függetlenek egymástól, valamint függetlenek a művelet háttérprogramjától is. A normál és leggyakoribb gyakorlat az, hogy a művelet ugyanazt a leképezési típust használja mindkét esetben (fordított beállítással). A teljes leképezési beállítás külön képernyőn végezhető el, amely a leképezési típustól függ.

A művelet háttérprogramja előre ki van töltve és nem szerkeszthető. Akkor fogja látni ezt a paramétert, amikor kiválasztja a műveletet a webszolgáltatás szerkesztési képernyőjén. Ez a mező csak tájékoztató.

A képernyő bal oldalán lévő művelet oszlopban a következő lehetőségei vannak: „Vissza a webszolgáltatáshoz” (az összes változtatás eldobása a legutóbbi mentés óta) és „Törlés”. Ha az utóbbira kattint, akkor egy párbeszédablak fog megnyílni, és azt fogja kérdezni, hogy el szeretné-e távolítani a műveletet. Kattintson a „Törlés” gombra a művelet és annak beállításai eltávolításának megerősítéséhez, vagy a „Mégse” gombra a törlés párbeszédablak bezárásához.

## Change Operation TicketGet of Web Service WebserviceOne

» Web Services » WebserviceOne » Change operation TicketGet

Actions

◀ Go back to web service

🗑 Delete

Operation Details

★ Name:   
The name is typically used to call up this web service operation from a remote system.

Description:

Mapping for incoming request data:    
The request data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data OTRS expects.

Operation backend:   
This OTRS operation backend module will be called internally to process the request, generating data for the response.

Mapping for outgoing response data:    
The response data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the remote system expects.

or  or

Ábra: Webszolgáltatás művelete.

### 11.4.3.7.3. Webszolgáltatás kérelmezőjének hálózati átvitele

A hálózati átvitel beállítása a kérelmezőnél hasonló a szolgáltatónál lévő beállításhoz. A kérelmező „HTTP::SOAP” hálózati átvitelénél több beállítandó mező található.

A „Végpont” (a távoli rendszer webszolgáltatás felületének URI-ja a kérések fogadásához) és a „Névtér” mezőktől eltekintve, amelyek kötelező mezők, a következőket is megadhatja:

- Kódolás (mint például utf-8, latin1, iso-8859-1, cp1250, stb.) a SOAP üzeneteknél.
- SOAPAction fejléc: ezt egy üres vagy kitöltött SOAPAction fejléc küldéséhez használhatja. Állítsa „Nem” értékre, és a SOAPAction fejléc a SOAP üzenetnél egy üres szöveg lesz, vagy állítsa „Igen” értékre a SOAP művelet Névtér#Művelet formában történő elküldéséhez, és határozza meg az elválasztót (tipikusan „/” a .Net webszolgáltatásoknál és „#” REST esetén).
- Hitelesítés: a hitelesítési mechanizmus beállításához. Állítsa „-” értékre, hogy semmilyen hitelesítést se használjon, vagy válasszon egyet a listából, és meg fog jelenni a részletek mező.

## Megjegyzés

Jelenleg csak a „BasicAuth” (HTTP) hitelesítési mechanizmus van megvalósítva. A távoli rendszer beállításától függően eldöntheti, hogy használja-e vagy sem. Ha használja, akkor meg kell adnia a felhasználónevet és jelszót a távoli rendszerhez való hozzáféréshez.

## Figyelem

Ha a hitelesítéshez megad egy jelszót, akkor miután exportálja a webszolgáltatást egy YAML-fájlba, ez a jelszó fel lesz fedve, és egyszerű szöveges formátumban lesz kiírva a YAML-fájlon belül. Legyen tudatában ennek, és tegye meg az óvintézkedéseket, ha szükséges.



**GenericInterface Transport HTTP::SOAP for Web Service WebserviceOne**

» Web Services » WebserviceOne » Requester Transport HTTP::SOAP

Actions

◀ Go back to web service

Network transport

Properties

Type: HTTP::SOAP

★ Endpoint:   
URI to indicate a specific location for accessing a service.  
 e.g. http://local.otrs.com:8000/Webservice/Example

★ Namespace:   
URI to give SOAP methods a context, reducing ambiguities.  
 e.g. urn:otrs-com:soap:functions or http://www.otrs.com/GenericInterface/actions

Encoding:   
The character encoding for the SOAP message contents.  
 e.g. utf-8, latin1, iso-8859-1, cp1250, Etc.

SOAPAction:    
Set to "Yes" to send a filled SOAPAction header.  
 Set to "No" to send an empty SOAPAction header.

SOAPAction separator:    
Character to use as separator between name space and SOAP method.  
 Usually .Net web services uses a "/" as separator.

Authentication:    
The authentication mechanism to access the remote system.  
 A "\*" value means no authentication.

Use SSL Options:    
Show or hide SSL options to connect to the remote system.

or  or

Ábra: Webszolgáltatás kérelmezőjének hálózati átvitele (HTTP::SOAP).

A HTTP::REST esetén ez a beállítás is dinamikusan nő a „Vezérlő leképezés a <Meghívónév> meghívóhoz:” és az „Érvényes kérési parancsok a <Meghívónév> meghívóhoz:” beállításoknak az egyes meghívásokhoz való hozzáadásától függően. A hitelesítés és az SSL beállítások hasonlóak a HTTP::SOAP szakaszban lévőkhöz.

- Gép

A távoli rendszer gépneve vagy IP-címe és portja. Ha nincs port megadva, akkor a 80-as portot használja alapértelmezetten.

- Vezérlő leképezés a „<Meghívónév>” meghívóhoz:

Ebben a beállításban egy erőforrás útvonala van beállítva. Ezt az útvonalat a távoli webszolgáltatás igényei szerint kell meghatározni, és követni kell annak meghatározását.

Az útvonal tartalmazhat változókat „:<Változónév>” formájában. Minden változónév, amely illeszkedik az (elküldendő) jelenlegi adatokra, ki lesz cserélve a megfelelő adatértékkel. Ezek az illesztett változónevek és értékek el lesznek távolítva a jelenlegi adatokból. A HTTP kérési parancstól függően a megmaradó adatok elküldhetők JSON-szöveggként a kérés törzsében, vagy lekérdezési paraméterekként az URI-n belül.

Példák:

A következő adatoknál: Valtozo1 = Egy, Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy.

Vezérlő leképezés: /Eroforras

- A cserék után:

/Eroforras

- Megmaradó adatok:

Valtozo1 = Egy, Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy

Vezérlő leképezés: /Eroforras/:Valtozo1

- A cserék után:

/Eroforras/Egy

- Megmaradó adatok:

Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy

Vezérlő leképezés: /Eroforras/:Valtozo1?Param1=:Valtozo2&Valtozo3=:Valtozo3

- A cserék után:

/Eroforras/Egy?Param1=Kettő&Valtozo3=Három

- Megmaradó adatok:

Valtozo4 = Négy

- Érvényes kérési parancsok a „<Meghívónév>” meghívóhoz:

Ez határozza meg a használandó HTTP kérési módszert, a lehetséges lehetőségek: CONNECT, DELETE, GET, HEAD, OPTIONS, PATCH, POST, PUT és TRACE. Ha nincs parancs kiválasztva, akkor az alapértelmezett parancsot használja.

- Alapértelmezett parancs

Tartalékként van használva a meghatározott kérési parancs nélküli összes meghívónál.

**GenericInterface Transport HTTP::REST for Web Service WebserviceOne**

» Web Services » WebserviceOne » Requester Transport HTTP::REST

Actions

[Go back to web service](#)

Network transport

Properties

Type: HTTP::REST

★ Host:   
Remote host URL for the REST requests.  
 e.g https://www.otrs.com:10745/api/v1.0 (without trailing backslash)

Default command:   
The default HTTP command to use for the requests.

Authentication:   
The authentication mechanism to access the remote system.  
 A "\*" value means no authentication.

★ User:   
The user name to be used to access the remote system.

Password:   
The password for the privileged user.

Use SSL Options:   
Show or hide SSL options to connect to the remote system.

or

Ábra: Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele HTTP::REST.

#### 11.4.3.7.4. Webszolgáltatás meghívója

Azokat a tevékenységeket, amelyeket akkor lehet végrehajtani, amikor az OTRS-t kérelmezőként használja, „Meghívóknak” hívják. Minden meghívó egy vezérlőhöz tartozik (a vezérlők műveletek vagy meghívók gyűjteményei). Általában az azonos vezérlőtől származó meghívóknak hasonló beállításokra van szükségük, és ugyanazon a beállítási

párbeszédablakokon osztoznak. Az egyes meghívóknak lehetnek független beállítási párbeszédablakaik is, ha szükséges.

A név, a leírás, a háttérprogram és a leképezések azok a mezők, amelyek normális esetben minden egyes meghívónál megjelennek. Továbbá az eseményaktiválók listája és egyéb speciális mezők jelenhetnek meg a nem alapértelmezett beállítási párbeszédablakokban, hogy teljesítsék a meghívó speciális szükségleteit.

Normális esetben két leképezés-beállítási szakasz van minden egyes meghívónál: egy a bejövő adatokhoz, és egy másik a kimenő adatokhoz. Különböző leképezési típusokat (háttérprogramokat) választhat minden egyes leképezési irányhoz, mivel a beállításai függetlenek egymástól, valamint függetlenek a meghívó háttérprogramjától is. A normál és leggyakoribb gyakorlat az, hogy a meghívó ugyanazt a leképezési típust használja mindkét esetben, fordított beállítással. A teljes leképezési beállítás külön képernyőn végezhető el, amely a leképezési típustól függ.

A meghívó háttérprogramja előre ki van töltve és nem szerkeszthető. Akkor fogja látni ezt a paramétert, amikor kiválasztja a meghívót a webszolgáltatás szerkesztési képernyőjén. Ez a mező csak tájékoztató.

Az eseményaktiválók az OTRS-en belüli események, mint például „TicketCreate”, „ArticleSend”, stb. Ezek szerepelhetnek aktiválókként a meghívó végrehajtásához. Minden meghívónak legalább egy regisztrált eseményaktiválóval kell rendelkeznie, különben a meghívó hasznavehetetlen lesz, mert sosem lesz meghívva. Az eseményaktiválók aszinkron tulajdonsága határozza meg, hogy az OTRS folyamat fogja-e kezelni a meghívót, vagy hogy az OTRS ütemezőre lesz-e delegálva.

## Megjegyzés

Az OTRS ütemező egy külön folyamat, amely feladatokat hajt végre a háttérben. Ennek használatával maga az OTRS folyamat nem lesz érintett, ha a távoli rendszernek hosszú ideig tart válaszolni, ha nem érhető el, vagy hálózati problémák vannak. Ha nem használja az ütemezőt, akkor a webszolgáltatások használata lelassíthatja vagy válaszképtelenné teheti az OTRS keretrendszert. Ezért erősen ajánlott az aszinkron eseményaktiválók használata, amilyen gyakran csak lehetséges.

Egy eseményaktiváló hozzáadásához először válassza ki az eseménycsaládot az első listából, majd az eseménynevet a második listából, ezután állítsa be az aszinkron tulajdonságot (ha nincs bejelölve, akkor az azt jelenti, hogy az eseményaktiváló nem lesz aszinkron), és végül kattintson a plusz gombra. Egy új eseményaktiváló lesz létrehozva, és figyelni fog a meghívó „Eseményaktiválók” listáján.

Egy eseményaktiváló törléséhez egyszerűen keresse meg a törlendő eseményaktiválót az „Eseményaktiválók” listájában, és kattintson a kuka ikonra a sor végén. Ez meg fog nyitni egy párbeszédablakot, amely azt kérdezi, hogy biztosan törölni szeretné-e az eseményaktiválót. Kattintson a „Törlés” gombra az eseményaktiváló eltávolításához a listából, vagy a „Mégse” gombra a párbeszédablak bezárásához.

A képernyő bal oldalán lévő művelet oszlopban a következő lehetőségei vannak: „Vissza a webszolgáltatáshoz” (az összes változtatás eldobása a legutóbbi mentés óta) és „Törlés”. Ha az utóbbira kattint, akkor egy párbeszédablak fog felbukkanni, és azt fogja kérdezni, hogy el szeretné-e távolítani a meghívót. Kattintson a „Törlés” gombra a meghívó és annak beállításai eltávolításának megerősítéséhez, vagy a „Mégse” gombra a törlés párbeszédablak bezárásához.

## Change Invoker InvokerOne of Web Service GenericTicketConnectorSOAP

» Web Services » GenericTicketConnectorSOAP » Change Invoker InvokerOne

Actions

Go back to web service

Delete

Invoker Details

**Name:** InvokerOne  
The name is typically used to call up an operation of a remote web service.

**Description:** A short description

**Invoker backend:** Test::TestSimple  
This OTRS invoker backend module will be called to prepare the data to be sent to the remote system, and to process its response data.

**Mapping for outgoing request data:** Simple   
The data from the invoker of OTRS will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the remote system expects.

**Mapping for incoming response data:** Simple   
The response data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the invoker of OTRS expects.

**Event Triggers:**

EVENT	ASYNCHRONOUS	DELETE
TicketCreate	Yes	
TicketMerge	Yes	<input type="button" value="Delete"/>

This invoker will be triggered by the configured events.

**Add Event Trigger:** Ticket  EscalationResponseTimeNotifyBefore   Asynchronous

To add a new event select the event object and event name and click on the "+" button.  
 Asynchronous event triggers are handled by the OTRS Scheduler in background (recommended).  
 Synchronous event triggers would be processed directly during the web request.

or  or

Ábra: Webszolgáltatás meghívója.

### 11.4.3.7.5. Webszolgáltatás leképezése

Vannak olyan esetek, ahol át kell alakítania az adatokat az egyik formátumról egy másik (adatszerkezet leképezése vagy megváltoztatása), mert normális esetben egy webszolgáltatást arra használnak, hogy kölcsönhatásba lépjen egy távoli rendszerrel, amely nagyon valószínű, hogy nem egy másik OTRS rendszer és/vagy nem tudja megérteni az OTRS adatszerkezeteit és értékeit. Ezekben az esetekben néhány vagy az összes adatot meg kell változtatni, és néha még az értékek (kulcsok) neveit is, vagy akár a teljes szerkezetet annak érdekében, hogy egyezzen a másik végen elvárt adatokkal. A feladat végrehajtásához van jelen az általános felület leképező rétege.

Minden egyes távoli rendszernek saját adatszerkezete van, valamint lehetséges új leképezőmodulok létrehozása minden esetre (például van egy személyre szabott leképezőmodul az OTRS keretrendszerrel szállított SAP megoldáskezelőhöz), de ez nem mindig szükséges. A Mapping::Simple modulnak le kell fednie a leképezési szükségletek legtöbbszörét.

## Megjegyzés

Amikor a Mapping::Simple nem fed le egy webszolgáltatás összes leképezési szükségletét, akkor létre kell hozni egy új leképezőmodult. Ha többet szeretne megtudni arról, hogy hogyan hozhatók létre új leképezőmodulok, akkor nézzen utána az OTRS fejlesztői kézikönyvében.

Ez a modul alkalmas arra, hogy alapértelmezett értékeket állítson be az egyes kulcsok vagy értékek leképezéséhez a teljes kommunikációs adatoknál.

A képernyő elején egy általános szakaszt fog látni, ahol azokat az alapértelmezett szabályokat állíthatja be, amelyeket alkalmazni kell az összes leképezetlen kulcsnál és értéknél. Három lehetőség érhető el, ezek a lehetőségek vannak alább felsorolva:

- **Megtartás (változatlanul hagyás):** semmilyen módon sem nyúl a kulcsokhoz vagy értékekhez.

- **Mellőzés (kulcs/érték pár eldobása):** amikor ezt a kulcson alkalmazzák, akkor törli a kulcsot és az értéket, mert amikor egy kulcs törlődik, akkor annak következtében a hozzárendelt érték is törölve lesz. Amikor ezt az értéken alkalmazzák, akkor csak az érték törlődik megtartva a kulcsot, amely most már egy üres értékhez lesz hozzárendelve.
- **Leképezés (a megadott kulcs vagy érték használata alapértelmezettként):** egy meghatározott leképezési szabály nélküli összes kulcs és/vagy érték ezt fogja alapértelmezettként használni. Amikor ezt a lehetőséget választja, akkor egy új szövegmező fog megjelenni az alapértelmezett beállításához.

A „+” gombra kattintva az új kulcstérképénél egy új dobozt fog megjeleníteni egy egyedülálló leképezési beállításhoz. Annyi kulcsleképezést adhat hozzá, amennyi szükséges. Egyszerűen kattintson ismét a „+” gombra, és egy új leképezési doboz fog megjelenni a meglévő alatt. A leképezési dobozokból határozhat meg egy leképezést egy egyedüli kulcshoz a következő lehetőségekkel:

- **Pontos érték(ek):** a régi kulcsszöveg meg lesz változtatva egy újra, ha a régi kulcs pontosan egyezik.
- **Reguláris kifejezés:** a kulcsszöveg le lesz cserélve egy reguláris kifejezési szabályt követve.

Az új értékleképezés „+” gombjának megnyomása egy új sort fog megjeleníteni egy értékleképezéshez. Itt is ugyanazokkal a lehetőségekkel lehetséges szabályok meghatározása az egyes leképezendő értékekhez mint a kulcsleképezésnél (pontos érték vagy reguláris kifejezés). Annyi értéket adhat a leképezéshez, amennyi szükséges, és ha törölni szeretné az egyiküket, akkor kattintson a „-” gombra az egyes leképezési értékek sorában.

A teljes kulcsleképezési szakasz (doboz) törlése is lehetséges. Egyszerűen nyomja meg az egyes dobozok jobb felső sarkában található „-” gombot annál a doboznál, amelyet törölni szeretne.

Ha egy teljes leképezési beállítás törlésére van szüksége: menjen vissza a megfelelő művelet vagy meghívó képernyőjére, keresse meg azt a leképezési irányt, amelyet korábban kiválasztott, és állítsa az értékét „-” értékre, majd mentse el a beállítást a változtatások alkalmazásához.

#### GenericInterface Mapping Simple for Web Service WebserviceOne

» Web Services » WebserviceOne » Operation TicketGet » Simple Mapping for Incoming Data

Actions

◀ Go back to operation

Mapping Simple

Default rule for unmapped keys:  ⌵  
This rule will apply for all keys with no mapping rule.

Default rule for unmapped values:  ⌵  
This rule will apply for all values with no mapping rule.

New key map:

---

▼ Mapping for Key KeyNew ⊖

Key mapping: **★** Map key:  matching the:  ⌵ **★** to new key:

Value mapping: **★** Map value:  matching the:  ⌵ **★** to new value:

⊖

**★** Map value:  matching the:  ⌵ **★** to new value:

⊖

New value map:

Ábra: Webszolgáltatás leképezése.

## 11.5. Webszolgáltatás parancssori felülete

A parancssori felület (CLI) a webszolgáltatásokkal végzett munka gyors módja. Olyan eszközök halmazából áll, amelyeket alapvető műveletek végrehajtásához lehet használni, úgymint:

- Webszolgáltatások létrehozása, frissítése, beolvasása és törlése YAML-fájlok alapján.
- A hibakereső naplójának olvasása szűrőlehetőségekkel.

### Megjegyzés

Nem szükséges a parancssori felület használata a webszolgáltatásokkal végzett munkához. Az adminisztrációs felületbe integrálva képernyők teljes készlete létezik a webszolgáltatás minden részével való kapcsolatba lépéshez. Olvassa el ebben a kézikönyvben megtalálható webszolgáltatás grafikus felületéről szóló szakaszt.

### 11.5.1. Webszolgáltatás-beállítás

A „WebserviceConfig.pl” parancsfájlt azért fejlesztették ki, hogy alapvető, de gyors és hatékony eszközt hozzanak létre a webszolgáltatás beállításával végzett munkához. A következő műveletek végrehajtásához ad képességet:

- Hozzáadás: webszolgáltatások létrehozásához egy YAML-fájl használatával beállítási forrásként.
- Frissítés: egy meglévő webszolgáltatás megváltoztatásához. A beállítások egy eltérő vagy módosított YAML-fájl használatával változtathatók meg.
- Beolvasás: a képernyőn megjelenített jelenlegi webszolgáltatás beállításainak lekéréséhez.
- Listázás: a rendszeren regisztrált összes webszolgáltatás teljes listájának lekéréséhez.
- Törlés: egy webszolgáltatás törléséhez a rendszerről. Legyen óvatos, amikor használja, mert ez a művelet nem vonható vissza.

### Figyelem

Egy webszolgáltatás READ művelete az összes beállítást egyszerű szöveggként fogja megjeleníteni a képernyőn, beleértve az összes eltárolt jelszót is. Legyen tudatában ennek, és tegye meg a szükséges óvintézkedéseket!

Példa: Egy új webszolgáltatás-beállítás létrehozása:

```
shell> OTRS_HOME/bin/otrs.WebserviceConfig.pl -a write -n <webszolgáltatás_neve> -f /  
útvonal/a/yaml/fájlhoz
```

Az „otrs.WebserviceConfig.pl” parancsfájlt a következő kapcsolókkal is használhatja:

- **-a read -i <webszolgáltatás\_azonosító>** - Egy tárolt beállítás beolvasásához.
- **-a write -n <webszolgáltatás\_neve> -f /útvonal/a/yaml/fájlhoz** - Egy új webszolgáltatás létrehozásához.
- **-a write -i <webszolgáltatás\_azonosító> -f /útvonal/a/yaml/fájlhoz** - Egy webszolgáltatás frissítéséhez.

- **-a list** - Az elérhető webszolgáltatások felsorolásához.
- **-a delete -i <webszolgáltatás\_azonosító>** - Egy webszolgáltatás törléséhez.

## 11.5.2. Webszolgáltatás hibakereső

A parancssori felületen keresztül elérhető másik eszköz az „otrs.GenericInterfaceDebugRead.pl” parancsfájl, amely egy felület a webszolgáltatás hibakeresőjének naplóbejegyzéseiben való kereséshez.

Példa: Hibakereső naplóbejegyzések keresése:

```
shell> bin/otrs.GenericInterfaceDebugRead.pl
```

Opcionális paraméterek is használhatók az „otrs.GenericInterfaceDebugRead.pl” parancsfájlnál:

- **-c** - a kommunikáció azonosítója (md5sum formátum) szerinti szűréshez.
- **-t** - a kommunikáció típusa („Szolgáltató” vagy „Kérelmező”) szerinti szűréshez.
- **-a** - dátum szerinti szűréshez (egy dátumkor vagy azután).
- **-b** - dátum szerinti szűréshez (egy dátumkor vagy azelőtt).
- **-i** - IP-cím szerinti szűréshez (érvényes IPv4 vagy IPv6 címnek kell lennie).
- **-w** - webszolgáltatás azonosítója szerinti szűréshez.
- **-d** - részletes kommunikációs adatok tartalmazásához.

Példa: Hibakereső naplóbejegyzések keresése az összes paraméterrel:

```
shell> ./otrs.GenericInterfaceDebugRead.pl -c a7cc4d9f5c70387a9bfbe1351bc88966 -t Provider -  
a '2011-07-22 00:00:00' -b '2011-07-26 00:00:00' -i 127.0.0.1 -w 123 -d 1
```

## Megjegyzés

Erősen ajánlott felvenni a fent felsorolt szűrőkapcsolók legalább egyikét, valamint még még többet, ha a „-d” kapcsoló van kiválasztva, mert *nagyon sok* információ kérhető le az adatbázisból, és jeleníthető meg a képernyőn. Ez lassú válaszidőket és sokkal több információt eredményezhet, mint amire valójában szüksége van.

## 11.6. Webszolgáltatás-beállítás

A tervezésétől kezdve úgy gondolták ki a webszolgáltatásokat, hogy hordozhatók legyenek az egyik OTRS rendszerről a másikra, például egy teszt vagy fejlesztői környezetből egy produktív rendszerre. Ezért szükség volt arra, hogy egyszerű módja legyen a webszolgáltatás beállításának kinyeréséhez az adatbázisból, és annak importálásához egy másikba. A feladat végrehajtásához az általános felület YAML-fájlokat használ a webszolgáltatások beállításainak alapjaként.

Miért YAML? A YAML egy olyan jelölőnyelv, amelyet úgy terveztek, hogy emberbarát módon legyen olvasható és írható (könnyebb megérteni a JSON formátumnál), nem rendelkezik az XML-szerű numerikus címkék néhány korlátozásával, nyílt, szabványosított, és teljesen elegendő a teljes webszolgáltatás beállításának eltárolásához.

## Megjegyzés

Ha többet szeretne megtudni a YAML formátumról, akkor látogassa meg a <http://www.yaml.org/> oldalt.

A következő egy webszolgáltatás beállítófájl példája YAML-formátumban:

```
---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
Description: Ez egy példa egy webszolgáltatás beállítására
Provider:
  Operation:
    CloseIncident:
      Description: Ez egy próba művelet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      RemoteSystemGuid: ''
      Type: Test::Test
    Test:
      Description: Ez egy próba művelet
      MappingInbound:
        Config:
          KeyMapDefault:
            MapTo: ''
            MapType: Keep
          KeyMapExact:
            Prio: Priority
          ValueMap:
            Priority:
              ValueMapExact:
                Critical: 5 Very High
                Information: 1 Very Low
                Warning: 3 Normal
            ValueMapDefault:
              MapTo: 3 Normal
              MapType: MapTo
          Type: Simple
        MappingOutbound:
          Config:
            KeyMapDefault:
              MapTo: ''
              MapType: Ignore
            KeyMapExact:
              Priority: Prio
            ValueMap:
              Prio:
                ValueMapExact:
                  1 Very Low: Information
                  3 Normal: Warning
                  5 Very High: Critical
            ValueMapDefault:
              MapTo: ''
              MapType: Ignore
          Type: Simple
        Type: Test::Test
      Transport:
        Config:
          MaxLength: 10000000
          NameSpace: http://www.example.com/actions
          Type: HTTP::SOAP
      RemoteSystem: remote.system.description.example.com
  Requester:
    Invoker:
      Test:
        Description: Ez egy próba meghívó
        Events:
          - Asynchronous: 1
            Event: TicketCreate
          - Asynchronous: 0
```



```
Event: ArticleUpdate
MappingInbound:
  Type: Simple
MappingOutbound:
  Type: Simple
Type: Test::Test
Transport:
Config:
  Authentication:
    Password: '*****'
    Type: BasicAuth
    User: otrs
  Encoding: utf-8
  Endpoint: http://www.example.com:8080/endpoint
  NameSpace: http://www.example.com/actions
  SOAPAction: Yes
  SOAPActionSeparator: '#'
Type: HTTP::SOAP
```

## 11.6.1. Beállítási részletek

### 11.6.1.1. Általános

- Leírás (Description): egy rövid szöveg, amely leírja a webszolgáltatást.
- Távoli rendszer (RemoteSystem): a távoli rendszer rövid leírása.
- Hibakereső (Debugger): egy konténer a hibakereső beállításaihoz.
- Szolgáltató (Provider): egy konténer a szolgáltató beállításaihoz.
- Kérelmező (Requester): egy konténer a kérelmező beállításaihoz.

### 11.6.1.2. Hibakereső

- Hibakeresési küszöbszint (DebugThreshold): a hibakereső szintje.

#### Lehetséges értékek

- hibakeresés (debug): az összes napló eltárolásra kerül az adatbázisban.
- információ (info): az információ, az értesítés és a hiba szintek naplói kerülnek eltárolásra az adatbázisban.
- értesítés (notice): az értesítés és a hiba szintek naplói kerülnek eltárolásra az adatbázisban.
- hiba (error): csak a hiba szintek naplói kerülnek eltárolásra az adatbázisban.

### 11.6.1.3. Szolgáltató

- Művelet (Operation): egy konténer az egyes műveleti beállításokhoz.
- Átvitel (Transport): egy konténer a szolgáltató hálózati átvitelének beállításaihoz.

#### 11.6.1.3.1. Művelet

- <Műveletnév>: Egyedi név a művelethez, egy konténer a saját műveletének beállításaihoz (0..n számosságú, de nem kettőzött).

##### 11.6.1.3.1.1. <Műveletnév>

Ez a szakasz a „Test::Test” típusból való műveleteken alapul. Az egyéb műveletek több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Leírás (Description): egy rövid szöveg, amely leírja a műveletet.
- Bejövő leképezés (MappingInbound): egy konténer a bejövő kérésadatok leképezési beállításaihoz.
- Kimenő leképezés (MappingOutbound): egy konténer a kimenő válaszadatok leképezési beállításaihoz.
- Típus (Type): a művelet háttérprogramja Vezérlő::Művelet formátumban.

#### **11.6.1.3.1.1.1. Bejövő leképezés**

Ez a szakasz a „Simple” típusból való leképezéseken alapul. Az egyéb leképezések több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Beállítás (Config): egy konténer ezekhez a leképezési beállításokhoz.
- Típus (Type): a leképező háttérprogram.

#### **11.6.1.3.1.1.1.1. Beállítás (Config)**

- Alapértelmezett kulcsleképezés (KeyMapDefault): egy konténer az összes nem leképezett kulcs beállításaihoz.
- Alapértelmezett értékleképezés (ValueMapDefault): egy konténer az összes nem leképezett érték beállításaihoz.
- Pontos kulcsleképezés (KeyMapExact): egy konténer az összes pontos kulcsleképezéshez (0..1 számosságú).
- Reguláris kifejezéses kulcsleképezés (KeyMapRegex): egy konténer az összes reguláris kifejezéses kulcsleképezéshez (0..1 számosságú).
- Értékleképezés (ValueMap): egy konténer az összes értékleképezéshez (0..1 számosságú).

#### **11.6.1.3.1.1.1.1.1. Alapértelmezett kulcsleképezés**

- Leképezés (MapTo): a használandó új érték (csak akkor alkalmazható, ha a leképezés típusa „MapTo” értékre van állítva).
- Leképezés típusa (MapType): a leképezés szabálya.

#### **Lehetséges értékek**

- Megtartás (Keep): változatlanul hagyás.
- Mellőzés (Ignore): eldobás.
- Leképezés (MapTo): megváltoztatás a „MapTo” értékére.

#### **11.6.1.3.1.1.1.1.2. Alapértelmezett értékleképezés**

Hasonló az alapértelmezett kulcsleképezéshez.

#### **11.6.1.3.1.1.1.1.3. Pontos kulcsleképezés**

- <régikulcs>: <újkulcs> (0..n számosságú, de nem kettőzött).

#### **11.6.1.3.1.1.1.1.4. Reguláris kifejezéses kulcsleképezés**

- <régikulcs(Regex)>: <újkulcs> (0..n számosságú, de nem kettőzött).

#### **11.6.1.3.1.1.1.1.5. Értékleképezés**

- <újkulcs>: egy konténer ennek az új kulcsnak az értékleképezéséhez (a számosság a pontos kulcsleképezésből és a reguláris kifejezéses kulcsleképezésből származó új kulcsoktól függ).

##### **11.6.1.3.1.1.1.1.5.1. <újkulcs>**

- Pontos értékleképezés (ValueMapExact): egy konténer az összes pontos értékleképezéshez (0..1 számosságú).
- Reguláris kifejezéses értékleképezés (ValueMapRegEx): egy konténer az összes reguláris kifejezéses értékleképezéshez (0..1 számosságú).

##### **11.6.1.3.1.1.1.1.5.1.1. Pontos értékleképezés**

- <régiérték>: <újérték> (0..n számosságú, de nem kettőzött).

##### **11.6.1.3.1.1.1.1.5.1.2. Reguláris kifejezéses értékleképezés**

- <régiérték(RegEx)>: <újérték> (0..n számosságú, de nem kettőzött).

#### **11.6.1.3.1.1.2. Kimenő leképezés**

Ugyanaz mint a bejövő leképezés.

#### **11.6.1.3.1.1.3. Átvitel**

Ez a szakasz a szolgáltató HTTP::SOAP hálózati átvitelén alapul. Az egyéb átvitelek több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Beállítás (Config): egy konténer az adott hálózati átvitel konfigurációs beállításaihoz.
- Típus (Type): a szolgáltató hálózati átviteli háttérprogramja.

##### **11.6.1.3.1.1.3.1. Beállítás (Config)**

- Legnagyobb hossz (MaxLength): az OTRS által egy SOAP üzenetben beolvasandó legnagyobb hossz bájtnban.
- Névtér (Namespace): egy URI, amely egy környezetet ad az összes olyan művelethez, amely ehhez a webszolgáltatáshoz tartozik.

#### **11.6.1.4. Kérelmező**

- Meghívó (Invoker): egy konténer az egyes kérelmezők beállításokhoz.
- Átvitel (Transport): egy konténer a kérelmező hálózati átvitelének beállításaihoz.

##### **11.6.1.4.1. Meghívó**

- <Meghívónév>: Egyedi név a meghívóhoz, egy konténer a saját meghívójának beállításaihoz (0..n számosságú, de nem kettőzött).

##### **11.6.1.4.1.1. <Meghívónév>**

Ez a szakasz a „Test::Test” típusból való meghívókon alapul. Az egyéb meghívók több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Leírás (Description): egy rövid szöveg, amely leírja a meghívót.
- Események (Events): egy konténer az eseményaktiváló beállításainak névtelen listájához.

- Bejövő leképezés (MappingInbound): egy konténer a bejövő válaszadatok leképezési beállításaihoz.
- Kimenő leképezés (MappingOutbound): egy konténer a kimenő kérésadatok leképezési beállításaihoz.
- Típus (Type): a meghívó háttérprogramja Vezérlő::Meghívó formátumban.

#### 11.6.1.4.1.1.1. Események

- *Listaelem*: (0..n számosságú).
  - Aszinkron (Asynchronous): annak beállításához, hogy a meghívó végrehajtása delegálásra kerüljön-e az ütemezőhöz.

#### Lehetséges értékek

- 0: nem kezeli az ütemező.
- 1: az ütemező kezeli.
- Esemény (Event): az eseményaktiváló neve.

#### Lehetséges értékek (a jegyeseményeknél)

- TicketCreate
- TicketDelete
- TicketTitleUpdate
- TicketUnlockTimeoutUpdate
- TicketQueueUpdate
- TicketTypeUpdate
- TicketServiceUpdate
- TicketSLAUpdate
- TicketCustomerUpdate
- TicketFreeTextUpdate
- TicketFreeTimeUpdate
- TicketPendingTimeUpdate
- TicketLockUpdate
- TicketArchiveFlagUpdate
- TicketStateUpdate
- TicketOwnerUpdate
- TicketResponsibleUpdate
- TicketPriorityUpdate
- HistoryAdd

- HistoryDelete
- TicketAccountTime
- TicketMerge
- TicketSubscribe
- TicketUnsubscribe
- TicketFlagSet
- TicketFlagDelete
- TicketSlaveLinkAdd
- TicketSlaveLinkDelete
- TicketMasterLinkDelete

### **Lehetséges értékek (a bejegyzéseseményeknél)**

- Bejegyzésesemények
- ArticleCreate
- ArticleFreeTextUpdate
- ArticleUpdate
- ArticleSend
- ArticleBounce
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification
- ArticleAutoResponse
- ArticleFlagSet
- ArticleFlagDelete
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification

#### **11.6.1.4.1.1.2. Bejövő leképezés**

Ugyanaz mint a művelet bejövő leképezése.

#### **11.6.1.4.1.1.3. Kimenő leképezés**

Ugyanaz mint a művelet bejövő leképezése.

#### **11.6.1.4.1.1.4. Átvitel**

Ez a szakasz a kérelmező HTTP::SOAP hálózati átvitelén alapul. Az egyéb átvitelek több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Beállítás (Config): egy konténer az adott hálózati átvitel konfigurációs beállításaihoz.

- Típus (Type): a kérelmező hálózati átviteli háttérprogramja.

#### **11.6.1.4.1.1.4.1. Beállítás (Config)**

- Hitelesítés (Authentication): egy konténer a hitelesítés beállításaihoz.
- Kódolás (Encoding): a SOAP üzenetkérés kódolása.
- Végpont (Endpoint): a távoli kiszolgáló webszolgáltatásának URI-ja az OTRS kérések elfogadásához.
- Névtér (NameSpace): egy URI, amely egy környezetet ad az összes olyan meghívóhoz, amely ehhez a webszolgáltatáshoz tartozik.
- SOAP művelet (SOAPAction): egy üres vagy kitöltött SOAP művelet fejléc küldéséhez a SOAP üzenetben („<Névtér> <Elválasztó> <Művelet>” formátumban).

#### **Lehetséges értékek**

- Igen (Yes): egy kitöltött SOAP művelet fejléc küldéséhez.
- Nem (No): egy üres SOAP művelet fejléc küldéséhez.
- SOAP művelet elválasztó (SOAPActionSeparator): egy kitöltött SOAP művelet fejléc <Elválasztójának> beállításához.

#### **Lehetséges értékek**

- '/': a .net webszolgáltatásoknál használják.
- '#': az összes REST webszolgáltatásnál ezt használják.

#### **11.6.1.4.1.1.4.1.1. Hitelesítés**

- Felhasználó (User): a kiváltságos felhasználó neve, akinek hozzáférése van a távoli webszolgáltatáshoz.
- Jelszó (Password): a kiváltságos felhasználó jelszava egyszerű szöveggént.
- Típus (Type): a hitelesítés típusa.

## **11.7. Csatlakozók**

Egy csatlakozó lényegében olyan tevékenységek halmaza, amelyeket vagy műveleteknek hívnak, ha az OTRS egy webszolgáltatás szolgáltatójaként működik, vagy meghívóknak hívnak, ha az OTRS egy webszolgáltatás kérelmezőjeként működik. De tartalmazhat speciális leképezéseket vagy átviteleket is.

Egy csatlakozónak lehetnek csak műveletei, csak meghívói vagy mindkettő. Egy csatlakozó akár más csatlakozók részeit is használhatja, mint például a leképezések vagy átvitelek, ha azok nem sajátosak annál a csatlakozónál, amely megpróbálja megvalósítani azokat.

Más szavakkal egy csatlakozó nincs korlátozva csak a vezérlő rétegre, hanem kiterjeszthető az adatleképezés vagy a hálózati átvitel rétegekre is, ha szükséges.

Az általános felület moduláris tervezésének köszönhetően egy csatlakozó bővítményként látható. Ez azt jelenti, hogy csatlakozók hozzáadásával az általános felület képességei kiterjeszthetők a következők használatával: OTRS funkcióbővítmények, egyéni OTRS modulok, harmadik féltől származó modulok, és így tovább.

## 11.7.1. Csomagolt csatlakozók

Az OTRS ezen verziója a következő csatlakozókat tartalmazza használatra készen.

- Munkamenet
- Jegy

### 11.7.1.1. Munkamenet csatlakozó

Ez a csatlakozó képes egy olyan érvényes munkamenet-azonosító létrehozására, amely bármely egyéb műveletben használható.

Biztosítja:

- Műveletek:
  - SessionCreate

#### 11.7.1.1.1. Műveletek

##### 11.7.1.1.1.1. SessionCreate

Egy új érvényes munkamenet-azonosítót hoz létre egyéb műveletekben történő használatra más csatlakozókból, mint például TicketCreate.

### Megjegyzés

A munkamenet-azonosító használatához egyéb műveletekben más csatlakozókból az szükséges, hogy a művelet megvalósítsa a munkamenet-azonosító szerinti hitelesítést. Az összes többi csomagolt művelet képes egy érvényes munkamenet-azonosító elfogadására hitelesítési módszerként.

Lehetséges jellemzők:

```
<SessionCreate>
  <!--Ezen a szinten a következő 2 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
  <!--Választható:-->
  <UserLogin?></UserLogin>
  <!--Választható:-->
  <CustomerUserLogin?></CustomerUserLogin>
  <!--Választható:-->
  <Password?></Password>
</SessionCreate>
```

### 11.7.1.2. Jegy csatlakozó

Ez a csatlakozó látja el az alapvető funkcionalitást a jegyekkel való kölcsönhatáshoz.

Biztosítja:

- Műveletek:
  - TicketCreate
  - TicketUpdate
  - TicketGet

- TicketSearch

## 11.7.1.2.1. Műveletek

### 11.7.1.2.1.1. TicketCreate

Egy felületet biztosít egy jegy létrehozásához az OTRS-ben. Egy jegynek tartalmaznia kell egy bejegyzést, és tartalmazhat néhány mellékletet, valamint az összes meghatározott dinamikus mező is beállítható a TicketCreate műveletnél.

Lehetséges jellemzők:

```
<TicketCreate>
  <!--Ezen a szinten a következő 3 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
  <!--Választható:-->
  <UserLogin?></UserLogin>
  <!--Választható:-->
  <CustomerUserLogin?></CustomerUserLogin>
  <!--Választható:-->
  <SessionID?></SessionID>
  <!--Választható:-->
  <Password?></Password>
  <Ticket>
    <Title?></Title>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <QueueID?></QueueID>
    <!--Választható:-->
    <Queue?></Queue>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <TypeID?></TypeID>
    <!--Választható:-->
    <Type?></Type>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <ServiceID?></ServiceID>
    <!--Választható:-->
    <Service?></Service>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <SLAID?></SLAID>
    <!--Választható:-->
    <SLA?></SLA>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <StateID?></StateID>
    <!--Választható:-->
    <State?></State>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <PriorityID?></PriorityID>
    <!--Választható:-->
    <Priority?></Priority>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <OwnerID?></OwnerID>
    <!--Választható:-->
    <Owner?></Owner>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <ResponsibleID?></ResponsibleID>
    <!--Választható:-->
    <Responsible?></Responsible>
    <CustomerUser?></CustomerUser>
    <!--Választható:-->
    <CustomerID?></CustomerID>
    <!--Választható:-->
```



```

    <PendingTime>
      <Year>?</Year>
      <Month>?</Month>
      <Day>?</Day>
      <Hour>?</Hour>
      <Minute>?</Minute>
    </PendingTime>
  </Ticket>
  <Article>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <ArticleTypeID>?</ArticleTypeID>
    <!--Választható:-->
    <ArticleType>?</ArticleType>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <SenderTypeID>?</SenderTypeID>
    <!--Választható:-->
    <SenderType>?</SenderType>
    <!--Választható:-->
    <From>?</From>
    <Subject>?</Subject>
    <Body>?</Body>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <ContentType>?</ContentType>
    <Charset>?</Charset>
    <MimeType>?</MimeType>
    <!--Választható:-->
    <HistoryType>?</HistoryType>
    <!--Választható:-->
    <HistoryComment>?</HistoryComment>
    <!--Választható:-->
    <AutoResponseType>?</AutoResponseType>
    <!--Választható:-->
    <TimeUnit>?</TimeUnit>
    <!--Választható:-->
    <NoAgentNotify>?</NoAgentNotify>
    <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
    <ForceNotificationToUserID>?</ForceNotificationToUserID>
    <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
    <ExcludeNotificationToUserID>?</ExcludeNotificationToUserID>
    <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
    <ExcludeMuteNotificationToUserID>?</ExcludeMuteNotificationToUserID>
  </Article>
  <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
  <DynamicField>
    <Name>?</Name>
    <!--1 vagy több ismétlés:-->
    <Value>?</Value>
  </DynamicField>
  <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
  <Attachment>
    <Content>cid:61886944659</Content>
    <ContentType>?</ContentType>
    <Filename>?</Filename>
  </Attachment>
</TicketCreate>

```

### 11.7.1.2.1.2. TicketUpdate

A TicketUpdate művelet egy meglévő jegyből történő jellemzők módosításának vagy egy új bejegyzés hozzáadásának a képességét adja hozzá, beleértve a mellékleteket és minden dinamikus mezőt a jegynél és az új bejegyzésnél.

## Megjegyzés

Nem szükséges egy új bejegyzést létrehozni egy jegyjellemző módosításához.

## Lehetséges jellemzők:

```
<TicketUpdate>
  <!--Ezen a szinten a következő 3 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
  <!--Választható:-->
  <UserLogin?></UserLogin>
  <!--Választható:-->
  <CustomerUserLogin?></CustomerUserLogin>
  <!--Választható:-->
  <SessionID?></SessionID>
  <!--Választható:-->
  <Password?></Password>
  <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
  <TicketID?></TicketID>
  <TicketNumber?></TicketNumber>
  <!--Választható:-->
  <Ticket>
    <!--Választható:-->
    <Title?></Title>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <QueueID?></QueueID>
    <!--Választható:-->
    <Queue?></Queue>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <TypeID?></TypeID>
    <!--Választható:-->
    <Type?></Type>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <ServiceID?></ServiceID>
    <!--Választható:-->
    <Service?></Service>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <SLAID?></SLAID>
    <!--Választható:-->
    <SLA?></SLA>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <StateID?></StateID>
    <!--Választható:-->
    <State?></State>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <PriorityID?></PriorityID>
    <!--Választható:-->
    <Priority?></Priority>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <OwnerID?></OwnerID>
    <!--Választható:-->
    <Owner?></Owner>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <ResponsibleID?></ResponsibleID>
    <!--Választható:-->
    <Responsible?></Responsible>
    <!--Választható:-->
    <CustomerUser?></CustomerUser>
    <!--Választható:-->
    <CustomerID?></CustomerID>
    <!--Választható:-->
    <PendingTime>
      <Year?></Year>
      <Month?></Month>
      <Day?></Day>
      <Hour?></Hour>
      <Minute?></Minute>
```

```

    </PendingTime>
  </Ticket>
  <!--Választható:-->
  <Article>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <ArticleTypeID?</ArticleTypeID>
    <!--Választható:-->
    <ArticleType?</ArticleType>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <SenderTypeID?</SenderTypeID>
    <!--Választható:-->
    <SenderType?</SenderType>
    <!--Választható:-->
    <From?</From>
    <Subject?</Subject>
    <Body?</Body>
    <!--Ezen a szinten a következő 2 elem VÁLASZTÁSA van-->
    <!--Választható:-->
    <ContentType?</ContentType>
    <Charset?</Charset>
    <MimeType?</MimeType>
    <!--Választható:-->
    <HistoryType?</HistoryType>
    <!--Választható:-->
    <HistoryComment?</HistoryComment>
    <!--Választható:-->
    <AutoResponseType?</AutoResponseType>
    <!--Választható:-->
    <TimeUnit?</TimeUnit>
    <!--Választható:-->
    <NoAgentNotify?</NoAgentNotify>
    <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
    <ForceNotificationToUserID?</ForceNotificationToUserID>
    <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
    <ExcludeNotificationToUserID?</ExcludeNotificationToUserID>
    <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
    <ExcludeMuteNotificationToUserID?</ExcludeMuteNotificationToUserID>
  </Article>
  <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
  <DynamicField>
    <Name?</Name>
    <!--1 vagy több ismétlés:-->
    <Value?</Value>
  </DynamicField>
  <!--Nulla vagy több ismétlés:-->
  <Attachment>
    <Content>cid:166861569966</Content>
    <ContentType?</ContentType>
    <Filename?</Filename>
  </Attachment>
</TicketUpdate>

```

### 11.7.1.2.1.3. TicketGet

Ez a művelet egy jegy összes jellemzőjének lekéréséhez használható, beleértve a dinamikus mezőket, az összes bejegyzést és az összes mellékletet, amelyek a jegyhez tartoznak.

Lehetséges jellemzők:

```

<TicketGet>
  <!--Ezen a szinten a következő 3 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
  <!--Választható:-->
  <UserLogin?</UserLogin>
  <!--Választható:-->
  <CustomerUserLogin?</CustomerUserLogin>

```

```

<!--Választható:-->
<SessionID?></SessionID>
<!--Választható:-->
<Password?></Password>
<!--1 vagy több ismétlés:-->
<TicketID?></TicketID>
<!--Választható:-->
<DynamicFields?></DynamicFields>
<!--Választható:-->
<Extended?></Extended>
<!--Választható:-->
<AllArticles?></AllArticles>
<!--Választható:-->
<ArticleSenderType?></ArticleSenderType>
<!--Választható:-->
<ArticleOrder?></ArticleOrder>
<!--Választható:-->
<ArticleLimit?></ArticleLimit>
<!--Választható:-->
<Attachments?></Attachments>
<!--Választható:-->
<HTMLBodyAsAttachment?></HTMLBodyAsAttachment>
</TicketGet>

```

#### 11.7.1.2.1.4. TicketSearch

A TicketSearch művelet azon jegyazonosítók listáját adja vissza, amelyek illeszkednek az előre meghatározott feltételekre.

Lehetséges jellemzők:

```

<TicketSearch>
<!--Ezen a szinten a következő 3 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
<!--Választható:-->
<UserLogin?></UserLogin>
<!--Választható:-->
<CustomerUserLogin?></CustomerUserLogin>
<!--Választható:-->
<SessionID?></SessionID>
<!--Választható:-->
<Password?></Password>
<!--Választható:-->
<Limit?></Limit>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<TicketNumber?></TicketNumber>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<Title?></Title>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<Queues?></Queues>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<QueueIDs?></QueueIDs>
<!--Választható:-->
<UseSubQueues?></UseSubQueues>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<Types?></Types>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<TypeID?></TypeID>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<States?></States>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<StateIDs?></StateIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<StateType?></StateType>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<StateTypeID?></StateTypeID>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<Priorities?></Priorities>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->

```

```
<PriorityIDs>?</PriorityIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<Services>?</Services>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<ServiceIDs>?</ServiceIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<SLAs>?</SLAs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<SLAIDs>?</SLAIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<Locks>?</Locks>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<LockIDs>?</LockIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<OwnerIDs>?</OwnerIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<ResponsibleIDs>?</ResponsibleIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<WatchUserIDs>?</WatchUserIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CustomerID>?</CustomerID>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CustomerUserLogin>?</CustomerUserLogin>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedUserIDs>?</CreatedUserIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedTypes>?</CreatedTypes>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedTypeIDs>?</CreatedTypeIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedPriorities>?</CreatedPriorities>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedPriorityIDs>?</CreatedPriorityIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedStates>?</CreatedStates>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedStateIDs>?</CreatedStateIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedQueues>?</CreatedQueues>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CreatedQueueIDs>?</CreatedQueueIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<DynamicFields>
  <!--Ezen a szinten a következő 6 elem KÖTELEZŐ VÁLASZTÁSA van-->
  <!--Választható:-->
  <Equals>?</Equals>
  <!--Választható:-->
  <Like>?</Like>
  <!--Választható:-->
  <GreaterThan>?</GreaterThan>
  <!--Választható:-->
  <GreaterThanEquals>?</GreaterThanEquals>
  <!--Választható:-->
  <SmallerThan>?</SmallerThan>
  <!--Választható:-->
  <SmallerThanEquals>?</SmallerThanEquals>
</DynamicFields>
<!--Választható:-->
<Ticketflag>
  <!--Választható:-->
  <Seen>?</Seen>
</Ticketflag>
<!--Választható:-->
<From>?</From>
<!--Választható:-->
<To>?</To>
<!--Választható:-->
<Cc>?</Cc>
<!--Választható:-->
<Subject>?</Subject>
<!--Választható:-->
<Body>?</Body>
```

```

<!--Választható:-->
<FullTextIndex?></FullTextIndex>
<!--Választható:-->
<ContentSearch?></ContentSearch>
<!--Választható:-->
<ConditionInline?></ConditionInline>
<!--Választható:-->
<ArticleCreateTimeOlderMinutes?></ArticleCreateTimeOlderMinutes>
<!--Választható:-->
<ArticleCreateTimeNewerMinutes?></ArticleCreateTimeNewerMinutes>
<!--Választható:-->
<ArticleCreateTimeNewerDate?></ArticleCreateTimeNewerDate>
<!--Választható:-->
<ArticleCreateTimeOlderDate?></ArticleCreateTimeOlderDate>
<!--Választható:-->
<TicketCreateTimeOlderMinutes?></TicketCreateTimeOlderMinutes>
<!--Választható:-->
<ATicketCreateTimeNewerMinutes?></ATicketCreateTimeNewerMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketCreateTimeNewerDate?></TicketCreateTimeNewerDate>
<!--Választható:-->
<TicketCreateTimeOlderDate?></TicketCreateTimeOlderDate>
<!--Választható:-->
<TicketLastChangeTimeOlderMinutes?></TicketLastChangeTimeOlderMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketLastChangeTimeNewerMinutes?></TicketLastChangeTimeNewerMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketLastChangeTimeNewerDate?></TicketLastChangeTimeNewerDate>
<!--Választható:-->
<TicketLastChangeTimeOlderDate?></TicketLastChangeTimeOlderDate>
<!--Választható:-->
<TicketChangeTimeOlderMinutes?></TicketChangeTimeOlderMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketChangeTimeNewerMinutes?></TicketChangeTimeNewerMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketChangeTimeNewerDate?></TicketChangeTimeNewerDate>
<!--Választható:-->
<TicketChangeTimeOlderDate?></TicketChangeTimeOlderDate>
<!--Választható:-->
<TicketCloseTimeOlderMinutes?></TicketCloseTimeOlderMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketCloseTimeNewerMinutes?></TicketCloseTimeNewerMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketCloseTimeNewerDate?></TicketCloseTimeNewerDate>
<!--Választható:-->
<TicketCloseTimeOlderDate?></TicketCloseTimeOlderDate>
<!--Választható:-->
<TicketPendingTimeOlderMinutes?></TicketPendingTimeOlderMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketPendingTimeNewerMinutes?></TicketPendingTimeNewerMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketPendingTimeNewerDate?></TicketPendingTimeNewerDate>
<!--Választható:-->
<TicketPendingTimeOlderDate?></TicketPendingTimeOlderDate>
<!--Választható:-->
<TicketEscalationTimeOlderMinutes?></TicketEscalationTimeOlderMinutes>
<!--Választható:-->
<TTicketEscalationTimeNewerMinutes?></TTicketEscalationTimeNewerMinutes>
<!--Választható:-->
<TicketEscalationTimeNewerDate?></TicketEscalationTimeNewerDate>
<!--Választható:-->
<TicketEscalationTimeOlderDate?></TicketEscalationTimeOlderDate>
<!--Választható:-->
<ArchiveFlags?></ArchiveFlags>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<OrderBy?></OrderBy>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<SortBy?></SortBy>
<!--Nulla vagy több ismétlés:-->
<CustomerUserID?></CustomerUserID>
</TicketSearch>

```

## 11.7.2. Példák:

### 11.7.2.1. Webszolgáltatás-beállítás

A következő egy alap, de teljes webszolgáltatás beállítófájl YAML formátumban az összes jegy csatlakozó művelet használatához SOAP hálózati átvitelrel. Azért, hogy használhassa az OTRS-ben, ki kell másolnia a tartalmát, el kell mentenie egy GenericTicketConnectorSOAP.yml nevű fájlba, és importálnia kell az OTRS-be az adminisztrációs panelen lévő Webszolgáltatások képernyőn a „Webszolgáltatás hozzáadása” gombra kattintva az áttekintő képernyőről, majd ezután a „Webszolgáltatás importálása” gombra kattintva a hozzáadás képernyőn.

```
---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
  TestMode: 0
Description: Jegy csatlakozó SOAP példa
FrameworkVersion: 3.4.x git
Provider:
  Operation:
    SessionCreate:
      Description: Létrehoz egy munkamenetet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Session::SessionCreate
    TicketCreate:
      Description: Létrehoz egy jegyet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketCreate
    TicketUpdate:
      Description: Frissít egy jegyet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketUpdate
    TicketGet:
      Description: Lekéri a jegyadatokat
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketGet
    TicketSearch:
      Description: Jegyek keresése
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketSearch
  Transport:
    Config:
      MaxLength: 100000000
      Namespace: http://www.otrs.org/TicketConnector/
      Type: HTTP::SOAP
RemoteSystem: ''
Requester:
  Transport:
  Type: ''
```

Hasonló példát lehet készíteni a REST hálózati átvitelhez. A REST webszolgáltatások olyan HTTP műveleteket használnak, mint például „POST”, „GET”, „PUT”, „PATCH”, stb. Ezek a műveletek egy erőforrásnak hívott URI-útvonallal együtt határoznak meg egy OTRS általános felület műveletet vagy meghívót (a kommunikációs módszertől függően).

A következő példa a /Session erőforrást használja a SessionCreate műveletnél, a /Ticket erőforrást a TicketSearch és a TicketCreate műveleteknél, valamint a /Ticket/{TicketID}

erőforrást a TicketGet és a TicketUpdate műveleteknél (ahol a {TicketID} egy jegy aktuális jegyzonosító értéke, például /Ticket/123). Azért, hogy használhassa az OTRS-ben, ki kell másolnia a tartalmát, el kell mentenie egy GenericTicketConnectorREST.yml nevű fájlba, és importálnia kell az OTRS-be az adminisztrációs panelen lévő Webszolgáltatások képernyőn a „Webszolgáltatás hozzáadása” gombra kattintva az áttekintő képernyőről, majd ezután a „Webszolgáltatás importálása” gombra kattintva a hozzáadás képernyőn.

```
---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
  TestMode: '0'
Description: Jegy csatlakozó REST példa
FrameworkVersion: 3.4.x git
Provider:
  Operation:
    SessionCreate:
      Description: Létrehoz egy munkamenetet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Session::SessionCreate
    TicketCreate:
      Description: Létrehoz egy jegyet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketCreate
    TicketGet:
      Description: Lekéri a jegyadatokat
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketGet
    TicketSearch:
      Description: Jegyek keresése
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketSearch
    TicketUpdate:
      Description: Frissít egy jegyet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketUpdate
  Transport:
    Config:
      KeepAlive: ''
      MaxLength: '100000000'
      RouteOperationMapping:
        SessionCreate:
          RequestMethod:
            - POST
          Route: /Session
        TicketCreate:
          RequestMethod:
            - POST
          Route: /Ticket
        TicketGet:
          RequestMethod:
            - GET
          Route: /Ticket/:TicketID
        TicketSearch:
          RequestMethod:
            - GET
          Route: /Ticket
        TicketUpdate:
          RequestMethod:
            - PATCH
          Route: /Ticket/:TicketID
      Type: HTTP::REST
    RemoteSystem: ''
  Requester:
    Transport:
```



Type: ''

### 11.7.2.2. Perl SOAP kérelmező

A következő kód egy Perl-parancsfájl, amely képes kapcsolódni az OTRS-hez az általános felületen keresztül. Azért, hogy a jegy csatlakozó által biztosított műveleteket végrehajtsa, két Perl CPAN modult használ: SOAP::Lite és Data::Dumper. Győződjön meg arról, hogy a környezete képes ezen modulokat használni, mielőtt megpróbálná a parancsfájlt futtatni.

```
#!/usr/bin/perl -w
# --
# otrs.SOAPRequest.pl - sample to send a SOAP request to OTRS Generic Interface Ticket
# Connector
# Copyright (C) 2001-2018 OTRS AG, https://otrs.com/
# --
# This program is free software: you can redistribute it and/or modify
# it under the terms of the GNU General Public License as published by
# the Free Software Foundation, either version 3 of the License, or
# (at your option) any later version.
#
# This program is distributed in the hope that it will be useful,
# but WITHOUT ANY WARRANTY; without even the implied warranty of
# MERCHANTABILITY or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. See the
# GNU General Public License for more details.
#
# You should have received a copy of the GNU General Public License
# along with this program. If not, see https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.txt.
# --

use strict;
use warnings;

# use ../ as lib location
use File::Basename;
use FindBin qw($RealBin);
use lib dirname($RealBin);

use SOAP::Lite;
use Data::Dumper;

# ---
# Variables to be defined.

# this is the URL for the web service
# the format is
# <HTTP_TYPE>:://<OTRS_FQDN>/nph-genericinterface.pl/Webservice/<WEB_SERVICE_NAME>
# or
# <HTTP_TYPE>:://<OTRS_FQDN>/nph-genericinterface.pl/WebserviceID/<WEB_SERVICE_ID>
my $URL = 'http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnector';

# this name space should match the specified name space in the SOAP transport for the web
# service.
my $NameSpace = 'http://www.otrs.org/TicketConnector/';

# this is operation to execute, it could be TicketCreate, TicketUpdate, TicketGet,
# TicketSearch
# or SessionCreate. and they must to be defined in the web service.
my $Operation = 'TicketCreate';

# this variable is used to store all the parameters to be included on a request in XML
# format. Each
# operation has a determined set of mandatory and non mandatory parameters to work
# correctly. Please
# check the OTRS Admin Manual in order to get a complete list of parameters.
my $XMLData = '
<UserLogin>some user login</UserLogin>
```

```

<Password>some password</Password>
<Ticket>
  <Title>some title</Title>
  <CustomerUser>some customer user login</CustomerUser>
  <Queue>some queue</Queue>
  <State>some state</State>
  <Priority>some priority</Priority>
</Ticket>
<Article>
  <Subject>some subject</Subject>
  <Body>some body</Body>
  <ContentType>text/plain; charset=utf8</ContentType>
</Article>
';

# ---

# create a SOAP::Lite data structure from the provided XML data structure.
my $SOAPData = SOAP::Data
  ->type( 'xml' => $XMLData );

my $SOAPObject = SOAP::Lite
  ->uri($NameSpace)
  ->proxy($URL)
  ->$Operation($SOAPData);

# check for a fault in the soap code.
if ( $SOAPObject->fault ) {
  print $SOAPObject->faultcode, " ", $SOAPObject->faultstring, "\n";
}

# otherwise print the results.
else {

  # get the XML response part from the SOAP message.
  my $XMLResponse = $SOAPObject->context()->transport()->proxy()->http_response()-
>content();

  # deserialize response (convert it into a perl structure).
  my $Deserialized = eval {
    SOAP::Deserializer->deserialize($XMLResponse);
  };

  # remove all the headers and other not needed parts of the SOAP message.
  my $Body = $Deserialized->body();

  # just output relevant data and no the operation name key (like TicketCreateResponse).
  for my $ResponseKey ( keys %{$Body} ) {
    print Dumper( $Body->{$ResponseKey} );
  }
}

```

### 11.7.2.3. Perl REST kérelmező

A következő kód egy Perl-parancsfájl, amely képes kapcsolódni az OTRS-hez az általános felületen keresztül. Azért, hogy a jegy csatlakozó által biztosított műveleteket végrehajtsa, három Perl CPAN modult használ: JSON, REST::Client::Lite és Data::Dumper. Győződjön meg arról, hogy a környezete képes ezen modulokat használni, mielőtt megpróbálná a parancsfájlt futtatni.

```

#!/usr/bin/perl
# --
# otrs.RESTRequest.pl - sample to send a REST request to OTRS Generic Interface Ticket
Connector
# Copyright (C) 2001-2018 OTRS AG, https://otrs.com/
# --
# This program is free software: you can redistribute it and/or modify

```

```

# it under the terms of the GNU General Public License as published by
# the Free Software Foundation, either version 3 of the License, or
# (at your option) any later version.
#
# This program is distributed in the hope that it will be useful,
# but WITHOUT ANY WARRANTY; without even the implied warranty of
# MERCHANTABILITY or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. See the
# GNU General Public License for more details.
#
# You should have received a copy of the GNU General Public License
# along with this program. If not, see https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.txt.
# --

use strict;
use warnings;

## nofilter(TidyAll::Plugin::OTRS::Perl::Dumper)

# use ../ as lib location
use File::Basename;
use FindBin qw($RealBin);
use lib dirname($RealBin);

use JSON;
use REST::Client;

# ---
# Variables to be defined

# This is the HOST for the web service the format is:
# <HTTP_TYPE>:://<OTRS_FQDN>/nph-genericinterface.pl
my $Host = 'http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl';

my $RestClient = REST::Client->new(
    {
        host => $Host,
    }
);

# This is the Controller and Request the format is:
# /Webservice/<WEB_SERVICE_NAME>/<RESOURCE>/<REQUEST_VALUE>
# or
# /WebserviceID/<WEB_SERVICE_ID>/<RESOURCE>/<REQUEST_VALUE>
# This example will retrieve the Ticket with the TicketID = 1 (<REQUEST_VALUE>)
my $ControllerAndRequest = '/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket/1';

my $Params = {
    UserLogin      => "some user login",      # to be filled with valid agent login
    Password       => "some user password",   # to be filled with valid agent password
    DynamicFields  => 1,                       # optional, if set to 1,
                                                    # ticket dynamic fields included in response
    AllArticles    => 1,                       # optional, if set to 1,
                                                    # all ticket articles are included in response
                                                    # more options to be found in
    # /Kernel/GenericInterface/Operation/Ticket/TicketGet.pm's
    # Run() subroutine documentation.
};

my @RequestParam;

# As sample web service configuration for TicketGet uses HTTP method GET all other
# parameters needs
# to be sent as URI query parameters

# ---
# For GET method
my $QueryParams = $RestClient->buildQuery( %{ $Params } );

$ControllerAndRequest .= $QueryParams;

# The @RequestParam array on position 0 holds controller and request
@RequestParam = ($ControllerAndRequest);

```

```

$RestClient->GET(@RequestParam);
# ----

# # ----
# # For POST method
# my $JSONParams = encode_json $Params;

# # The @RequestParam array on position 0 holds controller and request
# # on position 1 it holds the JSON data string that gets posted
# @RequestParam = (
#   $ControllerAndRequest,
#   $JSONParams
# );

# $RestClient->POST(@RequestParam);
# # ----

# If the host isn't reachable, wrong configured or couldn't serve the requested page:
my $ResponseCode = $RestClient->responseCode();
if ( $ResponseCode ne '200' ) {
    print "Request failed, response code was: $ResponseCode\n";
    exit;
}

# If the request was answered correctly, we receive a JSON string here.
my $ResponseContent = $RestClient->responseContent();

my $Data = decode_json $ResponseContent;

# Just to print out the returned Data structure:
use Data:Dumper;
print "Response was:\n";
print Dumper($Data);

```

#### 11.7.2.4. cURL példák a REST kérésekhez

A fenti példára tekintettel egy REST beállításnál az általános jegy csatlakozóhoz a következőkkel rendelkezünk:

**A jegy létrehozásához:** POST metódus használata a /Ticket útvonalon.

**A jegy kereséséhez:** GET metódus használata a /Ticket útvonalon.

**A jegy frissítéséhez:** PATCH metódus használata a /Ticket/{TicketID} útvonalon (ahol a {TicketID} egy :TicketID által ábrázolt sablon az átvitel beállításában)

**A jegy lekéréséhez:** GET metódus használata a /Ticket/{TicketID} útvonalon (ahol a {TicketID} egy :TicketID által ábrázolt sablon az átvitel beállításában)

##### 11.7.2.4.1. Egy új jegy létrehozása

cURL parancs:

```

shell> curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/WebService/
GenericTicketConnectorREST/Ticket?UserLogin=agent&Password=123" -H "Content-Type:
application/json" -d "{\"Ticket\":{\"Title\":\"REST létrehozás próba\", \"Type\":
\"Unclassified\", \"Queue\":\"Raw\", \"State\":\"open\", \"Priority\":\"3 normal\",
\"CustomerUser\":\"customer\"}, \"Article\":{\"Subject\":\"Rest létrehozás próba\", \"Body\":
\"Ez csak egy próba\", \"ContentType\":\"text/plain; charset=utf8\"}}" -X POST

```

Válasz:

```
{
  "ArticleID":5484,
  "TicketNumber":"1001936",
  "TicketID":"1686"
}
```

#### 11.7.2.4.2. Jegy részleteinek lekérése

cURL parancs:

```
curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket/1686?UserLogin=agent&Password=123"
```

Válasz:

```
{
  "Ticket": [
    {
      "Age": 777,
      "PriorityID": 3,
      "ServiceID": "",
      "Type": "Unclassified",
      "Responsible": "root@localhost",
      "StateID": 4,
      "ResponsibleID": 1,
      "ChangeBy": 2,
      "EscalationTime": 0,
      "Changed": "2014-06-30 19:08:14",
      "OwnerID": 2,
      "RealTillTimeNotUsed": 0,
      "GroupID": 1,
      "Owner": "agent",
      "CustomerID": "OTRS",
      "TypeID": 1,
      "Created": "2014-06-30 19:08:12",
      "Priority": "3 normal",
      "UntilTime": 0,
      "EscalationUpdateTime": 0,
      "QueueID": 2,
      "Queue": "Raw",
      "State": "open",
      "Title": "REST létrehozás próba",
      "CreateBy": 2,
      "TicketID": 1686,
      "StateType": "open",
      "EscalationResponseTime": 0,
      "UnlockTimeout": 0,
      "EscalationSolutionTime": 0,
      "LockID": 1,
      "TicketNumber": "1001936",
      "ArchiveFlag": "n",
      "Lock": "unlock",
      "CreateTimeUnix": 1404173292,
      "SLAID": "",
      "CustomerUserID": "customer"
    }
  ]
}
```

#### 11.7.2.4.3. Jegy frissítése

cURL parancs:

```
curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket/1686?UserLogin=agent&Password=123" -H "Content-Type: application/json" -d '{"Ticket": {"Queues": "Postmaster"}}' -X PATCH
```

Válasz:

```
{
  "TicketNumber": "1001936",
  "TicketID": "1686"
}
```

#### 11.7.2.4.4. Jegyek keresése

cURL parancs:

```
curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket?UserLogin=agent&Password=123&Queue=Postmaster"
```

Válasz:

```
{
  "TicketID": [
    "1686",
    "102",
    "100",
    "1"
  ]
}
```

## 12. OTRS ütemező

Az OTRS ütemező egy független rendszerfolyamat, amely feladatokat hajt végre a háttérben. Az ilyen jellegű folyamatok *démonokként* ismertek a Unix / Linux rendszereken. Független ugyan, de ez nem azt jelenti, hogy az ütemező mindent egyedül csinál. Teljesen integrálva van az OTRS keretrendszerbe, és szükség szerint bármely OTRS modult használhatja az egyes feladatok befejezéséhez.

Ésszerű okokból az ütemező folyamatot időről időre újra kell indítani. Ezt maga az ütemező folyamat automatikusan megteszi naponta egyszer, de szükség szerint ez beállítható a rendszerbeállítás használatával a „Scheduler::RestartAfterSeconds” beállítás szerkesztésével.

Az OTRS ütemező egy teljesen automatizált folyamat. Az egyetlen szükséges emberi beavatkozás az állapotának időszakos ellenőrzése, és szükség szerint az indítása és leállítása.

### Megjegyzés

Ha az ütemező bármilyen okból leállna, akkor az összes függőben lévő feladat és az ütemező leállása alatt regisztrált új feladatok akkor lesznek végrehajtva, amint az ütemező ismét elindul (hacsak a feladatok nem a jövőben történő végrehajtásra vannak beállítva).

## 12.1. Az ütemező grafikus felülete

Az ütemező nem látható az OTRS grafikus felhasználói felületén, hacsak le nem áll a futása.

### 12.1.1. Az ütemező nem fut értesítés

Két különböző típusú értesítés létezik, ha a rendszer azt észleli, hogy az ütemező nem fut. Ez az észlelés az ütemező folyamat frissítési gyakoriságán alapul. Ha a jelenlegi idő és a legutóbbi folyamat frissítési ideje közötti különbség kétszerese a folyamat frissítési gyakoriságának, akkor egy figyelmeztető üzenet kerül megjelenítésre az OTRS értesítési területén. Ha ez több mint négyszerese a folyamat gyakoriságának, akkor egy riasztás lesz megjelenítve helyette.

Az ütemező folyamat frissítési ideje beállítható a rendszerbeállításokon keresztül a „Scheduler::PIDUpdateTime” beállításban.

Ha figyelmeztető üzenetet lát, akkor nem szükséges mindig cselekedni, de erősen ajánlott annak ellenőrzése, hogy az ütemező folyamat fut-e. Ha riasztást lát, akkor nagy az esélye annak, hogy az ütemező valójában nem fut és el kell indítani.

Alapértelmezetten az ütemező nem fut értesítés engedélyezve van, ha egy érvényes webszolgáltatás van regisztrálva az adatbázisban, és csak az „admin” csoportban lévő felhasználóknak van megjelenítve.

Az értesítés letiltásához (nem ajánlott) vagy az értesítési csoportok megváltoztatásához vagy hozzáadásához szerkessze a „Frontend::NotifyModule###800-Scheduler-Check” beállítást a rendszerbeállításokban.



Ábra: Ütemező értesítése.

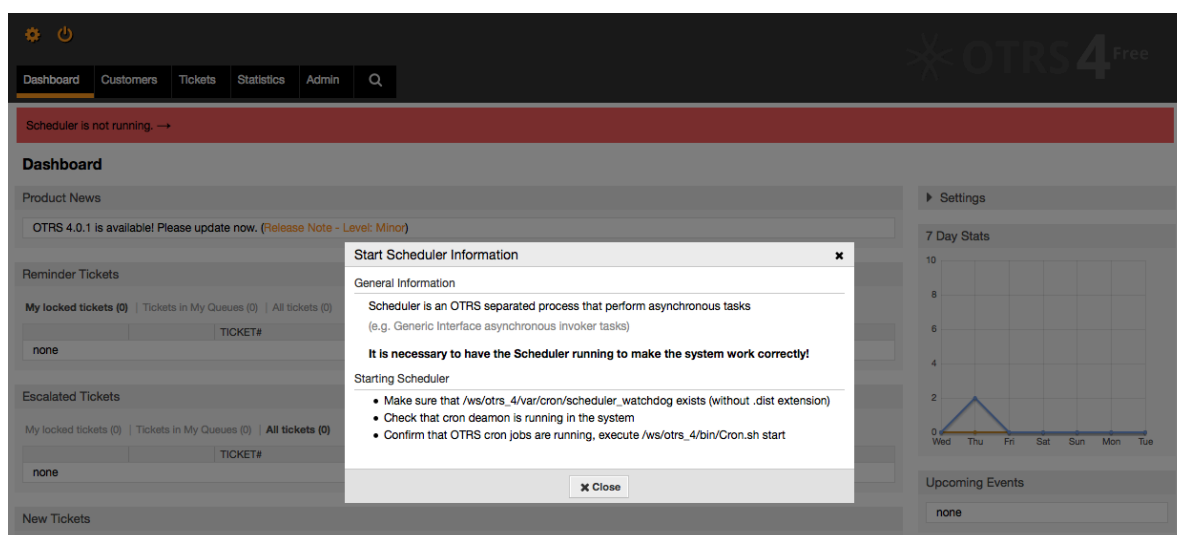
### 12.1.2. Ütemező indítása

Az ütemező nem fut értesítés (vagy figyelmeztetés vagy riasztás) hivatkozására kattintva egy párbeszédablak doboz fog megnyílni, hogy lehetővé tegye az ütemező folyamat ismételt elindítását. Az ütemező indítható normálisan, vagy kényszeríthető az indítás a megfelelő jelölőnégyzetre kattintva a párbeszédablakon.

#### Megjegyzés

Egy kényszerített ütemező indítás csak akkor szükséges, ha az előző ütemező folyamat rendellenesen szakadt meg, és a folyamatazonosító még mindig regisztrálva van az adatbázisban.

Ahhoz, hogy teljes ellenőrzése legyen az ütemező folyamaton, és ellenőrizze a valódi állapotát, használja az alább ismertetett parancssori eszközöket.



Ábra: Ütemező indítása.

## 12.2. Az ütemező parancssori felülete

Az ütemező parancssori eszközei lehetővé teszik az ütemező folyamat vezérlését (indítását és leállítását), vagy az állapotának lekérdezését. Léteznek eszközök a folyamat regisztrálásához is, hogy az operációs rendszer vezérelhesse.

Az OTRS tartalmaz parancssori felületű (CLI) eszközöket az ütemezőhöz.

### 12.2.1. Az ütemező init.d fájlljai

Az init.d fájlok olyan speciális parancsfájlok, amelyeket az operációs rendszer hív meg az indításkor és a leállításkor.

Az OTRS init.d parancsfájlokat biztosít, hogy az operációs rendszer automatikusan elindítsa vagy leállítsa az OTRS ütemező folyamatot. Ezek a parancsfájlok az OTRS\_HOME/scripts alatt találhatóak.

Az init.d parancsfájlokat át kell másolni az operációs rendszerénél a megfelelő helyre. Megfelelő jogosultságokkal kell rendelkezniük, és néhány belső változót be kell állítani a megfelelő működéshez. Ha az OTRS RPM-eket használta a rendszer beállításához, akkor ez automatikusan el van intézve.

#### Az init.d parancsfájl belső változói

- **OTRS\_HOME** - az OTRS telepítésének útvonala.
- **User** - az apache folyamat felhasználóneve.
- **Group** - az apache folyamat felhasználójának csoportneve.

#### Megjegyzés

Jelenleg az OTRS csak Linux platformokhoz biztosít init.d parancsfájlokat.

### 4.7. táblázat - Az init parancsfájlok és a támogatott operációs rendszerek listája

Init parancsfájl	Támogatott operációs rendszer
otrs-scheduler-linux	Red Hat, Fedora, CentOS, SUSE, openSUSE, Debian, Ubuntu



Init parancsfájl	Támogatott operációs rendszer
otrs-scheduler-gentoo-init.d, scheduler-gentoo-conf.d	otrs- Gentoo

## 4.29. példa - Példa az OTRS ütemező indítására Linuxon

```
shell> /etc/init.d/otrs-scheduler-linux start
```

### Elérhető műveletek

- **start** az OTRS ütemező folyamat indításához.
- **stop** az OTRS ütemező folyamat leállításához.
- **restart** az OTRS ütemező folyamat újraindításához.
- **status** az OTRS ütemező folyamat állapotának lekérdezéséhez.

Az ütemezőnek szüksége van a folyamatazonosítója regisztrálásához arra, hogy az adatbázis elérhető legyen. Emiatt a következők szükségesek:

- Az ütemező init.d parancsfájl végrehajtása az ütemező folyamat *indításához*, miután az adatbázis folyamat elindult és fut.
- Az ütemező init.d parancsfájl végrehajtása az ütemező *leállításához*, mielőtt az adatbázis folyamat leáll.

### Megjegyzés

Ha azt szeretné, hogy az ütemező a rendszer indításakor fusson, akkor olvassa el az operációs rendszere dokumentációját, hogy megtalálja a megfelelő helyet az init.d parancsfájlok elhelyezéséhez, hogy hogyan állítsa be azokat az automatikus futtatáshoz, és hogy hogyan kell beállítani a futási sorrendet.

## 12.2.2. Az ütemező démon fájlja

Ez az ütemező azon része, amely futva marad a háttérben a végrehajtandó feladatokat ellenőrizve. Ez biztosítja a fő függvényeket is a folyamat vezérléséhez.

Az összes Unix / Linux az **OTRS\_HOME/bin/otrs.Scheduler.pl** fájlt használja.

## 4.30. példa - Példa az OTRS ütemező indítására

```
shell> OTRS_HOME/bin/otrs.Scheduler.pl -a start
```

### Elérhető kapcsolók

- **-a** művelet.

### Lehetséges értékek

- **start** - az ütemező folyamat indításához.
- **stop** - az ütemező folyamat leállításához.
- **status** - az ütemező folyamat állapotának lekérdezéséhez.

- **-f** az ütemező folyamat elindításának vagy leállításának kényszerítéséhez.

#### **4.31. példa - Példa az OTRS ütemező kényszerített leállítására**

```
shell> OTRS_HOME/bin/otrs.Scheduler.pl -a stop -f 1
```

### **Megjegyzés**

Az ütemező kényszerített leállítása a folyamatazonosító eltávolítására használható az adatbázisból, amikor az ütemező nem fut és a folyamat még regisztrálva van.

Az ütemező kényszerített indítása az ütemező folyamat indítására használható, ha az ütemező nem fut és a folyamat regisztrálva van.

A kényszerített indítás vagy leállítás csak akkor szükséges, ha a folyamat indításának azelőtt kell befejeződnie, mielőtt a folyamat frissítési ideje lejár. Egyébként az adatbázisban egy lejárt bejegyzést eldob a normál indítás.

# 5. fejezet - Személyre szabás

## 1. Hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek)

### 1.1. Bevezetés

Az OTRS 2.0-től hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek) használhatók a jegyekhez, modulokhoz, várólistákhoz, stb. történő hozzáférés vezérléséhez, vagy a jegyeken elvégzendő műveletek befolyásolásához (lezárás, áthelyezés, stb.) bizonyos helyzetekben. Az ACL-ek használhatók a szerepek és a csoportok meglévő jogosultságrendszerének kiegészítéséhez is. ACL-ek használatával képezhetők le a rendszeren belüli kezdetleges munkafolyamatok a jegyjellemzőkön alapulva.

Általános módon az ACL-eket egy jegy lehetséges lehetőségeinek csökkentéséhez használják egy meghatározott szabályrendszer alapján.

Az ACL-ek közvetlenül beírhatók a Kernel/Config.pm fájlba. Azonban ez többé nem javasolt, mivel az OTRS mostantól egy Hozzáférés-vezérlési listák grafikus felülettel érkezik az adminisztrációs panelen, amely első lépésként lehetővé teszi az ACL-ek adatbázisba mentését, majd azok telepítését egy fájlba, amikor készen vannak.

Ennek a fejezet van pár ACL-példája, amelyek végig fogják vezetni az ACL meghatározások meghatározásának folyamatában, és rendelkezik az összes lehetséges fontos ACL-beállítások hivatkozásával.

### Figyelem

Az alapértelmezett „root@localhost” felhasználót nem érintik a jegy ACL-ek

### 1.2. Meghatározás

Az ACL-meghatározások két nagy részre oszthatók: „Illesztés” és „Változtatás”. Az illesztési szakaszokban az ACL-ek olyan jellemzőket tartalmaznak, amelyeknek teljesülniük kell az ACL használatához. Ha az ACL-ben meghatározott jellemzők nem illeszkednek az elküldött jellemzőkkel, akkor az ACL-nek nem lesz semmilyen hatása, de bármely más illeszkedő ACL-nek lesz. A változtatás szakaszok szabályokat tartalmaznak egy jegy lehetséges lehetőségei csökkentéséhez.

Illesztési szakaszok

- Tulajdonságok (Properties)

Ez a szakasz olyan illesztési lehetőségeket tartalmaz, amelyek röptében megváltoztathatók. Például egy jegy létrehozásakor a jegy adatai dinamikusan megváltoznak, amint az ügyintéző beállítja az információkat. Ha be van állítva egy ACL egy jegyjellemző illesztéséhez, akkor az ACL csak akkor lesz aktív, amikor az illesztési jellemzőt kiválasztják, és csökkentheti az egyéb jegyjellemzőket, de amint egy másik érték lesz kiválasztva, az ACL-nek nem lesz semmilyen hatása.

- Tulajdonságok adatbázis (PropertiesDatabase)

Ez a szakasz hasonló a „Tulajdonságokhoz”, de nem fogad el a jegyjellemzőkben olyan változtatásokat, amelyek nincsenek elmentve az adatbázisba. Ez azt jelenti, hogy egy jellemző megváltoztatása elküldés nélkül nem fog semmilyen hatást okozni. Ez a szakasz nem használható a jegylétrehozás képernyőknél (mivel a jegyek még nincsenek létrehozva az adatbázisban).

## Változtatási szakaszok

- Lehetséges (Possible)

A „Possible” szakasz visszaállítja a csökkentendő adatokat csak azokra az elemekre, amelyek ebben a szakaszban be vannak állítva.

- Lehetséges hozzáadás (PossibleAdd)

A „PossibleAdd” szakaszban lévő elemek azokat a hiányzó elemeket adják hozzá, amelyek csökkentve lettek más ACL-ekben. A „PossibleAdd” csak egyéb olyan ACL-ekkel együtt használható, amelyek rendelkeznek „Possible” vagy „PossibleNot” szakaszokkal.

- Nem lehetséges (PossibleNot)

Ez a szakasz adott elemek eltávolításához használható a jelenlegi adatokból. Használható önállóan vagy más „Possible” vagy „PossibleAdd” szakaszokkal rendelkező ACL-ekkel együtt.

Azért, hogy az ACL-ek fejlesztését könnyebbé és hatékonyabbá tegye, van egy úgynevezett módosítók halmaza a jellemzőkhöz minden egyes szakasznál. Ezek a módosítók az alábbiakban vannak ismertetve:

### Módosítók

- [Not]

Ez a módosító egy érték tagadásához használható. Például: '[Not]2 low' ebben az esetben a jegyprioritásokról beszélve ugyanaz lesz, mintha a következő lenne: '1 very low', '3 normal', '4 high', '5 very high'.

- [RegExp]

Egy reguláris kifejezés megadásához használható több érték illesztéséhez. Például '[RegExp]low' a prioritásokról beszélve ugyanaz mint a következő: '1 very low', '2 low'

- [regexp]

Nagyon hasonló a [RegExp] módosítóhoz, de nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

- [NotRegExp]

Tagadott reguláris kifejezés, például '[NotRegExp]low' a prioritásokról beszélve ugyanaz mint a következő: '3 normal', '4 high', '5 very high'.

- [Notregexp]

Nagyon hasonló a [NotRegExp] módosítóhoz, de nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

## 1.3. Példák

A következő példák mind grafikus, mind szövegalapú módon láthatók.

### 5.1. példa - Egy ACL, amely csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését teszi lehetővé egy várólistába, amelyek 5-ös jegyprioritással rendelkeznek.

Ez a példa egy ACL alapvető szerkezetét mutatja be. Először szüksége van egy névre. Ebben az esetben legyen ez „100-Pelda-ACL”. Vegye figyelembe, hogy az ACL-ek

számszerűen rendezve lesznek a végrehajtás előtt, így körültekintéssel kell használnia a neveket.

Másodszor van egy „Tulajdonságok” („Properties”) szakasza, amely egy szűrő a jegyeihez. Az itt meghatározott összes feltétel alkalmazva lesz egy jegyen annak meghatározásához, hogy az ACL-t alkalmazni kell-e vagy sem. A mi példánkban egy jegy akkor fog illeszkedni, ha a „Nyers” várólistában van és „5 nagyon magas” prioritással rendelkezik. Ezt az úrlapon lévő változások is érinteni fogják (például ha a jegy a „Nyers” várólistában van és „3 normál” prioritással rendelkezik, akkor ebben a pillanatban az ACL nem fog illeszkedni, de ha ezután a prioritás lenyílt kiválasztják és a prioritást „5 nagyon magas” értékre változtatják, akkor is illeszkedni fog).

Végül a „Possible” szakasz módosításokat határoz meg a képernyőhöz. Ebben az esetben az elérhető várólisták közül csak a „Riasztás” várólistát lehet kiválasztani egy jegyképernyőn.

▼ Edit ACL structure

**Match settings**

▼ (-) Properties

▼ (-) Ticket

Queue: Raw Standard  (+)

Priority: 5 very high Standard  (+)

(+)

(-) (+)

(-)

---

**Change settings**

▼ (-) Possible

▼ (-) Ticket

Queue: Alert Standard  (+)

(+)

(-) (+)

(-)

or  or

```
# jegy ACL
$Self->{TicketAcl}->{'100-Pelda-ACL'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    # jelenlegi jegy illesztési tulajdonságai
    Ticket => {
      Queue => ['Nyers'],
      Priority => ['5 very high'],
    }
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása (fehér lista)
  Possible => {
```

```
# lehetséges jegylehetőségek (fehér lista)
Ticket => {
  Queue => ['Riasztás'],
},
},
};
```

## 5.2. példa - Egy ACL, amely csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését teszi lehetővé egy várólistába, amelyek 5-ös jegyprioritással rendelkeznek az adatbázisban tárolva.

Ez a példa nagyon hasonló a legutóbbihoz, de ebben az esetben csak azok a jegyek fognak illeszkedni, amelyek a „Nyers” várólistában vannak és „5 nagyon magas” prioritással rendelkeznek, mindkettőt adatbázisban tárolva. Az ilyen fajta ACL-ek nem bírálják el az úrlapon lévő változásokat, mielőtt a jegy valóban frissítve lenne az adatbázisban.

▼ Edit ACL structure

**Match settings**

▼ ⊖ PropertiesDatabase

▼ ⊖ Ticket

⊖ Queue:

Raw x Standard [dropdown] [input] ⊕

⊖ Priority:

5 very high x Standard [dropdown] [input] ⊕

⊕ [input]

⊕ [dropdown]

[dropdown]

---

**Change settings**

▼ ⊖ Possible

▼ ⊖ Ticket

⊖ Queue:

Alert x Standard [dropdown] [input] ⊕

⊕ [input]

⊕ [dropdown]

[dropdown]

or  or

```
# jegy ACL
$Self->{TicketAcl}->{'102-Pelda-ACL'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  PropertiesDatabase => {
    # jelenlegi jegy illesztési tulajdonságai
    Ticket => {
      Queue => ['Nyers'],
      Priority => ['5 very high'],
    }
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása (fehér lista)
```

```
Possible => {
  # lehetséges jegylehetőségek (fehér lista)
  Ticket => {
    Queue => ['Riasztás'],
  },
},
};
```

### 5.3. példa - Egy ACL, amely letiltja a nyers várólistában lévő jegyek lezárását, és elrejtja a lezárás gombot.

Itt láthatja, hogy egy jegymező (állapot) hogyan szűrhető egynél több lehetséges értékből való választással. Lehetséges azon műveletek korlátozása is, amelyek egy bizonyos jegynél végrehajthatók. Ebben az esetben a jegyet nem lehet lezárni.

▼ Edit ACL structure

**Match settings**

▼ (-) Properties

▼ (-) Ticket

Queue:

Raw x Standard ▾ [ ] (+)

+ [ ]

+ - ▾

- ▾

---

**Change settings**

▼ (-) Possible

▼ (-) Ticket

State:

new x open x pending reminder x

Standard ▾ [ ] (+)

+ [ ]

+ - ▾

▼ (-) PossibleNot

▼ (-) Action

AgentTicketClose x Standard ▾ [ ] (+)

+ - ▾

- ▾

Save or Save and finish or Cancel

```
$Self->{TicketAcl}->{'102-Masodik-pelda-ACL'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    # jelenlegi jegy illesztési tulajdonságai
    Ticket => {
      Queue => ['Nyers'],
    }
  }
}
```

```

},
# lehetséges lehetőségek visszaadása (fehér lista)
Possible => {
  # lehetséges jegylehetőségek (fehér lista)
  Ticket => {
    State => ['new', 'open', 'pending reminder'],
  },
},
# nem lehetséges lehetőségek visszaadása is (fekete lista)
PossibleNot => {
  # nem lehetséges művelet-lehetőségek
  Action => [ 'AgentTicketClose' ],
},
};

```

## 5.4. példa - Egy ACL, amely mindig eltávolítja a sikeresen lezárva állapotot.

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan lehetséges negatív szűrőket meghatározni (a „closed successful” állapot lesz eltávolítva). Azt is láthatja, hogy ha nem határozunk meg illesztési tulajdonságokat egy jegyhez, akkor bármely jegyre illeszkedni fog, azaz az ACL mindig alkalmazva lesz. Ez akkor lehet hasznos, ha alapértelmezetten el szeretne rejteni bizonyos értékeket, és csak speciális körülményeknél szeretné engedélyezni azokat (például ha az ügyintéző egy adott csoportban van).

▼ Edit ACL structure

**Match settings**

-

---

**Change settings**

▼ ⊖ PossibleNot

▼ ⊖ Ticket

⊖ State:

closed successful x Standard

+ [ ]

+ [ ]

-

-

Save or Save and finish or Cancel

```

$self->{TicketAcl}->{'103-Harmadik-ACL-pelda'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    # jelenlegi jegy illesztési tulajdonságai (mindig illeszkedik)
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása
  PossibleNot => {
    # lehetséges jegylehetőségek
    Ticket => {
      State => ['closed successful'],
    },
  },
};

```



## 5.5. példa - Egy ACL, amely csak hardver-szolgáltatásokat jelenít meg azoknál a jegyeknél, amelyeket olyan várólistákban hoztak létre, amelyek neve „HW” kezdetű.

Ez a példa azt is bemutatja, hogy hogyan használhat reguláris kifejezéseket a jegyek illesztéséhez és az elérhető lehetőségek szűréséhez.

▼ Edit ACL structure

**Match settings**

▼ (-) Properties

▼ (-) Queue

    (-) Name:

---

**Change settings**

▼ (-) Possible

    ▼ (-) Ticket

        (-) Service:

or  or

```

$self->{TicketAcl}->{'104-Csak-hardver-szolgáltatások-a-HW-várólistákna-ACL'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  # figyelje meg, hogy nincs "Ticket => {" ugyanis még nincsenek jegyek
  Properties => {
    Queue => {
      Name => ['[RegExp]HW'],
    }
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása
  Possible => {
    # lehetséges jegylehetőségek
    Ticket => {
      Service => ['[RegExp]^(Hardver)'],
    },
  },
};

```

## 5.6. példa - Egy ACL, amely egy folyamatot korlátoz az ügyfél-előttétprogramján az ügyfél-azonosító használatával.

▼ Edit ACL structure

**Match settings**

- ▼  Properties
  - ▼  CustomerUser
    - UserCustomerID:
 

TheCustomerID
    - 
    -
  - ▼  PropertiesDatabase
    - 
    -

---

**Change settings**

- ▼  Possible
  -
- ▼  PossibleNot
  - ▼  Process
    - 
    - 
    -

```

$self->{TicketAcl}->{"105-Folyamat-letiltasa-az-ugyfel-azonositolal"} = {
    'Possible' => {},
    'PossibleNot' => {
        'Process' => [
            'F14'
        ]
    },
    'Properties' => {
        'CustomerUser' => {
            'UserCustomerID' => [
                'AzUgyfelAzonositoja'
            ]
        }
    },
    'PropertiesDatabase' => {},
    'StopAfterMatch' => 0
};

```

## 1.4. Hivatkozás

A lenti példában megtalálható az összes paraméter listája, amely az ACL-eknél használható.

Nézze meg a folyamatkezelés dokumentációban az ACL-ekről szóló szakaszt a részletesebb információkért, hogy hogyan kell ACL-eket használni a folyamatjegyeknél.

## 5.7. példa - Az összes lehetséges fontos ACL-beállítást bemutató hivatkozás.

```

# jegy ACL
$self->{TicketAcl}->{'200-ACL-hivatkozas'} = {
  # illesztési tulajdonságok (jelenlegi értékek az űrlapról)
  Properties => {

    # a használt előtétprogram modul
    Frontend => {
      Action => ['AgentTicketPhone', 'AgentTicketEmail'],
    },

    # a bejelentkezett ügyintéző
    User => {
      UserLogin => ['felhasználónevek'],
      Group_rw => [
        'forródrót',
      ],
      Role => [
        'admin',
      ],
      # ...
    },

    # a bejelentkezett ügyfél
    CustomerUser => {
      UserLogin => ['felhasználónevek'],
      UserCustomerID => ['ügyfél-azonosítók'],
      Group_rw => [
        'forródrót',
      ],
      Role => [
        'admin',
      ],
      # ...
    },

    # folyamat tulajdonságok
    Process => {
      ProcessEntityID => ['Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb'],
      ActivityEntityID => ['Activity-f8b2fdebe54eeb7b147a5f8e1da5e35c'],
      # az a folyamat, amelynek a jelenlegi jegy a része
      # a jegy jelenlegi tevékenysége
      ActivityDialogEntityID => ['ActivityDialog-aff0ae05fe6803f38de8fff6cf33b7ce'],
      # a jelenlegi tevékenység párbeszéd, amelyet az ügyintéző/ügyfél használ
    },

    # jegy tulajdonságok
    Queue => {
      Name => ['Nyers'],
      QueueID => ['azonosítók'],
      GroupID => ['azonosítók'],
      Email => ['e-mail címek'],
      RealName => ['OTRS rendszer'],
      # ...
    },

    Service => {
      ServiceID => ['azonosítók'],
      Name => ['nevek'],
      ParentID => ['azonosítók'],
      # ...
    },

    Type => {
      ID => ['azonosítók'],
      Name => ['nevek'],
      # ...
    },

    Priority = {
      ID => ['azonosítók'],
  
```

```

    Name => ['nevek'],
    # ...
  },
  SLA = {
    SLAID    => ['azonosítók'],
    Name     => ['nevek'],
    Calendar => ['naptárak'],
    # ...
  },
  State = {
    ID       => ['some id'],
    Name     => ['some name'],
    TypeName => ['some state type name'],
   TypeID   => ['some state type id'],
    # ...
  },
  Owner => {
    UserLogin => ['felhasználónevek'],
    Group_rw => [
      'csoportok',
    ],
    Role => [
      'admin',
    ],
    # ...
  },
  Responsible => {
    UserLogin => ['felhasználónevek'],
    Group_rw => [
      'csoportok',
    ],
    Role => [
      'admin',
    ],
    # ...
  },
  DynamicField => {
    # A neveknek DynamicField <mezonev> formátumban kell lenniük.
    # A tömbben [ ... ] lévő értékeknek mindig a dinamikus mező
    # meghatározásban megadott lefordíthatatlan belső adatkulcsoknak
    # kell lenniük, és nem a felhasználónak megjelenített adatértékeknek.
    DynamicField_Mezol           => ['valamilyen érték'],
    DynamicField_MasikMezo       => ['valamilyen érték'],
    DynamicField_JegySzabadSzoveg2 => ['valamilyen érték'],
    # ...
  },
  # vagyilagosan a jegytulajdonságok megadhatók a jegykivonatban
  Ticket => {
    Queue           => ['Nyers'],
    State           => ['new', 'open'],
    Priority         => ['prioritások'],
    Lock            => ['lock'],
    CustomerID      => ['azonosítók'],
    CustomerUserID  => ['azonosítók'],
    Owner           => ['tulajdonosok'],
    DynamicField_Mezol => ['valamilyen érték'],
    DynamicField_EnMezom => ['valamilyen érték'],
    # ...
  },
},

# illesztési tulajdonságok (létező értékek az adatbázisból)
PropertiesDatabase => {
  # Lásd a „Properties” szakaszt, ugyanaz a beállítás használható itt is.
  # ...
}

# lehetséges lehetőségek visszaállítása (fehér lista)
Possible => {
  # lehetséges jegylehetőségek (fehér lista)
  Ticket => {
    Queue           => ['Forródrót', 'Koordináció'],

```

```

    State          => ['állapotok'],
    Priority        => ['5 very high'],
    DynamicField_Mezo1 => ['valamilyen érték'],
    DynamicField_EnMezom => ['valamilyen érték'],
    # ...
    NewOwner       => ['valamilyen tulajdonos'],
    OldOwner       => ['valamilyen tulajdonos'],
    # ...
  },

  # A lehetséges tevékenység párbeszédtek számának korlátozása,
  # amelyeket az ügyintéző/ügyfél használhat egy folyamatjegyben.
  ActivityDialog => ['TP1', 'TP3'],

  # A lehetséges folyamatok számának korlátozása, amelyek indíthatók
  Process => ['Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb',
'Process-12345678901234567890123456789012'],

  # lehetséges művelet lehetőségek (fehér lista)
  Action => [
    'AgentTicketBounce',
    'AgentTicketPhone'.      # csak a felosztás művelet megjelenítéséhez/
elrejtéséhez használható
    'AgentLinkObject',      # csak az összekapcsolás művelet megjelenítéséhez/
elrejtéséhez használható
    # ...
  ],
},
# lehetőségek hozzáadása (fehér lista)
PossibleAdd => {
  # Lásd a „Possible” szakaszt
  # ...
},
# lehetőségek eltávolítása (fekete lista)
PossibleNot => {
  # Lásd a „Possible” szakaszt
  # ...
},
};

```

## Megjegyzés

Ha az ACL-ek illesztése közben a „CustomerUserID” paraméter elküldésre kerül, akkor az ACL-mechanizmus össze fogja hasonlítani a meghatározott ACL-eket a megadott „CustomerUserID” érték használatával, hogy begyűjtse az ügyfél-felhasználó részleteit az ügyfél-felhasználó kivonat kitöltéséhez, és felülbírálja az ügyfél-információkat is a jegykivonatban a tulajdonságok illesztésénél. Másrészt ezek a számítások a „PropertiesDatabase” részénél is elvégzésre kerülnek, de a jegy ügyfelét használva alapként az adatok begyűjtéséhez.

Vegye figyelembe, hogy az ügyfélfelületen a „CustomerUserID” mindig elküldésre kerül a jelenleg bejelentkezett ügyfél-felhasználóval.

Tudatában kell lennie azzal, hogy a jegykeresés képernyőkön (AgentTicketSearch és CustomerTicketSearch) az ACL-ek által érintett jellemzők csak a dinamikus mezők. Ez azt jelenti, hogy ezeken a képernyőkön nem képes semmilyen más jellemzőt sem korlátozni, úgymint jegytípus, állapot, várólista, stb.

Az OTRS 4-től az „Action” paraméter többé nem kivonat, hanem egy hivatkozástömb, és bármely változtatási szakaszban használható bármely módosító használatával.

## 2. Folyamatkezelés

### 2.1. Bevezetés

Az OTRS ezen szolgáltatása lehetővé teszi a folyamatok (munkafolyamatok) modellezését a jegyrendszerben. Az alapötlet az, hogy képes legyen meghatározni az ismétlődő folyamatokat, és delegálni a munkaelemeket különböző embereknek, valamint vezetni a folyamat előrehaladását különböző irányokba bizonyos feltételek alapján.

### 2.2. Példafolyamat

Nézzünk egy példát hogy meggyőzőbbé tegyük. Meg fogunk határozni egy könyvrendelési folyamatot:

#### 2.2.1. Az igény rögzítése

Mielőtt megrendelésre kerülne, az irodalom iránti igényt egy alkalmazott rögzíteni fogja. A példánkban a következő könyv szükséges:

Cím: Folyamatkezelés kezdőknek  
Szerző: Thilo Knuppertz  
ISBN: 3527703713

#### 2.2.2. Igazgató általi jóváhagyás

A személyzeti részleg vezetőjének kell döntenie a megrendelésről. Elutasítás esetén az igazgatónak rögzítenie kell egy okot. Elfogadás esetén a megrendelés átadásra kerül a beszerzési osztálynak.

#### 2.2.3. Beszerzési osztály általi feldolgozás

A beszerzésnek most az a feladata, hogy megtalálja, hogy a könyvet hol lehet a legjobb feltételekkel megrendelni. Ha nincs raktáron, akkor ez rögzíthető a megrendelésen. Sikeres megrendelés esetén a beszerzés rögzíteni fogja a beszállítót, az árat és a kézbesítés dátumát.

#### 2.2.4. Iktató általi feldolgozás

A szállítmány meg fog érkezni a vállalathoz. A beérkező áruk részlege ellenőrzi a szállítmányt, és rögzíti a kézhezvétel dátumát. Most fogják értesíteni az alkalmazottat, hogy a megrendelése megérkezett és készen áll az átvételre.

### 2.3. A példa megvalósítása

Ha azt feltételezzük, hogy egy jegy ebben a munkafolyamatban egy olyan kísérődokumentumhoz hasonló szerepet tölt be, amely változásjegyzeteket fogadhat, akkor máris tiszta képet kapunk a folyamatjegyekről.

A példafolyamat elemzéséből a következő szükséges elemeket azonosíthatjuk:

- Lehetőségek adatok rögzítéséhez, hívjuk ezeket *Tevékenység párbeszéd*eknek,
- Ellenőrzések, amelyek képesek automatikusan reagálni a megváltozott adatokra, hívjuk ezeket *Átmenetek*nek,

- Változások, amelyek egy folyamatjegyre alkalmazhatók egy folyamatjegy sikeres átmenetei után, hívjuk ezeket *Átmenet műveleteknek*.

Szükségünk van egy további elemre, amely talán nem annyira nyilvánvaló:

- Egy lehetőség, hogy egynél több Tevékenység párbeszédet ajánljon fel elérhetőnek. A példánkban ez akkor szükséges, amikor az igazgatónak döntenie kell az „Elfogadás” és az „Elutasítás” között. Hívjuk ezt *Tevékenységnak*.

Most a tevékenységekkel, tevékenység párbeszédekkel, átmenetekkel és átmenet műveletekkel rendelkezünk a szükséges eszközzel a példánk egyéni lépéseinek modellezéséhez. Ami még mindig hiányzik, az egy olyan terület, ahol az egyes munkafolyamatoknál a lépések sorrendje megadható. Hívjuk ezt *Folyamatnak*. Hogy később képesek legyünk ezekre az egyedekre hivatkozni, hozzájuk fogunk rendelni egy rövidítést zárójelben. Ez a rövidítés egy belső azonosítási mechanizmuson alapul, amelyet egyedazonosítóknak hívnak.

Az egyedazonosítók egy vagy több betűnek vannak megfeleltetve (a folyamatrésztől vagy egyedtől függően), és ezután egy folyamatosan növekvő szám következik. Példák:

- Folyamat: „F1”, „F2” ... „Fn”.
- Tevékenység: „T1”, „T2” ... „Tn”.
- Tevékenység párbeszéd: „TP1”, „TP2” ... „TPn”.
- Átmenet: „A1”, „A2” ... „An”.
- Átmenet művelet: „AM1”, „AM2” ... „AMn”.

A folyamat és annak részei létrehozása előtt a rendszer előkészítése szükséges. Szükségünk lesz néhány várólista, felhasználó és dinamikus mező meghatározására, valamint néhány rendszerbeállítási lehetőség beállítására.

Hozza létre a következő várólistákat:

- Vezetőség
- Alkalmazottak
- Beszerzés
- Postahivatal

Hozza létre a következő felhasználókat:

- Igazgató
- Alkalmazott

Hozza létre a következő dinamikus mezőket:

- Cím

Címke	Cím
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- Szerző

Címke	Szerző
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- ISBN

Címke	ISBN
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- Állapot

Címke	Állapot
Típus	Legördülő
Objektum	Jegy
Lehetséges értékek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jóváhagyás</li> <li>• Jóváhagyás megtagadva</li> <li>• Jóváhagyva</li> <li>• Rendelés megtagadva</li> <li>• Megrendelve</li> <li>• Szállítmány megérkezett</li> </ul>

Megjegyzés: kérjük pontosan így használja ezeket a lehetséges értékeket a dinamikus mező beállításában lévő „Kulcs” és „Érték” esetén.

- Beszállító

Címke	Beszállító
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- Ár

Címke	Ár
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- KezbesitesDatuma

Címke	Kézbesítés dátuma
Típus	Dátum
Objektum	Jegy

- KezhezvetelDatuma

Címke	Kézhezvétel dátuma
Típus	Dátum



Objektum	Jegy
----------	------

Állítsa be a következő rendszerbeállítási lehetőségeket:

- „Ticket::Responsible”: Igen
- „Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicFieldGroups”:

<b>Kulcs:</b>	<b>Tartalom:</b>
Könyv	Cím, Szerző, ISBN
Általános	Állapot
Rendelés	Ár, Beszállító, KiszállításDátuma
Szállítmány	KezhezvetelDatuma

- „Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicField”:

<b>Kulcs:</b>	<b>Tartalom:</b>
Szerző	1
KezhezvetelDatuma	1
KezbesitesDatuma	1
ISBN	1
Ár	1
Állapot	1
Beszállító	1
Cím	1

Most kezdjük el a valódi folyamatkezelési dolgot. A következő lépésben meg fogjuk határozni azokat az egyéni egyedeket, amelyekre szükségünk van.

### 2.3.1. Folyamat (mint egy konténer)

Egy új folyamat létrehozásához a „Folyamatkezelés” hivatkozásra szükséges kattintani az adminisztrációs panelen lévő Rendszer adminisztráció dobozban. Ez a folyamatkezelés áttekintő képernyőjéhez fog vezetni. A folyamat létrehozása után létrehozhatjuk az összes többi egyedet (vagy folyamatrészt).

#### Megjegyzés

Egy folyamatban meghatározott tevékenységek, tevékenység párbeszédék, átmenetek és átmenet műveletek elérhetőek lesznek a rendszeren lévő összes folyamat számára.

	System Administration	Online Admin Manual <a href="#">↗</a>
vent)	<b>GenericAgent</b> Manage tasks triggered by event or time based execution.	<b>System Registration</b> Manage system registration.
manage event based		
<b>Lists (ACL)</b>	<b>OTRS Business Solution™</b> Deploy and manage OTRS Business Solution™.	<b>Service Center</b> Manage OTRS Group services.
manage ACLs.		
manage ticket	<b>Admin Notification</b> Send notifications to users.	<b>Session Management</b> Manage existing sessions.
manage dynamic	<b>System Maintenance</b> Schedule a maintenance period.	<b>Performance Log</b> View performance benchmark results.
	<b>System Log</b> View system log messages.	<b>SQL Box</b> Execute SQL statements.
	<b>Process Management</b> Configure Processes.	<b>SysConfig</b> Edit the system configuration settings.
	<b>Web Services</b> Create and manage web services.	<b>Package Manager</b> Update and extend your system with software packages.

Ábra: Az OTRS adminisztrációs képernyője - Rendszer adminisztráció.

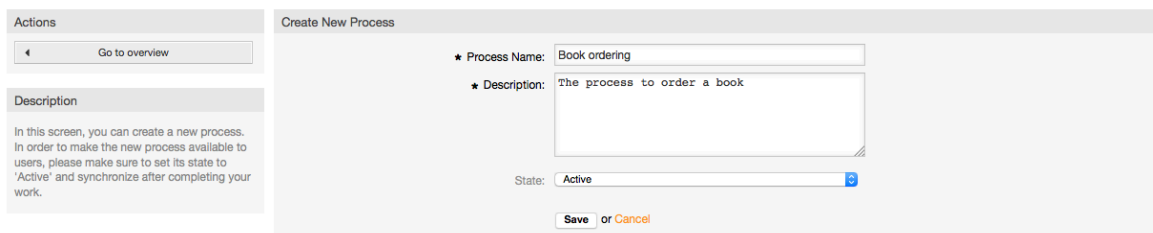
Kattintson az „Új folyamat létrehozása” műveletre a műveletek dobozban.



Ábra: Új folyamat létrehozása gomb.

Töltse ki a folyamat információt, állítsa be a folyamat nevét és a leírást. A folyamat állapotát „inaktívon” fogjuk hagyni, amíg nem végzünk az összes feladattal. Mentse a folyamatot.

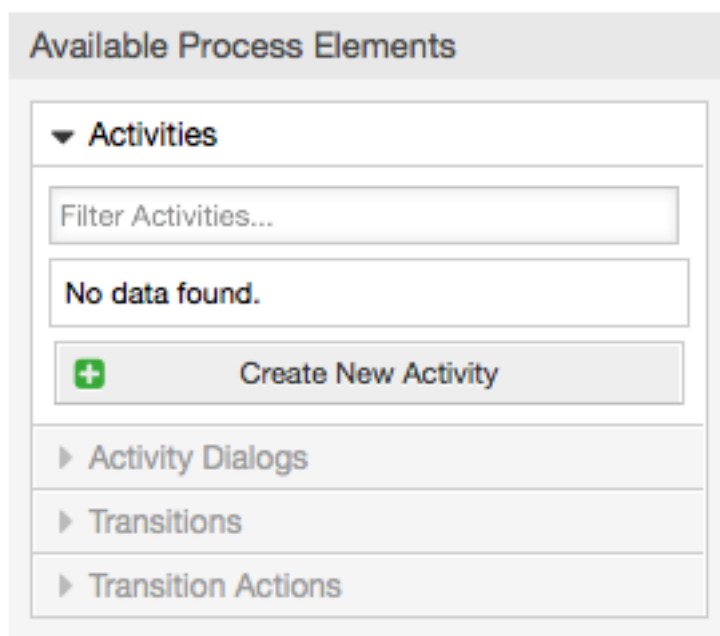
### Create New Process



Ábra: Új folyamat hozzáadása.

## 2.3.2. Tevékenység párbeszéd

Kattintson az új folyamat nevére a folyamatkezelés áttekintő képernyőn, majd az „Elérhető folyamatok” dobozban kattintson a „Tevékenység párbeszéd” elemre (ez a művelet ki fogja nyitni a tevékenység párbeszéd lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többi egy harmonikaszzerű hatást elvégezve), majd kattintson a „Új tevékenység párbeszéd létrehozása” gombra.



Ábra: Új tevékenység párbeszéd létrehozása gomb.

A megnyílt felugró képernyőn töltsé ki a „Tevékenység párbeszéd neve”, valamint a „Leírás (rövid)” mezőket. Ennél a példánál az összes többi mezőt az alapértelmezett értéken fogjuk hagyni, hogy a mezőket úgy rendeljük hozzá a tevékenység párbeszédhez, hogy egyszerűen megfogjuk a szükséges mezőket az „Elérhető mezők” tárolóból, és a „Hozzárendelt mezők” tárolóba ejtjük azokat. A „Hozzárendelt mezők” tárolóban lévő sorrend olyan, ahogy a mezők a képernyőn lesznek. A sorrend módosításához egyszerűen fogd és vidd módszerrel rendezze át a mezőt a tárolón belül a megfelelő helyre.

▼ Activity Dialog

★ Activity dialog Name:

Available in:

★ Description (short):

Description (long):

Permission:

Required Lock:

Submit Advice Text:

Submit Button Text:

▼ Fields

You can assign Fields to this Activity Dialog by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available fields...

ASSIGNED FIELDS

AVAILABLE FIELDS

Article

Ábra: Új tevékenység párbeszéd hozzáadása.

Amint a mezők a „Hozzárendelt mezők” tárolóba lettek dobva, egy másik felugró ablak jelenik meg a mezővel kapcsolatos néhány részlettel. Meg fogjuk hagyni az alapértelmezett beállításokat, és csak a Bejegyzés mezőknél kell meggyőződnünk arról, hogy a Bejegyzéstípus mező „belső jegyzetre” van-e állítva.

Edit Field Details

Edit Details for Field "Article"

Description (short):

Description (long):

Default value:

ArticleType:

Save Cancel

ASSIGNED FIELDS

Ábra: Mezőrészletek szerkesztése (bejegyzés).

Miután minden mező hozzárendelésre került, kattintson az elküldés gombra a fő felugró képernyőn a változtatások elmentéséhez.

Ebben a példában a bejegyzés mezőt fogjuk megjegyzéshez használni, de egy másik lehetőség az lehet, hogy létrehoz egy szövegdoboz típusú dinamikus mezőt. A lenti sorokban említett többi mezők azok a dinamikus mezők, amelyeket korábban határoztunk meg.

Legyen tudatában annak, hogy ezen a képernyőn az összes dinamikus mező a „DynamicField\_” előtaggal rendelkezik, úgymint „DynamicField\_Cim”. Ne tévessze össze a „Cím” mezővel, az a jegy címe.

Hozza létre a következő tevékenység párbeszédet:

- „Az igény rögzítése” (TP1)

Egy olyan tevékenység párbeszéd, amely az összes szükséges mezőt tartalmazza a megrendeléshez összegyűjtendő adatokhoz (cím, szerző és ISBN), és egy állapot mezőt a „Jóváhagyás” kiválasztásához tartozó lehetőséggel.

- „Jóváhagyás megtagadva” (TP2)

Egy tevékenység párbeszéd egy megjegyzés mezővel (bejegyzés) és a „Jóváhagyás megtagadva” lehetőséggel rendelkező állapot mezővel.

- „Jóváhagyva” (TP3)

Itt csak az állapot mezőre van szükségünk a „Jóváhagyva” lehetőséggel.

- „Rendelés megtagadva” (TP4)

Egy olyan tevékenység párbeszéd, amely lehetővé teszi a beszerzésnek egy lehetetlen rendelés visszautasítását (a könyv nincs raktáron). Itt is szükségünk van egy megjegyzés mezőre és az állapot mezőre a „Rendelés megtagadva” lehetőséggel.

- „Megrendelve” (TP5)

Egy tevékenység párbeszéd a beszállító, ár és kézbesítés dátuma mezőkkel a beszerzéshez, és az állapot mező a „Megrendelve” lehetőséggel.

- „Szállítmány megérkezett” (TP6)

Az iktató tevékenysége a kézhezvétel dátuma mezővel és az állapot mezővel a „Szállítmány megérkezett” lehetőséggel.

Az állapot mező korlátozásához minden tevékenység párbeszédnél hozzá kell adnunk néhány ACL-t a Kernel/Config.pm fájlban, vagy a Kernel/Config/Files helyen lévő új Perl-fájlba.

```
$Self->{TicketAcl}->{'F1-TP1-1'} = {
  Properties => {
    Process => {
      ActivityDialogEntityID => ['TP1'],
    },
  },
  Possible => {
    Ticket => {
      DynamicField_Allapot => ['Jóváhagyás'],
    },
  },
};

$Self->{TicketAcl}->{'F1-TP2-1'} = {
  Properties => {
    Process => {
```

```

        ActivityDialogEntityID => ['TP2'],
    },
},
Possible => {
    Ticket => {
        DynamicField_Allapot => ['Jóváhagyás megtagadva'],
    },
},
};

$self->{TicketAcl}->{'F1-TP3-1'} = {
    Properties => {
        Process => {
            ActivityDialogEntityID => ['TP3'],
        },
    },
    Possible => {
        Ticket => {
            DynamicField_Allapot => ['Jóváhagyva'],
        },
    },
},
};

$self->{TicketAcl}->{'F1-TP4-1'} = {
    Properties => {
        Process => {
            ActivityDialogEntityID => ['TP4'],
        },
    },
    Possible => {
        Ticket => {
            DynamicField_Allapot => ['Rendelés megtagadva'],
        },
    },
},
};

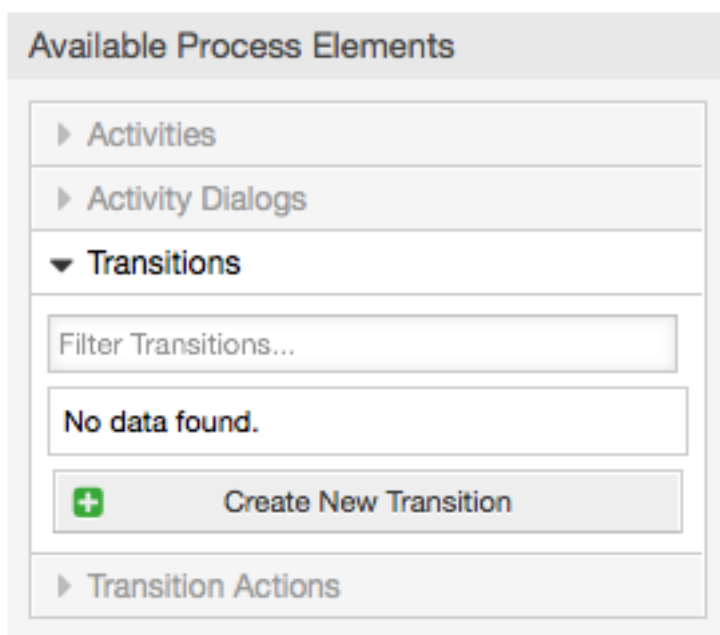
$self->{TicketAcl}->{'F1-TP5-1'} = {
    Properties => {
        Process => {
            ActivityDialogEntityID => ['TP5'],
        },
    },
    Possible => {
        Ticket => {
            DynamicField_Allapot => ['Megrendelve'],
        },
    },
},
};

$self->{TicketAcl}->{'F1-TP6-1'} = {
    Properties => {
        Process => {
            ActivityDialogEntityID => ['TP6'],
        },
    },
    Possible => {
        Ticket => {
            DynamicField_Allapot => ['Szállítmány megérkezett'],
        },
    },
},
};

```

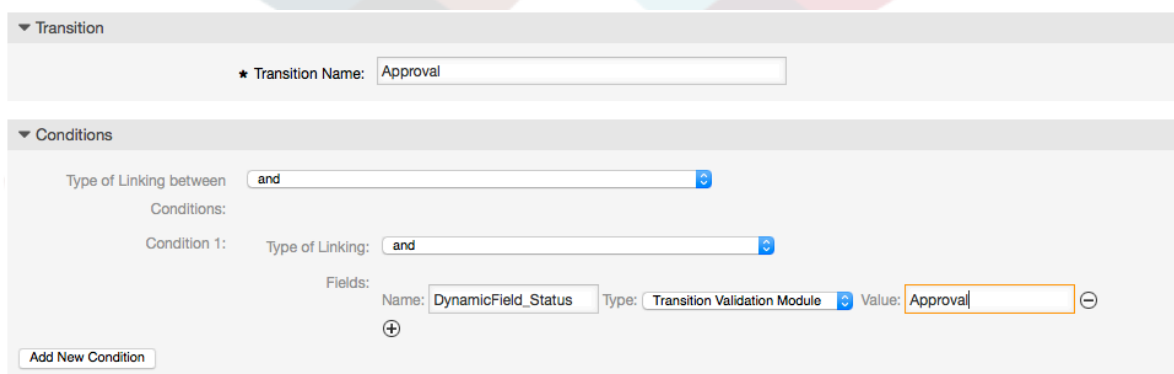
### 2.3.3. Átmenetek

Az „Elérhető folyamatok” dobozban kattintson az „Átmenetek” elemre, majd kattintson az „Új átmenet létrehozása” gombra.



Ábra: Új átmenet létrehozása gomb.

A megnyílt felugró képernyőn töltsé ki az „Átmenetnév” mezőt, majd a feltételekben ennél a példánál csak egy feltételt és csak egy mezőt fogunk használni. Mindkettőnél hagyhatjuk a kapcsolat típusát „és” értéken, és a mező illesztési típusát „Szöveg” értéként fogjuk használni.



Ábra: Új átmenet hozzáadása.

Miután minden feltétel be lett állítva, kattintson az elküldés gombra a változtatások mentéséhez.

Hozza létre a következő átmeneteket:

- „Jóváhagyás” (A1)

Egy olyan átmenet, amely azt ellenőrzi, hogy az állapot mező „Jóváhagyás” értékre van-e állítva.

- „Jóváhagyás megtagadva” (A2)

Egy olyan átmenet, amely azt ellenőrzi, hogy az állapot mező „Jóváhagyás megtagadva” értékre van-e állítva.

- „Jóváhagyva” (A3)

Egy olyan átmenet, amely azt ellenőrzi, hogy az állapot mező „Jóváhagyva” értékre van-e állítva.

- „Rendelés megtagadva” (A4)

Egy olyan átmenet, amely azt ellenőrzi, hogy az állapot mező „Rendelés megtagadva” értékre van-e állítva.

- „Megrendelve” (A5)

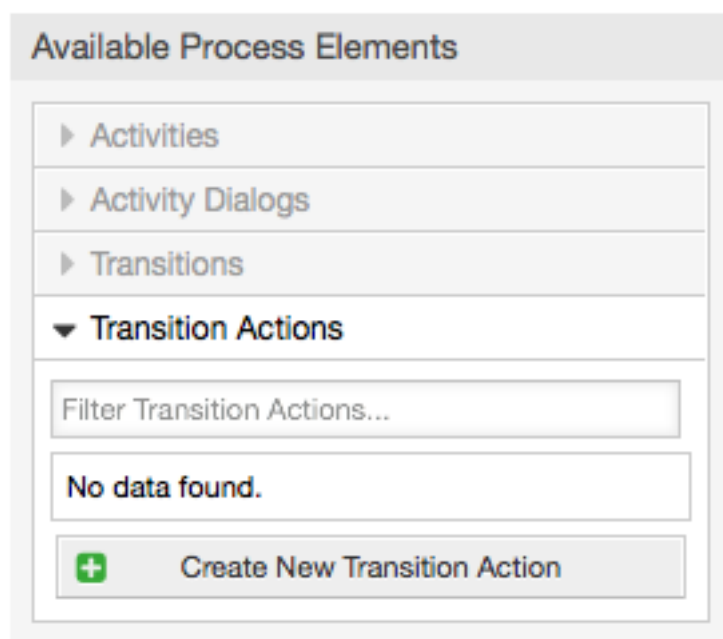
Egy olyan átmenet, amely azt ellenőrzi, hogy az állapot mező „Megrendelve” értékre van-e állítva.

- „Szállítmány megérkezett” (A6)

Egy olyan átmenet, amely azt ellenőrzi, hogy az állapot mező „Szállítmány megérkezett” értékre van-e állítva.

### 2.3.4. Átmenet műveletek

Kattintson az „Átmenet műveletek” elemre az „Elérhető folyamatlemek” dobozban, majd kattintson az „Új átmenetművelet létrehozása” gombra.



Ábra: Új átmenet művelet létrehozása gomb.

A megnyílt felugró képernyőn töltsse ki az „Átmenet művelet neve” és az „Átmenet művelet modul” mezőket, majd adja hozzá a kötelező és opcionális paraméterneveket és értékeket.

Az összes átmenet művelet modul a Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction helyen található, és az ebben a kiadásban lévő csomagolt átmenet műveletek listája a következő

- DynamicFieldSet
- TicketArticleCreate



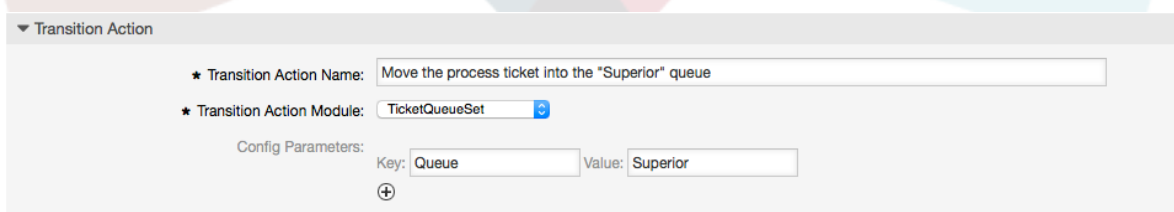
- TicketCreate
- TicketCustomerSet
- TicketLockSet
- TicketOwnerSet
- TicketQueueSet
- TicketResponsibleSet
- TicketServiceSet
- TicketSLASet
- TicketStateSet
- TicketTitleSet
- TicketTypeSet

Minden modulnak megvannak a saját és különböző paraméterei. Nézze át a modul dokumentációját, hogy megismerje az összes kötelező és opcionális paramétert.

## Megjegyzés

Az OTRS 4.0.1 verziótól a paraméterek többé nem kötelezően rögzített értékek, hanem ehelyett örökölhetik az eredeti jegyből a következő formátum használatával: <OTRS\_Ticket\_property>.

Az OTRS 4.0.6 verziótól az <OTRS\_TICKET\_property> formátum a most támogatott. A régi formátum még használható, de elavult, mivel dobva lesz a későbbi verziókból.



Ábra: Új átmenet művelet hozzáadása.

Miután minden paraméter és érték be lett állítva, kattintson az elküldés gombra a változtatások mentéséhez.

Hozza létre a következő átmenet műveleteket:

- „Folyamatjegy áthelyezése a »Vezetőség« várólistába” (AM1)

Ezt a műveletet akkor kellene végrehajtani, amikor a „Jóváhagyás” (A1) átmenet alkalmazzák.

- „Jegyfelelős megváltoztatása »Igazgatóra«” (AM2)

Akkor hajtódik végre, amikor a „Jóváhagyás” (A1) átmenet alkalmazzák.

- „Folyamatjegy áthelyezése az »Alkalmazottak« várólistába” (AM3)

Akkor hajtódik végre, amikor:

- A „Jóváhagyás megtagadva” (A2) átmenetet alkalmazzák
- A „Rendelés megtagadva” (A4) átmenetet alkalmazzák
- A „Szállítmány megérkezett” (A6) átmenetet alkalmazzák
- „Jegyfelelős megváltoztatása »Alkalmazottra«” (AM4)

Akkor hajtódik végre, amikor:

- A „Jóváhagyás megtagadva” (A2) átmenetet alkalmazzák
- A „Rendelés megtagadva” (A4) átmenetet alkalmazzák
- A „Szállítmány megérkezett” (A6) átmenetet alkalmazzák
- „Folyamatjegy áthelyezése a »Beszerzés« várólistába” (AM5)

Akkor hajtódik végre, amikor a „Jóváhagyva” (A3) átmenet alkalmazzák.

- „Folyamatjegy áthelyezése a »Postahivatal« várólistába” (AM6)

Akkor hajtódik végre, amikor a „Megrendelve” (A5) átmenet alkalmazzák.

- „Jegy lezárása sikeresen” (AM7)

Akkor hajtódik végre, amikor:

- A „Szállítmány megérkezett” (A6) átmenetet alkalmazzák
- „Jegy lezárása sikertelenül” (AM8)

Akkor hajtódik végre, amikor:

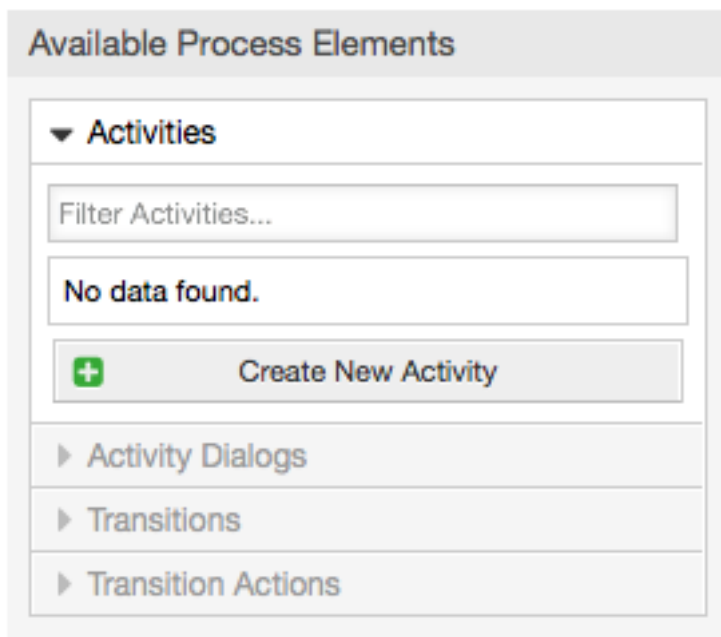
- A „Jóváhagyás megtagadva” (A2) átmenetet alkalmazzák
- A „Rendelés megtagadva” (A4) átmenetet alkalmazzák

Amint látja, vannak olyan helyek, ahol ugyanazt az átmenet műveletet kell végrehajtani. Ezért ésszerű lehetővé tenni az átmenet műveletek szabadon történő összekapcsolását az átmenetekkel, hogy képes legyen újrahasználni azokat.

## 2.3.5. Tevékenységek

Azt a megközelítést választottuk, hogy a tevékenységeket egy olyan kosárként lássuk, amely egy vagy több tevékenység párbeszédet tartalmazhat.

Kattintson a „Tevékenységek” elemre az „Elérhető folyamatlemek” dobozban, majd kattintson az „Új tevékenység létrehozása” gombra.



Ábra: Új tevékenység létrehozása gomb.

A megnyílt felugró képernyőn töltsé ki a „Tevékenység neve” mezőt, majd húzza át a szükséges tevékenység párbeszédet az „Elérhető tevékenység párbeszéd” tárolóból, és ejtse azokat a „Hozzárendelt tevékenység párbeszéd” tárolóba. Ezek a párbeszédablakok ugyanolyan sorrendben lesznek megjelenítve (a jegynagyítás képernyőn), mint ahogy ezen a képernyőn meg van határozva fentről lefelé, balról jobbra értelmezve.

Ez a sorrend különösen az első tevékenységben fontos, mivel az első tevékenység párbeszéd az egyetlen ennél a tevékenységnél, amely akkor jelenik meg, amikor a folyamat elindul.

Hozza létre a következő tevékenységeket:

- „Igény rögzítése” (T1)  
Az „Igény rögzítése” (TP1) tevékenység párbeszédet tartalmazza
- „Jóváhagyás” (T2)  
A „Jóváhagyás megtagadva” (TP2), valamint a „Jóváhagyva” (TP3) tevékenység párbeszédet tartalmazza
- „Rendelés” (T3)  
A „Rendelés megtagadva” (TP4), valamint a „Megrendelve” (TP5) tevékenység párbeszédet tartalmazza
- „Beérkezés” (T4)  
A „Szállítmány megérkezett” (TP6) tevékenység párbeszédet tartalmazza
- „Folyamat befejezve” (T5): Ez egy lehetséges tevékenység párbeszéd nélkül tevékenység. A „Jóváhagyás megtagadva”, a „Rendelés megtagadva” vagy a „Szállítmány megérkezett” után lesz beállítva, és a folyamat végét ábrázolja.

Most már világosan láthatjuk, hogy a tevékenységek egy folyamatjegy pontosan meghatározott állapotai. Egy sikeres átmenet után egy folyamatjegy az egyik tevékenységből a másikba kerül át.

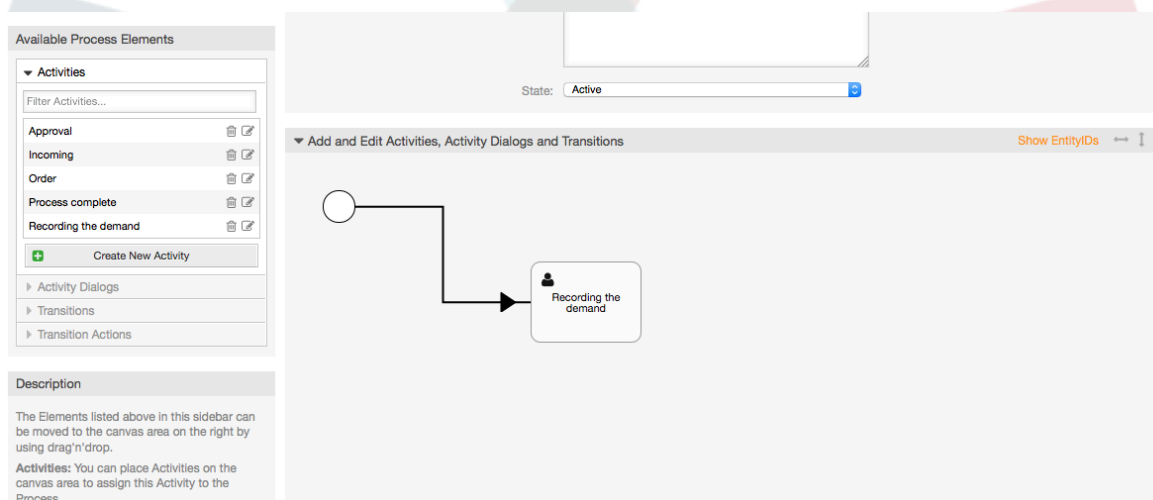
## 2.3.6. A könyvrendelési folyamat útvonala

Fejezzük be a példánkat a kirakó utolsó hiányzó darabjával, a folyamattal mint a munkafolyamat leírójával. A mi esetünkben ez a teljes rendelési munkafolyamat. Egyéb folyamatok lehetnek az irodaszer rendelés vagy teljesen különböző folyamatok.

A folyamatnak van egy kezdőpontja, amely a kezdő tevékenységből és a kezdő tevékenység párbeszédéből áll. Bármely új könyvrendelésnél a kezdő tevékenység párbeszéd (első tevékenység párbeszéd az első tevékenységnél) az első képernyő, amely meg lesz jelenítve. Ha ez be van fejezve és el van mentve, akkor a folyamatjegy létre lesz hozva, és követheti a beállított munkafolyamatot.

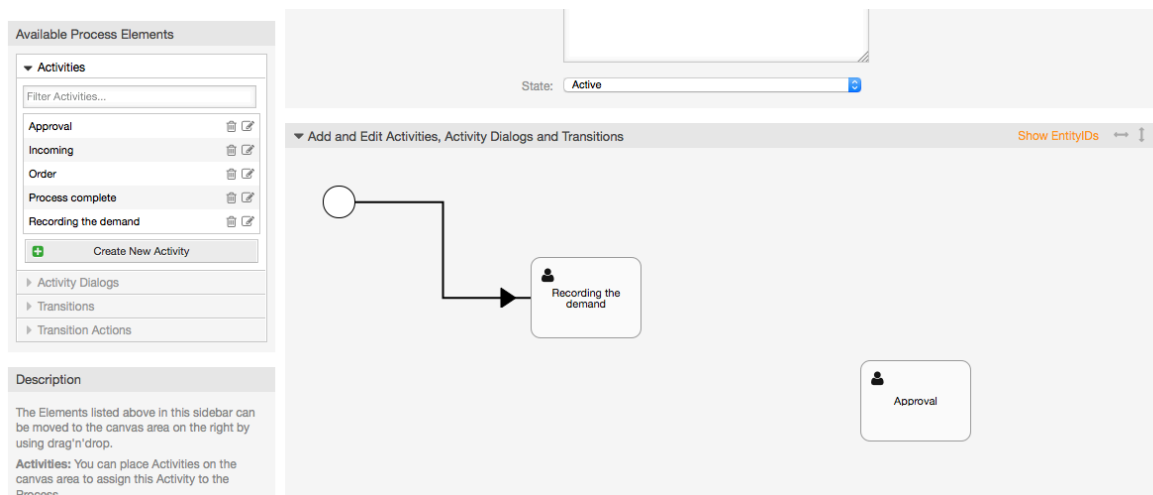
A folyamat tartalmazza az irányokat is ahhoz, hogy a folyamatjegy képes legyen mozogni a folyamaton keresztül. Hívjuk ezt „Útvonalnak”. Ez a kezdő tevékenységből, egy vagy több átmenetből (valószínűleg átmenet műveletekkel) és egyéb tevékenységekből áll.

Feltételezve, hogy a tevékenységek már hozzá lettek rendelve a tevékenység párbeszédekhez, húzzon el egy tevékenységet a harmonikából (a képernyő bal oldali részén), és ejtse azt a vászonterületre (a folyamat-információk alá). Figyelje meg, hogy egy nyíl automatikusan elhelyezésre kerül a folyamat kezdetétől (zöld kör) a tevékenységhez. (Ez az első tevékenység, és annak első tevékenység párbeszéde az első képernyő, amely meg lesz jelenítve, amikor a folyamat elindul).



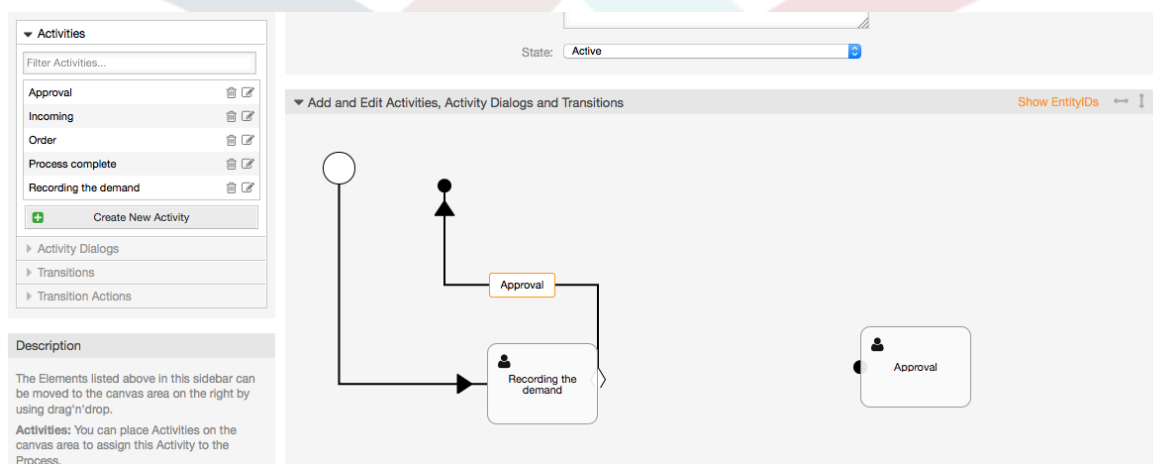
Ábra: Első tevékenység ráhúzása a vászonra.

Ezután húzzon egy másik tevékenységet is a vászonra. Most két tevékenységünk lesz a vásznon. Az első a kezdőponthoz kapcsolódik, és a másodiknak nincsenek kapcsolatai. Rámutathat az egérrel minden egyes tevékenységre a saját tevékenység párbeszédek felfedéséhez.



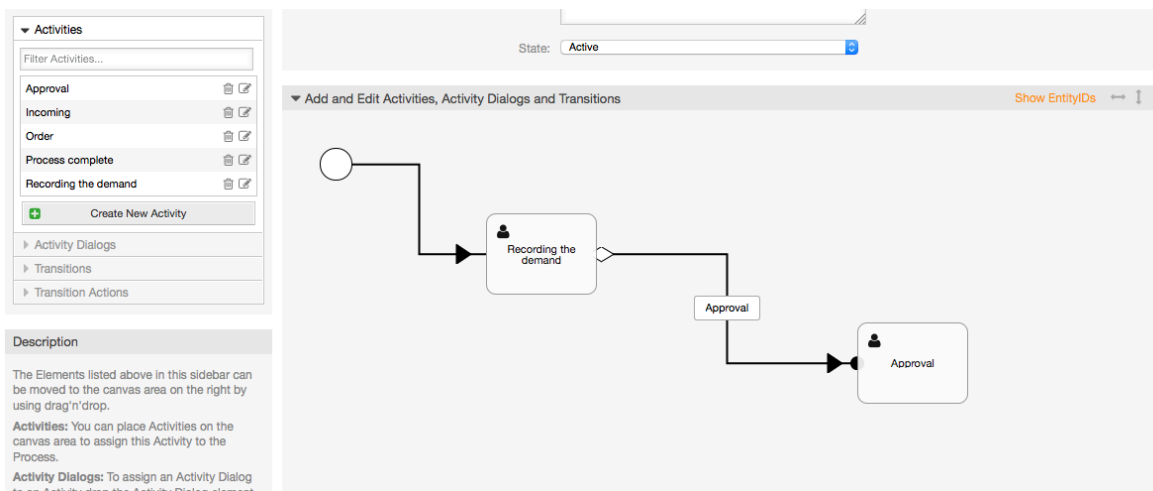
Ábra: Második tevékenység ráhúzása a vászonra.

Ezután hozzuk létre az „útvonalat” (kapcsolatot) a két tevékenység között. Ehhez az átmeneteket fogjuk használni. Kattintson az átmenetekre a harmonikában, húzzon ki egy átmenetet, és ejtse le az első tevékenységen belül. Figyelje meg, hogy a tevékenység megváltoztatja a színét azt jelezve, hogy az átmenet csatolva lett. Amint az átmenet le lett ejtve, az átmenet nyílának végpontja el lesz helyezve a folyamat kezdőpontja mellett. Húzza el az átmenet nyílának végpontját, és ejtse le a másik tevékenységen belül a tevékenységek közötti kapcsolat létrehozásához.



Ábra: Egy átmenet ráhúzása a vászonra.

Most, hogy a műveletek közötti „útvonal” meghatározásra került, ezután hozzá kell rendelnünk az átmenet műveleteket az átmenethez. Kattintson duplán az átmenet címkéjére (a vásznon), amely meg fog nyitni egy új felugró ablakot.



**Activities**

Filter Activities...

- Approval
- Incoming
- Order
- Process complete
- Recording the demand

Create New Activity

Activity Dialogs

Transitions

Transition Actions

**Description**

The Elements listed above in this sidebar can be moved to the canvas area on the right by using drag'n'drop.

**Activities:** You can place Activities on the canvas area to assign this Activity to the Process.

**Activity Dialogs:** To assign an Activity Dialog to an Activity click on the Activity Dialog element

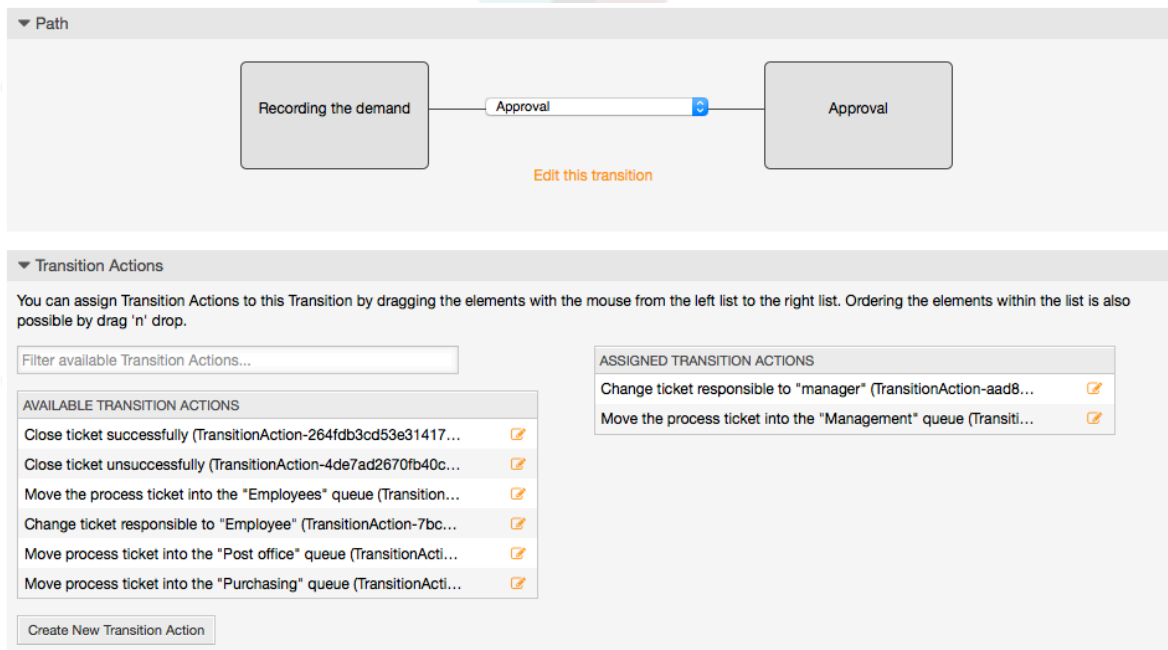
State: Active

Add and Edit Activities, Activity Dialogs and Transitions

Show EntityIDs

Ábra: Tevékenységek összekötése átmenetek használatával.

Húzza el a szükséges átmenet műveleteket az elérhető átmenet műveletek tárolóából, és ejtse le azokat a hozzárendelt átmenet műveletek tárolóba, majd kattintson az elküldés gombra.



**Path**

Recording the demand → Approval → Approval

Edit this transition

**Transition Actions**

You can assign Transition Actions to this Transition by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available Transition Actions...

**AVAILABLE TRANSITION ACTIONS**

- Close ticket successfully (TransitionAction-264fdb3cd53e31417...)
- Close ticket unsuccessfully (TransitionAction-4de7ad2670fb40c...)
- Move the process ticket into the "Employees" queue (Transition...)
- Change ticket responsible to "Employee" (TransitionAction-7bc...)
- Move process ticket into the "Post office" queue (TransitionActi...)
- Move process ticket into the "Purchasing" queue (TransitionActi...)

Create New Transition Action

**ASSIGNED TRANSITION ACTIONS**

- Change ticket responsible to "manager" (TransitionAction-aad8...)
- Move the process ticket into the "Management" queue (Transiti...)

Ábra: Átmenet műveletek hozzárendelése.

Ezután térjen vissza a fő folyamatszerkesztés képernyőhöz, és kattintson a vászon alatti mentés gombra az összes változtatás elmentéséhez.

Fejezze be az „útvonalat” a következő tevékenységek, átmenetek és átmenet műveletek hozzáadásával:

Az igény rögzítése a „Jóváhagyásig”

- Kezdőpont: „I igény rögzítése” (T1) tevékenység
- Lehetséges átmenet: „Jóváhagyás (A1)”
  - Ha ennek a tevékenységnek a feltétele teljesül, akkor a jegy át fog lépni a „Jóváhagyás” (T2) tevékenységbe

- Továbbá a következő átmenet műveletek lesznek végrehajtva:
  - „Folyamatjegy áthelyezése a »Vezetőség« várólistába” (AM1)
  - „Jegyfelelős megváltoztatása »Igazgatóra«” (AM2)

Az „Igény rögzítése” (T1) tevékenység a folyamatjegy meghatározott lépése, ahol lehetőség van a „Jóváhagyás” (A1) átmenethez. Ha ezt alkalmazzák, akkor a jegy át fog lépni a következő „Jóváhagyás” (T2) tevékenységbe, és a „Folyamatjegy áthelyezése a »Vezetőség« várólistába” (AM1) és a „Jegyfelelős megváltoztatása »Igazgatóra«” (AM2) átmenet műveletek lesznek végrehajtva. A „Jóváhagyás” (T2) tevékenységben a „Jóváhagyás megtagadva” (TP2) és a „Jóváhagyva” (TP3) tevékenység párbeszédék lesznek elérhetőek.

#### Jóváhagyás

- Kezdőpont: „Jóváhagyás” (T2) tevékenység
- Lehetséges átmenetek:
  - „Jóváhagyás megtagadva” (A2)
    - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Folyamat befejezve” (T5) tevékenységbe.
  - Továbbá a következő átmenet műveletek lesznek végrehajtva:
    - „Folyamatjegy áthelyezése az »Alkalmazottak« várólistába” (AM3)
    - „Jegyfelelős megváltoztatása »Alkalmazottra«” (AM4)
    - „Jegy lezárása sikertelenül” (AM8)
  - „Jóváhagyva” (A3)
    - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Rendelés” (T3) tevékenységbe.
  - Továbbá a következő átmenet művelet lesz végrehajtva:
    - „Folyamatjegy áthelyezése a »Beszerzés« várólistába” (AM5)

Láthatjuk, hogy a jelenlegi tevékenységből, amely a folyamatjegy egy lépését határozza meg, egy vagy több lehetőség van az átmenethez, amelynek pontosan egy céltevékenysége van (és valószínűleg egy vagy több átmenet művelete).

#### Rendelés

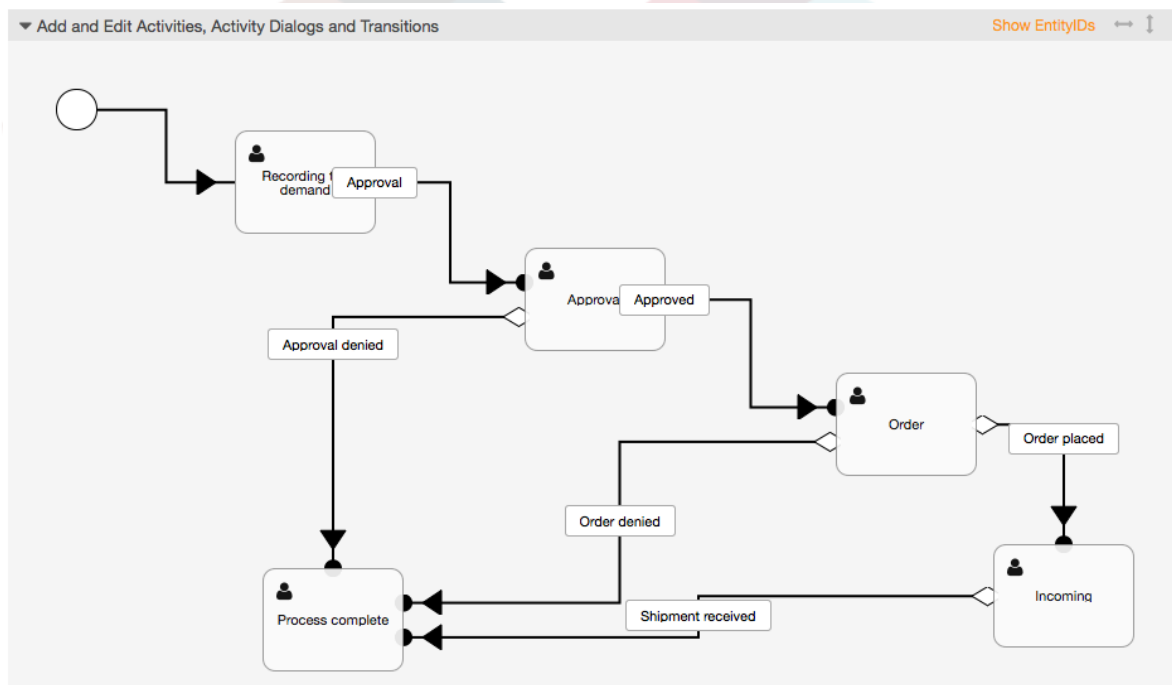
- Kezdőpont: „Rendelés” (T3) tevékenység
- Lehetséges átmenetek:
  - „Rendelés megtagadva” (A4)
    - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Folyamat befejezve” (T5) tevékenységbe.
  - Továbbá a következő átmenet műveletek lesznek végrehajtva:
    - „Folyamatjegy áthelyezése az »Alkalmazottak« várólistába” (AM3)
    - „Jegyfelelős megváltoztatása »Alkalmazottra«” (AM4)

- „Jegy lezárása sikertelenül” (AM8)
- „Megrendelve” (A5)
  - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Beérkezés” (T4) tevékenységbe.
  - Továbbá a következő átmenet művelet lesz végrehajtva:
    - „Folyamatjegy áthelyezése a »Postahivatal« várólistába” (AM6)

#### Beérkezés

- Kezdőpont: „Beérkezés” (T4) tevékenység
- Lehetséges átmenetek:
  - „Szállítmány megérkezett” (A6)
    - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Folyamat befejezve” (T5) tevékenységbe.
    - Továbbá a következő átmenet műveletek lesznek végrehajtva:
      - „Folyamatjegy áthelyezése az »Alkalmazottak« várólistába” (AM3)
      - „Jegyfelelős megváltoztatása »Alkalmazottra«” (AM4)
      - „Jegy lezárása sikeresen” (AM7)

A könyvrendelési folyamat teljes útvonala ezután így fog kinézni:



Ábra: A könyvrendelés teljes folyamatútvonala.

Miután befejezte a folyamat útvonalát, kattintson a „Mentés” gombra a vászon alsó részén, majd ezután kattintson az „Összes folyamat szinkronizálása” gombra. Ez be fog gyűjteni minden folyamat-információt az adatbázisból, és előállít egy gyorsítótár fájlt (Perl



nyelven). Ez a gyorsítótár fájl tulajdonképpen a folyamatok beállítása, amelyet a rendszer a folyamatjegyek létrehozásához vagy használatához fog használni.

A folyamatokon elvégzett bármilyen változtatás (a grafikus felületen) a gyorsítótár fájl újraszinkronizálását fogja igényelni azért, hogy a változást visszajuttassa a rendszerbe.

Lehetséges a teljes folyamat importálása is egy YAML-fájlból, de az importálás előtt továbbra is szükséges az összes dinamikus mező, felhasználó, várólista, stb. létrehozása, amelyek az egyes folyamatokhoz szükségesek.

Vegye figyelembe, hogy ha a folyamat ACL-ek használatát igényli, akkor azokat is kézzel szükséges beállítani.

A könyvrendelési folyamat példához a teljes YAML-fájl a következő:

```
---
Activities:
  T1:
    ActivityDialogs:
      - TP1
    ChangeTime: 2012-11-23 14:49:22
    Config:
      ActivityDialog:
        1: TP1
    CreateTime: 2012-11-23 11:49:38
    EntityID: T1
    ID: 151
    Name: Igény rögzítése
  T2:
    ActivityDialogs:
      - TP2
      - TP3
    ChangeTime: 2012-12-13 00:55:12
    Config:
      ActivityDialog:
        1: TP2
        2: TP3
    CreateTime: 2012-11-23 11:50:11
    EntityID: T2
    ID: 152
    Name: Jóváhagyás
  T3:
    ActivityDialogs:
      - TP4
      - TP5
    ChangeTime: 2012-11-23 18:12:14
    Config:
      ActivityDialog:
        1: TP4
        2: TP5
    CreateTime: 2012-11-23 11:50:35
    EntityID: T3
    ID: 153
    Name: Rendelés
  T4:
    ActivityDialogs:
      - TP6
    ChangeTime: 2012-11-23 18:12:35
    Config:
      ActivityDialog:
        1: TP6
    CreateTime: 2012-11-23 11:51:00
    EntityID: T4
    ID: 154
    Name: Beérkezés
  T5:
    ActivityDialogs: []
    ChangeTime: 2012-11-23 11:51:33
    Config: {}
```

```
CreateTime: 2012-11-23 11:51:33
EntityID: T5
ID: 155
Name: Folyamat befejezve
ActivityDialogs:
  TP1:
    ChangeTime: 2012-12-06 02:16:21
    Config:
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: Az igény rögzítése
      FieldOrder:
        - DynamicField_Szerzo
        - DynamicField_ISBN
        - DynamicField_Cim
        - DynamicField_Allapot
      Fields:
        DynamicField_Szerzo:
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1
        DynamicField_ISBN:
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1
        DynamicField_Allapot:
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1
        DynamicField_Cim:
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1
      Interface:
        - AgentInterface
      Permission: ''
      RequiredLock: 0
      SubmitAdviceText: ''
      SubmitButtonText: ''
    CreateTime: 2012-11-23 14:34:43
    EntityID: TP1
    ID: 154
    Name: Igény rögzítése
  TP2:
    ChangeTime: 2012-11-23 14:57:41
    Config:
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: Jóváhagyás megtagadva
      FieldOrder:
        - Article
        - DynamicField_Allapot
      Fields:
        Article:
          Config:
            ArticleType: note-internal
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1
        DynamicField_Allapot:
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1
      Interface:
        - AgentInterface
      Permission: ''
      RequiredLock: 0
      SubmitAdviceText: ''
```

```
SubmitButtonText: Kérés megtagadása
CreateTime: 2012-11-23 14:36:39
EntityID: TP2
ID: 155
Name: Jóváhagyás megtagadva
TP3:
ChangeTime: 2012-12-14 03:14:23
Config:
  DescriptionLong: ''
  DescriptionShort: Jóváhagyva
  FieldOrder:
    - DynamicField_Allapot
  Fields:
    DynamicField_Allapot:
      DefaultValue: ''
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: ''
      Display: 1
  Interface:
    - AgentInterface
  Permission: ''
  RequiredLock: 0
  SubmitAdviceText: ''
  SubmitButtonText: Kérés jóváhagyása
CreateTime: 2012-11-23 14:37:35
EntityID: TP3
ID: 156
Name: Jóváhagyva
TP4:
ChangeTime: 2012-11-23 14:58:52
Config:
  DescriptionLong: ''
  DescriptionShort: Rendelés megtagadva
  FieldOrder:
    - Article
    - DynamicField_Allapot
  Fields:
    Article:
      Config:
        ArticleType: note-internal
      DefaultValue: ''
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: ''
      Display: 1
    DynamicField_Allapot:
      DefaultValue: ''
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: ''
      Display: 1
  Interface:
    - AgentInterface
  Permission: ''
  RequiredLock: 0
  SubmitAdviceText: ''
  SubmitButtonText: Rendelés visszautasítása
CreateTime: 2012-11-23 14:38:48
EntityID: TP4
ID: 157
Name: Rendelés megtagadva
TP5:
ChangeTime: 2012-12-06 02:20:12
Config:
  DescriptionLong: ''
  DescriptionShort: Megrendelve
  FieldOrder:
    - DynamicField_KezbesitesDatuma
    - DynamicField_Ar
    - DynamicField_Beszallito
    - DynamicField_Allapot
  Fields:
    DynamicField_KezbesitesDatuma:
      DefaultValue: ''
```

```
    DescriptionLong: ''
    DescriptionShort: ''
    Display: 1
  DynamicField_Ar:
    DefaultValue: ''
    DescriptionLong: ''
    DescriptionShort: ''
    Display: 1
  DynamicField_Allapot:
    DefaultValue: ''
    DescriptionLong: ''
    DescriptionShort: ''
    Display: 1
  DynamicField_Beszallito:
    DefaultValue: ''
    DescriptionLong: ''
    DescriptionShort: ''
    Display: 1
  Interface:
    - AgentInterface
  Permission: ''
  RequiredLock: 0
  SubmitAdviceText: ''
  SubmitButtonText: Megrendelés
  CreateTime: 2012-11-23 14:41:28
  EntityID: TP5
  ID: 158
  Name: Megrendelve
TP6:
  ChangeTime: 2012-11-23 14:42:43
  Config:
    DescriptionLong: ''
    DescriptionShort: Szállítmány megérkezett
    FieldOrder:
      - DynamicField_KeszhezvetelDatuma
      - DynamicField_Allapot
    Fields:
      DynamicField_KezhezvetelDatuma:
        DefaultValue: ''
        DescriptionLong: ''
        DescriptionShort: ''
        Display: 1
      DynamicField_Allapot:
        DefaultValue: ''
        DescriptionLong: ''
        DescriptionShort: ''
        Display: 1
    Interface:
      - AgentInterface
  Permission: ''
  RequiredLock: 0
  SubmitAdviceText: ''
  SubmitButtonText: ''
  CreateTime: 2012-11-23 14:42:43
  EntityID: TP6
  ID: 159
  Name: Szállítmány megérkezett
Process:
  Activities:
    - T1
    - T2
    - T3
    - T4
    - T5
  ChangeTime: 2012-12-06 02:31:59
  Config:
    Description: Egy könyv rendelésének folyamata.
    Path:
      T1:
        A1:
          ActivityEntityID: T2
          TransitionAction:
```

```
- AM2
- AM1
T2:
  A2:
    ActivityEntityID: T5
    TransitionAction:
      - AM3
      - AM4
      - AM8
  A3:
    ActivityEntityID: T3
    TransitionAction:
      - AM5
T3:
  A4:
    ActivityEntityID: T5
    TransitionAction:
      - AM3
      - AM4
      - AM8
  A5:
    ActivityEntityID: T4
    TransitionAction:
      - AM6
T4:
  A6:
    ActivityEntityID: T5
    TransitionAction:
      - AM3
      - AM4
      - AM7
T5: {}
StartActivity: T1
StartActivityDialog: TP1
CreateTime: 2012-11-23 11:45:12
EntityID: F1
ID: 94
Layout:
  T1:
    left: 172
    top: 63
  T2:
    left: 402
    top: 156
  T3:
    left: 649
    top: 255
  T4:
    left: 774
    top: 391
  T5:
    left: 194
    top: 410
Name: Könyvrendelés
State: Active
StateEntityID: S1
TransitionActions:
  - AM1
  - AM2
  - AM3
  - AM4
  - AM8
  - AM5
  - AM3
  - AM4
  - AM8
  - AM6
  - AM3
  - AM4
  - AM7
Transitions:
  - A1
```

- A2
- A3
- A4
- A5
- A6

**TransitionActions:****AM1:**

ChangeTime: 2012-11-23 16:01:37  
Config:  
  Config:  
    Queue: Vezetőség  
    Module: Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketQueueSet  
CreateTime: 2012-11-23 15:50:59  
EntityID: AM1  
ID: 61  
Name: Folyamatjegy áthelyezése a „Vezetőség” várólistába

**AM2:**

ChangeTime: 2012-11-23 16:02:12  
Config:  
  Config:  
    Responsible: Igazgató  
    Module: Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketResponsibleSet  
CreateTime: 2012-11-23 15:58:22  
EntityID: AM2  
ID: 62  
Name: Jegyfelelős megváltoztatása „Igazgatóra”

**AM3:**

ChangeTime: 2012-11-24 14:27:02  
Config:  
  Config:  
    Queue: Alkalmazottak  
    Module: Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketQueueSet  
CreateTime: 2012-11-23 16:02:54  
EntityID: AM3  
ID: 63  
Name: Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába

**AM4:**

ChangeTime: 2012-11-23 16:04:06  
Config:  
  Config:  
    Responsible: Alkalmazott  
    Module: Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketResponsibleSet  
CreateTime: 2012-11-23 16:04:06  
EntityID: AM4  
ID: 64  
Name: Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”

**AM5:**

ChangeTime: 2012-12-06 02:18:34  
Config:  
  Config:  
    Queue: Beszerzés  
    Module: Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketQueueSet  
CreateTime: 2012-11-23 16:04:54  
EntityID: AM5  
ID: 65  
Name: Folyamatjegy áthelyezése a „Beszerzés” várólistába

**AM6:**

ChangeTime: 2012-12-06 02:18:48  
Config:  
  Config:  
    Queue: Postahivatal  
    Module: Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketQueueSet  
CreateTime: 2012-11-23 16:06:20  
EntityID: AM6  
ID: 66  
Name: Folyamatjegy áthelyezése a „Postahivatal” várólistába

**AM7:**

ChangeTime: 2012-12-06 02:29:55  
Config:  
  Config:  
    State: closed successful  
    Module: Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketStateSet

```
CreateTime: 2012-12-06 02:29:27
EntityID: AM7
ID: 67
Name: Jegy lezárása sikeresen
AM8:
ChangeTime: 2012-12-06 02:31:12
Config:
  Config:
    State: closed unsuccessful
    Module: Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketStateSet
CreateTime: 2012-12-06 02:31:12
EntityID: AM8
ID: 68
Name: Jegy lezárása sikertelenül
Transitions:
A1:
ChangeTime: 2012-11-23 15:12:20
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Allapot:
          Match: Jóváhagyás
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
CreateTime: 2012-11-23 11:53:52
EntityID: A1
ID: 94
Name: Jóváhagyás
A2:
ChangeTime: 2012-11-23 15:12:50
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Allapot:
          Match: Jóváhagyás megtagadva
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
CreateTime: 2012-11-23 11:54:26
EntityID: A2
ID: 95
Name: Jóváhagyás megtagadva
A3:
ChangeTime: 2012-11-23 15:13:29
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Allapot:
          Match: Jóváhagyva
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
CreateTime: 2012-11-23 11:54:54
EntityID: A3
ID: 96
Name: Jóváhagyva
A4:
ChangeTime: 2012-11-23 15:14:08
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Allapot:
          Match: Rendelés megtagadva
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
CreateTime: 2012-11-23 11:55:25
```

```

EntityID: A4
ID: 97
Name: Rendelés megtagadva
A5:
ChangeTime: 2012-11-23 18:30:33
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Allapot:
          Match: Megrendelve
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
CreateTime: 2012-11-23 11:56:15
EntityID: A5
ID: 98
Name: Megrendelve
A6:
ChangeTime: 2012-11-23 15:15:30
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Allapot:
          Match: Szállítmány megérkezett
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
CreateTime: 2012-11-23 11:56:48
EntityID: A6
ID: 99
Name: Szállítmány megérkezett

```

## 2.4. Folyamatbeállítás hivatkozás

### 2.4.1. Folyamat

Egy folyamat egy munkafolyamat/folyamat útvonalát modellezi. Ezen az útvonalon az útvonalpontok tevékenységek vagy átmenetek lehetnek, ezekről majd később beszélünk.

#### 2.4.1.1. Folyamatbeállítás

A folyamatbeállítás a Kernel/Config.pm fájlban végezhető el, de erősen ajánlott egy új fájl létrehozása, mint például Kernel/Config/Files/MyProcess.pm. Figyeljen arra, hogy a grafikus felület a Kernel/Config/File/ZZZProcessManagement fájlt állítja elő, ezért kerülje el ennek a fájlnevnak a használatát, különben felül lesz írva, amikor a folyamatokat szinkronizálja. Nézzünk egy folyamatbeállítás példát (a folyamat gyorsítótár fájlból):

```

$self->{'Process'} = {
  'F1' => {
    Name           => 'Könyvrendelés',
    CreateTime     => '16-02-2012 13:37:00',
    CreateBy       => '1',
    ChangeTime     => '17-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy       => '1',
    State          => 'Active',
    StartActivity  => 'T1',
    StartActivityDialog => 'TP1',
    Path => {
      'T1' => {
        'A1' => {
          ActivityEntityID => 'T2',
        },
      },
    },
  },
},

```



```
        'T2' => {
            'A2' => {
                ActivityEntityID => 'T3',
            },
        },
    },
},
'F2' => {
    Name                => 'IT-rendelés',
    CreateTime          => '26-02-2012 13:37:00',
    CreateBy            => '1',
    ChangeTime          => '27-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy            => '1',
    State               => 'Active',
    StartActivity       => 'T2',
    StartActivityDialog => 'TP2',
    Path => {
        'T2' => {
            'A3' => {
                ActivityEntityID => 'T4',
            },
        },
    },
},
};
```

#### 2.4.1.2. Név

A folyamat neve, ezt az ügyintéző választhatja ki, amikor egy új folyamatjegyet hoz létre.

#### 2.4.1.3. Létrehozás ideje (CreateTime)

Az időpont, amikor a folyamatot létrehozták.

#### 2.4.1.4. Létrehozta (CreateBy)

A folyamatot létrehozó felhasználó felhasználó-azonosítója.

#### 2.4.1.5. Módosítás ideje (ChangeTime)

Az időpont, amikor a folyamatot megváltoztatták.

#### 2.4.1.6. Módosította (ChangeBy)

A felhasználó felhasználó-azonosítója, aki az utolsó változtatást végezte a folyamaton.

#### 2.4.1.7. Állapot (State)

Egy folyamat állapotát határozza meg. Lehetséges értékek:

- „Aktív” („Active”): minden olyan folyamat, amely használható egy új folyamatjegyen.
- „Eltűnik” („FadeAway”): azok a folyamatok, amelyek többé nem választhatók új jegyekhez, de a meglévő jegyek még használhatják a folyamatot.
- „Inaktív” („Inactive”): kikapcsolt folyamatok, és nem használhatók új vagy meglévő jegyeknél.

#### 2.4.1.8. Kezdő tevékenység (StartActivity)

Egy új folyamatjegy létrehozásakor meg kell határozni egy kezdő tevékenységet. Amint a jegy létrejön, ez a tevékenység lesz beállítva, és az első átmenet ellenőrzések alapjaként lesz használva.

### 2.4.1.9. Kezdő tevékenység párbeszéd (StartActivityDialog)

Új folyamatjegyeknél meg kell határozni egy kezdő tevékenység párbeszédet. Ez akkor lesz megjelenítve, amikor egy új folyamatjegyet hoznak létre (miután kiválasztották a folyamatot). Ezen a ponton a jegy még nem létezik, a kezdő tevékenység párbeszéd elküldése után lesz létrehozva.

### 2.4.1.10. Útvonal (Path)

Az útvonal tartalmazza a tevékenységek szerkezetét és a köztük lévő lehetséges átmeneteket a jelenlegi folyamatnál. Valamint a tevékenység átmeneteket is, amelyek az átmenetkor következnek be. Ez szabályozza azt az utat, amelyet egy folyamatjegy megtehet. Példa:

```
'T1' => {
  'A1' => {
    ActivityEntityID => 'T2',
  },
  'A2' => {
    ActivityEntityID => 'T3',
  },
  'A3' => {
    ActivityEntityID => 'T4',
    TransitionAction => ['AM1', 'AM2'],
  },
},
```

Ha egy folyamatjegy a „T1” tevékenységben van, akkor három lehetséges útja van, hogy eljusson egy másik tevékenységbe. Az „A1”-„A3” átmenetekben feltételek vannak meghatározva, amelyeket egy folyamatjegynek teljesítenie kell, hogy átlépjen (továbbítás) egy másik tevékenységbe.

Ha ebben az esetben a folyamatjegy összes értéke és annak dinamikus mezői helyesek, amelyek szükségesek a „A2” átmenethez, akkor a jegy át lesz léptetve a „T1” tevékenységből a „T3” tevékenységbe. Miután egy tevékenység párbeszédet elküldtek, vagy bármilyen más változtatást hajtottak végre a jegyen, akkor ellenőrizve lesznek a lehetséges átmenetek a jelenlegi tevékenységből. Ha több átmenet is lehetséges, akkor az első lesz használva (az átmenet-azonosítók számszerű rendezése alapján).

Lehetséges továbbá átmenet műveleteket rendelni az átmenetekhez az útvonal beállításában. Vannak olyan modulok, amelyek egy sikeres átmenet után lesznek végrehajtva. Ezeket tömbformában kell megadni, amint a példában is látható. A részletekről később fogunk beszélni.

## 2.4.2. Tevékenység

Egy tevékenység egy vagy több tevékenység párbeszédet tartalmaz, és egy „lépést” modellez a folyamatban. A jelenlegi tevékenység összes tevékenység párbeszéde meg lesz jelenítve a jegynagyításban, és addig használható, amíg egy átmenet feltételei nincsenek teljesítve.

### 2.4.2.1. Tevékenységbeállítás

Nézzünk egy tevékenységbeállítás példát:

```
$Self->{'Process::Activity'} =
{
  'T1' => {
    Name => '1. opcionális tevékenység',
```

```

    CreateTime => '16-02-2012 13:37:00',
    CreateBy   => '1',
    ChangeTime => '17-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy   => '1',
    ActivityDialog => {
      1 => 'TP1',
    },
  },
  'T2' => {
    Name       => '2. opcionális tevékenység',
    CreateTime => '16-02-2012 13:37:00',
    CreateBy   => '1',
    ChangeTime => '17-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy   => '1',
    ActivityDialog => {
      1 => 'TP5',
      2 => 'TP6',
      3 => 'TP1',
    },
  },
},
};

```

#### 2.4.2.2. Név

A tevékenység neve.

#### 2.4.2.3. Létrehozás ideje (CreateTime)

Az időpont, amikor létrehozták.

#### 2.4.2.4. Létrehozta (CreateBy)

A felhasználó felhasználó-azonosítója, aki a tevékenységet létrehozta.

#### 2.4.2.5. Módosítás ideje (ChangeTime)

A legutolsó időpont, amikor megváltoztatták.

#### 2.4.2.6. Módosította (ChangeBy)

A legutolsó felhasználó felhasználó-azonosítója, aki a tevékenységet megváltoztatta.

#### 2.4.2.7. Tevékenység párbeszéd (ActivityDialog)

A tevékenység párbeszéd azon tevékenység párbeszéd listáját tartalmazza, amelyek ebben a tevékenységben elérhetők. A jelenlegi tevékenység összes tevékenység párbeszéde meg fog jelenni a jegynagyításban. A sorrendjüket a beállításokban lévő sorrend állítja be. Itt a „TP5” a „TP6” és a „TP1” előtt jelenik meg.

### 2.4.3. Tevékenység párbeszéd (ActivityDialog)

A tevékenység párbeszéd egy különleges képernyő, és különböző tevékenységekben használható.

#### 2.4.3.1. Tevékenység párbeszéd beállítások

Nézzünk egy példabeállítást:

```

$self->{'Process::ActivityDialog'} = {
  'TP1' => {
    Name           => '1. opcionális tevékenység párbeszéd',
    DescriptionShort => 'Alapvető információk',
  },
};

```

```

    DescriptionLong => 'Szűrje be a szükséges alapvető információkat az IT-
rendelésekhez',
    CreateTime      => '28-02-2012 13:37:00',
    CreateBy       => '1',
    ChangeTime     => '29-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy      => '1',
    Fields => {
      PriorityID => {
        DescriptionShort => 'Prioritás-azonosító',
        DescriptionLong  => 'Itt adja meg a prioritást',
        Display          => 2,
      },
    },
    FieldOrder     => [ 'PriorityID' ],
    SubmitAdviceText => 'Jegyzet: Ha elküldi az űrlapot...',
    SubmitButtonText => 'Kérés küldése',
  },
  'TP2' => {
    Name          => '2. opcionális tevékenység párbeszéd',
    DescriptionShort => 'Alapvető információk',
    DescriptionLong  => 'Szűrje be a szükséges alapvető információkat a
könyvrendelésekhez',
    CreateTime      => '28-02-2012 13:37:00',
    CreateBy       => '1',
    ChangeTime     => '29-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy      => '1',
    Fields => {
      StateID => {
        DescriptionShort => 'Állapot-azonosító',
        DescriptionLong  => 'Itt adja meg az állapotot',
        Display          => 2,
        DefaultValue    => '2',
      },
    },
    Queue => {
      DescriptionShort => 'Várólista-azonosító',
      DescriptionLong  => 'Itt adja meg a várólistát',
      Display          => 2,
      DefaultValue    => 'Nyers',
    },
    Title => {
      DescriptionShort => 'Cím',
      DescriptionLong  => 'Itt adja meg a címet',
      Display          => 1,
      DefaultValue    => 'Alapértelmezett cím',
    },
    DynamicField_Szam => {
      DescriptionShort  => 'Mennyiség',
      DescriptionLong   => 'Itt adja meg a mennyiséget',
      Display           => 2,
      DefaultValue     => '4',
    },
  },
  FieldOrder     => [ 'DynamicField_Szam', 'StateID', 'Queue', 'Title' ],
  SubmitAdviceText => 'Jegyzet: Ha elküldi az űrlapot...',
  SubmitButtonText => 'Kérés küldése',
},
};

```

### 2.4.3.2. Név

A tevékenység párbeszéd neve.

### 2.4.3.3. Létrehozás ideje (CreateTime)

Az időpont, amikor létrehozták.

### 2.4.3.4. Létrehozta (CreateBy)

A felhasználó felhasználó-azonosítója, aki a tevékenység párbeszédet létrehozta.

### 2.4.3.5. Módosítás ideje (ChangeTime)

A legutolsó időpont, amikor megváltoztatták.

### 2.4.3.6. Módosította (ChangeBy)

A legutolsó felhasználó felhasználó-azonosítója, aki a tevékenység párbeszédet megváltoztatta.

### 2.4.3.7. Mezők (Fields)

Az összes olyan mezőt tartalmazza, amely megjeleníthető ebben a tevékenység párbeszédben. Jelenleg a következő mezők használhatók:

```
Title
State
StateID
Priority
PriorityID
Lock
LockID
Queue
QueueID
Customer
CustomerID
CustomerNo
CustomerUserID
Owner
OwnerID
Type
TypeID
SLA
SLAID
Service
ServiceID
Responsible
ResponsibleID
PendingTime
DynamicField_FieldName # minden dinamikus mezőnél
```

Egy önálló mezőbeállítás példája:

```
StateID => {
  DescriptionShort => 'Állapot-azonosító',
  DescriptionLong  => 'Itt adja meg az állapotot',
  Display          => 2,
  DefaultValue     => '2',
},
```

A „Bejegyzés” (Article) mező egy speciális eset. Ha jelen van a „Mezők” (Fields) beállításban, akkor a tevékenység párbeszéd egy teljes RichText szerkesztőt fog tartalmazni tárgymezővel és melléklet kezeléssel. A beírt szöveg ezután bejegyzésként lesz hozzáadva a jegyhez, és el lesz küldve e-mailben. Nézzünk egy bejegyzésmező beállítás példát:

```
Article => {
  DescriptionShort => 'Ide szúrja be a megjegyzését.',
  DescriptionLong => '',
  Display         => 1,
  Config         => {
    ArticleType => 'note-internal',
    LabelSubject => '',
    LabelBody   => '',
  },
}
```

```
},
},
```

Vessünk egy pillantást a mezőbeállítási lehetőségekre:

#### 2.4.3.7.1. Rövid leírás (DescriptionShort)

Nem kötelező rövid leírás, amely a cím mezővel együtt lesz megjelenítve.

#### 2.4.3.7.2. Hosszú leírás (DescriptionLong)

Nem kötelező hosszabb mezőleírás, amely akkor jelenik meg, amikor az egér a mező fölött van. Például egy tanács arról, hogy hogyan kell kitölteni a mezőt.

#### 2.4.3.7.3. Megjelenítés (Display)

Azt vezérli, hogy a mező megjelenjen-e és/vagy kötelező-e. Lehetséges értékek:

- „0”: a mező láthatatlan. Ez akkor hasznos, ha a mező értékeit automatikusan kell kitölteni. A beállított alapértelmezett érték (DefaultValue) lesz eltárolva ebben az esetben.
- „1”: a mező látható, de nem kötelező.
- „2”: a mező látható és kötelező. A következő mezők csak láthatatlanok vagy kötelezőek lehetnek:

```
QueueID
Queue
State
StateID
Lock
LockID
Priority
PriorityID
Type
TypeID
```

Ha a mezők nem kötelezőként vannak beállítva, és a felhasználó nem küld el semmilyen értéket sem, akkor az alapértelmezett érték lesz elmentve, amikor a felhasználó elküldi a tevékenység párbeszédet.

#### 2.4.3.7.4. Alapértelmezett érték (DefaultValue)

Az „ID”-val rendelkező mezők (úgy mint QueueID, OwnerID) az érték adatbázis-azonosítójára hivatkoznak. Az egyéb „ID” nélküli mezőknél (úgy mint Queue, Owner) az alapértelmezett értéknek magát az értéket kell tartalmaznia. Példa:

```
Queue => {
  DescriptionShort => 'Várólista',
  DescriptionLong => 'Itt adja meg a várólistát',
  Display          => 2,
  DefaultValue     => 'Nyers',
},
```

#### 2.4.3.8. Mezősorrend (FieldOrder)

Itt van beállítva a mezők megjelenítési sorrendje. FONTOS: A láthatatlan mezőket is be kell állítani itt, mert csak a beállított mezők lesznek figyelembe véve mentéskor. Azok a mezők, amelyek nincsenek beállítva, nem lesznek mentve.

### 2.4.3.9. Elküldés tanácsszöveg (SubmitAdviceText)

Nem kötelező szöveg, amely közvetlenül az elküldés gomb fölött lesz megjelenítve további segítséghez vagy tanácsszöveghez.

### 2.4.3.10. Elküldés gomb szövege (SubmitButtonText)

Nem kötelező egyéni szöveg az elküldés gombhoz.

## 2.4.4. Átmenet

Egy átmenet dönti el a beállított feltételek alapján, hogy melyik útvonalat válassza a folyamatban, azaz egy folyamatjegy mely tevékenységhez léphet át.

### 2.4.4.1. Átmenetbeállítások

Nézzünk egy példát:

```
$Self->{'Process::Transition'} = {
  'A1' => {
    Name => '1. átmenet',
    CreateTime => '14-03-2012 13:37:00', # opcionális
    CreateBy => '1', # opcionális
    ChangeTime => '15-03-2012 13:37:00', # opcionális
    ChangeBy => '15-03-2012 13:37:00', # opcionális
    Condition => {
      Cond1 => {
        Fields => {
          StateID => {
            Type => 'String',
            Match => '1',
          },
        },
      },
    },
  },
  'A2' => {
    Name => '2. opcionális átmenet',
    CreateTime => 'DATE', # opcionális
    CreateBy => 'USERID', # opcionális
    ChangeTime => 'DATE', # opcionális
    ChangeBy => 'USERID', # opcionális
    Condition => {
      Cond1 => {
        Queue => 'Nyers',
        DynamicField_Szin => '2',
        DynamicField_Szam => '1',
      },
    },
  },
};
```

### 2.4.4.2. Név

Az átmenet neve.

### 2.4.4.3. Létrehozás ideje (CreateTime)

Az időpont, amikor létrehozták.

### 2.4.4.4. Létrehozta (CreateBy)

A felhasználó felhasználó-azonosítója, aki az átmenetet létrehozta.

#### 2.4.4.5. Módosítás ideje (ChangeTime)

A legutolsó időpont, amikor megváltoztatták.

#### 2.4.4.6. Módosította (ChangeBy)

A legutolsó felhasználó felhasználó-azonosítója, aki az átmenetet megváltoztatta.

#### 2.4.4.7. Feltétel (Condition)

Az összes olyan feltételt tartalmazza, amely ennek az átmenetnek az életbe lépéséhez szükséges. Példa:

```
Condition => {
  Type => 'and',
  Felt1 => {
    Type => 'and',
    Fields => {
      StateID => {
        Type => 'String',
        Match => '1',
      },
      DynamicField_Marka => {
        Type => 'String',
        Match => 'VW',
      },
    },
  },
  Felt2 => {
    Type => 'and',
    Fields => {
      Queue => {
        Type => 'String',
        Match => 'Nyers',
      },
    },
  },
},
```

Vessünk egy pillantást a feltételbeállításra részletesen.

##### 2.4.4.7.1. Típus (Type) a „Condition” objektumban

Annak a módját határozza meg, hogy a különböző feltételelemek hogyan kapcsolódnak egymáshoz. Lehetséges értékek:

- „és” („and”): Ez az alapértelmezett. Az összes feltételek teljesülnie kell az átmenetnél az életbe lépéshez.
- „vagy” („or”): Legalább egy feltételnek illeszkednie kell.
- „kizáró vagy” („xor”): Pontosan egy feltételnek kell illeszkednie, nem többnek.

##### 2.4.4.7.2. Felt1

Ez egy példafeltétel neve. Szabadon megválasztható. A feltételek a rendezett sorrendben lesznek kiértékelve.

##### 2.4.4.7.3. Típus (Type) a „Felt” objektumokban

Annak a módját határozza meg, hogy a feltétel egyéni mezőpróbái hogyan kapcsolódnak egymáshoz. Lehetséges értékek:

- „és” („and”): Ez az alapértelmezett. Az összes mezőpróbának illeszkednie kell ennél a feltételnél az illesztéshez.



- „vagy” („or”): Legalább egy mezőpróbának illeszkednie kell.
- „kizáró vagy” („xor”): Pontosan egy mezőpróbának kell illeszkednie, nem többnek.

#### 2.4.4.7.4. Mezők (Fields)

Meghatározza azokat a különleges mezőket, amelyek értékeit meg kell vizsgálni. A példánkból:

```
Fields => {  
  StateID => {  
    Type => 'String',  
    Match => '1',  
  },  
}
```

#### 2.4.4.7.5. Állapot-azonosító (StateID)

Egy mezőnév példája. A következő jegyzékmezők használhatók:

```
Title  
State  
StateID  
Priority  
PriorityID  
Lock  
LockID  
Queue  
QueueID  
Customer  
CustomerID  
CustomerNo  
CustomerUserID  
Owner  
OwnerID  
Type  
TypeID  
SLA  
SLAID  
Service  
ServiceID  
Responsible  
ResponsibleID  
DynamicField_FieldName # minden dinamikus mezőnél
```

Az „ID”-val rendelkező mezők (úgy mint SLAID) próbájakor a mező adatbázis-azonosítója lesz használva a próbánál. Az egyéb mezőknél (úgy mint SLA) az aktuális érték lesz használva a próbánál.

#### 2.4.4.7.6. Típus

Meghatározza a mezőpróba fajtáját. Lehetséges értékek:

- „Szöveg” („String”): Összehasonlítja a mező értékét az „Illesztésben” („Match”) megadott szöveggel. Akkor illeszkedik, ha pontosan ugyanazok.
- „Kivonat” („Hash”): Összehasonlítja a mező értékét (hash) az „Illesztésben” („Match”) megadott kivonattal. Minden kivonatértéknek meg kell egyeznie.
- „Tömb” („Array”): Összehasonlítja a mező értékét (array) az „Illesztésben” („Match”) megadott tömbbel. Mindkét listának meg kell egyeznie.
- „Reguláris kifejezés” („Regex”): A mezőérték egy reguláris kifejezéssel is ellenőrizhető. Fontos, hogy az „Illesztés” („Match”) alapfeltételként a következőt tartalmazza: `qr{ }xms`. A zárójelek között jegyezhető be az aktuális reguláris kifejezés.

- „Modul” („Module”): Lehetővé teszi egy Perl-modul használatát a feltétel ellenőrzéséhez. Ha a visszatérési értéke 1, akkor az ellenőrzés pozitív volt. Egy példamodul megtalálható a Kernel/System/ProcessManagement/TransitionValidation/ValidateDemo.pm fájlban.

## 2.4.5. Átmenet műveletek

Az átmenet műveletek olyan műveletek, amelyek a sikeresen alkalmazott átmenetek után aktiválhatók (amikor egy folyamatjegy átlép az egyik tevékenységből egy másikba). Ezek az átmenet műveletek különböző változtatások végrehajtásához használhatók a jegyen, például a jegy várólistájának vagy tulajdonosának megváltoztatásához. Létrehozhatja a saját átmenet műveleteit is egyéb összetett változtatások végrehajtásához.

### 2.4.5.1. Átmenet művelet beállításai

Nézzünk egy példát:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Várólista-áthelyezés',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketQueueSet',  
    Config => {  
      Queue => 'Szemét',  
      UserID => 123,  
    },  
  },  
};
```

### 2.4.5.2. Név

Az átmenet művelet neve.

### 2.4.5.3. Modul (Module)

Megadja a használandó Perl-modult.

### 2.4.5.4. Beállítás (Config)

Ez a paraméter az összes olyan beállítást tartalmazza, amelyek szükségesek a modulhoz. A tartalma attól az adott átmenet művelet modultól függ, amelyet használnak. A részletekért nézze meg az egyes modulok dokumentációját. A mi példánkban csak a várólistát (Queue) kell megadni. Mindemellett a felhasználó-azonosító paramétert is elküldjük a UserID paraméter használatával. Az átmenet művelet a megadott felhasználó-azonosítóval rendelkező felhasználót megszemélyesítve lesz végrehajtva.

A felhasználó-azonosító (UserID) használata egy átmenet művelet „Beállítás” („Config”) paraméterén belül minden átmenet művelet által elfogadott (az OTRS 3.2.4 verziója óta). Ebben a példában ez különösen fontos lehet, ha az átmenetet aktiváló felhasználónak nincs jogosultsága a jegy áthelyezéséhez a „Szemét” várólistába, miközben az 123 felhasználó-azonosítóval rendelkező felhasználónak van.

### 2.4.5.5. Átmenet művelet modulok újrahaználata

Az átmenet művelet modulok többszöri használatához egyszerűen adjon meg több átmenet műveletet a beállításokban. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Várólista-áthelyezés: Szemét',
```

```

Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketQueueSet',
Config => {
  Queue => 'Szemét',
},
},
'AM2' => {
  Name => 'Várólista-áthelyezés: Nyers',
  Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketQueueSet',
  Config => {
    Queue => 'Nyers',
  },
},
};

```

Itt ugyanazt a modult használják egy folyamatjegy áthelyezéséhez a „Nyers” várólistába, és egy másik alkalommal a „Szemét” várólistába való áthelyezéshez. Az az átmenet művelet, amelyet egy adott átmenetnél használni kell, a folyamat beállításainak „Útvonal” („Path”) beállításában van meghatározva.

## 2.4.5.6. Elérhető átmenet műveletek

Az OTRS számos átmenet művelettel jön, amelyek használhatók a folyamatokban. Itt található meg a dokumentációjukat, és hogy hogyan szükséges beállítani azokat.

### 2.4.5.6.1. DynamicFieldSet

Egy vagy több dinamikus mezőt állít be egy folyamatjegynél. Példa:

```

$self->{'Process::TransitionAction'} = {
  'AM1' => {
    Name => 'A „MesterAlarendelt” dinamikus mező beállítása „Mesterre” és a
    „Jovahagyva” beállítása 1-re',
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::DynamicFieldSet',
    Config => {
      MesterAlarendelt => 'Mester',
      Jovahagyva => '1',
    },
  },
};

```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „MesterAlarendelt” és a „Jovahagyva” dinamikus mezőnév példaként vannak megadva. A mezők értékei („Mester” és „1”) lesznek beállítva ezzel az átmenet művelettel.

### 2.4.5.6.2. TicketArticleCreate

Létrehoz egy bejegyzést, és használható jegyzetek vagy e-mail válaszok létrehozásához is. Példa:

```

$self->{'Process::TransitionAction'} = {
  'AM1' => {
    Name => 'Bejegyzés létrehozás belső jegyzet',
    Module =>
    'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketArticleCreate',
    Config => {
      ArticleType => 'note-internal', #
      note-external|phone|fax|sms|... #
      bármilyen e-mail típus kizárva #
      SenderType => 'agent', #
      agent|system|customer
    },
  },
};

```

```

        ContentType      => 'text/plain; charset=ISO-8859-2',          #
    vagy opcionális karakterkészlet és MIME-típus
        Subject          => 'valamilyen rövid leírás',                #
    kötelező
        Body             => 'az üzenet szövege',                      #
    kötelező
        HistoryType      => 'OwnerUpdate',                            #
    EmailCustomer|Move|AddNote|PriorityUpdate|WebRequestCustomer|...
        HistoryComment   => 'Valamilyen szabad szöveg!',              #
        From             => 'Valamilyen Ügyintéző <email@example.com>', #
    nem kötelező, de hasznos
        To               => 'Valamilyen Ügyfél A <ugyfel-a@example.com>', #
    nem kötelező, de hasznos
        Cc               => 'Valamilyen Ügyfél B <ugyfel-b@example.com>', #
    nem kötelező, de hasznos
        ReplyTo         => 'Valamilyen Ügyfél B <ugyfel-b@example.com>', #
    nem kötelező
        InReplyTo       => '<asdasdasd.12@example.com>',              #
    nem kötelező, de hasznos
        References       => '<asdasdasd.1@example.com> <asdasdasd.12@example.com>',
    # nem kötelező, de hasznos
        NoAgentNotify    => 0,                                        # ha
    nem szeretne ügyintézői értesítéseket küldeni
        AutoResponseType => 'auto reply',                             #
    auto reject|auto follow up|auto reply/new ticket|auto remove

        ForceNotificationToUserID => [ 1, 43, 56 ],                  # ha
    kényszeríteni szeretne valakit
        ExcludeNotificationToUserID => [ 43, 56 ],
        # ha teljesen ki szeretne zárni valakit az értesítésekből,
        # el lesz távolítva a bejegyzés To: sorából is,
        # magasabb prioritás a ForceNotificationToUserID paraméternél
        ExcludeMuteNotificationToUserID => [ 43, 56 ],
        # ugyanaz mint az ExcludeNotificationToUserID paraméternél,
        # de csak küldés lesz elnémítva, az ügyintéző még látható
        # lesz a bejegyzés To: sorában
    },
},
};

```

A „Name” adja meg a beállított átmenet művelet nevét. Szabadon megválasztható, de utalnia kell a beállított művelet céljára.

Az „ArticleType” határozza meg a létrehozandó bejegyzés típusát. Lehetséges értékek: phone, fax, sms, webrequest, note-internal, note-external és note-report.

A „SenderType” határozza meg a bejegyzés küldőjének típusát. Lehetséges értékek: agent, system, customer.

A „ContentType” határozza meg a bejegyzés tartalomtípusát. Lehetséges értékek: „text/plain; charset=ISO-8859-2” vagy bármilyen egyéb karakterkódolás és MIME-típus.

A „Subject” határozza meg a bejegyzés címét. Kötelező.

A „Body” határozza meg a bejegyzés tartalmát. Kötelező.

A „HistoryType” határozza meg az előzménybejegyzés típusát. Lehetséges értékek: AddNote, ArchiveFlagUpdate, Bounce, CustomerUpdate, EmailAgent, EmailCustomer, EscalationResponseTimeNotifyBefore, EscalationResponseTimeStart, EscalationResponseTimeStop, EscalationSolutionTimeNotifyBefore, EscalationSolutionTimeStart, EscalationSolutionTimeStop, EscalationUpdateTimeNotifyBefore, EscalationUpdateTimeStart, EscalationUpdateTimeStop, FollowUp, Forward, Lock, LoopProtection, Merged, Misc, Move, NewTicket, OwnerUpdate, PhoneCallAgent, PhoneCallCustomer, PriorityUpdate, Remove, ResponsibleUpdate, SendAgentNotification, SendAnswer, SendAutoFollowUp, SendAutoReject, SendAutoReply, SendCustomerNotification,

ServiceUpdate, SetPendingTime, SLAUpdate, StateUpdate, Subscribe, SystemRequest, TicketDynamicFieldUpdate, TicketLinkAdd, TicketLinkDelete, TimeAccounting, TypeUpdate, Unlock, Unsubscribe, WebRequestCustomer.

A „HistoryComment” határozza meg az előzménybejegyzés tartalmát.

A „From”, a „To”, a „Cc” és a „ReplyTo” e-mail címeket fogad a fent megadott jelölés szerint.

Az „InReplyTo” és a „References” e-mail üzenet-azonosítókat tartalmaznak.

„NoAgentNotify” - ha 1-re van állítva, akkor az ügyintéző e-mail értesítései nem lesznek kiküldve.

Az „AutoResponseType” a következő értékeket fogadhatja: auto follow up, auto reject, auto remove, auto reply, auto reply/new ticket.

A „ForceNotificationToUserID”, az „ExcludeNotificationToUserID” és az „ExcludeMuteNotificationToUserID” olyan felhasználó-azonosítók listáját fogadhatja, amelyek mindig értesítettek, nem értesítettek vagy értesítettként felsoroltak, de valójában nincs értesítési e-mail kiküldve.

### 2.4.5.6.3. TicketCreate

Létrehoz egy jegyet egy bejegyzéssel. Az új jegy összekapcsolható egy folyamatjeggyel. Példa.

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {
  'AMI' => {
    Name => 'Jegy létrehozás',
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketCreate',
    Config => {

      # a jegy kötelező:
      Title => 'Valamilyen jegycím',
      Queue => 'Raw', # vagy QueueID => 123,
      Lock => 'unlock',
      Priority => '3 normal', # vagy PriorityID => 2,
      State => 'new', # vagy StateID => 5,
      CustomerID => '123465',
      CustomerUser => 'ugyfel@example.com',
      OwnerID => 'felhasználónév', # vagy OwnerID => 123,

      # a jegy opcionális:
      TN => $TicketObject->TicketCreateNumber(), # opcionális
      Type => 'Incident', # vagy TypeID => 1, nem kötelező
      Service => 'Szolgáltatás A', # vagy ServiceID => 1, nem kötelező
      SLA => 'SLA A', # vagy SLAID => 1, nem kötelező
      ResponsibleID => 123, # nem kötelező
      ArchiveFlag => 'y', # (y|n) nem kötelező
      PendingTime => '2011-12-23 23:05:00', # opcionális (függőben lévő
      állapotknál)
      PendingTimeDiff => 123, # opcionális (függőben lévő
      állapotknál)

      # a bejegyzés kötelező:
      ArticleType => 'note-internal', # note-external|phone|fax|
      sms|... # bármilyen e-mail típus

      kizárva
      SenderType => 'agent', # agent|system|customer
      ContentType => 'text/plain; charset=ISO-8859-2', # vagy opcionális
      karakterkészlet és MIME-típus
      Subject => 'valamilyen rövid leírás', # kötelező
      Body => 'az üzenet szövege', # kötelező
      HistoryType => 'OwnerUpdate', # EmailCustomer|Move|
      AddNote|PriorityUpdate|WebRequestCustomer|...
    }
  }
}
```

```

HistoryComment => 'Valamilyen szabad szöveg!',

# a bejegyzés opcionális:
From => 'Valamilyen Ügyintéző <email@example.com>', # nem
kötelező, de hasznos
To => 'Valamilyen Ügyfél A <ugyfel-a@example.com>', # nem
kötelező, de hasznos
Cc => 'Valamilyen Ügyfél B <ugyfel-b@example.com>', # nem
kötelező, de hasznos
ReplyTo => 'Valamilyen Ügyfél B <ugyfel-b@example.com>', # nem kötelező
MessageID => '<asdasdasd.123@example.com>', # nem
kötelező, de hasznos
InReplyTo => '<asdasdasd.12@example.com>', # nem
kötelező, de hasznos
References => '<asdasdasd.1@example.com> <asdasdasd.12@example.com>', #
nem kötelező, de hasznos
NoAgentNotify => 0, # ha nem szeretne
ügyintézői értesítéseket küldeni
AutoResponseType => 'auto reply' # auto reject|
auto follow up|auto reply/new ticket|auto remove

ForceNotificationToUserID => [ 1, 43, 56 ], # ha kényszeríteni szeretne
valakit
ExcludeNotificationToUserID => [ 43,56 ], # ha teljesen ki szeretne zárni
valakit az értesítésekből,
# el lesz távolítva a bejegyzés
To: sorából is,
# magasabb prioritás a
ForceNotificationToUserID paraméternél
ExcludeMuteNotificationToUserID => [ 43,56 ], # ugyanaz mint az
ExcludeNotificationToUserID paraméternél,
# de csak küldés lesz elnémítva,
az ügyintéző még látható
# lesz a bejegyzés To: sorában

TimeUnit => 123

# other:
DynamicField_NameX => $Value,
LinkAs => $LinkType, # Normal, Parent, Child, stb.
(megfelelő eredeti jegy)
UserID => 123, # opcionális, a bejelentkezett
felhasználó felhasználó-azonosítójának felülbírálásához
}

```

A „Name” adja meg a beállított átmenet művelet nevét. Szabadon megválasztható, de utalnia kell a beállított művelet céljára.

A „Title” a jegy címe.

A „Queue” vagy a „QueueID” adja meg az új jegyben használandó várólista nevét vagy azonosítóját.

A „Lock” vagy a „LockID” állítja be a jegy zárolási állapotát.

A „Priority” vagy a „PriorityID” adja meg az új jegyben használandó prioritás nevét vagy azonosítóját.

A „State” vagy a „StateID” adja meg az új jegyben használandó állapot nevét vagy azonosítóját.

A „CustomerID” az új jegynél beállítandó ügyfél-azonosító.

A „CustomerUser” annak az ügyfélnek a bejelentkező neve, aki hozzá lesz rendelve a jegyben.

Az „Owner” vagy az „OwnerID” határozza meg annak az ügyintézőnek a bejelentkezési nevét vagy azonosítóját, aki az új jegy tulajdonosa lesz.

A „TN” egy egyéni szám az új jegyhez.

A „Type” vagy a „TypeID” adja meg az új jegyben használandó jegytípus nevét vagy azonosítóját.

A „Service” vagy a „ServiceID” adja meg az új jegyben használandó szolgáltatás nevét vagy azonosítóját.

Az „SLA” vagy az „SLAID” adja meg az új jegyben használandó SLA nevét vagy azonosítóját.

A „ResponsibleID” annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki az új jegy felelőse lesz.

A „PendingTime” egy előre meghatározott dátum a jegy függőben lévő időinek beállításához, amikor a jegyállapot egy függőben lévő állapotípushoz tartozik.

A „PendingTimeDiff” egy dinamikus dátum (másodpercben kifejezve a jelenlegi dátumtól/ időtől) a jegy függőben lévő időinek beállításához, amikor a jegyállapot egy függőben lévő állapotípushoz tartozik.

Az „ArticleType” határozza meg a létrehozandó bejegyzés típusát. Lehetséges értékek: phone, fax, sms, webrequest, note-internal, note-external és note-report.

A „SenderType” határozza meg a bejegyzés küldőjének típusát. Lehetséges értékek: agent, system, customer.

A „ContentType” határozza meg a bejegyzés tartalomtípusát. Lehetséges értékek: „text/plain; charset=ISO-8859-2” vagy bármilyen egyéb karakterkódolás és MIME-típus.

A „Subject” határozza meg a bejegyzés címét. Kötelező.

A „Body” határozza meg a bejegyzés tartalmát. Kötelező.

A „HistoryType” határozza meg az előzménybejegyzés típusát. Lehetséges értékek: AddNote, ArchiveFlagUpdate, Bounce, CustomerUpdate, EmailAgent, EmailCustomer, EscalationResponseTimeNotifyBefore, EscalationResponseTimeStart, EscalationResponseTimeStop, EscalationSolutionTimeNotifyBefore, EscalationSolutionTimeStart, EscalationSolutionTimeStop, EscalationUpdateTimeNotifyBefore, EscalationUpdateTimeStart, EscalationUpdateTimeStop, FollowUp, Forward, Lock, LoopProtection, Merged, Misc, Move, NewTicket, OwnerUpdate, PhoneCallAgent, PhoneCallCustomer, PriorityUpdate, Remove, ResponsibleUpdate, SendAgentNotification, SendAnswer, SendAutoFollowUp, SendAutoReject, SendAutoReply, SendCustomerNotification, ServiceUpdate, SetPendingTime, SLAUpdate, StateUpdate, Subscribe, SystemRequest, TicketDynamicFieldUpdate, TicketLinkAdd, TicketLinkDelete, TimeAccounting, TypeUpdate, Unlock, Unsubscribe, WebRequestCustomer.

A „HistoryComment” határozza meg az előzménybejegyzés tartalmát.

A „From”, a „To”, a „Cc” és a „ReplyTo” e-mail címeket fogad a fent megadott jelölés szerint.

Az „InReplyTo” és a „References” e-mail üzenet-azonosítókat tartalmaznak.

„NoAgentNotify” - ha 1-re van állítva, akkor az ügyintéző e-mail értesítései nem lesznek kiküldve.

Az „AutoResponseType” a következő értékeket fogadhatja: auto follow up, auto reject, auto remove, auto reply, auto reply/new ticket.

A „ForceNotificationToUserID”, az „ExcludeNotificationToUserID” és az „ExcludeMuteNotificationToUserID” olyan felhasználó-azonosítók listáját fogadhatja,

amelyek mindig értesítettek, nem értesítettek vagy értesítettként felsoroltak, de valójában nincs értesítési e-mail kiküldve.

A „TimeUnit” a jelenlegi jegybejegyzésbe fektetett idő másodpercben, percben, órában, stb. kifejezve.

A „DynamicField\_NevX” beállítandó az új jegyben, ahol a DynamicField\_ egy kötelező előtag és a NevX a dinamikus mező neve (jegyszinten, nem bejegyzés szinteken).

A „LinkAs” az új jegy kapcsolatának beállításához való a kezdeményező jeggyel az új jegy nézőpontjából, például: Normal, Parent, Child, stb.

#### 2.4.5.6.4. TicketCustomerSet

Beállítja egy folyamatjegy ügyfelét. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Ügyfél beállítása a tesztelendő ügyfélhez',  
    Module => 'Kernel::System::Process::TransitionAction::TicketCustomerSet',  
    Config => {  
      No => 'teszt',  
      User => 'ugyfel-felhasznalo-123',  
      # vagy más szavakkal  
      # CustomerID => 'ugyfel123',  
      # CustomerUserID => 'ugyfel-felhasznalo-123',  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „No” vagy a „CustomerID” állítja be az ügyfél ügyfél-azonosítóját.

A „User” vagy a „CustomerUserID” állítja be az ügyfél felhasználónevét.

#### 2.4.5.6.5. TicketLockSet

Megváltoztatja egy folyamatjegy zárolását. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Zár beállítása zárra',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketLockSet',  
    Config => {  
      Lock => 'lock',  
      # vagy  
      LockID => 2,  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „Lock” határozza meg a folyamatjegy új zárját.

A „LockID” határozza meg az új zár belső azonosítóját.

#### 2.4.5.6.6. TicketOwnerSet

Megváltoztatja egy folyamatjegy tulajdonosát. Példa:



```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Tulajdonos beállítása: root@localhost',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketOwnerSet',  
    Config => {  
      Owner => 'root@localhost',  
      # vagy  
      OwnerID => 1,  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

Az „Owner” adja meg az új tulajdonos bejelentkezési nevét.

Az „OwnerID” adja meg az új tulajdonos belső azonosítóját.

#### 2.4.5.6.7. TicketQueueSet

Áthelyezi a jegyet egy célvárólistába. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Várólistába mozgatás: Nyers',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketQueueSet',  
    Config => {  
      Queue => 'Nyers',  
      # vagy  
      # QueueID => '2',  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „Queue” adja meg a célvárólista nevét.

A „QueueID” adja meg a célvárólista belső azonosítóját.

#### 2.4.5.6.8. TicketResponsibleSet

Megváltoztatja egy folyamatjegy felelősét. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Felelős beállítása: root@localhost',  
    Module =>  
'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketResponsibleSet',  
    Config => {  
      Responsible => 'root@localhost',  
      # vagy  
      ResponsibleID => 1,  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „Responsible” adja meg az új felelős bejelentkezési nevét.

A „ResponsibleID” adja meg az új felelős belső azonosítóját.

#### 2.4.5.6.9. TicketServiceSet

Hozzárendel egy szolgáltatást egy folyamatjegyhez. A jegynek rendelkeznie kell egy ügyféllel, és a szolgáltatásnak hozzárendelve kell lennie ahhoz az ügyfélhez. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Saját szolgáltatás beállítása',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketServiceSet',  
    Config => {  
      Service => 'Saját szolgáltatás',  
      # vagy  
      ServiceID => 123,  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „Service” határozza meg a folyamatjegy új szolgáltatását. A teljes név kötelező (például NagypapaSzolgaltatas::ApaSzolgaltatas::GyerekSzolgaltatas).

A „ServiceID” határozza meg az új szolgáltatás belső azonosítóját.

#### 2.4.5.6.10. TicketSLASet

Hozzárendel egy szolgáltatási szint megállapodást egy folyamatjegyhez. A jegynek rendelkeznie kell egy szolgáltatással, és az SLA-nak hozzárendelve kell lennie ahhoz a szolgáltatáshoz. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Saját SLA beállítása',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketSLASet',  
    Config => {  
      SLA => 'Saját SLA',  
      # vagy  
      SLAID => 123,  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

Az „SLA” határozza meg a folyamatjegy új szolgáltatási szint megállapodását.

Az „SLAID” határozza meg az új SLA belső azonosítóját.

#### 2.4.5.6.11. TicketStateSet

Megváltoztatja egy folyamatjegy állapotát. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name => 'Állapot megváltoztatása nyitottra',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketStateSet',  
    Config => {  
      State => 'open',  
      # vagy  
      StateID => 4,  
    },  
    PendingTimeDiff => 123,  
  },  
};
```

```
    },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „State” határozza meg a folyamatjegy új állapotát.

A „StateID” határozza meg az új állapot belső azonosítóját.

A „PendingTimeDiff” csak függőben lévő állapotoknál használható, meghatározza az időeltérést másodpercben, relatívan (az átmenet művelet végrehajtási idejétől relatívan) a beállított jegy várakozó idejétől (például a 3600 azt jelenti, hogy a várakozási idő 1 óra, miután az átmenet művelet végre lett hajtva).

#### 2.4.5.6.12. TicketTitleSet

Beállítja egy folyamatjegy jegycímét. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name    => 'Jegycím beállítása Jegycímre',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketTitleSet',  
    Config => {  
      Title => 'Jegycím',  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „Title” adja meg a jegy új címét.

#### 2.4.5.6.13. TicketTypeSet

Beállítja egy folyamatjegy jegytípusát. Példa:

```
$Self->{'Process::TransitionAction'} = {  
  'AM1' => {  
    Name    => 'Jegytípus beállítása alapértelmezettre',  
    Module => 'Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::TicketTypeSet',  
    Config => {  
      Type    => 'alapértelmezett',  
      # vagy  
      # TypeID => '1',  
    },  
  },  
};
```

A „Név” („Name”) adja meg a beállított átmenet művelet nevét.

A „Type” adja meg a jegytípus nevét.

A „TypeID” adja meg a jegytípus belső azonosítóját.

### 2.4.6. Hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek)

ACL-ek segítségével korlátozhatja a kiválasztható értékeket a folyamatjegyekben. Nézze meg az ACL hivatkozás szakaszt is a teljes jegy ACL szintaxisának leírásához.

#### 2.4.6.1. ACL-beállítások

ACL-eket csak a Kernel/Config.pm fájlban lehet meghatározni. Példa:

```
$Self->{TicketAcl}->{'001-ACL-FolyamatTulajdonsagok'} = {  
  Properties => {  
    Process => {  
      ProcessEntityID      => ['F1'],  
      ActivityEntityID     => ['T1'],  
      ActivityDialogEntityID => ['TP1'],  
    }  
  },  
  Possible => {  
    ActivityDialog => ['TP1', 'TP3'],  
  },  
  PossibleNot => {  
    ActivityDialog => ['TP3'],  
  },  
};
```

### 2.4.6.2. 001-ACL-FolyamatTulajdonsagok

Az ACL-szabály neve. További információkért az ACL-szabályokról úgy általában nézzen utána az ACL-kézikönyvben.

### 2.4.6.3. Folyamat

Ez az a szakasz, amely annak ellenőrzéséhez használható, hogy egy ACL-t alkalmazni kell-e. Ha a megadott értékekkel rendelkezik, akkor a szabály alkalmazásra kerül. A következő értékek használhatók:

#### 2.4.6.3.1. ProcessEntityID

Egy folyamat azonosítója, amely a folyamat. Akkor illeszkedik, ha a jegy hozzá van rendelve ehhez a folyamathoz.

#### 2.4.6.3.2. ActivityEntityID

A tevékenység azonosítója, amelyhez a folyamatjegy jelenleg hozzá van rendelve.

#### 2.4.6.3.3. ActivityDialogEntityID

A tevékenység párbeszéd azonosítója, amely jelenleg nyitott egy folyamatjegynél.

### 2.4.6.4. Possible/PossibleNot tevékenység párbeszéd

Itt adhatja meg a tevékenység párbeszéd azonosítók listáját. Ez a lista fogja korlátozni a lehetséges tevékenység párbeszédet, amelyeket felkínálnak a felhasználónak a jegynagyítás maszkban.

A „Possible” sorolja fel azokat a tevékenység párbeszédet, amelyek megengedettek. A fenti beállítás a beállított tevékenység párbeszédet listájának csak a „TP1” és a „TP3” elemét fogja engedélyezni.

A „PossibleNot” sorolja fel azokat a tevékenység párbeszédet, amelyek nem megengedettek. A fenti példában a beállítás el fogja távolítani a „TP3” elemet a beállított tevékenység párbeszédet listájából.

A mind a „Possible”, mind a „PossibleNot” meg van adva, akkor a beállított tevékenység párbeszédet listáját először a „Possible” fogja szűrni, a példánkban csak a „TP1” és a „TP3” elemet meghagyva. Ezután a „PossibleNot” lesz alkalmazva, és kiszűri a „TP3” elemet azért, hogy csak a „TP1” maradjon meg, és jelenjen meg lehetséges tevékenység párbeszédként, amelyet a felhasználó használhat.

Ha több ACL-szabály illeszkedik, akkor az összes illeszkedő szabály metszete lesz kiszámítva a lehetséges tevékenység párbeszédet meghatározásához. Példa:

Beállított tevékenység párbeszéddek: „TP1”, „TP2”, „TP3”, „TP4”, „TP5”, „TP6”, „TP7”.

```

$self->{TicketAcl}->{'001-ACL-Allapot'} = {
  Properties => {
    Ticket => {
      Status => 'új',
    }
  },
  Possible => {
    ActivityDialog => ['TP1', 'TP2', 'TP3', 'TP6', 'TP7'],
  },
};
$self->{TicketAcl}->{'002-ACL-Varolista'} = {
  Properties => {
    Ticket => {
      Queue => ['Nyers']
    }
  },
  Possible => {
    ActivityDialog => ['TP2', 'TP3', 'TP4', 'TP7'],
  },
};
$self->{TicketAcl}->{'003-ACL-Prioritas'} = {
  Properties => {
    Ticket => {
      Priority => ['3 normal']
    }
  },
  PossibleNot => {
    ActivityDialog => ['TP3', 'TP4'],
  },
};

```

Ha egy folyamatjegy „új” állapottal rendelkezik, a „Nyers” várólistában van és a prioritása „3 normál”, akkor mindhárom ACL-szabály illeszkedni fog.

Az első szabály csökkenti a tevékenység párbeszéddekét erről: „TP1”, „TP2”, „TP3”, „TP4”, „TP5”, „TP6”, „TP7” erre: „TP1”, „TP2”, „TP3”, „TP6”, „TP7”, és kitiltja a „TP4” és a „TP5” elemet.

A második szabály most tovább fogja csökkenteni a megmaradt tevékenység párbeszéddekét. A példánkban „TP2”, „TP3” és „TP7” fog megmaradni.

Most a harmadik szabály fogja tovább csökkenteni a listát a „PossibleNot” által. A „TP3” eltávolításra kerül a listából. A „TP4” nincs eltávolítva, mivel nem volt a lista első helyén. Végül „TP2” és „TP7” marad meg lehetséges tevékenység párbeszédként, amelyeket a felhasználó felhasználhat.

Lehetséges a korlátozni azokat a folyamatokat is, amelyek megjeleníthetők az „Új folyamatjegy” képernyőn. A funkcionalitás hasonló a tevékenység párbeszéddek korlátozásához egy kivétellel: az ACL-ek csak a felhasználókon alapulhatnak.

Nézze meg a lenti példákat:

```

$self->{TicketAcl}->{'200-ACL-Folyamat'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    User => {
      UserID => [2, 3],
    },
  },
  Possible => {
    Process => ['F1', 'F2', 'F3'],
  },
  PossibleNot => {

```

```

    Process => ['F4'],
  },
};

```

```

$self->{TicketAcl}->{'201-ACL-Folyamat'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    User => {
      Group_rw => [ 'Saját csoport' ],
    },
  },
  Possible => {
    Process => ['F1', 'F2', 'F3'],
  },
  PossibleNot => {
    Process => ['F4'],
  },
};

```

```

$self->{TicketAcl}->{'202-ACL-Folyamat'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    User => {
      Role => [ 'Saját szerep' ],
    },
  },
  Possible => {
    Process => ['F1', 'F2', 'F3'],
  },
  PossibleNot => {
    Process => ['F4'],
  },
};

```

### 3. Saját témák létrehozása

Létrehozhatja a saját témáit, így oly módon használhatja az elrendezést az OTRS webes előtétprogramján, ahogy csak szeretné. Saját témák létrehozásához személyre kell szabnia a sablonok kimenetét az igényei szerint.

A kimeneti sablonok szintaxisának és szerkezetének további információi megtalálhatók a <http://otrs.github.io/doc> címen elérhető fejlesztői kézikönyvben, különösen a *sablonok* fejezetben.

Példaként hajtja végre a következő lépéseket egy új „Vállalat” nevű téma létrehozásához:

1. Hozzon létre egy `Kernel/Output/HTML/Company` nevű könyvtárat, és másolja át a `Kernel/Output/HTML/Standard` mappából minden olyan fájlt az új mappába, amelyet meg szeretne változtatni.

#### Fontos

Csak azokat a fájlokat másolja át, amelyeket ténylegesen megváltoztatott. Az OTRS automatikusan be fogja szerezni a hiányzó fájlokat a szabványos témából. Ez sokkal könnyebbé fogja tenni a későbbiekben a frissítést.

2. Szabja személyre a `Kernel/Output/HTML/Company` könyvtárban lévő fájlokat, és változtassa meg az elrendezést az igényei szerint.
3. Az új téma aktiválásához adja hozzá azokat a rendszerbeállításokban a `Frontend::Themes` alá.

---

Most az új témának használhatónak kell lennie. A személyes beállítások oldalon keresztül tudja kiválasztani.

## Figyelem

Ne változtassa meg az OTRS-sel szállított témafájlokat, mivel azok a változtatások el fognak veszni egy frissítés után. Csak a fent leírt lépések végrehajtásával hozzon létre saját témákat.

## 4. Az OTRS előtétprogram honosítása

Az OTRS többnyelvű támogatást nyújt a webes felületéhez.

Az OTRS keretrendszer honosításának eljárásai, a követendő lépések egy új nyelvi fordítás létrehozásához, valamint a fordítás személyre szabásának eljárásai megtalálhatók a „*Nyelvi fordítások*” fejezetben a <http://otrs.github.io/doc> címen elérhető fejlesztői kézikönyvben.



# 6. fejezet - Teljesítmény hangolás

Az alábbiakban kerül bemutatásra a teljesítményfokozó technikák listája az OTRS telepítéshez, beleértve a beállítást, kódolást, memóriahasználatot és a továbbiakat.

## 1. OTRS

Számos lehetőség van az OTRS teljesítményének javítására.

### 1.1. TicketIndexModule

Két háttérprogram-modul létezik az indexhez a jegy várólista nézeténél:

`Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::RuntimeDB`

Ez az alapértelmezett beállítás, és minden egyes várólista nézetet röptében állít elő a jegytáblából. Nem lesz teljesítmény problémája, amíg nincs körülbelül 60 000 nyitott jegye a rendszeren.

`Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::StaticDB`

A legerőteljesebb modul, amelyet akkor kell használnia, ha több mint 80 000 nyitott jegye van. Ez egy további `ticket_index` táblát használ, amely kulcsszavakkal lesz feltöltve a jegyadatok alapján. Használja a `bin/otrs.RebuildTicketIndex.pl` parancsfájlt egy kezdeti index előállításához a háttérprogramok átkapcsolása után.

A használt `IndexAccelerator` modult a rendszerbeállításokban változtathatja meg.

### 1.2. SearchIndexModule

Ez a modul segít kiterjeszteni a bejegyzések szabad-szavas keresését (feladó, címzett, másolat, tárgy és törzs keresés). Két háttérprogram-modul van a keresési indexhez:

`Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::RuntimeDB`

Ez az alapértelmezett beállítás, és az élő adatokon fog szabad-szavas kereséseket végezni (nagyszerűen működik legfeljebb 50 000 jegynél).

`Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::StaticDB`

Ez a modul daraboka fogja szedni az összes bejegyzést, és egy indexet hoz létre a bejegyzés létrehozása után, ezzel maximum 50%-kal növelve a szabad-szavas keresések teljesítményét.

A használt `SearchIndexModule` modult a rendszerbeállításokban változtathatja meg.

Egy kezdeti index létrehozásához használja a `bin/otrs.RebuildFulltextIndex.pl` parancsot.

A `StaticDB` modulnál elérhető néhány beállítás a finomhangoláshoz:

`Ticket::SearchIndex::Attribute`

A `WordCountMax` attribútum határozza meg azon szavak legnagyobb számát, amelyek feldolgozásra kerülnek az index felépítéséhez. Például egy bejegyzés törzsének csak az első 1000 szava legyen eltárolva a bejegyzés keresési indexében. A `WordLengthMin`



és a `WordLengthMax` szóhossz határokként vannak használva. Csak azok a szavak vannak eltárolva a bejegyzés keresési indexében, amelyek hossza ezen két érték közé esik.

`Ticket::SearchIndex::Filters`

Három alapértelmezett szűrő van meghatározva:

- Az első szűrő eltávolítja a különleges karaktereket, mint például: `, & < > ? " ! * | ; [ ] ( ) + $ ^=`
- A második szűrő eltávolítja azokat a szavakat, amelyek a következő karakterek egyikével kezdődnek vagy végződnek: `' : .`
- A harmadik szűrő eltávolítja azokat a szavakat, amelyek nem tartalmaznak egy szókaraktert: `a-z, A-Z, 0-9, _`

`Ticket::SearchIndex::StopWords`

Úgynevezett kiszűrendő szavak vannak meghatározva néhány nyelvnél. Ezek a kiszűrendő szavak ki lesznek hagyva a keresési index létrehozásakor.

## 1.3. TicketStorageModule

Két különböző háttérprogram-modul létezik a jegy vagy bejegyzés tárolásához:

`Kernel::System::Ticket::ArticleStorageDB`

Ez az alapértelmezett modul a mellékleteket az adatbázisban fogja eltárolni.

### Megjegyzés

Ne használja ezt nagy rendszereknél.

Előnye: ha a webkiszolgálója nem az „otrs” felhasználó nevében fut, akkor használja ezt a modult a fájljogosultsági problémák elkerüléséhez.

Hátránya: nem tanácsos a mellékleteket adatbázisban tárolni. Ügyeljen arra, hogy az adatbázis képes legyen nagy objektumokat tárolni. Azaz állítsa be a MySQL-t `set-variable = max_allowed_packet=8M` értékkel 8 MB méretű objektumok tárolásához (az alapértelmezett 2M).

`Kernel::System::Ticket::ArticleStorageFS`

Használja ezt a modult a mellékletek helyi fájlrendszeren történő tárolásához.

### Megjegyzés

Ajánlott nagy rendszereknél.

Előnye: gyors!

Hátránya: a webkiszolgálónak az „otrs” felhasználó nevében kell futnia. Ezenfelül ha több előtétprogramos kiszolgálói vannak, akkor meg kell győződnie arról, hogy a fájlrendszer meg van-e osztva a kiszolgálók között. Helyezze azt egy NFS megosztásra vagy inkább egy SAN vagy hasonló megoldásra.

### Megjegyzés

Átkapcsolhat röptében az egyik háttérprogramról egy másikra. A háttérprogramot a rendszerbeállításokban kapcsolhatja át, és azután futtassa le a

otrs.ArticleStorageSwitch.pl parancssori segédprogramot a bejegyzések átrakásához az adatbázisból a fájlrendszerre vagy fordítva. A -s és a -d kapcsolókat használhatja a forrás és a cél háttérprogramok megadásához. Vegye figyelembe, hogy a teljes folyamat futtatása számottevő ideig eltarthat a meglévő bejegyzések számától és az elérhető processzorteljesítménytől és/vagy hálózati kapacitástól függően.

```
shell> bin/otrs.ArticleStorageSwitch.pl -s ArticleStorageDB -d ArticleStorageFS
```

*Parancsfájl: Tároló háttérprogramok átkapcsolása adatbázisról fájlrendszerre.*

## 1.4. Jegyek archiválása

Mivel az OTRS használható vizsgálatigazololó rendszerként, emiatt a lezárt jegyek törlése nem lenne jó ötlet. Ezért megvalósítottunk egy olyan szolgáltatást, amely lehetővé teszi a jegyek archiválását.

Azok a jegyek, amelyek bizonyos feltételekre illeszkednek, megjelölhetők „archiváltként”. Ezek a jegyek nem lesznek hozzáférhetők, ha egy szabályos jegykeresést hajt végre, vagy egy általános ügyintéző feladatot futtat. Magának a rendszernek többé nem kell foglalkoznia a jegyek hatalmas mennyiségével, mivel csak a „legújabb” jegyeket kell figyelembe venni az OTRS használatakor. Ez egy hatalmas teljesítménynövekedést eredményezhet nagy rendszereknél.

Az archiválás funkció használatához egyszerűen kövesse ezeket a lépéseket:

### 1. Kapcsolja be az archiváló rendszert a rendszerbeállításokban

Az adminisztrációs oldalon menjen a rendszerbeállításokhoz, és válassza ki a Ticket csoportot. A Core::Ticket alcsoportban keresse meg a Ticket::ArchiveSystem beállítást, amely alapértelmezetten „Nem” értékre van állítva. Változtassa meg ezt a beállítást „Igen” értékre, és mentse el a változtatást.

### 2. Határozzon meg egy általános ügyintéző feladatot

Az adminisztrációs oldalon válassza ki az Általános ügyintézőt, és ott adja hozzá az új feladatot.

#### a. Feladat-beállítások

Adjon egy nevet az archiválási feladatnak, és válassza ki a megfelelő beállításokat a feladat ütemezéséhez.

#### b. Jegyszűrő

A jegyszűrő olyan jegyeket keres, amelyek illeszkednek a kiválasztott feltételekre. Lehet, hogy jó ötlet lenne csak azokat a lezárt állapotú jegyeket archiválni, amelyeket néhány hónappal ezelőtt zártak le.

#### c. Jegyművelet

Ebben a szakaszban állítsa be a „Kijelölt jegyek archiválása” címkéjű mezőt „jegyek archiválása” értékre.

#### d. Mentse el a feladatot

Az oldal végén találni fog egy lehetőséget a feladat elmentéséhez.

#### e. Érintett jegyek

A rendszer minden olyan jegyet meg fog jeleníteni, amelyek archiválásra kerülnek az általános ügyintéző feladat végrehajtásakor.

### 3. Jegykeresés

Amikor jegyeket keres, akkor a rendszer alapértelmezetten olyan jegyekre keres, amelyek nincsenek archiválva. Ha az archivált jegyekben is szeretne keresni, akkor egyszerűen adja hozzá az „archívum keresést”, mialatt keresési feltételeket határoz meg.

## 1.5. Gyorsítótár

Az OTRS rengeteg átmeneti adatot gyorsítótáraz az /opt/otrs/var/tmp könyvtárban. Győződjön meg arról, hogy ez egy nagy teljesítményű fájlrendszert és tárolót használ-e. Ha elegendő RAM van a gépben, akkor megpróbálhatja ezt a könyvtárat egy memórialemezre áttenni ehhez hasonlóan:

```
shell> /opt/otrs/bin/otrs.CleanUp.pl
shell> /opt/otrs/bin/otrs.DeleteCache.pl
shell> sudo mount -o size=16G -t tmpfs none /opt/otrs/var/tmp

# állandó csatolási pont hozzáadása a /etc/fstab fájlban
```

### Megjegyzés

Ne feledje, hogy ez egy nem állandó tároló, amely el fog veszni a kiszolgáló újraindításakor. Az összes munkamenete (ha a fájlrendszeren tárolja azokat) és a gyorsítótárazott adatok el fognak veszni.

Elérhető egy központosított memcached alapú gyorsítótár háttérprogram is, amely megvásárolható az OTRS csoporttól.

## 2. Adatbázis

Az adatbázis-problémák a használt adatbázis szerint változnak. Tanulmányozza az adatbázisa dokumentációját, vagy nézzék meg az adatbázis adminisztrátorral.

### 2.1. MySQL

Ha MyISAM típusú MySQL táblát használ (amely az alapértelmezett), és egy tábla nagy részét törölte, vagy ha sok változtatást végzett egy változó hosszúságú sorokkal rendelkező táblán (olyan táblákon, amelyeknek VARCHAR, BLOB vagy TEXT oszlopaik vannak), akkor töredezettség-mentesítenie kell az adatfájlt (táblákat) az „optimize” paranccsal.

Ezt akkor kell megpróbálnia, ha a mysqld démonnak hatalmas processzoridőre van szüksége. Optimalizálja a következő táblákat: ticket, ticket\_history és article (lásd a lenti parancsfájlt).

```
shell> mysql -u user -p database
mysql> optimize table ticket;
mysql> optimize table ticket_history;
mysql> optimize table article;
```

*Parancsfájl: Adatbázistáblák optimalizálása.*

## 2.2. PostgreSQL

A PostgreSQL legjobban a PostgreSQL adatkönyvtárában lévő `postgresql.conf` fájl módosításával hangolható. Ha tanácsot szeretne, hogy hogyan kell ezt megtenni, nézze meg a következő cikkeket:

- <http://www.revsys.com/writings/postgresql-performance.html>
- <http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/perf.html>
- [http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/annotated\\_conf\\_e.html](http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/annotated_conf_e.html)

Ha teljesítmény még mindig nem kielégítő, akkor azt javasoljuk, hogy csatlakozzon a PostgreSQL (angol nyelvű) teljesítmény levelezőlistájához (<http://www.postgresql.org/community/lists/>), és ott tegye fel a kérdéseit. A PostgreSQL listán lévő emberek nagyon barátságosak és valószínűleg tudnak segíteni.

## 3. Webkiszolgáló

Természetesen a `mod_perl 2.0` (<http://perl.apache.org/>) modult kell használnia. Sokkal gyorsabb (~ \* 100) mint a puszta CGI, de több RAM-ot igényel.

### 3.1. Előre kiépített adatbázis-kapcsolatok

Az adatbázis-kapcsolatok előre kiépíthetők a webkiszolgáló indításakor. Ez időt spórol (lásd: `README.webserver`).

### 3.2. Előre betöltött modulok - `startup.pl`

Használja a `scripts/apache2-perl-startup.pl` indítási parancsfájlt az előre betöltött vagy előre lefordított Perl-modulokhoz a `mod_perl` webkiszolgálón, hogy gyorsabb legyen és kisebb memóriálábnnyommal rendelkezzen (lásd: `README.webserver`).

### 3.3. Perl-modulok újratöltése, amikor frissülnek a lemezen

Alapértelmezetten az `Apache::Reload` van használatban a `scripts/apache2-httpd.include.conf` fájlban. Tiltsa ezt le, és 8%-kal nagyobb sebessége lesz. De ne felejtse el újraindítani a webkiszolgálót, ha valamilyen modult telepít az OTRS csomagkezelőjén keresztül, vagy valamilyen értéket megváltoztat a rendszerbeállításokban vagy a `Kernel/Config.pm` fájlban.

#### Fontos

Ez azt is jelenti, hogy nem tudja az OTRS csomagkezelőt a webes felületen keresztül használni, hanem a parancssori változatot kell használnia - `bin/otrs.PackageManager.pl`.

### 3.4. A megfelelő stratégia választása

Ha nagyobb telepítéssel rendelkezik (például 1000-nél több új jegy naponta és több mint 40 ügyintéző), akkor jó ötlet a `mod_perl` felhasználói útmutatójában a teljesítményről szóló fejezet elolvasása (<http://perl.apache.org/docs/2.0/user/index.html>).

---

## 3.5. mod\_gzip/mod\_deflate

Ha kicsi a sávszélessége, akkor használja a mod\_deflate modult az Apache2 webkiszolgálóhoz. Ha van egy 45 kB méretű HTML-oldala, akkor a mod\_gzip/mod\_deflate nagyjából 7 kB méretűre tömöríti össze. Ennek az a hátránya, hogy megnöveli a kiszolgáló oldali terhelést.



# A. függelék - További erőforrások

Megpróbáljuk támogatni önt az OTRS rendszerrel kapcsolatos legfrissebb információkkal. Lehetőséget is adunk arra is, hogy eljuttassa hozzánk a visszajelzését.

## otrs.com

Az OTRS weboldala a forráskóddal, dokumentációval és hírekkel a <http://www.otrs.com/> címen érhető el. Itt a kereskedelmi szolgáltatásokkal és a képzésekkel kapcsolatos információkat is megtalálja az OTRS csoporttól, az OTRS készítőjétől.

A szolgáltatásokhoz (támogatás, tanácsadás, fejlesztés és képzés) kapcsolatba léphet az OTRS mögött álló vállalattal, az OTRS AG.-vel. Az irodáink megtalálhatók Németországban, az Amerikai Egyesült Államokban, Mexikóban, Hollandiában és más országokban. Látogassa meg a weboldalunkat a [kapcsolatfelvételi információkért](#).

## Levelezőlisták

### A.1. táblázat - Levelezőlisták

Név	Leírás	Honlap
announce@otrs.org	Alacsony forgalmú, angol nyelvű lista az OTRS új kiadásai és a biztonsági hibák bejelentéseihez.	<a href="http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/announce">http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/announce</a>
otrs@otrs.org	Közepesen magas forgalmú, angol nyelvű lista, ahol mindenféle fontos kérdést megtalálhat és támogatást kaphat a termékhez.	<a href="http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/otrs">http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/otrs</a>
otrs-de@otrs.org	Közepesen magas forgalmú, német nyelvű lista, ahol mindenféle fontos kérdést megtalálhat és támogatást kaphat a termékhez.	<a href="http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/otrs-de">http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/otrs-de</a>
dev@otrs.org	Közepes forgalmú, angol nyelvű lista, ahol az OTRS fejlesztői vitatják meg a különféle tervezési és megvalósítási kérdéseket.	<a href="http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/dev">http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/dev</a>
i18n@otrs.org	Alacsony forgalmú, angol nyelvű lista a nemzetközivé tétel és a honosítás kérdéseihez. Ha ön az OTRS projekt fordítója vagy azzá akar válni, vagy valamilyen problémája van az alkalmazásaink egyikével egy nemzetközi környezetben, akkor ez az, ahova csatlakoznia kell.	<a href="http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/i18n">http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/i18n</a>

## Hibakövetés

A szoftverproblémák jelentéséhez látogasson el a <http://bugs.otrs.org/> oldalra (lásd a lenti ábrát). Kérjük, hogy vegye tudomásul a hiba és a beállítási probléma közti különbséget. A beállítási problémák olyan esetek, amelyekkel a rendszer beállításakor szembesül, vagy általános kérdések az OTRS használatára vonatkozóan. A hibajelentéseket csak olyan hibáknál kell használni, amelyek az OTRS forráskódjával vagy egyéb nyílt forrású OTRS modulokkal kapcsolatosak. A beállítási problémáknál vagy az [OTRS.com](http://OTRS.com) címről elérhető kereskedelmi támogatást, vagy a nyilvános levelezőlistákat használja.

Notice: This is the community bug tracker. If you need *commercial assistance for setup or configuration* please see here:  
<http://www.otrs.com/en/solutions/subscriptions/>



Most common actions:

[Search existing bug reports](#)  
[Enter a new bug report](#)  
[Summary reports and charts](#)

Login:   
Password:   
 I agree with the [OTRS Contributor Agreement!](#)  
 [\[ Forgot my Password \]](#)  
[Open a new Bugzilla account](#)

Enter a bug # or some search terms:  
  [\[Help\]](#)

Nagyon sokat segít a termék fejlesztésében a hibák jelentésével. Nagyra értékeljük a ráfordítását!

# B. függelék - Configuration Options Reference

## 1. DynamicFields

### 1.1. DynamicFields::Driver::Registration

#### 1.1.1. DynamicFields::Driver###Text

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'Text'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldText',   'DisplayName' =&gt; 'Text',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::Driver::Text' };</pre>

#### 1.1.2. DynamicFields::Driver###TextArea

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'TextArea'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldText',   'DisplayName' =&gt; 'Textarea',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::Driver::TextArea' };</pre>

#### 1.1.3. DynamicFields::Driver###Checkbox

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'Checkbox'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldCheckbox',   'DisplayName' =&gt; 'Checkbox',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::Driver::Checkbox' };</pre>

#### 1.1.4. DynamicFields::Driver###Dropdown

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	DynamicFields



SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'Dropdown'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldDropdown',   'DisplayName' =&gt; 'Dropdown',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::Driver::Dropdown' };</pre>

### 1.1.5. DynamicFields::Driver###DateTime

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'DateTime'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldDateTime',   'DisplayName' =&gt; 'Date / Time',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::Driver::DateTime' };</pre>

### 1.1.6. DynamicFields::Driver###Date

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'Date'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldDateTime',   'DisplayName' =&gt; 'Date',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::Driver::Date' };</pre>

### 1.1.7. DynamicFields::Driver###Multiselect

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'Multiselect'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldMultiselect',   'DisplayName' =&gt; 'Multiselect',   'ItemSeparator' =&gt; ', ',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::Driver::Multiselect' };</pre>

## 1.2. DynamicFields::ObjectType::Registration

### 1.2.1. DynamicFields::ObjectType###Article

Description:	DynamicField object registration.
--------------	-----------------------------------

Group:	DynamicFields
SubGroup:	DynamicFields::ObjectType::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::ObjectType'}-&gt;{'Article'} = {   'DisplayName' =&gt; 'Article',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Article',   'Prio' =&gt; '110' };</pre>

## 1.2.2. DynamicFields::ObjectType###Ticket

Description:	DynamicField object registration.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	DynamicFields::ObjectType::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::ObjectType'}-&gt;{'Ticket'} = {   'DisplayName' =&gt; 'Ticket',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Ticket',   'Prio' =&gt; '100' };</pre>

## 1.3. Frontend::Admin::ModuleRegistration

### 1.3.1. Frontend::Module###AdminDynamicField

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminDynamicField'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.DynamicField.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.DynamicField.js'     ]   },   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Ticket',     'Description' =&gt; 'Create and manage dynamic fields.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Dynamic Fields',     'Prio' =&gt; '1000'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Dynamic Fields GUI' };</pre>

### 1.3.2. Frontend::Module###AdminDynamicFieldText

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminDynamicFieldText'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.DynamicField.js',       'Core.Agent.Admin.DynamicFieldText.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'Dynamic Fields Text Backend GUI' }; </pre>

### 1.3.3. Frontend::Module###AdminDynamicFieldCheckbox

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminDynamicFieldCheckbox'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.DynamicField.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'Dynamic Fields Checkbox Backend GUI' }; </pre>

### 1.3.4. Frontend::Module###AdminDynamicFieldDropdown

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminDynamicFieldDropdown'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; { </pre>

	<pre>'CSS' =&gt; [   'Core.Agent.Admin.DynamicField.css' ], 'JavaScript' =&gt; [   'Core.Agent.Admin.DynamicField.js',   'Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js' ] }, 'Title' =&gt; 'Dynamic Fields Drop-down Backend GUI' };</pre>
--	--

### 1.3.5. Frontend::Module###AdminDynamicFieldDateTime

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminDynamicFieldDateTime'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.DynamicField.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.DynamicField.js',       'Core.Agent.Admin.DynamicFieldDateTime.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'Dynamic Fields Date Time Backend GUI' };</pre>

### 1.3.6. Frontend::Module###AdminDynamicFieldMultiselect

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminDynamicFieldMultiselect'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.DynamicField.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.DynamicField.js',       'Core.Agent.Admin.DynamicFieldMultiselect.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'Dynamic Fields Multiselect Backend GUI' };</pre>

## 1.4. Frontend::Agent::Preferences

### 1.4.1. PreferencesGroups###DynamicField

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'DynamicField'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Block' =&gt; 'Input',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Data' =&gt; "[% Env('UserDynamicField_NameX') %]",   'Key' =&gt; 'Default value for NameX',   'Label' =&gt; 'NameX',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserDynamicField_NameX',   'Prio' =&gt; '7000' };</pre>

### 1.4.2. PreferencesGroups###DynamicFieldsOverviewPageShown

Description:	Parameters for the pages (in which the dynamic fields are shown) of the dynamic fields overview.
Group:	DynamicFields
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'DynamicFieldsOverviewPageShown'} = {   'Active' =&gt; '0',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Data' =&gt; {     '10' =&gt; '10',     '15' =&gt; '15',     '20' =&gt; '20',     '25' =&gt; '25',     '30' =&gt; '30',     '35' =&gt; '35'   },   'DataSelected' =&gt; '25',   'Key' =&gt; 'Dynamic fields limit per page for Dynamic Fields Overview',   'Label' =&gt; 'Dynamic Fields Overview Limit',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'AdminDynamicFieldsOverviewPageShown',   'Prio' =&gt; '8000' };</pre>

## 2. Framework

### 2.1. Core

#### 2.1.1. SecureMode

Description:	Disables the web installer ( <a href="http://yourhost.example.com/otrs/installer.pl">http://yourhost.example.com/otrs/installer.pl</a> ), to prevent the system from being hijacked. If set to "No", the system can be reinstalled and the current basic configuration will be used to pre-populate the questions within the installer script. If not active, it also disables the GenericAgent, PackageManager and SQL Box.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SecureMode'} = '0';</code>

#### 2.1.2. Frontend::DebugMode

Description:	Enables or disables the debug mode over frontend interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::DebugMode'} = '0';</code>

#### 2.1.3. Frontend::TemplateCache

Description:	Enables or disables the caching for templates. <b>WARNING: Do NOT disable template caching for production environments for it will cause a massive performance drop! This setting should only be disabled for debugging reasons!</b>
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::TemplateCache'} = '1';</code>

#### 2.1.4. ConfigLevel

Description:	Sets the configuration level of the administrator. Depending on the config level, some sysconfig options will be not shown. The config levels are in in ascending order: Expert, Advanced, Beginner. The higher the config level is (e.g. Beginner is the highest), the less likely is it that the user can accidentally configure the system in a way that it is not usable any more.
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'ConfigLevel'} = '100';</code>

### 2.1.5. ConfigImportAllowed

Description:	Controls if the admin is allowed to import a saved system configuration in SysConfig.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'ConfigImportAllowed'} = '1';</code>

### 2.1.6. ProductName

Description:	Defines the name of the application, shown in the web interface, tabs and title bar of the web browser.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'ProductName'} = 'OTRS 4';</code>

### 2.1.7. SystemID

Description:	Defines the system identifier. Every ticket number and http session string contains this ID. This ensures that only tickets which belong to your system will be processed as follow-ups (useful when communicating between two instances of OTRS).
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SystemID'} = '10';</code>

### 2.1.8. FQDN

Description:	Defines the fully qualified domain name of the system. This setting is used as a variable, OTRS_CONFIG_FQDN which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within your system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'FQDN'} = 'yourhost.example.com';</code>

## 2.1.9. SupportDataCollector::HTTPHostname

Description:	Defines the HTTP hostname for the support data collection with the public module 'PublicSupportDataCollector' (e.g. used from the OTRS Daemon).
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SupportDataCollector::HTTPHostname'} = '';</code>

## 2.1.10. SupportDataCollector::WebUserAgent::Timeout

Description:	Defines the timeout (in seconds, minimum is 20 seconds) for the support data collection with the public module 'PublicSupportDataCollector' (e.g. used from the OTRS Daemon).
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SupportDataCollector::WebUserAgent::Timeout'} = '20';</code>

## 2.1.11. NodeID

Description:	Defines the cluster node identifier. This is only used in cluster configurations where there is more than one OTRS frontend system. Note: only values from 1 to 99 are allowed.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'NodeID'} = '1';</code>

## 2.1.12. HttpType

Description:	Defines the type of protocol, used by the web server, to serve the application. If https protocol will be used instead of plain http, it must be specified here. Since this has no affect on the web server's settings or behavior, it will not change the method of access to the application and, if it is wrong, it will not prevent you from logging into the application. This setting is only used as a variable, OTRS_CONFIG_HttpType which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within your system.
Group:	Framework



SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'HttpType'} = 'http';</code>

### 2.1.13. ScriptAlias

Description:	Sets the prefix to the scripts folder on the server, as configured on the web server. This setting is used as a variable, OTRS_CONFIG_ScriptAlias which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'ScriptAlias'} = 'otrs/';</code>

### 2.1.14. AdminEmail

Description:	Defines the system administrator's email address. It will be displayed in the error screens of the application.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AdminEmail'} = 'admin@example.com';</code>

### 2.1.15. Organization

Description:	Company name which will be included in outgoing emails as an X-Header.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Organization'} = 'Example Company';</code>

### 2.1.16. DefaultLanguage

Description:	Defines the default front-end language. All the possible values are determined by the available language files on the system (see the next setting).
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DefaultLanguage'} = 'en';</code>
-----------------	---

## 2.1.17. DefaultUsedLanguages

Description:	<p>Defines all the languages that are available to the application. The Key/Content pair links the front-end display name to the appropriate language PM file. The "Key" value should be the base-name of the PM file (i.e. de.pm is the file, then de is the "Key" value). The "Content" value should be the display name for the front-end. Specify any own-defined language here (see the developer documentation <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> for more information). Please remember to use the HTML equivalents for non-ASCII characters (i.e. for the German oe = o umlaut, it is necessary to use the &amp;ouml; symbol).</p>
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'DefaultUsedLanguages'} = {   'ar_SA' =&gt; 'Arabic (Saudi Arabia)',   'bg' =&gt; 'Bulgarian   (&amp;#x0411;&amp;#x044a;&amp;#x043b;&amp;#x0433;&amp;#x0430;&amp;#x0440;&amp;#x0441;&amp;#x043a;&amp;#x0438;)',   'ca' =&gt; 'Català',   'cs' =&gt; 'Czech (&amp;#x010c;esky)',   'da' =&gt; 'Dansk',   'de' =&gt; 'Deutsch',   'el' =&gt; 'Greek   (&amp;#x0395;&amp;#x03bb;&amp;#x03b7;&amp;#x03bd;&amp;#x03b9;&amp;#x03ba;&amp;#x03ac;)',   'en' =&gt; 'English (United States)',   'en_CA' =&gt; 'English (Canada)',   'en_GB' =&gt; 'English (United Kingdom)',   'es' =&gt; 'Espa&amp;ntilde;ol',   'es_CO' =&gt; 'Espa&amp;ntilde;ol (Colombia)',   'es_MX' =&gt; 'Espa&amp;ntilde;ol (M&amp;eacute;xico)',   'et' =&gt; 'Eesti',   'fa' =&gt; 'Persian (&amp;#x0641;&amp;#x0627;&amp;#x0631;&amp;#x0633;&amp;#x0649;)',   'fi' =&gt; 'Suomi',   'fr' =&gt; 'Fran&amp;ccedil;ais',   'fr_CA' =&gt; 'Fran&amp;ccedil;ais (Canada)',   'gl' =&gt; 'Galego',   'he' =&gt; 'Hebrew (#####)',   'hi' =&gt; 'Hindi',   'hr' =&gt; 'Hrvatski',   'hu' =&gt; 'Magyar',   'it' =&gt; 'Italiano',   'ja' =&gt; 'Japanese (&amp;#x65e5;&amp;#x672c;&amp;#x8a9e;)',   'lt' =&gt; 'Lietuvių kalba',   'lv' =&gt; 'Latvijas',   'ms' =&gt; 'Malay',   'nb_NO' =&gt; 'Norsk bokm&amp;aring;l',   'nl' =&gt; 'Nederlands',   'pl' =&gt; 'Polski',   'pt' =&gt; 'Portugu&amp;ecirc;s',   'pt_BR' =&gt; 'Portugu&amp;ecirc;s Brasileiro',   'ru' =&gt; 'Russian   (&amp;#x0420;&amp;#x0443;&amp;#x0441;&amp;#x0430;&amp;#x0438;&amp;#x0439;)',   'sk_SK' =&gt; 'Slovak (Sloven&amp;#x010d;ina)',   'sl' =&gt; 'Slovenian (Sloven&amp;#x0161;ina)',   'sr_Cyrl' =&gt; 'Serbian Cyrillic (српски)',   'sr_Latn' =&gt; 'Serbian Latin (Srpski)',   'sv' =&gt; 'Svenska',   'sw' =&gt; 'Swahili',   'tr' =&gt; 'T&amp;uuml;r&amp;ccedil;e',   'uk' =&gt; 'Ukrainian   (&amp;#x0423;&amp;#x0430;&amp;#x0440;&amp;#x0430;&amp;#x0457;&amp;#x043d;&amp;#x0441;&amp;#x044c;&amp;#x0430;&amp;#x0430;)' </pre>

```
'vi_VN' => 'Vietnam (Vi&#x0246;t Nam)',
'zh_CN' => 'Chinese (Sim.) (&#x7b80;&#x4f53;&#x4e2d;&#x6587;)',
'zh_TW' => 'Chinese (Tradi.) (&#x6b63;&#x9ad4;&#x4e2d;&#x6587;)'
};
```

## 2.1.18. DefaultTheme

Description:	Defines the default front-end (HTML) theme to be used by the agents and customers. If you like, you can add your own theme. Please refer the administrator manual located at <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> .
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DefaultTheme'} = 'Standard';</code>

## 2.1.19. DefaultTheme::HostBased

Description:	It is possible to configure different themes, for example to distinguish between agents and customers, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a valid theme on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DefaultTheme::HostBased'} = {   'host1\\.example\\.com' =&gt; 'SomeTheme1',   'host2\\.example\\.com' =&gt; 'SomeTheme2' };</code>

## 2.1.20. CheckMXRecord

Description:	Makes the application check the MX record of email addresses before sending an email or submitting a telephone or email ticket.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CheckMXRecord'} = '1';</code>

## 2.1.21. CheckMXRecord::Nameserver

Description:	Defines the address of a dedicated DNS server, if necessary, for the "CheckMXRecord" look-ups.
Group:	Framework



## 2.1.26. DemoSystem

Description:	Runs the system in "Demo" mode. If set to "Yes", agents can change preferences, such as selection of language and theme via the agent web interface. These changes are only valid for the current session. It will not be possible for agents to change their passwords.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DemoSystem'} = '0';</code>

## 2.1.27. SwitchToUser

Description:	Allows the administrators to login as other users, via the users administration panel.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SwitchToUser'} = '0';</code>

## 2.1.28. SwitchToCustomer

Description:	Allows the administrators to login as other customers, via the customer user administration panel.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SwitchToCustomer'} = '0';</code>

## 2.1.29. SwitchToCustomer::PermissionGroup

Description:	Specifies the group where the user needs rw permissions so that he can access the "SwitchToCustomer" feature.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SwitchToCustomer::PermissionGroup'} = 'admin';</code>

## 2.1.30. NotificationSenderName

Description:	Specifies the name that should be used by the application when sending notifications. The sender name is used
--------------	---

	to build the complete display name for the notification master (i.e. "OTRS Notification Master" otrs@your.example.com). Notifications are messages such as en::Customer::QueueUpdate or en::Agent::Move.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'NotificationSenderName'} = 'OTRS Notification Master';</code>

### 2.1.31. NotificationSenderEmail

Description:	Specifies the email address that should be used by the application when sending notifications. The email address is used to build the complete display name for the notification master (i.e. "OTRS Notification Master" otrs@your.example.com). You can use the OTRS_CONFIG_FQDN variable as set in your configuration, or choose another email address. Notifications are messages such as en::Customer::QueueUpdate or en::Agent::Move.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'NotificationSenderEmail'} = 'otrs@&lt;OTRS_CONFIG_FQDN&gt;';</code>

### 2.1.32. System::Customer::Permission

Description:	Defines the standard permissions available for customers within the application. If more permissions are needed, you can enter them here. Permissions must be hard coded to be effective. Please ensure, when adding any of the afore mentioned permissions, that the "rw" permission remains the last entry.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'System::Customer::Permission'} = [     'ro',     'rw' ];</code>

### 2.1.33. LanguageDebug

Description:	Debugs the translation set. If this is set to "Yes" all strings (text) without translations are written to STDERR. This can be helpful when you are creating a new translation file. Otherwise, this option should remain set to "No".
Group:	Framework
SubGroup:	Core

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'LanguageDebug'} = '0';</code>

## 2.1.34. Secure::**DisableBanner**

Description:	If enabled, the OTRS version tag will be removed from the Webinterface, the HTTP headers and the X-Headers of outgoing mails. NOTE: If you change this option, please make sure to delete the cache.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Secure::DisableBanner'} = '0';</code>

## 2.1.35. StandardTemplate2QueueByCreating

Description:	List of default Standard Templates which are assigned automatically to new Queues upon creation.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'StandardTemplate2QueueByCreating'} = [</code> <code>''</code> <code>];</code>

## 2.2. Core::**Cache**

### 2.2.1. Cache::**Module**

Description:	Selects the cache backend to use.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Cache
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Cache::Module'} = 'Kernel::System::Cache::FileStorable';</code>

### 2.2.2. Cache::**InMemory**

Description:	Should the cache data be help in memory?
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Cache
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Cache::InMemory'} = '1';</code>
-----------------	--

### 2.2.3. Cache::InBackend

Description:	Should the cache data be stored in the selected cache backend?
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Cache
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Cache::InBackend'} = '1';</code>

### 2.2.4. Cache::SubdirLevels

Description:	Specify how many sub directory levels to use when creating cache files. This should prevent too many cache files being in one directory.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Cache
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Cache::SubdirLevels'} = '2';</code>

## 2.3. Core::CustomerCompany

### 2.3.1. CustomerCompany::EventModulePost###100-UpdateCustomerUsers

Description:	Event module that updates customer users after an update of the Customer.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::CustomerCompany
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerCompany::EventModulePost'}-&gt;{'100-UpdateCustomerUsers'} = {        'Event' =&gt; 'CustomerCompanyUpdate',        'Module' =&gt;        'Kernel::System::CustomerCompany::Event::CustomerUserUpdate',        'Transaction' =&gt; '0'      };</code>

## 2.4. Core::CustomerUser

### 2.4.1. CustomerUser::EventModulePost###100-UpdateServiceMembership

Description:	Event module that updates customer user service membership if login changes.
--------------	--



Group:	Framework
SubGroup:	Core::CustomerUser
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerUser::EventModulePost'}-&gt;{'100-UpdateServiceMembership'} = {   'Event' =&gt; 'CustomerUserUpdate',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::CustomerUser::Event::ServiceMemberUpdate',   'Transaction' =&gt; '0' };</pre>

## 2.5. Core::LinkObject

### 2.5.1. LinkObject::ViewMode

Description:	Determines the way the linked objects are displayed in each zoom mask.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LinkObject::ViewMode'} = 'Simple';</pre>

### 2.5.2. LinkObject::Type###Normal

Description:	Defines the link type 'Normal'. If the source name and the target name contain the same value, the resulting link is a non-directional one; otherwise, the result is a directional link.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LinkObject::Type'}-&gt;{'Normal'} = {   'SourceName' =&gt; 'Normal',   'TargetName' =&gt; 'Normal' };</pre>

### 2.5.3. LinkObject::Type###ParentChild

Description:	Defines the link type 'ParentChild'. If the source name and the target name contain the same value, the resulting link is a non-directional one; otherwise, the result is a directional link.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LinkObject::Type'}-&gt;{'ParentChild'} = {   'SourceName' =&gt; 'Parent',   'TargetName' =&gt; 'Child' };</pre>

## 2.5.4. LinkObject::TypeGroup###0001

Description:	Defines the link type groups. The link types of the same group cancel one another. Example: If ticket A is linked per a 'Normal' link with ticket B, then these tickets could not be additionally linked with link of a 'ParentChild' relationship.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LinkObject::TypeGroup'}-&gt;{'0001'} = [   'Normal',   'ParentChild' ];</pre>

## 2.6. Core::Log

### 2.6.1. LogModule

Description:	Defines the log module for the system. "File" writes all messages in a given logfile, "SysLog" uses the syslog daemon of the system, e.g. syslogd.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LogModule'} = 'Kernel::System::Log::SysLog';</pre>

### 2.6.2. LogModule::SysLog::Facility

Description:	If "SysLog" was selected for LogModule, a special log facility can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LogModule::SysLog::Facility'} = 'user';</pre>

### 2.6.3. LogModule::SysLog::LogSock

Description:	If "SysLog" was selected for LogModule, a special log sock can be specified (on solaris you may need to use 'stream').
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LogModule::SysLog::LogSock'} = 'unix';</pre>

## 2.6.4. LogModule::SysLog::Charset

Description:	If "SysLog" was selected for LogModule, the charset that should be used for logging can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'LogModule::SysLog::Charset'} = 'utf-8';</code>

## 2.6.5. LogModule::LogFile

Description:	If "file" was selected for LogModule, a logfile must be specified. If the file doesn't exist, it will be created by the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'LogModule::LogFile'} = '/tmp/otrs.log';</code>

## 2.6.6. LogModule::LogFile::Date

Description:	Adds a suffix with the actual year and month to the OTRS log file. A logfile for every month will be created.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'LogModule::LogFile::Date'} = '0';</code>

## 2.7. Core::MIME-Viewer

### 2.7.1. MIME-Viewer###application/excel

Description:	Specifies the path to the converter that allows the view of Microsoft Excel files, in the web interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MIME-Viewer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'MIME-Viewer'}-&gt;{'application/excel'} = 'xhtml';</code>

### 2.7.2. MIME-Viewer###application/msword

Description:	Specifies the path to the converter that allows the view of Microsoft Word files, in the web interface.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Core::MIME-Viewer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'MIME-Viewer'}-&gt;{'application/msword'} = 'wvWare';</code>

### 2.7.3. MIME-Viewer###application/pdf

Description:	Specifies the path to the converter that allows the view of PDF documents, in the web interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MIME-Viewer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'MIME-Viewer'}-&gt;{'application/pdf'} = 'pdftohtml -stdout -i';</code>

### 2.7.4. MIME-Viewer###text/xml

Description:	Specifies the path to the converter that allows the view of XML files, in the web interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MIME-Viewer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'MIME-Viewer'}-&gt;{'text/xml'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/scripts/tools/xml2html.pl';</code>

## 2.8. Core::MirrorDB

### 2.8.1. Core::MirrorDB::DSN

Description:	If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, specify the DSN to this database.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MirrorDB
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Core::MirrorDB::DSN'} = 'DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost';</code>

### 2.8.2. Core::MirrorDB::User

Description:	If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, the user to authenticate to this database can be specified.
Group:	Framework

SubGroup:	Core::MirrorDB
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Core::MirrorDB::User'} = 'some_user';</code>

### 2.8.3. Core::MirrorDB::Password

Description:	If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, the password to authenticate to this database can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MirrorDB
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Core::MirrorDB::Password'} = 'some_password';</code>

## 2.9. Core::OTRSBusiness

### 2.9.1. OTRSBusiness::ReleaseChannel

Description:	Specify the channel to be used to fetch OTRS Business Solution™ updates. Warning: Development releases might not be complete, your system might experience unrecoverable errors and on extreme cases could become unresponsive!
Group:	Framework
SubGroup:	Core::OTRSBusiness
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'OTRSBusiness::ReleaseChannel'} = '1';</code>

## 2.10. Core::PDF

### 2.10.1. PDF

Description:	Enables PDF output. The CPAN module PDF::API2 is required, if not installed, PDF output will be disabled.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF'} = '1';</code>

### 2.10.2. PDF::LogoFile

Description:	Specifies the path of the file for the logo in the page header (gif jpg png, 700 x 100 pixel).
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::LogoFile'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/var/logo-otrs.png';</code>

### 2.10.3. PDF::PageSize

Description:	Defines the standard size of PDF pages.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::PageSize'} = 'a4';</code>

### 2.10.4. PDF::MaxPages

Description:	Defines the maximum number of pages per PDF file.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::MaxPages'} = '100';</code>

### 2.10.5. PDF::TTFontFile###Proportional

Description:	Defines the path and TTF-File to handle proportional font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::TTFontFile'}-&gt;{'Proportional'} = 'DejaVuSans.ttf';</code>

### 2.10.6. PDF::TTFontFile###ProportionalBold

Description:	Defines the path and TTF-File to handle bold proportional font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::TTFontFile'}-&gt;{'ProportionalBold'} = 'DejaVuSans-Bold.ttf';</code>

## 2.10.7. PDF::TTFontFile###ProportionalItalic

Description:	Defines the path and TTF-File to handle italic proportional font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::TTFontFile'}-&gt;{'ProportionalItalic'} = 'DejaVuSans-Oblique.ttf';</code>

## 2.10.8. PDF::TTFontFile###ProportionalBoldItalic

Description:	Defines the path and TTF-File to handle bold italic proportional font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::TTFontFile'}-&gt;{'ProportionalBoldItalic'} = 'DejaVuSans-BoldOblique.ttf';</code>

## 2.10.9. PDF::TTFontFile###Monospaced

Description:	Defines the path and TTF-File to handle monospaced font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::TTFontFile'}-&gt;{'Monospaced'} = 'DejaVuSansMono.ttf';</code>

## 2.10.10. PDF::TTFontFile###MonospacedBold

Description:	Defines the path and TTF-File to handle bold monospaced font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::TTFontFile'}-&gt;{'MonospacedBold'} = 'DejaVuSansMono-Bold.ttf';</code>

## 2.10.11. PDF::TTFontFile###MonospacedItalic

Description:	Defines the path and TTF-File to handle italic monospaced font in PDF documents.
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::TTFontFile'}-&gt;{'MonospacedItalic'} = 'DejaVuSansMono-Oblique.ttf';</code>

## 2.10.12. PDF::TTFontFile###MonospacedBoldItalic

Description:	Defines the path and TTF-File to handle bold italic monospaced font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PDF::TTFontFile'}-&gt;{'MonospacedBoldItalic'} = 'DejaVuSansMono-BoldOblique.ttf';</code>

## 2.11. Core::Package

### 2.11.1. Package::FileUpload

Description:	Enables file upload in the package manager frontend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Package::FileUpload'} = '1';</code>

### 2.11.2. Package::RepositoryRoot

Description:	Defines the location to get online repository list for additional packages. The first available result will be used.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Package::RepositoryRoot'} = [ 'http://ftp.otrs.org/pub/otrs/misc/packages/repository.xml' ];</code>

### 2.11.3. Package::RepositoryList

Description:	Defines the list of online repositories. Another installations can be used as repository, for example: Key="http://example.com/otrs/public.pl?Action=PublicRepository;File=" and Content="Some Name".
--------------	---



Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Package::RepositoryList'} = {   'ftp://ftp.example.com/pub/otrs/misc/packages/' =&gt; '[Example]   ftp://ftp.example.com/' };</pre>

#### 2.11.4. Package::RepositoryAccessRegExp

Description:	Defines the IP regular expression for accessing the local repository. You need to enable this to have access to your local repository and the package::RepositoryList is required on the remote host.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Package::RepositoryAccessRegExp'} = '127\\.0\\.0\\.1';</pre>

#### 2.11.5. Package::Timeout

Description:	Sets the timeout (in seconds) for package downloads. Overwrites "WebUserAgent::Timeout".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Package::Timeout'} = '120';</pre>

#### 2.11.6. Package::Proxy

Description:	Fetches packages via proxy. Overwrites "WebUserAgent::Proxy".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Package::Proxy'} = 'http://proxy.sn.no:8001/';</pre>

#### 2.11.7. Package::ShowFeatureAddons

Description:	Toggles display of OTRS FeatureAddons list in PackageManager.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Package::ShowFeatureAddons'} = '1';</code>
-----------------	---

## 2.11.8. Package::EventModulePost###99-SupportDataSend

Description:	Package event module file a scheduler task for update registration.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Package::EventModulePost'}-&gt;{'99-SupportDataSend'} = {        'Event' =&gt; '(PackageInstall PackageReinstall PackageUpgrade         PackageUninstall)',        'Module' =&gt; 'Kernel::System::Package::Event::SupportDataSend',        'Transaction' =&gt; '1'      };</code>

## 2.12. Core::PerformanceLog

### 2.12.1. PerformanceLog

Description:	Enables performance log (to log the page response time). It will affect the system performance. Frontend::Module###AdminPerformanceLog must be enabled.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PerformanceLog
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PerformanceLog'} = '0';</code>

### 2.12.2. PerformanceLog::File

Description:	Specifies the path of the file for the performance log.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PerformanceLog
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PerformanceLog::File'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/var/log/        Performance.log';</code>

### 2.12.3. PerformanceLog::FileMax

Description:	Defines the maximum size (in MB) of the log file.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PerformanceLog
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PerformanceLog::FileMax'} = '25';</code>
-----------------	---

## 2.13. Core::ReferenceData

### 2.13.1. ReferenceData::OwnCountryList

Description:	This setting allows you to override the built-in country list with your own list of countries. This is particularly handy if you just want to use a small select group of countries.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::ReferenceData
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'ReferenceData::OwnCountryList'} = {          'AT' =&gt; 'Austria',          'CH' =&gt; 'Switzerland',          'DE' =&gt; 'Germany'      };</code>

## 2.14. Core::SOAP

### 2.14.1. SOAP::User

Description:	Defines the username to access the SOAP handle (bin/cgi-bin/rpc.pl).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SOAP
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SOAP::User'} = 'some_user';</code>

### 2.14.2. SOAP::Password

Description:	Defines the password to access the SOAP handle (bin/cgi-bin/rpc.pl).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SOAP
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SOAP::Password'} = 'some_pass';</code>

### 2.14.3. SOAP::Keep-Alive

Description:	Enable keep-alive connection header for SOAP responses.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SOAP

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SOAP::Keep-Alive'} = '0';</code>

## 2.15. Core::Sendmail

### 2.15.1. SendmailModule

Description:	Defines the module to send emails. "Sendmail" directly uses the sendmail binary of your operating system. Any of the "SMTP" mechanisms use a specified (external) mailserver. "DoNotSendEmail" doesn't send emails and it is useful for test systems.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailModule'} = 'Kernel::System::Email::Sendmail';</code>

### 2.15.2. SendmailModule::CMD

Description:	If "Sendmail" was selected as SendmailModule, the location of the sendmail binary and the needed options must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailModule::CMD'} = '/usr/sbin/sendmail -i -f';</code>

### 2.15.3. SendmailModule::Host

Description:	If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, the mailhost that sends out the mails must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailModule::Host'} = 'mail.example.com';</code>

### 2.15.4. SendmailModule::Port

Description:	If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, the port where your mailserver is listening for incoming connections must be specified.
Group:	Framework

SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailModule::Port'} = '25';</code>

### 2.15.5. SendmailModule::AuthUser

Description:	If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, and authentication to the mail server is needed, an username must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailModule::AuthUser'} = 'MailserverLogin';</code>

### 2.15.6. SendmailModule::AuthPassword

Description:	If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, and authentication to the mail server is needed, a password must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailModule::AuthPassword'} = 'MailserverPassword';</code>

### 2.15.7. SendmailBcc

Description:	Sends all outgoing email via bcc to the specified address. Please use this only for backup reasons.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailBcc'} = '';</code>

### 2.15.8. SendmailEnvelopeFrom

Description:	If set, this address is used as envelope sender in outgoing messages (not notifications - see below). If no address is specified, the envelope sender is equal to queue e-mail address.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailEnvelopeFrom'} = '';</code>

## 2.15.9. SendmailNotificationEnvelopeFrom

Description:	If set, this address is used as envelope sender header in outgoing notifications. If no address is specified, the envelope sender header is empty (unless SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom is set).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailNotificationEnvelopeFrom'} = '';</code>

## 2.15.10. SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom

Description:	If no SendmailNotificationEnvelopeFrom is specified, this setting makes it possible to use the email's from address instead of an empty envelope sender (required in certain mail server configurations).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom'} = '0';</code>

## 2.15.11. SendmailEncodingForce

Description:	Forces encoding of outgoing emails (7bit 8bit quoted-printable base64).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SendmailEncodingForce'} = 'base64';</code>

## 2.16. Core::Session

### 2.16.1. SessionModule

Description:	Defines the module used to store the session data. With "DB" the frontend server can be splitted from the db server. "FS" is faster.
Group:	Framework

SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionModule'} = 'Kernel::System::AuthSession::DB';</code>

## 2.16.2. SessionName

Description:	Defines the name of the session key. E.g. Session, SessionID or OTRS.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionName'} = 'OTRSAgentInterface';</code>

## 2.16.3. CustomerPanelSessionName

Description:	Defines the name of the key for customer sessions.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelSessionName'} = 'OTRSCustomerInterface';</code>

## 2.16.4. SessionCheckRemoteIP

Description:	Turns on the remote ip address check. It should be set to "No" if the application is used, for example, via a proxy farm or a dialup connection, because the remote ip address is mostly different for the requests.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionCheckRemoteIP'} = '1';</code>

## 2.16.5. SessionDeleteIfNotRemoteID

Description:	Deletes a session if the session id is used with an invalid remote IP address.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionDeleteIfNotRemoteID'} = '1';</code>

## 2.16.6. SessionMaxTime

Description:	Defines the maximal valid time (in seconds) for a session id.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionMaxTime'} = '57600';</code>

## 2.16.7. SessionMaxIdleTime

Description:	Sets the inactivity time (in seconds) to pass before a session is killed and a user is logged out.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionMaxIdleTime'} = '7200';</code>

## 2.16.8. SessionActiveTime

Description:	DEPRECATED: This config setting will be removed in further versions of OTRS. Sets the time (in seconds) a user is marked as active (minimum active time is 300 seconds).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionActiveTime'} = '600';</code>

## 2.16.9. SessionDeleteIfTimeToOld

Description:	Deletes requested sessions if they have timed out.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionDeleteIfTimeToOld'} = '1';</code>

## 2.16.10. SessionUseCookie

Description:	Makes the session management use html cookies. If html cookies are disabled or if the client browser disabled html cookies, then the system will work as usual and append the session id to the links.
Group:	Framework



SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionUseCookie'} = '1';</code>

### 2.16.11. SessionUseCookieAfterBrowserClose

Description:	Stores cookies after the browser has been closed.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionUseCookieAfterBrowserClose'} = '0';</code>

### 2.16.12. SessionCSRFProtection

Description:	Protection against CSRF (Cross Site Request Forgery) exploits (for more info see <a href="http://en.wikipedia.org/wiki/Cross-site_request_forgery">http://en.wikipedia.org/wiki/Cross-site_request_forgery</a> ).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionCSRFProtection'} = '1';</code>

### 2.16.13. AgentSessionLimitPriorWarning

Description:	Sets the maximum number of active agents within the timespan defined in <code>SessionMaxIdleTime</code> before a prior warning will be visible for the logged in agents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AgentSessionLimitPriorWarning'} = '90';</code>

### 2.16.14. AgentSessionLimit

Description:	Sets the maximum number of active agents within the timespan defined in <code>SessionMaxIdleTime</code> .
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AgentSessionLimit'} = '100';</code>

## 2.16.15. AgentSessionPerUserLimit

Description:	Sets the maximum number of active sessions per agent within the timespan defined in SessionMaxIdleTime.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AgentSessionPerUserLimit'} = '20';</code>

## 2.16.16. CustomerSessionLimit

Description:	Sets the maximum number of active customers within the timespan defined in SessionMaxIdleTime.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerSessionLimit'} = '100';</code>

## 2.16.17. CustomerSessionPerUserLimit

Description:	Sets the maximum number of active sessions per customers within the timespan defined in SessionMaxIdleTime.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerSessionPerUserLimit'} = '20';</code>

## 2.16.18. SessionDir

Description:	If "FS" was selected for SessionModule, a directory where the session data will be stored must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionDir'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/var/sessions';</code>

## 2.16.19. SessionTable

Description:	If "DB" was selected for SessionModule, a table in database where session data will be stored must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SessionTable'} = 'sessions';</code>

## 2.17. Core::SpellChecker

### 2.17.1. SpellChecker

Description:	Enables spell checker support.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SpellChecker
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SpellChecker'} = '0';</code>

### 2.17.2. SpellCheckerBin

Description:	Install ispell or aspell on the system, if you want to use a spell checker. Please specify the path to the aspell or ispell binary on your operating system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SpellChecker
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SpellCheckerBin'} = '/usr/bin/ispell';</code>

### 2.17.3. SpellCheckerDictDefault

Description:	Defines the default spell checker dictionary.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SpellChecker
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SpellCheckerDictDefault'} = 'english';</code>

### 2.17.4. SpellCheckerIgnore

Description:	Defines a default list of words, that are ignored by the spell checker.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SpellChecker
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SpellCheckerIgnore'} = [ 'www', 'webmail',</code>

```
'https',
'http',
'html',
'rfc'
];
```

## 2.18. Core::Stats

### 2.18.1. Stats::StatsHook

Description:	Sets the stats hook.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::StatsHook'} = 'Stat#';</code>

### 2.18.2. Stats::StatsStartNumber

Description:	Start number for statistics counting. Every new stat increments this number.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::StatsStartNumber'} = '10000';</code>

### 2.18.3. Stats::MaxXaxisAttributes

Description:	Defines the default maximum number of X-axis attributes for the time scale.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::MaxXaxisAttributes'} = '1000';</code>

## 2.19. Core::Stats::Graph

### 2.19.1. Stats::Graph::t\_margin

Description:	Specifies the top margin of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::t_margin'} = '10';</code>

## 2.19.2. Stats::Graph::l\_margin

Description:	Specifies the left margin of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::l_margin'} = '10';</code>

## 2.19.3. Stats::Graph::b\_margin

Description:	Specifies the bottom margin of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::b_margin'} = '10';</code>

## 2.19.4. Stats::Graph::r\_margin

Description:	Specifies the right margin of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::r_margin'} = '20';</code>

## 2.19.5. Stats::Graph::bgclr

Description:	Specifies the background color of the picture.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::bgclr'} = 'white';</code>

## 2.19.6. Stats::Graph::transparent

Description:	Makes the picture transparent.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::transparent'} = '0';</code>

## 2.19.7. Stats::Graph::fgclr

Description:	Specifies the border color of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::fgclr'} = 'black';</code>

## 2.19.8. Stats::Graph::boxclr

Description:	Specifies the background color of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::boxclr'} = 'white';</code>

## 2.19.9. Stats::Graph::accentclr

Description:	Specifies the border color of the legend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::accentclr'} = 'black';</code>

## 2.19.10. Stats::Graph::legendclr

Description:	Specifies the text color of the legend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::legendclr'} = 'black';</code>

## 2.19.11. Stats::Graph::textclr

Description:	Specifies the text color of the chart (e. g. caption).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::textclr'} = 'black';</code>

## 2.19.12. Stats::Graph::dclrs

Description:	Defines the colors for the graphs.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::dclrs'} = [   'red',   'green',   'blue',   'yellow',   'purple',   'orange',   'pink',   'marine',   'cyan',   'lgray',   'lblue',   'lyellow',   'lgreen',   'lred',   'lpurple',   'lorange',   'lbrown' ];</pre>

## 2.19.13. Stats::Graph::TitleFont

Description:	Defines the title font in graphs (place custom fonts in var/fonts).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::TitleFont'} = 'DejaVuSans-Bold.ttf';</pre>

## 2.19.14. Stats::Graph::LegendFont

Description:	Defines the legend font in graphs (place custom fonts in var/fonts).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::LegendFont'} = 'DejaVuSans.ttf';</pre>

## 2.19.15. Stats::Graph::line\_width

Description:	Defines the boldness of the line drawn by the graph.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::line_width'} = '1';</code>
-----------------	---

## 2.19.16. Stats::Graph::legend\_placement

Description:	Defines the placement of the legend. This should be a two letter key of the form: 'B[LCR] R[TCB]'. The first letter indicates the placement (Bottom or Right), and the second letter the alignment (Left, Right, Center, Top, or Bottom).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::legend_placement'} = 'BC';</code>

## 2.19.17. Stats::Graph::legend\_spacing

Description:	Defines the spacing of the legends.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::legend_spacing'} = '4';</code>

## 2.19.18. Stats::Graph::legend\_marker\_width

Description:	Defines the width of the legend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::legend_marker_width'} = '12';</code>

## 2.19.19. Stats::Graph::legend\_marker\_height

Description:	Defines the height of the legend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::Graph::legend_marker_height'} = '8';</code>

## 2.20. Core::Time

### 2.20.1. TimeInputFormat

Description:	Defines the date input format used in forms (option or input fields).
--------------	---



Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeInputFormat'} = 'Option';</code>

## 2.20.2. TimeShowAlwaysLong

Description:	Shows time in long format (days, hours, minutes), if set to "Yes"; or in short format (days, hours), if set to "No".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeShowAlwaysLong'} = '0';</code>

## 2.20.3. TimeZone

Description:	Sets the system time zone (required a system with UTC as system time). Otherwise this is a diff time to the local time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone'} = '+0';</code>

## 2.20.4. TimeZoneUser

Description:	Sets the user time zone per user (required a system with UTC as system time and UTC under TimeZone). Otherwise this is a diff time to the local time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZoneUser'} = '0';</code>

## 2.20.5. TimeZoneUserBrowserAutoOffset

Description:	Sets the user time zone per user based on java script / browser time zone offset feature at login time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZoneUserBrowserAutoOffset'} = '1';</code>
-----------------	--

## 2.20.6. MaximumCalendarNumber

Description:	Maximum Number of a calendar shown in a dropdown.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'MaximumCalendarNumber'} = '50';</code>

## 2.20.7. CalendarWeekDayStart

Description:	Define the start day of the week for the date picker.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart'} = '1';</code>

## 2.20.8. TimeVacationDays

Description:	Adds the permanent vacation days. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } };</pre>

## 2.20.9. TimeVacationDaysOneTime

Description:	Adds the one time vacation days. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } };</pre>

## 2.20.10. TimeWorkingHours

Description:	Defines the hours and week days to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeWorkingHours'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Mon' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Sat' =&gt; [],   'Sun' =&gt; [],   'Thu' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Tue' =&gt; [     '8',     '9',</pre>

```

    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ],
  'Wed' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ]
];

```

## 2.20.11. TimeShowCompleteDescription

Description:	Shows time use complete description (days, hours, minutes), if set to "Yes"; or just first letter (d, h, m), if set to "No".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeShowCompleteDescription'} = '0';</code>

## 2.21. Core::Time::Calendar1

### 2.21.1. TimeZone::Calendar1Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar1Name'} = 'Calendar Name 1';</code>

### 2.21.2. TimeZone::Calendar1

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar1'} = '0';</code>

### 2.21.3. CalendarWeekDayStart::Calendar1

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar1'} = '1';</code>

### 2.21.4. TimeVacationDays::Calendar1

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar1'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } };</pre>

### 2.21.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar1

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar1'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } };</pre>

## 2.21.6. TimeWorkingHours::Calendar1

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar1'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Mon' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Sat' =&gt; [],   'Sun' =&gt; [],   'Thu' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Tue' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',   ] } </pre>

```

    '19',
    '20'
  ],
  'Wed' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ]
};

```

## 2.22. Core::Time::Calendar2

### 2.22.1. TimeZone::Calendar2Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar2Name'} = 'Calendar Name 2';</code>

### 2.22.2. TimeZone::Calendar2

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar2'} = '0';</code>

### 2.22.3. CalendarWeekDayStart::Calendar2

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar2'} = '1';</code>

### 2.22.4. TimeVacationDays::Calendar2

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar2'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } }</pre>

### 2.22.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar2

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar2'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } }</pre>

### 2.22.6. TimeWorkingHours::Calendar2

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar2'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ], }</pre>



```

'Mon' => [
  '8',
  '9',
  '10',
  '11',
  '12',
  '13',
  '14',
  '15',
  '16',
  '17',
  '18',
  '19',
  '20'
],
'Sat' => [],
'Sun' => [],
'Thu' => [
  '8',
  '9',
  '10',
  '11',
  '12',
  '13',
  '14',
  '15',
  '16',
  '17',
  '18',
  '19',
  '20'
],
'Tue' => [
  '8',
  '9',
  '10',
  '11',
  '12',
  '13',
  '14',
  '15',
  '16',
  '17',
  '18',
  '19',
  '20'
],
'Wed' => [
  '8',
  '9',
  '10',
  '11',
  '12',
  '13',
  '14',
  '15',
  '16',
  '17',
  '18',
  '19',
  '20'
]
];

```

## 2.23. Core::Time::Calendar3

### 2.23.1. TimeZone::Calendar3Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar3Name'} = 'Calendar Name 3';</code>

## 2.23.2. TimeZone::Calendar3

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar3'} = '0';</code>

## 2.23.3. CalendarWeekDayStart::Calendar3

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar3'} = '1';</code>

## 2.23.4. TimeVacationDays::Calendar3

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar3'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } };</pre>

## 2.23.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar3

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar3'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } };</pre>

## 2.23.6. TimeWorkingHours::Calendar3

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar3'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Mon' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Sat' =&gt; [],   'Sun' =&gt; [],   'Thu' =&gt; [     '8',     '9',     '10',</pre>

```

    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ],
  'Tue' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ],
  'Wed' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ]
]
};

```

## 2.24. Core::Time::Calendar4

### 2.24.1. TimeZone::Calendar4Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar4Name'} = 'Calendar Name 4';</code>

### 2.24.2. TimeZone::Calendar4

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar4'} = '0';</code>

### 2.24.3. CalendarWeekDayStart::Calendar4

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar4'} = '1';</code>

### 2.24.4. TimeVacationDays::Calendar4

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar4'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } };</pre>

### 2.24.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar4

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar4'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } };</pre>

## 2.24.6. TimeWorkingHours::Calendar4

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar4'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Mon' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Sat' =&gt; [],   'Sun' =&gt; [],   'Thu' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Tue' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',   ] } </pre>

```

    '19',
    '20'
  ],
  'Wed' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ]
};

```

## 2.25. Core::Time::Calendar5

### 2.25.1. TimeZone::Calendar5Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar5Name'} = 'Calendar Name 5';</code>

### 2.25.2. TimeZone::Calendar5

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar5'} = '0';</code>

### 2.25.3. CalendarWeekDayStart::Calendar5

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar5'} = '1';</code>

### 2.25.4. TimeVacationDays::Calendar5

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar5'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } };</pre>

### 2.25.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar5

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar5'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } };</pre>

### 2.25.6. TimeWorkingHours::Calendar5

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar5'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ], };</pre>



```

'Mon' => [
  '8',
  '9',
  '10',
  '11',
  '12',
  '13',
  '14',
  '15',
  '16',
  '17',
  '18',
  '19',
  '20'
],
'Sat' => [],
'Sun' => [],
'Thu' => [
  '8',
  '9',
  '10',
  '11',
  '12',
  '13',
  '14',
  '15',
  '16',
  '17',
  '18',
  '19',
  '20'
],
'Tue' => [
  '8',
  '9',
  '10',
  '11',
  '12',
  '13',
  '14',
  '15',
  '16',
  '17',
  '18',
  '19',
  '20'
],
'Wed' => [
  '8',
  '9',
  '10',
  '11',
  '12',
  '13',
  '14',
  '15',
  '16',
  '17',
  '18',
  '19',
  '20'
]
];

```

## 2.26. Core::Time::Calendar6

### 2.26.1. TimeZone::Calendar6Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar6Name'} = 'Calendar Name 6';</code>

## 2.26.2. TimeZone::Calendar6

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar6'} = '0';</code>

## 2.26.3. CalendarWeekDayStart::Calendar6

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar6'} = '1';</code>

## 2.26.4. TimeVacationDays::Calendar6

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar6'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } };</pre>

## 2.26.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar6

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar6'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } };</pre>

## 2.26.6. TimeWorkingHours::Calendar6

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar6'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Mon' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Sat' =&gt; [],   'Sun' =&gt; [],   'Thu' =&gt; [     '8',     '9',     '10',</pre>

```

    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ],
  'Tue' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ],
  'Wed' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ]
]
};

```

## 2.27. Core::Time::Calendar7

### 2.27.1. TimeZone::Calendar7Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar7Name'} = 'Calendar Name 7';</code>

### 2.27.2. TimeZone::Calendar7

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar7'} = '0';</code>

### 2.27.3. CalendarWeekDayStart::Calendar7

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar7'} = '1';</code>

### 2.27.4. TimeVacationDays::Calendar7

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar7'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } };</pre>

### 2.27.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar7

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar7'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } };</pre>

## 2.27.6. TimeWorkingHours::Calendar7

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar7'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Mon' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Sat' =&gt; [],   'Sun' =&gt; [],   'Thu' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Tue' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',   ] } </pre>

```

    '19',
    '20'
  ],
  'Wed' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ]
};

```

## 2.28. Core::Time::Calendar8

### 2.28.1. TimeZone::Calendar8Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar8Name'} = 'Calendar Name 8';</code>

### 2.28.2. TimeZone::Calendar8

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar8'} = '0';</code>

### 2.28.3. CalendarWeekDayStart::Calendar8

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar8'} = '1';</code>

### 2.28.4. TimeVacationDays::Calendar8

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar8'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } }</pre>

## 2.28.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar8

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar8'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } }</pre>

## 2.28.6. TimeWorkingHours::Calendar8

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar8'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Mon' =&gt; [</pre>



```

'8',
'9',
'10',
'11',
'12',
'13',
'14',
'15',
'16',
'17',
'18',
'19',
'20'
],
'Sat' => [],
'Sun' => [],
'Thu' => [
'8',
'9',
'10',
'11',
'12',
'13',
'14',
'15',
'16',
'17',
'18',
'19',
'20'
],
'Tue' => [
'8',
'9',
'10',
'11',
'12',
'13',
'14',
'15',
'16',
'17',
'18',
'19',
'20'
],
'Wed' => [
'8',
'9',
'10',
'11',
'12',
'13',
'14',
'15',
'16',
'17',
'18',
'19',
'20'
]
]
};

```

## 2.29. Core::Time::Calendar9

### 2.29.1. TimeZone::Calendar9Name

Description:	Defines the name of the indicated calendar.
Group:	Framework

SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar9Name'} = 'Calendar Name 9';</code>

## 2.29.2. TimeZone::Calendar9

Description:	Defines the time zone of the indicated calendar, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TimeZone::Calendar9'} = '0';</code>

## 2.29.3. CalendarWeekDayStart::Calendar9

Description:	Define the start day of the week for the date picker for the indicated calendar.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CalendarWeekDayStart::Calendar9'} = '1';</code>

## 2.29.4. TimeVacationDays::Calendar9

Description:	Adds the permanent vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDays::Calendar9'} = {   '1' =&gt; {     '1' =&gt; 'New Year\'s Day'   },   '12' =&gt; {     '24' =&gt; 'Christmas Eve',     '25' =&gt; 'First Christmas Day',     '26' =&gt; 'Second Christmas Day',     '31' =&gt; 'New Year\'s Eve'   },   '5' =&gt; {     '1' =&gt; 'International Workers\' Day'   } };</pre>

## 2.29.5. TimeVacationDaysOneTime::Calendar9

Description:	Adds the one time vacation days for the indicated calendar. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar9'} = {   '2004' =&gt; {     '1' =&gt; {       '1' =&gt; 'test'     }   } };</pre>

## 2.29.6. TimeWorkingHours::Calendar9

Description:	Defines the hours and week days of the indicated calendar, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TimeWorkingHours::Calendar9'} = {   'Fri' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Mon' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',     '18',     '19',     '20'   ],   'Sat' =&gt; [],   'Sun' =&gt; [],   'Thu' =&gt; [     '8',     '9',     '10',     '11',     '12',     '13',     '14',     '15',     '16',     '17',</pre>

```

    '18',
    '19',
    '20'
  ],
  'Tue' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ],
  'Wed' => [
    '8',
    '9',
    '10',
    '11',
    '12',
    '13',
    '14',
    '15',
    '16',
    '17',
    '18',
    '19',
    '20'
  ]
]
};

```

## 2.30. Core::Web

### 2.30.1. Frontend::WebPath

Description:	Defines the URL base path of icons, CSS and Java Script.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::WebPath'} = '/otrs-web/';</code>

### 2.30.2. Frontend::ImagePath

Description:	Defines the URL image path of icons for navigation.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::ImagePath'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath&gt;skins/Agent/default/img/';</code>

### 2.30.3. Frontend::CSSPath

Description:	Defines the URL CSS path.
--------------	---------------------------

Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CSSPath'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath&gt;css/';</code>

### 2.30.4. Frontend::JavaScriptPath

Description:	Defines the URL java script path.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::JavaScriptPath'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath&gt;js/';</code>

### 2.30.5. Frontend::RichText

Description:	Uses richtext for viewing and editing: articles, salutations, signatures, standard templates, auto responses and notifications.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::RichText'} = '1';</code>

### 2.30.6. Frontend::RichTextPath

Description:	Defines the URL rich text editor path.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::RichTextPath'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath&gt;js/thirdparty/ckeditor-4.4.8/';</code>

### 2.30.7. Frontend::RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::RichTextWidth'} = '620';</code>
-----------------	--

## 2.30.8. Frontend::RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::RichTextHeight'} = '320';</code>

## 2.30.9. Frontend::RichText::DefaultCSS

Description:	Defines the default CSS used in rich text editors.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::RichText::DefaultCSS'} = 'font-family:Geneva,Helvetica,Arial,sans-serif; font-size: 12px;';</code>

## 2.30.10. Frontend::RichText::EnhancedMode

Description:	Defines if the enhanced mode should be used (enables use of table, replace, subscript, superscript, paste from word, etc.).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::RichText::EnhancedMode'} = '0';</code>

## 2.30.11. DisableMSIFrameSecurityRestricted

Description:	Disable restricted security for IFrames in IE. May be required for SSO to work in IE.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DisableMSIFrameSecurityRestricted'} = '0';</code>

## 2.30.12. DisableIFrameOriginRestricted

Description:	Disable HTTP header "X-Frame-Options: SAMEORIGIN" to allow OTRS to be included as an IFrame in other websites. Disabling this
--------------	---

	HTTP header can be a security issue! Only disable it, if you know what you are doing!
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DisableIFrameOriginRestricted'} = '0';</code>

### 2.30.13. DisableContentSecurityPolicy

Description:	Disable HTTP header "Content-Security-Policy" to allow loading of external script contents. Disabling this HTTP header can be a security issue! Only disable it, if you know what you are doing!
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DisableContentSecurityPolicy'} = '0';</code>

### 2.30.14. DefaultViewNewLine

Description:	Automated line break in text messages after x number of chars.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DefaultViewNewLine'} = '90';</code>

### 2.30.15. DefaultViewLines

Description:	Sets the number of lines that are displayed in text messages (e.g. ticket lines in the QueueZoom).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DefaultViewLines'} = '6000';</code>

### 2.30.16. Frontend::AnimationEnabled

Description:	Turns on the animations used in the GUI. If you have problems with these animations (e.g. performance issues), you can turn them off here.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::AnimationEnabled'} = '1';</code>

### 2.30.17. Frontend::MenuDragDropEnabled

Description:	Turns on drag and drop for the main navigation.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::MenuDragDropEnabled'} = '1';</code>

### 2.30.18. AttachmentDownloadType

Description:	Allows choosing between showing the attachments of a ticket in the browser (inline) or just make them downloadable (attachment).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AttachmentDownloadType'} = 'attachment';</code>

### 2.30.19. WebMaxFileUpload

Description:	Defines the maximal size (in bytes) for file uploads via the browser. Warning: Setting this option to a value which is too low could cause many masks in your OTRS instance to stop working (probably any mask which takes input from the user).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'WebMaxFileUpload'} = '24000000';</code>

### 2.30.20. WebUploadCacheModule

Description:	Selects the module to handle uploads via the web interface. "DB" stores all uploads in the database, "FS" uses the file system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'WebUploadCacheModule'} = 'Kernel::System::Web::UploadCache::DB';</code>



## 2.30.21. Frontend::Output::FilterText###AAAURL

Description:	Defines the filter that processes the text in the articles, in order to highlight URLs.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Output::FilterText'}-&gt;{'AAAURL'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::OutputFilterTextURL',   'Templates' =&gt; {     'AgentTicketZoom' =&gt; '1'   } };</pre>

## 2.30.22. Frontend::Themes

Description:	Activates the available themes on the system. Value 1 means active, 0 means inactive.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Themes'} = {   'Lite' =&gt; '0',   'Standard' =&gt; '1' };</pre>

## 2.30.23. Frontend::Output::FilterText###OutputFilterTextAutoLink

Description:	Defines a filter to process the text in the articles, in order to highlight predefined keywords.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Output::FilterText'}-&gt;{'OutputFilterTextAutoLink'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::OutputFilterTextAutoLink',   'Templates' =&gt; {     'AgentTicketZoom' =&gt; '1'   } };</pre>

## 2.30.24. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###CVE

Description:	Defines a filter for html output to add links behind CVE numbers. The element Image allows two input kinds. At once the name of
--------------	---

	an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}-&gt;{'CVE'} = {   'RegExp' =&gt; [     '(CVE CAN)\{3,4}\{2,}'   ],   'Templates' =&gt; {     'AgentTicketZoom' =&gt; '1'   },   'URL1' =&gt; {     'Description' =&gt; 'Mitre',     'Image' =&gt; 'http://cve.mitre.org/favicon.ico',     'Target' =&gt; '_blank',     'URL' =&gt; 'http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=&lt;MATCH1&gt;-&lt;MATCH2&gt;-&lt;MATCH3&gt;'   },   'URL2' =&gt; {     'Description' =&gt; 'Google',     'Image' =&gt; 'http://www.google.de/favicon.ico',     'Target' =&gt; '_blank',     'URL' =&gt; 'http://google.com/search?q=&lt;MATCH1&gt;-&lt;MATCH2&gt;-&lt;MATCH3&gt;'   },   'URL3' =&gt; {     'Description' =&gt; 'US-CERT NVD',     'Image' =&gt; 'http://nvd.nist.gov/favicon.ico',     'Target' =&gt; '_blank',     'URL' =&gt; 'http://nvd.nist.gov/nvd.cfm?cvename=&lt;MATCH1&gt;-&lt;MATCH2&gt;-&lt;MATCH3&gt;'   } }; </pre>

## 2.30.25. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Bugtraq

Description:	Defines a filter for html output to add links behind bugtraq numbers. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}-&gt;{'Bugtraq'} = {   'RegExp' =&gt; [     'Bugtraq[\s\\w\\t]*?ID[\s\\w\\t]*?:[\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})',     'Bugtraq[\s\\w\\t]*?ID[\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})',     'Bugtraq[\s\\w\\t]*?:[\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})',     'Bugtraq[\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})',     'BID[\s\\w\\t]*?:[\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})',     'BID[\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})'   ],   'Templates' =&gt; {     'AgentTicketZoom' =&gt; '1'   },   'URL1' =&gt; {     'Description' =&gt; 'Security Focus',     'Image' =&gt; 'http://www.securityfocus.com/favicon.ico', </pre>

	<pre>'Target' =&gt; '_blank', 'URL' =&gt; 'http://www.securityfocus.com/bid/&lt;MATCH1&gt;/info' }, 'URL2' =&gt; { 'Description' =&gt; 'Google', 'Image' =&gt; 'http://www.google.de/favicon.ico', 'Target' =&gt; '_blank', 'URL' =&gt; 'http://google.com/search?q=&lt;MATCH&gt;' } };</pre>
--	---

## 2.30.26.

### Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###MSBulletins

Description:	Defines a filter for html output to add links behind MSBulletin numbers. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}-&gt;{'MSBulletins'} = { 'RegExp' =&gt; [ 'MS[^A-Za-z]{0,5}(\\d\\d)?.?(\\d{2,4})' ], 'Templates' =&gt; { 'AgentTicketZoom' =&gt; '1' }, 'URL1' =&gt; { 'Description' =&gt; 'Microsoft Technet', 'Image' =&gt; 'http://www.microsoft.com/favicon.ico', 'Target' =&gt; '_blank', 'URL' =&gt; 'http://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/MS&lt;MATCH1&gt;-&lt;MATCH2&gt;.mspx' }, 'URL2' =&gt; { 'Description' =&gt; 'Google', 'Image' =&gt; 'http://www.google.de/favicon.ico', 'Target' =&gt; '_blank', 'URL' =&gt; 'http://google.com/search?q=MS&lt;MATCH1&gt;-&lt;MATCH2&gt;' } };</pre>

## 2.30.27.

### Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting1

Description:	Define a filter for html output to add links behind a defined string. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}-&gt;{'Setting1'} = { 'RegExp' =&gt; [</pre>

```

    'RegExp'
  ],
  'Templates' => {
    'AgentTicketZoom' => '1'
  },
  'URL1' => {
    'Description' => 'Description',
    'Image' => 'right-small.png',
    'Target' => '_blank',
    'URL' => 'URL'
  },
  'URL2' => {
    'Description' => 'Description',
    'Image' => 'Image',
    'Target' => '_blank',
    'URL' => 'URL'
  }
};

```

## 2.30.28. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting2

Description:	Defines a filter for html output to add links behind a defined string. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}-&gt;{'Setting2'} = {   'RegExp' =&gt; [     'RegExp'   ],   'Templates' =&gt; {     'AgentTicketZoom' =&gt; '1'   },   'URL1' =&gt; {     'Description' =&gt; 'Description',     'Image' =&gt; 'right-small.png',     'Target' =&gt; '_blank',     'URL' =&gt; 'URL'   },   'URL2' =&gt; {     'Description' =&gt; 'Description',     'Image' =&gt; 'Image',     'Target' =&gt; '_blank',     'URL' =&gt; 'URL'   },   'URL3' =&gt; {     'Description' =&gt; 'Description',     'Image' =&gt; 'Image',     'Target' =&gt; '_blank',     'URL' =&gt; 'URL'   } }; </pre>

## 2.30.29. Loader::Enabled::CSS

Description:	If enabled, OTRS will deliver all CSS files in minified form. WARNING: If you turn this off, there will likely be problems in IE 7, because it cannot load more than 32 CSS files.
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Loader::Enabled::CSS'} = '1';</code>

### 2.30.30. Loader::Enabled::JS

Description:	If enabled, OTRS will deliver all JavaScript files in minified form.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Loader::Enabled::JS'} = '1';</code>

### 2.30.31. Loader::Agent::CommonCSS###000-Framework

Description:	List of CSS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::CommonCSS'}-&gt;{'000-Framework'} = [     'Core.Reset.css',     'Core.Default.css',     'Core.Header.css',     'Core.OverviewControl.css',     'Core.OverviewSmall.css',     'Core.OverviewMedium.css',     'Core.OverviewLarge.css',     'Core.Footer.css',     'Core.PageLayout.css',     'Core.Form.css',     'Core.Table.css',     'Core.Widget.css',     'Core.WidgetMenu.css',     'Core.TicketDetail.css',     'Core.Tooltip.css',     'Core.Dialog.css',     'Core.Print.css',     'thirdparty/fontawesome/font-awesome.css'   ];</code>

### 2.30.32. Loader::Agent::CommonCSS::IE8###000-Framework

Description:	List of IE8-specific CSS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::CommonCSS::IE8'}-&gt;{'000-Framework'} = [ 'Core.OverviewSmall.IE8.css' ];</code>

### 2.30.33. Loader::Agent::CommonJS###000-Framework

Description:	List of JS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::CommonJS'}-&gt;{'000-Framework'} = [ 'thirdparty/jquery-1.11.1/jquery.js', 'thirdparty/jquery-browser-detection/jquery-browser-detection.js', 'thirdparty/jquery-ui-1.11.1/jquery-ui.js', 'thirdparty/jquery-validate-1.13.0/jquery.validate.js', 'thirdparty/stacktrace-0.6.2/stacktrace.js', 'thirdparty/jquery-pubsub/pubsub.js', 'thirdparty/jquery-jstree-v.pre1.0/jquery.jstree.js', 'thirdparty/jquery-jstree-v.pre1.0/_lib/jquery.hotkeys.js', 'Core.JavaScriptEnhancements.js', 'Core.Debug.js', 'Core.Data.js', 'Core.Config.js', 'Core.Exception.js', 'Core.JSON.js', 'Core.App.js', 'Core.AJAX.js', 'Core.UI.js', 'Core.UI.Accordion.js', 'Core.UI.Datepicker.js', 'Core.UI.DnD.js', 'Core.UI.Resizable.js', 'Core.UI.Table.js', 'Core.UI.Accessibility.js', 'Core.UI.RichTextEditor.js', 'Core.UI.Dialog.js', 'Core.UI.ActionRow.js', 'Core.UI.Popup.js', 'Core.UI.TreeSelection.js', 'Core.UI.Autocomplete.js', 'Core.Form.js', 'Core.Form.ErrorTooltips.js', 'Core.Form.Validate.js', 'Core.Agent.js', 'Core.Agent.Search.js', 'Core.Agent.CustomerInformationCenterSearch.js' ];</code>

### 2.30.34. Loader::Agent::CommonJS###001-JQueryMigrate

Description:	List of JS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::CommonJS'}-&gt;{'001-JQueryMigrate'} = [ 'thirdparty/jquery-migrate-1.2.1/jquery-migrate.js' ];</code>

```
];
```

### 2.30.35. Loader::Customer::CommonCSS###000-Framework

Description:	List of CSS files to always be loaded for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Customer::CommonCSS'}-&gt;{'000-Framework'} = [   'Core.Reset.css',   'Core.Default.css',   'Core.Form.css',   'Core.Dialog.css',   'Core.Tooltip.css',   'Core.Login.css',   'Core.Control.css',   'Core.Table.css',   'Core.TicketZoom.css',   'Core.Print.css',   'thirdparty/fontawesome/font-awesome.css' ];</pre>

### 2.30.36. Loader::Customer::CommonCSS::IE8###000-Framework

Description:	List of IE8-specific CSS files to always be loaded for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Customer::CommonCSS::IE8'}-&gt;{'000-Framework'} = [];</pre>

### 2.30.37. Loader::Customer::CommonJS###000-Framework

Description:	List of JS files to always be loaded for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Customer::CommonJS'}-&gt;{'000-Framework'} = [   'thirdparty/jquery-1.11.1/jquery.js',   'thirdparty/jquery-browser-detection/jquery-browser-detection.js',   'thirdparty/jquery-validate-1.13.0/jquery.validate.js',   'thirdparty/jquery-ui-1.11.1/jquery-ui.js',   'thirdparty/stacktrace-0.6.2/stacktrace.js',   'thirdparty/jquery-pubsub/pubsub.js',   'thirdparty/jquery-jstree-v.pre1.0/jquery.jstree.js',   'thirdparty/jquery-jstree-v.pre1.0/_lib/jquery.hotkeys.js', ];</pre>

```
'Core.Debug.js',
'Core.Data.js',
'Core.Exception.js',
'Core.JSON.js',
'Core.JavaScriptEnhancements.js',
'Core.Config.js',
'Core.App.js',
'Core.AJAX.js',
'Core.UI.js',
'Core.UI.Accessibility.js',
'Core.UI.Dialog.js',
'Core.UI.RichTextEditor.js',
'Core.UI.Datepicker.js',
'Core.UI.Popup.js',
'Core.UI.TreeSelection.js',
'Core.UI.Autocomplete.js',
'Core.Form.js',
'Core.Form.ErrorTooltips.js',
'Core.Form.Validate.js',
'Core.Customer.js'
];
```

### 2.30.38. Loader::Customer::CommonJS###001-JQueryMigrate

Description:	List of JS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Loader::Customer::CommonJS'}-&gt;{'001-JQueryMigrate'} = [ 'thirdparty/jquery-migrate-1.2.1/jquery-migrate.js' ];</code>

### 2.30.39. Loader::Agent::DefaultSelectedSkin

Description:	The agent skin's InternalName which should be used in the agent interface. Please check the available skins in Frontend::Agent::Skins.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::DefaultSelectedSkin'} = 'default';</code>

### 2.30.40. Loader::Customer::SelectedSkin::HostBased

Description:	It is possible to configure different skins, for example to distinguish between different customers, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a valid skin on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex.
Group:	Framework



SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Customer::SelectedSkin::HostBased'} = {   'host1\\.example\\.com' =&gt; 'Someskin1',   'host2\\.example\\.com' =&gt; 'Someskin2' };</pre>

## 2.31. Core::WebUserAgent

### 2.31.1. WebUserAgent::Timeout

Description:	Sets the timeout (in seconds) for http/ftp downloads.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::WebUserAgent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'WebUserAgent::Timeout'} = '15';</pre>

### 2.31.2. WebUserAgent::Proxy

Description:	Defines the connections for http/ftp, via a proxy.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::WebUserAgent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'WebUserAgent::Proxy'} = 'http://proxy.sn.no:8001/';</pre>

### 2.31.3. WebUserAgent::DisableSSLVerification

Description:	Turns off SSL certificate validation, for example if you use a transparent HTTPS proxy. Use at your own risk!
Group:	Framework
SubGroup:	Core::WebUserAgent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'WebUserAgent::DisableSSLVerification'} = '0';</pre>

## 2.32. Crypt::PGP

### 2.32.1. PGP

Description:	Enables PGP support. When PGP support is enabled for signing and encrypting mail, it is HIGHLY recommended that the web server runs as the OTRS user. Otherwise, there will be problems with the privileges when accessing .gnupg folder.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PGP'} = '0';</code>

### 2.32.2. PGP::Bin

Description:	Defines the path to PGP binary.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PGP::Bin'} = '/usr/bin/gpg';</code>

### 2.32.3. PGP::Options

Description:	Sets the options for PGP binary.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PGP::Options'} = '--homedir /opt/otrs/.gnupg/ --batch --no-tty --yes';</code>

### 2.32.4. PGP::Key::Password

Description:	Sets the password for private PGP key.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PGP::Key::Password'} = {  '488A0B8F' =&gt; 'SomePassword',  'D2DF79FA' =&gt; 'SomePassword'  };</code>

### 2.32.5. PGP::TrustedNetwork

Description:	Set this to yes if you trust in all your public and private pgp keys, even if they are not certified with a trusted signature.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PGP::TrustedNetwork'} = '0';</code>
-----------------	--

## 2.32.6. PGP::Log

Description:	Configure your own log text for PGP.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PGP::Log'} = {   'BADSIG' =&gt; 'The PGP signature with the keyid has not been verified successfully.',   'ERRSIG' =&gt; 'It was not possible to check the PGP signature, this may be caused by a missing public key or an unsupported algorithm.',   'EXPKEYSIG' =&gt; 'The PGP signature was made by an expired key.',   'GOODSIG' =&gt; 'Good PGP signature.',   'KEYREVOKED' =&gt; 'The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that the signature is forged.',   'NODATA' =&gt; 'No valid OpenPGP data found.',   'NO_PUBKEY' =&gt; 'No public key found.',   'REVKEYSIG' =&gt; 'The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that the signature is forged.',   'SIGEXPIRED' =&gt; 'The PGP signature is expired.',   'SIG_ID' =&gt; 'Signature data.',   'TRUST_UNDEFINED' =&gt; 'This key is not certified with a trusted signature!.',   'VALIDSIG' =&gt; 'The PGP signature with the keyid is good.' }; </pre>

## 2.32.7. PGP::StoreDecryptedData

Description:	If this option is disabled, articles will not automatically be decrypted and stored in the database. Please note that this also means no decryption will take place and the articles will be shown in ticket zoom in their original (encrypted) form.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PGP::StoreDecryptedData'} = '1';</code>

## 2.33. Crypt::SMIME

### 2.33.1. SMIME

Description:	Enables S/MIME support.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SMIME'} = '0';</code>

### 2.33.2. SMIME::Bin

Description:	Defines the path to open ssl binary. It may need a HOME env (\$ENV{HOME} = '/var/lib/wwwrun');
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SMIME::Bin'} = '/usr/bin/openssl';</code>

### 2.33.3. SMIME::CertPath

Description:	Specifies the directory where SSL certificates are stored.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SMIME::CertPath'} = '/etc/ssl/certs';</code>

### 2.33.4. SMIME::PrivatePath

Description:	Specifies the directory where private SSL certificates are stored.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SMIME::PrivatePath'} = '/etc/ssl/private';</code>

### 2.33.5. SMIME::CacheTTL

Description:	Cache time in seconds for the SSL certificate attributes.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SMIME::CacheTTL'} = '86400';</code>

### 2.33.6. SMIME::StoreDecryptedData

Description:	If this option is disabled, articles will not automatically be decrypted and stored in the database. Please note that this also means no decryption will take place and the articles will be shown in ticket zoom in their original (encrypted) form.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SMIME::StoreDecryptedData'} = '1';</code>

## 2.34. CustomerInformationCenter

### 2.34.1.

#### AgentCustomerInformationCenter::MainMenu###010-EditCustomerID

Description:	Main menu registration.
Group:	Framework
SubGroup:	CustomerInformationCenter
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter::MainMenu'}-&gt;{'010-EditCustomerID'} = {        'Link' =&gt; "[% Env("Baselink")        %]Action=AdminCustomerCompany;Subaction=Change;CustomerID=[%        Data.CustomerID   uri %];Nav=0",        'Name' =&gt; 'Edit customer company'      };</code>

## 2.35. Frontend::Admin

### 2.35.1. Events###Package

Description:	List of all Package events to be displayed in the GUI.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Events'}-&gt;{'Package'} = [        'PackageInstall',        'PackageReinstall',        'PackageUpgrade',        'PackageUninstall'      ];</code>

### 2.35.2. Events###DynamicField

Description:	List of all DynamicField events to be displayed in the GUI.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Events'}-&gt;{'DynamicField'} = [        'DynamicFieldAdd',        'DynamicFieldUpdate',        'DynamicFieldDelete'      ];</code>

	];
--	----

### 2.35.3. Events###CustomerUser

Description:	List of all CustomerUser events to be displayed in the GUI.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Events'}-&gt;{'CustomerUser'} = [   'CustomerUserAdd',   'CustomerUserUpdate' ];</pre>

### 2.35.4. Events###CustomerCompany

Description:	List of all CustomerCompany events to be displayed in the GUI.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Events'}-&gt;{'CustomerCompany'} = [   'CustomerCompanyAdd',   'CustomerCompanyUpdate' ];</pre>

## 2.36. Frontend::Admin::AdminCustomerCompany

### 2.36.1. AdminCustomerCompany::RunInitialWildcardSearch

Description:	Runs an initial wildcard search of the existing customer company when accessing the AdminCustomerCompany module.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::AdminCustomerCompany
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AdminCustomerCompany::RunInitialWildcardSearch'} = '1';</pre>

## 2.37. Frontend::Admin::AdminCustomerUser

### 2.37.1. AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch

Description:	Runs an initial wildcard search of the existing customer users when accessing the AdminCustomerUser module.
Group:	Framework

SubGroup:	Frontend::Admin::AdminCustomerUser
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch'} = '1';</code>

## 2.38. Frontend::Admin::AdminSelectBox

### 2.38.1. AdminSelectBox::AllowDatabaseModification

Description:	Controls if the admin is allowed to make changes to the database via AdminSelectBox.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::AdminSelectBox
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AdminSelectBox::AllowDatabaseModification'} = '0';</code>

## 2.39. Frontend::Admin::ModuleRegistration

### 2.39.1. Frontend::Module###Admin

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'Admin'} = {   'Description' =&gt; 'Admin-Area',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.SysConfig.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'a',       'Block' =&gt; 'ItemArea',       'Description' =&gt; '',       'Link' =&gt; 'Action=Admin',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Admin',       'NavBar' =&gt; 'Admin',       'Prio' =&gt; '10000',       'Type' =&gt; 'Menu'     }   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin', </pre>

	<code>'Title' =&gt; '' };</code>
--	--------------------------------------

## 2.39.2. Frontend::Module###AdminInit

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminInit'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Init' };</code>

## 2.39.3. Frontend::Module###AdminUser

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminUser'} = {   'Description' =&gt; 'Create and manage agents.',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Agent',     'Description' =&gt; 'Create and manage agents.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Agents',     'Prio' =&gt; '100'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Agents' };</code>

## 2.39.4. Frontend::Module###AdminGroup

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminGroup'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Agent',</code>



	<pre>'Description' =&gt; 'Create and manage groups.', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' =&gt; 'Groups', 'Prio' =&gt; '150' }, 'NavBarName' =&gt; 'Admin', 'Title' =&gt; 'Groups' };</pre>
--	--

### 2.39.5. Frontend::Module###AdminUserGroup

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminUserGroup'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Agent',     'Description' =&gt; 'Link agents to groups.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Agents &lt;-&gt; Groups',     'Prio' =&gt; '200'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Agents &lt;-&gt; Groups' };</pre>

### 2.39.6. Frontend::Module###AdminCustomerUser

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminCustomerUser'} = {   'Description' =&gt; 'Edit Customer Users',   'Group' =&gt; [     'admin',     'users'   ],   'GroupRo' =&gt; [     ''   ],   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; '',       'Block' =&gt; 'ItemArea',       'Description' =&gt; '',       'Link' =&gt; 'Action=AdminCustomerUser;Nav=Agent',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Customer User Administration',       'NavBar' =&gt; 'Customers',     }   ] };</pre>

```

    'Prio' => '9000',
    'Type' => ''
  }
},
'NavBarModule' => {
  'Block' => 'Customer',
  'Description' => 'Create and manage customer users.',
  'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',
  'Name' => 'Customer User',
  'Prio' => '300'
},
'NavBarName' => 'Customers',
'Title' => 'Customer Users'
};

```

### 2.39.7. Frontend::Module###AdminCustomerCompany

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminCustomerCompany'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin',     'users'   ],   'GroupRo' =&gt; [     ''   ],   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; '',       'Block' =&gt; 'ItemArea',       'Description' =&gt; '',       'Link' =&gt; 'Action=AdminCustomerCompany;Nav=Agent',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Customer Administration',       'NavBar' =&gt; 'Customers',       'Prio' =&gt; '9100',       'Type' =&gt; ''     }   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Customer',     'Description' =&gt; 'Create and manage customers.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Customers',     'Prio' =&gt; '310'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Customer Companies' }; </pre>

### 2.39.8. Frontend::Module###AdminCustomerUserGroup

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminCustomerUserGroup'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Customer',     'Description' =&gt; 'Link customer user to groups.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Customer User &lt;-&gt; Groups',     'Prio' =&gt; '400'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Customers &lt;-&gt; Groups' }; </pre>

### 2.39.9. Frontend::Module###AdminCustomerUserService

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminCustomerUserService'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Customer',     'Description' =&gt; 'Link customer user to services.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Customer User &lt;-&gt; Services',     'Prio' =&gt; '500'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Customer User &lt;-&gt; Services' }; </pre>

### 2.39.10. Frontend::Module###AdminRole

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminRole'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Agent',     'Description' =&gt; 'Create and manage roles.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Roles',     'Prio' =&gt; '600'   }, }; </pre>

```
'NavBarName' => 'Admin',
'Title' => 'Roles'
};
```

### 2.39.11. Frontend::Module###AdminRoleUser

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminRoleUser'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Agent',     'Description' =&gt; 'Link agents to roles.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Agents &lt;-&gt; Roles',     'Prio' =&gt; '700'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Agents &lt;-&gt; Roles' };</pre>

### 2.39.12. Frontend::Module###AdminRoleGroup

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminRoleGroup'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Agent',     'Description' =&gt; 'Link roles to groups.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Roles &lt;-&gt; Groups',     'Prio' =&gt; '800'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Roles &lt;-&gt; Groups' };</pre>

### 2.39.13. Frontend::Module###AdminSMIME

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminSMIME'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Email',     'Description' =&gt; 'Manage S/MIME certificates for email encryption.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'S/MIME Certificates',     'Prio' =&gt; '1100'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'S/MIME Management' }; </pre>
-----------------	---

### 2.39.14. Frontend::Module###AdminPGP

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminPGP'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Email',     'Description' =&gt; 'Manage PGP keys for email encryption.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'PGP Keys',     'Prio' =&gt; '1200'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'PGP Key Management' }; </pre>

### 2.39.15. Frontend::Module###AdminMailAccount

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminMailAccount'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Email',     'Description' =&gt; 'Manage POP3 or IMAP accounts to fetch email from.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'PostMaster Mail Accounts',     'Prio' =&gt; '100'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin', }; </pre>

	<pre>'Title' =&gt; 'Mail Accounts' };</pre>
--	---

## 2.39.16. Frontend::Module###AdminPostMasterFilter

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminPostMasterFilter'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Email',     'Description' =&gt; 'Filter incoming emails.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'PostMaster Filters',     'Prio' =&gt; '200'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'PostMaster Filters' };</pre>

## 2.39.17. Frontend::Module###AdminEmail

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminEmail'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Send notifications to users.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Admin Notification',     'Prio' =&gt; '400'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Admin Notification' };</pre>

## 2.39.18. Frontend::Module###AdminSession

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminSession'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Manage existing sessions.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Session Management',     'Prio' =&gt; '500'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Session Management' }; </pre>
-----------------	--

## 2.39.19. Frontend::Module###AdminPerformanceLog

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminPerformanceLog'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.PerformanceLog.css'     ]   },   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'View performance benchmark results.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Performance Log',     'Prio' =&gt; '550'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Performance Log' }; </pre>

## 2.39.20. Frontend::Module###AdminRegistration

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminRegistration'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.Registration.css'     ]   }, }; </pre>

```
'NavBarModule' => {
  'Block' => 'System',
  'Description' => 'Manage system registration.',
  'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',
  'Name' => 'System Registration',
  'Prio' => '350'
},
'NavBarName' => 'Admin',
'Title' => 'System Registration'
};
```

### 2.39.21. Frontend::Module###AdminOTRSBusiness

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminOTRSBusiness'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.OTRSBusiness.css'     ]   },   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Deploy and manage OTRS Business Solution™.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'OTRS Business Solution™',     'Prio' =&gt; '360'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'OTRS Business Solution™' };</pre>

### 2.39.22. Frontend::Module###AdminServiceCenter

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminServiceCenter'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ServiceCenter.css'     ]   },   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Manage OTRS Group services.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Service Center',     'Prio' =&gt; '370'   } };</pre>



```

},
'NavBarName' => 'Admin',
'Title' => 'Service Center'
};

```

### 2.39.23. Frontend::Module###AdminLog

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminLog'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'View system log messages.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'System Log',     'Prio' =&gt; '600'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'System Log' }; </pre>

### 2.39.24. Frontend::Module###AdminSelectBox

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminSelectBox'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Execute SQL statements.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'SQL Box',     'Prio' =&gt; '700'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'SQL Box' }; </pre>

### 2.39.25. Frontend::Module###AdminPackageManager

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminPackageManager'} = {   'Description' =&gt; 'Software Package Manager',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Update and extend your system with software packages.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Package Manager',     'Prio' =&gt; '1000'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Package Manager' };</pre>

## 2.39.26. Frontend::Module###AdminSystemMaintenance

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminSystemMaintenance'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Schedule a maintenance period.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'System Maintenance',     'Prio' =&gt; '501'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'System Maintenance' };</pre>

## 2.40. Frontend::Agent

### 2.40.1. AgentLogo

Description:	The logo shown in the header of the agent interface. The URL to the image can be a relative URL to the skin image directory, or a full URL to a remote web server.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AgentLogo'} = {   'StyleHeight' =&gt; '55px',   'StyleRight' =&gt; '24px',   'StyleTop' =&gt; '25px',   'StyleWidth' =&gt; '300px',   'URL' =&gt; 'skins/Agent/default/img/logo_bg.png'</pre>

```
};
```

## 2.40.2. AgentLogoCustom###default

Description:	The logo shown in the header of the agent interface for the skin "default". See "AgentLogo" for further description.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AgentLogoCustom'}-&gt;{'default'} = {   'StyleHeight' =&gt; '55px',   'StyleRight' =&gt; '24px',   'StyleTop' =&gt; '25px',   'StyleWidth' =&gt; '300px',   'URL' =&gt; 'skins/Agent/default/img/logo_bg.png' };</pre>

## 2.40.3. AgentLogoCustom###slim

Description:	The logo shown in the header of the agent interface for the skin "slim". See "AgentLogo" for further description.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AgentLogoCustom'}-&gt;{'slim'} = {   'StyleHeight' =&gt; '45px',   'StyleRight' =&gt; '45px',   'StyleTop' =&gt; '10px',   'StyleWidth' =&gt; '220px',   'URL' =&gt; 'skins/Agent/default/img/logo_bg.png' };</pre>

## 2.40.4. AgentLogoCustom###ivory

Description:	The logo shown in the header of the agent interface for the skin "ivory". See "AgentLogo" for further description.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AgentLogoCustom'}-&gt;{'ivory'} = {   'StyleHeight' =&gt; '55px',   'StyleRight' =&gt; '24px',   'StyleTop' =&gt; '25px',   'StyleWidth' =&gt; '300px',   'URL' =&gt; 'skins/Agent/default/img/logo_bg.png' };</pre>

## 2.40.5. AgentLogoCustom###ivory-slim

Description:	The logo shown in the header of the agent interface for the skin "ivory-slim". See "AgentLogo" for further description.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AgentLogoCustom'}-&gt;{'ivory-slim'} = {   'StyleHeight' =&gt; '45px',   'StyleRight' =&gt; '45px',   'StyleTop' =&gt; '10px',   'StyleWidth' =&gt; '220px',   'URL' =&gt; 'skins/Agent/default/img/logo_bg.png' };</pre>

## 2.40.6. AgentLoginLogo

Description:	The logo shown on top of the login box of the agent interface. The URL to the image must be relative URL to the skin image directory.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AgentLoginLogo'} = {   'StyleHeight' =&gt; '100px',   'URL' =&gt; 'skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png' };</pre>

## 2.40.7. LoginURL

Description:	Defines an alternate URL, where the login link refers to.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LoginURL'} = 'http://host.example.com/login.html';</pre>

## 2.40.8. LogoutURL

Description:	Defines an alternate URL, where the logout link refers to.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LogoutURL'} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';</pre>

## 2.40.9. PreApplicationModule###AgentInfo

Description:	Defines a useful module to load specific user options or to display news.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PreApplicationModule'}-&gt;{'AgentInfo'} = 'Kernel::Modules::AgentInfo';</code>

## 2.40.10. InfoKey

Description:	Defines the key to be checked with Kernel::Modules::AgentInfo module. If this user preferences key is true, the message is accepted by the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'InfoKey'} = 'wpt22';</code>

## 2.40.11. InfoFile

Description:	File that is displayed in the Kernel::Modules::AgentInfo module, if located under Kernel/Output/HTML/Standard/AgentInfo.dtl.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'InfoFile'} = 'AgentInfo';</code>

## 2.40.12. LostPassword

Description:	Activates lost password feature for agents, in the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'LostPassword'} = '1';</code>

## 2.40.13. ShowMotd

Description:	Shows the message of the day on login screen of the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'ShowMotd'} = '0';</code>
-----------------	---

## 2.40.14. NotificationSubjectLostPasswordToken

Description:	Defines the subject for notification mails sent to agents, with token about new requested password.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'NotificationSubjectLostPasswordToken'} = 'New OTRS password request';</code>

## 2.40.15. NotificationBodyLostPasswordToken

Description:	Defines the body text for notification mails sent to agents, with token about new requested password (after using this link the new password will be sent).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'NotificationBodyLostPasswordToken'} = 'Hi &lt;OTRS_USERFIRSTNAME&gt;,  You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password.  If you want to do this, click on the link below. You will receive another email containing the password.  &lt;OTRS_CONFIG_HttpType&gt;://&lt;OTRS_CONFIG_FQDN&gt;/ &lt;OTRS_CONFIG_ScriptAlias&gt;index.pl? Action=LostPassword;Token=&lt;OTRS_TOKEN&gt;  If you did not request a new password, please ignore this email. '; </pre>

## 2.40.16. NotificationSubjectLostPassword

Description:	Defines the subject for notification mails sent to agents, about new password.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'NotificationSubjectLostPassword'} = 'New OTRS password';</code>

## 2.40.17. NotificationBodyLostPassword

Description:	Defines the body text for notification mails sent to agents, about new password (after using this link the new password will be sent).
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'NotificationBodyLostPassword'} = 'Hi &lt;OTRS_USERFIRSTNAME&gt;,  Here\'s your new OTRS password.  New password: &lt;OTRS_NEWPW&gt;  You can log in via the following URL:  &lt;OTRS_CONFIG_ContentType&gt;://&lt;OTRS_CONFIG_FQDN&gt;/ &lt;OTRS_CONFIG_ScriptAlias&gt;index.pl ';</pre>

## 2.40.18. OpenMainMenuOnHover

Description:	If enabled, the first level of the main menu opens on mouse hover (instead of click only).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'OpenMainMenuOnHover'} = '0';</pre>

## 2.40.19. FirstnameLastnameOrder

Description:	Specifies the order in which the firstname and the lastname of agents will be displayed.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'FirstnameLastnameOrder'} = '0';</pre>

## 2.40.20. Loader::Agent::Skin###000-default

Description:	Default skin for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::Skin'}-&gt;{'000-default'} = {   'Description' =&gt; 'This is the default orange - black skin.',   'HomePage' =&gt; 'www.otrs.org',   'InternalName' =&gt; 'default',   'VisibleName' =&gt; 'Default' };</pre>

## 2.40.21. Loader::Agent::Skin###001-slim

Description:	Default skin for the agent interface (slim version).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::Skin'}-&gt;{'001-slim'} = {   'Description' =&gt; "Slim" skin which tries to save screen space for power users.',   'HomePage' =&gt; 'www.otrs.org',   'InternalName' =&gt; 'slim',   'VisibleName' =&gt; 'Default (Slim)' };</pre>

## 2.40.22. Loader::Agent::Skin###001-ivory

Description:	Balanced white skin by Felix Niklas.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::Skin'}-&gt;{'001-ivory'} = {   'Description' =&gt; 'Balanced white skin by Felix Niklas.',   'HomePage' =&gt; 'www.felixniklas.de',   'InternalName' =&gt; 'ivory',   'VisibleName' =&gt; 'Ivory' };</pre>

## 2.40.23. Loader::Agent::Skin###001-ivory-slim

Description:	Balanced white skin by Felix Niklas (slim version).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::Skin'}-&gt;{'001-ivory-slim'} = {   'Description' =&gt; 'Balanced white skin by Felix Niklas (slim version).',   'HomePage' =&gt; 'www.felixniklas.de',   'InternalName' =&gt; 'ivory-slim',   'VisibleName' =&gt; 'Ivory (Slim)' };</pre>

## 2.40.24.

### Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased

Description:	It is possible to configure different skins, for example to distinguish between different agents, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a
--------------	---



	valid skin on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased'} = {   'host1\\.example\\.com' =&gt; 'SomeSkin1',   'host2\\.example\\.com' =&gt; 'SomeSkin2' };</pre>

## 2.40.25. AutoComplete::Agent###Default

Description:	Defines the config options for the autocompletion feature.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AutoComplete::Agent'}-&gt;{'Default'} = {   'AutoCompleteActive' =&gt; '1',   'ButtonText' =&gt; 'Search',   'MaxResultsDisplayed' =&gt; '20',   'MinQueryLength' =&gt; '2',   'QueryDelay' =&gt; '100' };</pre>

## 2.40.26. AutoComplete::Agent###CustomerSearch

Description:	Defines the config options for the autocompletion feature.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AutoComplete::Agent'}-&gt;{'CustomerSearch'} = {   'AutoCompleteActive' =&gt; '1',   'ButtonText' =&gt; 'Search Customer',   'MaxResultsDisplayed' =&gt; '20',   'MinQueryLength' =&gt; '2',   'QueryDelay' =&gt; '100' };</pre>

## 2.40.27. AutoComplete::Agent###UserSearch

Description:	Defines the config options for the autocompletion feature.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AutoComplete::Agent'}-&gt;{'UserSearch'} = {   'AutoCompleteActive' =&gt; '1',   'ButtonText' =&gt; 'Search User',   'MaxResultsDisplayed' =&gt; '20', };</pre>

	<pre>'MinQueryLength' =&gt; '2', 'QueryDelay' =&gt; '100' };</pre>
--	--

## 2.40.28. PossibleNextActions

Description:	Defines the list of possible next actions on an error screen, a full path is required, then is possible to add external links if needed.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PossibleNextActions'} = {   'Go to dashboard!' =&gt; "[% Env(\'CGIHandle\') %]? Action=AgentDashboard' };</pre>

## 2.41. Frontend::Agent::Dashboard

### 2.41.1.

### AgentCustomerInformationCenter::Backend###0600-CIC-CustomerCompanyInformation

Description:	Parameters for the dashboard backend of the customer company information of the agent interface . "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter::Backend'}-&gt;{'0600-CIC- CustomerCompanyInformation'} = {   'Attributes' =&gt; '',   'Block' =&gt; 'ContentSmall',   'Default' =&gt; '1',   'Description' =&gt; 'Customer Information',   'Group' =&gt; '',   'Module' =&gt;   'Kernel::Output::HTML::DashboardCustomerCompanyInformation',   'Title' =&gt; 'Customer Information' };</pre>

### 2.41.2. DashboardBackend###0000-ProductNotify

Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" defines the cache expiration period in minutes for the plugin.
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0000-ProductNotify'} = {   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '1440',   'Default' =&gt; '1',   'Description' =&gt; 'News about OTRS releases!',   'Group' =&gt; 'admin',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardProductNotify',   'Title' =&gt; 'Product News' };</pre>

### 2.41.3. DashboardBackend###0390-UserOutOfOffice

Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" defines the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0390-UserOutOfOffice'} = {   'Block' =&gt; 'ContentSmall',   'CacheTTLLocal' =&gt; '5',   'Default' =&gt; '1',   'Description' =&gt; '',   'Group' =&gt; '',   'Limit' =&gt; '10',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardUserOutOfOffice',   'SortBy' =&gt; 'UserFullname',   'Title' =&gt; 'Out Of Office' };</pre>

### 2.41.4. DashboardBackend###0400-UserOnline

Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" defines the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0400-UserOnline'} = {   'Block' =&gt; 'ContentSmall',   'CacheTTLLocal' =&gt; '5',   'Default' =&gt; '0',   'Description' =&gt; '',   'Filter' =&gt; 'Agent', };</pre>

	<pre>'Group' =&gt; '', 'Limit' =&gt; '10', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardUserOnline', &gt;ShowEmail' =&gt; '0', 'SortBy' =&gt; 'UserFullname', 'Title' =&gt; 'Logged-In Users' };</pre>
--	--

## 2.41.5. DashboardBackend###0405-News

Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0405-News'} = { 'Block' =&gt; 'ContentSmall', 'CacheTTL' =&gt; '360', 'Default' =&gt; '1', 'Description' =&gt; '', 'Group' =&gt; '', 'Limit' =&gt; '6', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardNews', 'Title' =&gt; 'OTRS News' };</pre>

## 2.41.6. DashboardBackend###0410-RSS

Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0410-RSS'} = { 'Block' =&gt; 'ContentSmall', 'CacheTTL' =&gt; '360', 'Default' =&gt; '1', 'Description' =&gt; '', 'Group' =&gt; '', 'Limit' =&gt; '6', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardRSS', 'Title' =&gt; 'Custom RSS Feed', 'URL' =&gt; 'http://www.otrs.com/en/rss.xml', 'URL_de' =&gt; 'http://www.otrs.com/de/rss.xml', 'URL_es' =&gt; 'http://www.otrs.com/es/rss.xml', 'URL_nl' =&gt; 'http://www.otrs.com/nl/rss.xml', 'URL_ru' =&gt; 'http://www.otrs.com/ru/rss.xml', 'URL_zh' =&gt; 'http://www.otrs.com/cn/rss.xml' };</pre>

## 2.41.7. DashboardBackend###0420-CmdOutput

Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Cmd" is used to specify command with parameters. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0420-CmdOutput'} = {   'Block' =&gt; 'ContentSmall',   'CacheTTL' =&gt; '60',   'Cmd' =&gt; '/bin/echo Configure me please.',   'Default' =&gt; '0',   'Description' =&gt; '',   'Group' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardCmdOutput',   'Title' =&gt; 'Sample command output' }; </pre>

## 2.41.8. DashboardBackend###0200-Image

Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0200-Image'} = {   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'Default' =&gt; '1',   'Description' =&gt; 'Some picture description!',   'Group' =&gt; '',   'Height' =&gt; '140',   'Link' =&gt; 'http://otrs.org/',   'LinkTitle' =&gt; 'http://otrs.org/',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardImage',   'Title' =&gt; 'A picture',   'URL' =&gt; 'http://www.otrs.com/uploads/pics/ jointhecommunity_02.jpg',   'Width' =&gt; '198' }; </pre>

## 2.41.9. DashboardBackend###0210-MOTD

Description:	Shows the message of the day (MOTD) in the agent dashboard. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually.
Group:	Framework

SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0210-MOTD'} = {   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'Default' =&gt; '1',   'Group' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardMOTD',   'Title' =&gt; 'Message of the Day' };</pre>

## 2.41.10. DashboardBackend###0300-IFrame

Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0300-IFrame'} = {   'Align' =&gt; 'left',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'Default' =&gt; '1',   'Description' =&gt; 'Some description!',   'Frameborder' =&gt; '1',   'Group' =&gt; '',   'Height' =&gt; '800',   'Link' =&gt; 'http://otrs.org/',   'LinkTitle' =&gt; 'OTRS.org/',   'Marginheight' =&gt; '5',   'Marginwidth' =&gt; '5',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardIFrame',   'Scrolling' =&gt; 'auto',   'Title' =&gt; 'A Website',   'URL' =&gt; 'http://www.otrs.org/',   'Width' =&gt; '1024' };</pre>

## 2.41.11.

### AgentCustomerInformationCenter::Backend###0050-CIC-CustomerUserList

Description:	Parameters for the dashboard backend of the customer user list overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter::Backend'}-&gt;{'0050-CIC-CustomerUserList'} = {   'Attributes' =&gt; '',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'Description' =&gt; 'All customer users of a CustomerID',   'Group' =&gt; '',   'Limit' =&gt; '10',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardCustomerUserList',   'Permission' =&gt; 'ro',   'Title' =&gt; 'Customer Users' };</pre>
-----------------	---

## 2.42. Frontend::Agent::LinkObject

### 2.42.1. Frontend::AgentLinkObject::WildcardSearch

Description:	Starts a wildcard search of the active object after the link object mask is started.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::LinkObject
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::AgentLinkObject::WildcardSearch'} = '0';</pre>

## 2.43. Frontend::Agent::ModuleMetaHead

### 2.43.1. Frontend::HeaderMetaModule###100-Refresh

Description:	Defines the module to generate html refresh headers of html sites.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleMetaHead
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::HeaderMetaModule'}-&gt;{'100-Refresh'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaRefresh' };</pre>

## 2.44. Frontend::Agent::ModuleNotify

### 2.44.1. Frontend::NotifyModule###100-OTRSBusiness

Description:	Defines the module to display a notification in different interfaces on different occasions for OTRS Business Solution™.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'100-OTRSBusiness'} = {   'Group' =&gt; 'admin',</pre>

	<pre>'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentOTRSBusiness';</pre>
--	--

## 2.44.2. Frontend::NotifyModule###200-UID-Check

Description:	Defines the module to display a notification in the agent interface, if the system is used by the admin user (normally you shouldn't work as admin).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'200-UID-Check'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationUIDCheck' };</pre>

## 2.44.3. Frontend::NotifyModule###250-AgentSessionLimit

Description:	Defines the module to display a notification in the agent interface, if the agent session limit prior warning is reached.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'250-AgentSessionLimit'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentSessionLimit' };</pre>

## 2.44.4. Frontend::NotifyModule###300-ShowAgentOnline

Description:	Defines the module that shows all the currently logged in agents in the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'300-ShowAgentOnline'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentOnline',   'ShowEmail' =&gt; '1' };</pre>

## 2.44.5. Frontend::NotifyModule###400-ShowCustomerOnline

Description:	Defines the module that shows all the currently logged in customers in the agent interface.
Group:	Framework



SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'400-ShowCustomerOnline'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationCustomerOnline',   'ShowEmail' =&gt; '1' };</pre>

## 2.44.6. Frontend::NotifyModule###500-OutofOffice-Check

Description:	Defines the module to display a notification in the agent interface, if the agent is logged in while having out-of-office active.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'500-OutofOffice-Check'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationOutofOfficeCheck' };</pre>

## 2.44.7. Frontend::NotifyModule###600-SystemMaintenance-Check

Description:	Defines the module to display a notification in the agent interface, if the agent is logged in while having system maintenance active.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'600-SystemMaintenance-Check'} = {   'Module' =&gt;   'Kernel::Output::HTML::NotificationSystemMaintenanceCheck' };</pre>

## 2.44.8. Frontend::NotifyModule###900-Generic

Description:	Defines the module that shows a generic notification in the agent interface. Either "Text" - if configured - or the contents of "File" will be displayed.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'900-Generic'} = {   'File' =&gt; '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/var/notify.txt',   'Link' =&gt; 'http://www.otrs.com',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationGeneric',   'Priority' =&gt; 'Warning',   'Text' =&gt; 'The OTRS Website' };</pre>

```
};
```

## 2.45. Frontend::Agent::ModuleRegistration

### 2.45.1. Frontend::Module###Logout

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'Logout'} = {   'Description' =&gt; 'Logout',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; '' };</pre>

### 2.45.2. Frontend::Module###AgentDashboard

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentDashboard'} = {   'Description' =&gt; 'Agent Dashboard',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Dashboard.css',       'Core.AllocationList.css',       'thirdparty/fullcalendar-1.6.1/fullcalendar.css',       'thirdparty/d3js/nv.d3.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'thirdparty/flot-0.8.3/excanvas.js',       'thirdparty/flot-0.8.3/jquery.flot.js',       'thirdparty/fullcalendar-1.6.1/fullcalendar.min.js',       'thirdparty/d3js/d3.v3.min.js',       'thirdparty/d3js/nv.d3.min.js',       'thirdparty/d3js/models/OTRSmultiBarChart.js',       'thirdparty/d3js/models/OTRSstackedAreaChart.js',       'Core.UI.Chart.js',       'Core.UI.AdvancedChart.js',       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.TableFilters.js',       'Core.Agent.Dashboard.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'd',       'Block' =&gt; 'ItemArea',       'Description' =&gt; '',       'Link' =&gt; 'Action=AgentDashboard',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Dashboard',       'NavBar' =&gt; 'Dashboard',       'Prio' =&gt; '50',       'Type' =&gt; 'Menu'     }   ] };</pre>

```

],
'NavBarName' => 'Dashboard',
'Title' => ''
};

```

### 2.45.3. Frontend::Module###AgentCustomerInformationCenter

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter'} = {   'Description' =&gt; 'Customer Information Center',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'thirdparty/flot-0.8.3/excanvas.js',       'thirdparty/flot-0.8.3/jquery.flot.js',       'Core.UI.Chart.js',       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.Dashboard.js',       'Core.Agent.TableFilters.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'c',       'Block' =&gt; 'ItemArea',       'Description' =&gt; '',       'Link' =&gt; 'Action=AgentCustomerInformationCenter',       'LinkOption' =&gt; 'onclick="window.setTimeout(function() {Core.Agent.CustomerInformationCenterSearch.OpenSearchDialog();}; 0); return false;"',       'Name' =&gt; 'Customer Information Center',       'NavBar' =&gt; 'Customers',       'Prio' =&gt; '50',       'Type' =&gt; ''     },     {       'AccessKey' =&gt; '',       'Block' =&gt; 'ItemArea',       'Description' =&gt; '',       'Link' =&gt; 'Action=AgentCustomerInformationCenter',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Customers',       'NavBar' =&gt; 'Customers',       'Prio' =&gt; '60',       'Type' =&gt; 'Menu'     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Customer Information Center',   'Title' =&gt; '' }; </pre>

### 2.45.4. Frontend::Module###AgentCustomerInformationCenterSearch

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentCustomerInformationCenterSearch'} = {   'Description' =&gt; 'Customer Information Center Search',   'Title' =&gt; '' };</pre>

### 2.45.5. Frontend::Module###AgentPreferences

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentPreferences'} = {   'Description' =&gt; 'Agent Preferences',   'NavBarName' =&gt; 'Preferences',   'Title' =&gt; '' };</pre>

### 2.45.6. Frontend::Module###PictureUpload

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'PictureUpload'} = {   'Description' =&gt; 'Picture upload module',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Picture-Upload' };</pre>

### 2.45.7. Frontend::Module###AgentSpelling

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentSpelling'} = {   'Description' =&gt; 'Spell checker',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Spell Checker' };</pre>

```
};
```

## 2.45.8. Frontend::Module###SpellingInline

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'SpellingInline'} = {   'Description' =&gt; 'Spell checker',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Spell Checker' };</pre>

## 2.45.9. Frontend::Module###AgentBook

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentBook'} = {   'Description' =&gt; 'Address book of CustomerUser sources',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.CustomerSearch.js',       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Address Book' };</pre>

## 2.45.10. Frontend::Module###AgentLinkObject

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentLinkObject'} = {   'Description' =&gt; 'Link Object',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Link Object' };</pre>

## 2.45.11. Frontend::Module###AgentInfo

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentInfo'} = {   'Description' =&gt; 'Generic Info module',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Info' };</pre>

## 2.45.12. Frontend::Module###AgentSearch

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentSearch'} = {   'Description' =&gt; 'Global Search Module',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Search' };</pre>

## 2.45.13. CustomerFrontend::Module###SpellingInline

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'SpellingInline'} = {   'Description' =&gt; 'Spell checker',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Spell Checker' };</pre>

## 2.45.14. Frontend::Module###AgentHTMLReference

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentHTMLReference'} = {   'Description' =&gt; 'HTML Reference',   'Group' =&gt; [     'users'   ],   'GroupRo' =&gt; [     'users'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.HTMLReference.css'     ]   } };</pre>

```
'NavBarName' => '',
'Title' => 'HTML Reference'
};
```

## 2.45.15. Frontend::Module###AgentStats

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentStats'} = {   'Description' =&gt; 'Stats',   'Group' =&gt; [     'stats'   ],   'GroupRo' =&gt; [     'stats'   ],   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Stats.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; '',       'Block' =&gt; 'ItemArea',       'Description' =&gt; '',       'Link' =&gt; 'Action=AgentStats;Subaction=Overview',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Statistics',       'NavBar' =&gt; 'Stats',       'Prio' =&gt; '8500',       'Type' =&gt; 'Menu'     },     {       'AccessKey' =&gt; '',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Overview',       'GroupRo' =&gt; [         'stats'       ],       'Link' =&gt; 'Action=AgentStats;Subaction=Overview',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Overview',       'NavBar' =&gt; 'Stats',       'Prio' =&gt; '100',       'Type' =&gt; ''     },     {       'AccessKey' =&gt; '',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'New',       'Group' =&gt; [         'stats'       ],       'Link' =&gt; 'Action=AgentStats;Subaction=Add',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'New',       'NavBar' =&gt; 'Stats',       'Prio' =&gt; '200',       'Type' =&gt; ''     },     {       'AccessKey' =&gt; '',       'Block' =&gt; '', </pre>

```

    'Description' => 'Import',
    'Group' => [
      'stats'
    ],
    'Link' => 'Action=AgentStats;Subaction=Import',
    'LinkOption' => '',
    'Name' => 'Import',
    'NavBar' => 'Stats',
    'Prio' => '300',
    'Type' => ''
  }
],
'NavBarName' => 'Stats',
'Title' => 'Stats'
};

```

## 2.46. Frontend::Agent::NavBarModule

### 2.46.1. Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany

Description:	Frontend module registration (disable company link if no company feature is used).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::NavBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::NavBarModule'}-&gt;{'6-CustomerCompany'} = { 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarCustomerCompany' };</code>

### 2.46.2. Frontend::NavBarModule###7-AgentTicketService

Description:	Frontend module registration (disable AgentTicketService link if Ticket Service feature is not used).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::NavBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::NavBarModule'}-&gt;{'7-AgentTicketService'} = { 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarAgentTicketService' };</code>

## 2.47. Frontend::Agent::Preferences

### 2.47.1. PreferencesTable

Description:	Defines the name of the table where the user preferences are stored.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences



Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PreferencesTable'} = 'user_preferences';</code>

## 2.47.2. PreferencesTableKey

Description:	Defines the column to store the keys for the preferences table.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PreferencesTableKey'} = 'preferences_key';</code>

## 2.47.3. PreferencesTableValue

Description:	Defines the name of the column to store the data in the preferences table.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PreferencesTableValue'} = 'preferences_value';</code>

## 2.47.4. PreferencesTableUserID

Description:	Defines the name of the column to store the user identifier in the preferences table.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PreferencesTableUserID'} = 'user_id';</code>

## 2.47.5. PreferencesView

Description:	Sets the display order of the different items in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PreferencesView'} = [     'User Profile',     'Email Settings',     'Other Settings'   ];</code>

## 2.47.6. PreferencesGroups###Password

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'Password'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Area' =&gt; 'Agent',   'Column' =&gt; 'User Profile',   'Label' =&gt; 'Change password',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPassword',   'PasswordMaxLoginFailed' =&gt; '0',   'PasswordMin2Characters' =&gt; '0',   'PasswordMin2Lower2UpperCharacters' =&gt; '0',   'PasswordMinSize' =&gt; '0',   'PasswordNeedDigit' =&gt; '0',   'PasswordRegExp' =&gt; '',   'Prio' =&gt; '0500' }; </pre>

## 2.47.7. PreferencesGroups###SpellDict

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. Take care to maintain the dictionaries installed in the system in the data section.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'SpellDict'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'User Profile',   'Data' =&gt; {     'deutsch' =&gt; 'Deutsch',     'english' =&gt; 'English'   },   'DataSelected' =&gt; 'english',   'Key' =&gt; 'Default spelling dictionary',   'Label' =&gt; 'Spelling Dictionary',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserSpellDict',   'Prio' =&gt; '2000' }; </pre>

## 2.47.8. PreferencesGroups###Comment

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'Comment'} = { </pre>

	<pre>'Active' =&gt; '0', 'Block' =&gt; 'Input', 'Column' =&gt; 'Other Settings', 'Data' =&gt; "[% Env('UserComment') %]", 'Key' =&gt; 'Comment', 'Label' =&gt; 'Comment', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' =&gt; 'UserComment', 'Prio' =&gt; '6000' };</pre>
--	--

## 2.47.9. PreferencesGroups###Language

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'Language'} = { 'Active' =&gt; '1', 'Column' =&gt; 'User Profile', 'Key' =&gt; 'Frontend language', 'Label' =&gt; 'Language', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesLanguage', 'PrefKey' =&gt; 'UserLanguage', 'Prio' =&gt; '1000' };</pre>

## 2.47.10. PreferencesGroups###Skin

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'Skin'} = { 'Active' =&gt; '1', 'Column' =&gt; 'User Profile', 'Key' =&gt; 'Wear this frontend skin', 'Label' =&gt; 'Skin', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesSkin', 'PrefKey' =&gt; 'UserSkin', 'Prio' =&gt; '2000' };</pre>

## 2.47.11. PreferencesGroups###Theme

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'Theme'} = {</pre>

	<pre>'Active' =&gt; '1', 'Column' =&gt; 'User Profile', 'Key' =&gt; 'Frontend theme', 'Label' =&gt; 'Theme', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTheme', 'PrefKey' =&gt; 'UserTheme', 'Prio' =&gt; '3000' };</pre>
--	---

## 2.47.12. PreferencesGroups###OutOfOffice

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'OutOfOffice'} = { 'Active' =&gt; '1', 'Block' =&gt; 'OutOfOffice', 'Column' =&gt; 'User Profile', 'Key' =&gt; '', 'Label' =&gt; 'Out Of Office Time', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesOutOfOffice', 'PrefKey' =&gt; 'UserOutOfOffice', 'Prio' =&gt; '4000' };</pre>

## 2.47.13. PreferencesGroups###TimeZone

Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'TimeZone'} = { 'Active' =&gt; '1', 'Column' =&gt; 'User Profile', 'Key' =&gt; 'Time Zone', 'Label' =&gt; 'Time Zone', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTimeZone', 'PrefKey' =&gt; 'UserTimeZone', 'Prio' =&gt; '5000' };</pre>

## 2.47.14. PreferencesGroups###CSVSeparator

Description:	Gives end users the possibility to override the separator character for CSV files, defined in the translation files.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'CSVSeparator'} = {</pre>

```
'Active' => '1',
'Column' => 'Other Settings',
'Data' => {
  '' => '',
  ';' => ';',
  ',' => ',',
  '\\t' => 'tab',
  '|' => '|'
},
'DataSelected' => '0',
'Desc' => 'Select the separator character used in CSV files (stats
and searches). If you don\'t select a separator here, the default
separator for your language will be used.',
'Key' => 'CSV Separator',
'Label' => 'CSV Separator',
'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',
'PrefKey' => 'UserCSVSeparator',
'Prio' => '4000'
};
```

## 2.48. Frontend::Agent::SearchRouter

### 2.48.1. Frontend::SearchDefault

Description:	Search backend default router.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::SearchRouter
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::SearchDefault'} = 'Action=AgentTicketSearch;Subaction=AJAX';</code>

## 2.49. Frontend::Agent::Stats

### 2.49.1. Stats::SearchPageShown

Description:	Defines the default maximum number of search results shown on the overview page.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::SearchPageShown'} = '20';</code>

### 2.49.2. Stats::DefaultSelectedDynamicObject

Description:	Defines the default selection at the drop down menu for dynamic objects (Form: Common Specification).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::DefaultSelectedDynamicObject'} = 'Ticket';</code>

### 2.49.3. Stats::DefaultSelectedPermissions

Description:	Defines the default selection at the drop down menu for permissions (Form: Common Specification).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::DefaultSelectedPermissions'} = [   'stats' ];</pre>

### 2.49.4. Stats::DefaultSelectedFormat

Description:	Defines the default selection at the drop down menu for stats format (Form: Common Specification). Please insert the format key (see Stats::Format).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::DefaultSelectedFormat'} = [   'Print',   'CSV' ];</pre>

### 2.49.5. Stats::SearchLimit

Description:	Defines the search limit for the stats.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::SearchLimit'} = '500';</pre>

### 2.49.6. Stats::Format

Description:	Defines all the possible stats output formats.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::Format'} = {   'CSV' =&gt; 'CSV',   'Excel' =&gt; 'Excel',   'GD::Graph::area' =&gt; 'graph-area',   'GD::Graph::bars' =&gt; 'graph-bars',   'GD::Graph::hbars' =&gt; 'graph-hbars',   'GD::Graph::lines' =&gt; 'graph-lines',   'GD::Graph::linespoints' =&gt; 'graph-lines-points', };</pre>

```
'GD::Graph::pie' => 'graph-pie',
'GD::Graph::points' => 'graph-points',
'Print' => 'Print'
};
```

## 2.49.7. Stats::GraphSize

Description:	Sets the size of the statistic graph.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::GraphSize'} = {   '1200x800' =&gt; '1200x800',   '1600x1200' =&gt; '1600x1200',   '800x600' =&gt; '800x600' };</pre>

## 2.49.8. Stats::TimeType

Description:	Sets the time type which should be shown.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::TimeType'} = 'Extended';</pre>

## 2.49.9. Stats::ExchangeAxis

Description:	Allows agents to exchange the axis of a stat if they generate one.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::ExchangeAxis'} = '0';</pre>

## 2.49.10. Stats::UseAgentElementInStats

Description:	Allows agents to generate individual-related stats.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::UseAgentElementInStats'} = '0';</pre>

## 2.49.11. Stats::UseInvalidAgentInStats

Description:	Allows invalid agents to generate individual-related stats.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::UseInvalidAgentInStats'} = '1';</code>

## 2.49.12. Stats::CustomerIDAsMultiSelect

Description:	Shows all the customer identifiers in a multi-select field (not useful if you have a lot of customer identifiers).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::CustomerIDAsMultiSelect'} = '1';</code>

## 2.50. Frontend::Customer

### 2.50.1. CustomerHeadline

Description:	The headline shown in the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerHeadline'} = 'Example Company';</code>

### 2.50.2. CustomerLogo

Description:	The logo shown in the header of the customer interface. The URL to the image can be a relative URL to the skin image directory, or a full URL to a remote web server.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerLogo'} = {          'StyleHeight' =&gt; '45px',          'StyleRight' =&gt; '25px',          'StyleTop' =&gt; '9px',          'StyleWidth' =&gt; '300px',          'URL' =&gt; 'skins/Customer/default/img/logo.png'        };</code>

### 2.50.3. CustomerPanelUserID

Description:	Defines the user identifier for the customer panel.
--------------	---



Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelUserID'} = '1';</code>

## 2.50.4. CustomerGroupSupport

Description:	Activates support for customer groups.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerGroupSupport'} = '0';</code>

## 2.50.5. CustomerGroupAlwaysGroups

Description:	Defines the groups every customer user will be in (if CustomerGroupSupport is enabled and you don't want to manage every user for these groups).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerGroupAlwaysGroups'} = [ 'users' ];</code>

## 2.50.6. CustomerPanelLoginURL

Description:	Defines an alternate login URL for the customer panel..
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelLoginURL'} = 'http://host.example.com/cgi-bin/login.pl';</code>

## 2.50.7. CustomerPanelLogoutURL

Description:	Defines an alternate logout URL for the customer panel.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelLogoutURL'} = 'http://host.example.com/cgi-bin/login.pl';</code>
-----------------	--

## 2.50.8. Frontend::CustomerUser::Item###1-GoogleMaps

Description:	Defines a customer item, which generates a google maps icon at the end of a customer info block.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CustomerUser::Item'}-&gt;{'1-GoogleMaps'} = {        'Attributes' =&gt; 'UserStreet;UserCity;UserCountry;',        'CSS' =&gt; 'Core.Agent.CustomerUser.GoogleMaps.css',        'CSSClass' =&gt; 'GoogleMaps',        'IconName' =&gt; 'fa-globe',        'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric',        'Required' =&gt; 'UserStreet;UserCity;',        'Target' =&gt; '_blank',        'Text' =&gt; 'Location',        'URL' =&gt; 'http://maps.google.com/maps?z=7&amp;q='      };</code>

## 2.50.9. Frontend::CustomerUser::Item###2-Google

Description:	Defines a customer item, which generates a google icon at the end of a customer info block.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CustomerUser::Item'}-&gt;{'2-Google'} = {        'Attributes' =&gt; 'UserFirstname;UserLastname;',        'CSS' =&gt; 'Core.Agent.CustomerUser.Google.css',        'CSSClass' =&gt; 'Google',        'IconName' =&gt; 'fa-google',        'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric',        'Required' =&gt; 'UserFirstname;UserLastname;',        'Target' =&gt; '_blank',        'Text' =&gt; 'Google',        'URL' =&gt; 'http://google.com/search?q='      };</code>

## 2.50.10. Frontend::CustomerUser::Item###2-LinkedIn

Description:	Defines a customer item, which generates a LinkedIn icon at the end of a customer info block.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CustomerUser::Item'}-&gt;{'2-LinkedIn'} = {        'Attributes' =&gt; 'UserFirstname;UserLastname;',      };</code>

	<pre>'CSS' =&gt; 'Core.Agent.CustomerUser.Linkedin.css', 'CSSClass' =&gt; 'LinkedIn', 'IconName' =&gt; 'fa-linkedin', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' =&gt; 'UserFirstname;UserLastname;', 'Target' =&gt; '_blank', 'Text' =&gt; 'LinkedIn', 'URL' =&gt; 'http://www.linkedin.com/commonSearch? type=people&amp;keywords=' };</pre>
--	--

## 2.50.11. Frontend::CustomerUser::Item###3-XING

Description:	Defines a customer item, which generates a XING icon at the end of a customer info block.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::CustomerUser::Item'}-&gt;{'3-XING'} = { 'Attributes' =&gt; 'UserFirstname;UserLastname;', 'CSS' =&gt; 'Core.Agent.CustomerUser.Xing.css', 'CSSClass' =&gt; 'Xing', 'IconName' =&gt; 'fa-xing', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' =&gt; 'UserFirstname;UserLastname;', 'Target' =&gt; '_blank', 'Text' =&gt; 'XING', 'URL' =&gt; 'https://www.xing.com/app/search?op=search;keywords=' };</pre>

## 2.50.12. CustomerPanelPreApplicationModule###CustomerAccept

Description:	This module and its PreRun() function will be executed, if defined, for every request. This module is useful to check some user options or to display news about new applications.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPanelPreApplicationModule'}-&gt;{'CustomerAccept'} = 'Kernel::Modules::CustomerAccept';</pre>

## 2.50.13. CustomerPanel::InfoKey

Description:	Defines the key to check with CustomerAccept. If this user preferences key is true, then the message is accepted by the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPanel::InfoKey'} = 'CustomerAccept1';</pre>

## 2.50.14. CustomerPanel::InfoFile

Description:	Defines the path of the shown info file, that is located under Kernel/Output/HTML/Standard/CustomerAccept.dtl.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanel::InfoFile'} = 'CustomerAccept';</code>

## 2.50.15. CustomerPanelLostPassword

Description:	Activates lost password feature for customers.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelLostPassword'} = '1';</code>

## 2.50.16. CustomerPanelCreateAccount

Description:	Enables customers to create their own accounts.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelCreateAccount'} = '1';</code>

## 2.50.17.

### CustomerPanelCreateAccount::MailRestrictions::Whitelist

Description:	If active, one of the regular expressions has to match the user's email address to allow registration.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelCreateAccount::MailRestrictions::Whitelist'} = [ '\@your\\.domain\\.example\$' ];</code>

## 2.50.18.

### CustomerPanelCreateAccount::MailRestrictions::Blacklist

Description:	If active, none of the regular expressions may match the user's email address to allow registration.
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPanelCreateAccount::MailRestrictions::Blacklist'} = [   '\\@your\\.domain\\.example\$' ];</pre>

## 2.50.19. CustomerPanelSubjectLostPasswordToken

Description:	Defines the subject for notification mails sent to customers, with token about new requested password.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPanelSubjectLostPasswordToken'} = 'New OTRS password request';</pre>

## 2.50.20. CustomerPanelBodyLostPasswordToken

Description:	Defines the body text for notification mails sent to customers, with token about new requested password (after using this link the new password will be sent).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPanelBodyLostPasswordToken'} = 'Hi &lt;OTRS_USERFIRSTNAME&gt;,  You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password.  If you want to do this, click on this link. You will receive another email containing the password.  &lt;OTRS_CONFIG_ContentType&gt;://&lt;OTRS_CONFIG_FQDN&gt;/ &lt;OTRS_CONFIG_ScriptAlias&gt;customer.pl? Action=CustomerLostPassword;Token=&lt;OTRS_TOKEN&gt;  If you did not request a new password, please ignore this email. ';</pre>

## 2.50.21. CustomerPanelSubjectLostPassword

Description:	Defines the subject for notification mails sent to customers, about new password.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelSubjectLostPassword'} = 'New OTRS password';</code>
-----------------	---

## 2.50.22. CustomerPanelBodyLostPassword

Description:	Defines the body text for notification mails sent to customers, about new password (after using this link the new password will be sent).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'CustomerPanelBodyLostPassword'} = 'Hi &lt;OTRS_USERFIRSTNAME&gt;,  New password: &lt;OTRS_NEWPW&gt;  &lt;OTRS_CONFIG_ContentType&gt;://&lt;OTRS_CONFIG_FQDN&gt;/ &lt;OTRS_CONFIG_ScriptAlias&gt;customer.pl '; </pre>

## 2.50.23. CustomerPanelSubjectNewAccount

Description:	Defines the subject for notification mails sent to customers, about new account.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelSubjectNewAccount'} = 'New OTRS Account!';</code>

## 2.50.24. CustomerPanelBodyNewAccount

Description:	Defines the body text for notification mails sent to customers, about new account.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'CustomerPanelBodyNewAccount'} = 'Hi &lt;OTRS_USERFIRSTNAME&gt;,  You or someone impersonating you has created a new OTRS account for you.  Full name: &lt;OTRS_USERFIRSTNAME&gt; &lt;OTRS_USERLASTNAME&gt; User name: &lt;OTRS_USERLOGIN&gt; Password : &lt;OTRS_USERPASSWORD&gt;  You can log in via the following URL. We encourage you to change your password via the Preferences button after logging in.  &lt;OTRS_CONFIG_ContentType&gt;://&lt;OTRS_CONFIG_FQDN&gt;/ &lt;OTRS_CONFIG_ScriptAlias&gt;customer.pl </pre>

	';
--	----

## 2.50.25. Loader::Customer::Skin###000-default

Description:	Default skin for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Customer::Skin'}-&gt;{'000-default'} = {   'Description' =&gt; 'This is the default orange - black skin for the customer interface.',   'HomePage' =&gt; 'www.otrs.org',   'InternalName' =&gt; 'default',   'VisibleName' =&gt; 'Default' };</pre>

## 2.50.26. Loader::Customer::SelectedSkin

Description:	The customer skin's InternalName which should be used in the customer interface. Please check the available skins in Frontend::Customer::Skins.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Customer::SelectedSkin'} = 'default';</pre>

## 2.50.27. AutoComplete::Customer###Default

Description:	Defines the config options for the autocompletion feature.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'AutoComplete::Customer'}-&gt;{'Default'} = {   'AutoCompleteActive' =&gt; '1',   'ButtonText' =&gt; 'Search',   'MaxResultsDisplayed' =&gt; '20',   'MinQueryLength' =&gt; '2',   'QueryDelay' =&gt; '100' };</pre>

## 2.51. Frontend::Customer::Auth

### 2.51.1. Customer::AuthModule

Description:	Defines the module to authenticate customers.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::DB';</code>

## 2.51.2. Customer::AuthModule::DB::CryptType

Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the crypt type of passwords must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::DB::CryptType'} = 'sha2';</code>

## 2.51.3. Customer::AuthModule::DB::Table

Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the name of the table where your customer data should be stored must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::DB::Table'} = 'customer_user';</code>

## 2.51.4. Customer::AuthModule::DB::CustomerKey

Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the name of the column for the CustomerKey in the customer table must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::DB::CustomerKey'} = 'login';</code>

## 2.51.5. Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword

Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the column name for the CustomerPassword in the customer table must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword'} = 'pw';</code>



## 2.51.6. Customer::AuthModule::DB::DSN

Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the DSN for the connection to the customer table must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::DB::DSN'} = 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost';</code>

## 2.51.7. Customer::AuthModule::DB::User

Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a username to connect to the customer table can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::DB::User'} = 'some_user';</code>

## 2.51.8. Customer::AuthModule::DB::Password

Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a password to connect to the customer table can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::DB::Password'} = 'some_password';</code>

## 2.51.9. Customer::AuthModule::DB::Type

Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a database driver (normally autodetection is used) can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::DB::Type'} = 'mysql';</code>

## 2.51.10.

### Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace

Description:	If "HTTPBasicAuth" was selected for Customer::AuthModule, you can specify to strip leading parts of user names (e. g. for domains like example_domain\user to user).
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace'} = 'example_domain\\\\';</code>

## 2.51.11.

### Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp

Description:	If "HTTPBasicAuth" was selected for Customer::AuthModule, you can specify (by using a RegExp) to strip parts of REMOTE_USER (e. g. for to remove trailing domains). RegExp-Note, \$1 will be the new Login.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp'} = '^(.+?)@.+?\$';</code>

## 2.51.12. Customer::AuthModule::LDAP::Host

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the LDAP host can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';</code>

## 2.51.13. Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the BaseDN must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';</code>

## 2.51.14. Customer::AuthModule::LDAP::UID

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the user identifier must be specified.
Group:	Framework

SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';</code>

## 2.51.15. Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::Authmodule, you can check if the user is allowed to authenticate because he is in a posixGroup, e.g. user needs to be in a group xyz to use OTRS. Specify the group, who may access the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN'} = 'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';</code>

## 2.51.16. Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, you can specify access attributes here.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';</code>

## 2.51.17. Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, user attributes can be specified. For LDAP posixGroups use UID, for non LDAP posixGroups use full user DN.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';</code>

## 2.51.18. Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and your users have only anonymous access to the LDAP tree, but you want to search through the data, you can do this with a user who has access to the LDAP directory. Specify the username for this special user here.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = 'cn=binduser,ou=users,dc=example,dc=com';</code>

### 2.51.19. Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and your users have only anonymous access to the LDAP tree, but you want to search through the data, you can do this with a user who has access to the LDAP directory. Specify the password for this special user here.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = 'some_password';</code>

### 2.51.20. Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter

Description:	If "LDAP" was selected, you can add a filter to each LDAP query, e.g. (mail=*), (objectclass=user) or (!objectclass=computer).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '(!objectclass=computer)';</code>

### 2.51.21. Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and if you want to add a suffix to every customer login name, specify it here, e. g. you just want to write the username user but in your LDAP directory exists user@domain.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';</code>

### 2.51.22. Customer::AuthModule::LDAP::Params

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and special paramaters are needed for the Net::LDAP perl module, you can specify them here. See "perldoc Net::LDAP" for more information about the parameters.
Group:	Framework

SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::Params'} = {   'async' =&gt; '0',   'port' =&gt; '389',   'timeout' =&gt; '120',   'version' =&gt; '3' };</pre>

### 2.51.23. Customer::AuthModule::LDAP::Die

Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, you can specify if the applications will stop if e. g. a connection to a server can't be established due to network problems.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::LDAP::Die'} = '1';</pre>

### 2.51.24. Customer::AuthModule::Radius::Host

Description:	If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, the radius host must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::Radius::Host'} = 'radiushost';</pre>

### 2.51.25. Customer::AuthModule::Radius::Password

Description:	If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, the password to authenticate to the radius host must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::Radius::Password'} =   'radiussecret';</pre>

### 2.51.26. Customer::AuthModule::Radius::Die

Description:	If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, you can specify if the applications will stop if e. g. a connection to a server can't be established due to network problems.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::AuthModule::Radius::Die'} = '1';</code>

## 2.52. Frontend::Customer::ModuleMetaHead

### 2.52.1. CustomerFrontend::HeaderMetaModule###1-Refresh

Description:	Defines the module to generate html refresh headers of html sites, in the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleMetaHead
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::HeaderMetaModule'}-&gt;{'1-Refresh'} = { 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaRefresh' };</code>

## 2.53. Frontend::Customer::ModuleNotify

### 2.53.1. CustomerFrontend::NotifyModule###1-OTRSBusiness

Description:	Defines the module to display a notification in different interfaces on different occasions for OTRS Business Solution™.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::NotifyModule'}-&gt;{'1-OTRSBusiness'} = { 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationCustomerOTRSBusiness' };</code>

### 2.53.2. CustomerFrontend::NotifyModule###1-ShowAgentOnline

Description:	Defines the module that shows the currently logged in agents in the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::NotifyModule'}-&gt;{'1-ShowAgentOnline'} = { 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentOnline', 'ShowEmail' =&gt; '1' };</code>

### 2.53.3. CustomerFrontend::NotifyModule###1-ShowCustomerOnline

Description:	Defines the module that shows the currently logged in customers in the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::NotifyModule'}-&gt;{'1-ShowCustomerOnline'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationCustomerOnline',   'ShowEmail' =&gt; '1' };</pre>

### 2.53.4. CustomerFrontend::NotifyModule###6-CustomerSystemMaintenance-Check

Description:	Defines the module to display a notification in the agent interface, if the agent is logged in while having system maintenance active.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::NotifyModule'}-&gt;{'6-CustomerSystemMaintenance-Check'} = {   'Module' =&gt;   'Kernel::Output::HTML::NotificationCustomerSystemMaintenanceCheck' };</pre>

## 2.54. Frontend::Customer::ModuleRegistration

### 2.54.1. CustomerFrontend::Module###Logout

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'Logout'} = {   'Description' =&gt; 'Logout of customer panel',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; '' };</pre>

### 2.54.2. CustomerFrontend::Module###CustomerPreferences

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
--------------	--

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerPreferences'} = {   'Description' =&gt; 'Customer preferences',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Preferences' };</pre>

### 2.54.3. CustomerFrontend::Module###CustomerAccept

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerAccept'} = {   'Description' =&gt; 'To accept login information, such as an EULA or license.',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Info' };</pre>

### 2.54.4. CustomerFrontend::Module###PictureUpload

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'PictureUpload'} = {   'Description' =&gt; 'Picture upload module',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Picture-Upload' };</pre>

## 2.55. Frontend::Customer::Preferences

### 2.55.1. CustomerPreferences

Description:	Defines the parameters for the customer preferences table.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferences'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::System::CustomerUser::Preferences::DB',   'Params' =&gt; {     'Table' =&gt; 'customer_preferences',   } };</pre>



	<pre>'TableKey' =&gt; 'preferences_key', 'TableUserID' =&gt; 'user_id', 'TableValue' =&gt; 'preferences_value' } };</pre>
--	---

## 2.55.2. CustomerPreferencesView

Description:	Sets the order of the different items in the customer preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesView'} = [   'User Profile',   'Other Settings' ];</pre>

## 2.55.3. CustomerPreferencesGroups###Password

Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesGroups'}-&gt;{'Password'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Area' =&gt; 'Customer',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Label' =&gt; 'Change password',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPassword',   'PasswordMin2Characters' =&gt; '0',   'PasswordMin2Lower2UpperCharacters' =&gt; '0',   'PasswordMinSize' =&gt; '0',   'PasswordNeedDigit' =&gt; '0',   'PasswordRegExp' =&gt; '',   'Prio' =&gt; '1000' };</pre>

## 2.55.4. CustomerPreferencesGroups###Language

Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesGroups'}-&gt;{'Language'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'User Profile',   'Key' =&gt; 'Language',   'Label' =&gt; 'Interface language',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesLanguage', };</pre>

	<pre>'PrefKey' =&gt; 'UserLanguage', 'Prio' =&gt; '2000' };</pre>
--	---

## 2.55.5. CustomerPreferencesGroups###Theme

Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesGroups'}-&gt;{'Theme'} = { 'Active' =&gt; '0', 'Column' =&gt; 'User Profile', 'Key' =&gt; 'Select your frontend Theme.', 'Label' =&gt; 'Theme', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTheme', 'PrefKey' =&gt; 'UserTheme', 'Prio' =&gt; '1000' };</pre>

## 2.55.6. CustomerPreferencesGroups###TimeZone

Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesGroups'}-&gt;{'TimeZone'} = { 'Active' =&gt; '1', 'Column' =&gt; 'User Profile', 'Key' =&gt; 'Time Zone', 'Label' =&gt; 'Time Zone', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTimeZone', 'PrefKey' =&gt; 'UserTimeZone', 'Prio' =&gt; '5000' };</pre>

## 2.55.7. CustomerPreferencesGroups###PGP

Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesGroups'}-&gt;{'PGP'} = { 'Active' =&gt; '1', 'Column' =&gt; 'Other Settings', 'Key' =&gt; 'PGP Key Upload', 'Label' =&gt; 'PGP Key', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPGP', 'PrefKey' =&gt; 'UserPGPKey', 'Prio' =&gt; '10000' };</pre>

```
};
```

## 2.55.8. CustomerPreferencesGroups###SMIME

Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesGroups'}-&gt;{'SMIME'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Key' =&gt; 'S/MIME Certificate Upload',   'Label' =&gt; 'S/MIME Certificate',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesSMIME',   'PrefKey' =&gt; 'UserSMIMEKey',   'Prio' =&gt; '11000' };</pre>

## 2.56. Frontend::Public

### 2.56.1. PublicFrontend::CommonParam###Action

Description:	Defines the default value for the action parameter for the public frontend. The action parameter is used in the scripts of the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Public
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PublicFrontend::CommonParam'}-&gt;{'Action'} =   'PublicDefault';</pre>

## 2.57. Frontend::Public::ModuleRegistration

### 2.57.1. PublicFrontend::Module###PublicDefault

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Public::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PublicFrontend::Module'}-&gt;{'PublicDefault'} = {   'Description' =&gt; 'PublicDefault',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'PublicDefault' };</pre>

### 2.57.2. PublicFrontend::Module###PublicRepository

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
--------------	---

Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Public::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PublicFrontend::Module'}-&gt;{'PublicRepository'} = {   'Description' =&gt; 'PublicRepository',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'PublicRepository' };</pre>

### 2.57.3. PublicFrontend::Module###PublicSupportDataCollector

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Public::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PublicFrontend::Module'}-&gt;{'PublicSupportDataCollector'} = {   'Description' =&gt; 'PublicSupportDataCollector',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'PublicSupportDataCollector' };</pre>

## 2.58. SystemMaintenance

### 2.58.1. SystemMaintenance::TimeNotifyUpcomingMaintenance

Description:	Sets the minutes a notification is shown for notice about upcoming system maintenance period.
Group:	Framework
SubGroup:	SystemMaintenance
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'SystemMaintenance::TimeNotifyUpcomingMaintenance'} = '30';</pre>

### 2.58.2. SystemMaintenance::IsActiveDefaultNotification

Description:	Sets the default message for the notification is shown on a running system maintenance period.
Group:	Framework
SubGroup:	SystemMaintenance
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SystemMaintenance::IsActiveDefaultNotification'} = 'A system maintenance period is active';</code>
-----------------	---

### 2.58.3.

## SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginMessage

Description:	Sets the default message for the login screen on Agent and Customer interface, it's shown when a running system maintenance period is active.
Group:	Framework
SubGroup:	SystemMaintenance
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginMessage'} = 'System is on a scheduled maintenance period. We spect to be online promptly.';</code>

### 2.58.4.

## SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginErrorMessage

Description:	Sets the default error message for the login screen on Agent and Customer interface, it's shown when a running system maintenance period is active.
Group:	Framework
SubGroup:	SystemMaintenance
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginErrorMessage'} = 'A maintenance period is running, get into the system is not possible for now.';</code>

## 3. GenericInterface

### 3.1. Core::CustomerCompany

#### 3.1.1. CustomerCompany::EventModulePost###1000-GenericInterface

Description:	Performs the configured action for each event (as an Invoker) for each configured Webservice.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Core::CustomerCompany
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerCompany::EventModulePost'}-&gt;{'1000-GenericInterface'} = {        'Event' =&gt; '',        'Module' =&gt; 'Kernel::GenericInterface::Event::Handler',        'Transaction' =&gt; '1'      };</code>

## 3.2. Core::CustomerUser

### 3.2.1. CustomerUser::EventModulePost###1000-GenericInterface

Description:	Performs the configured action for each event (as an Invoker) for each configured Webservice.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Core::CustomerUser
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerUser::EventModulePost'}-&gt;{'1000-GenericInterface'} = {   'Event' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::GenericInterface::Event::Handler',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

## 3.3. Core::DynamicField

### 3.3.1. DynamicField::EventModulePost###1000-GenericInterface

Description:	Performs the configured action for each event (as an Invoker) for each configured Webservice.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Core::DynamicField
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicField::EventModulePost'}-&gt;{'1000-GenericInterface'} = {   'Event' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::GenericInterface::Event::Handler',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

## 3.4. Core::Package

### 3.4.1. Package::EventModulePost###1000-GenericInterface

Description:	Performs the configured action for each event (as an Invoker) for each configured Webservice.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Package::EventModulePost'}-&gt;{'1000-GenericInterface'} = {   'Event' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::GenericInterface::Event::Handler',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

```
};
```

## 3.5. Core::Queue

### 3.5.1. Queue::EventModulePost###1000- GenericInterface

Description:	Performs the configured action for each event (as an Invoker) for each configured Webservice.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Core::Queue
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Queue::EventModulePost'}-&gt;{'1000-GenericInterface'} = {   'Event' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::GenericInterface::Event::Handler',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

## 3.6. Core::Ticket

### 3.6.1. Ticket::EventModulePost###1000- GenericInterface

Description:	Performs the configured action for each event (as an Invoker) for each configured Webservice.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'1000-GenericInterface'} = {   'Event' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::GenericInterface::Event::Handler',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

## 3.7. Frontend::Admin::ModuleRegistration

### 3.7.1. Frontend::Module###AdminGenericInterfaceDebugger

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminGenericInterfaceDebugger'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ] };</pre>

	<pre> ], 'Loader' =&gt; {   'CSS' =&gt; [     'Core.Agent.Admin.GenericInterface.css'   ],   'CSS_IE7' =&gt; 'Core.Agent.Admin.GenericInterface.IE7.css',   'JavaScript' =&gt; [     'Core.Agent.Admin.GenericInterfaceDebugger.js'   ] }, 'Title' =&gt; 'GenericInterface Debugger GUI' }; </pre>
--	--

### 3.7.2. Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebservice

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminGenericInterfaceWebservice'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterface.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebservice.js'     ]   },   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Create and manage web services.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Web Services',     'Prio' =&gt; '1000'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'GenericInterface Web Service GUI' }; </pre>

### 3.7.3. Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPS0A

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminGenericInterfaceTransportHTTPS0A'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; { </pre>



```
'CSS' => [
  'Core.Agent.Admin.GenericInterface.css'
],
},
'Title' => 'GenericInterface TransportHTTPS SOAP GUI'
};
```

### 3.7.4.

#### Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}- &gt;{'AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterface.css'     ]   },   'Title' =&gt; 'GenericInterface TransportHTTPREST GUI' };</pre>

### 3.7.5.

#### Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebserviceHistory

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}- &gt;{'AdminGenericInterfaceWebserviceHistory'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterface.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebserviceHistory.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'GenericInterface Webservice History GUI' };</pre>

### 3.7.6.

#### Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationDefault

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
--------------	---

Group:	GenericInterface
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}- &gt;{'AdminGenericInterfaceOperationDefault'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterface.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'GenericInterface Operation GUI' }; </pre>

### 3.7.7. Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerDefault

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}- &gt;{'AdminGenericInterfaceInvokerDefault'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterface.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvoker.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'GenericInterface Invoker GUI' }; </pre>

### 3.7.8. Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingSimple

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminGenericInterfaceMappingSimple'} = {   'Description' =&gt; 'Admin', </pre>

```
'Group' => [
  'admin'
],
'Loader' => {
  'CSS' => [
    'Core.Agent.Admin.GenericInterface.css'
  ],
  'CSS_IE7' => 'Core.Agent.Admin.GenericInterface.IE7.css',
  'JavaScript' => [
    'Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMappingSimple.js'
  ]
},
'Title' => 'GenericInterface Webservice Mapping GUI'
};
```

## 3.8. GenericInterface::Invoker::ModuleRegistration

### 3.8.1. GenericInterface::Invoker::Module###Test::Test

Description:	GenericInterface module registration for the invoker layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Invoker::ModuleRegistration
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Invoker::Module'}-&gt;{'Test::Test'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceInvokerDefault',   'Controller' =&gt; 'Test',   'Name' =&gt; 'Test' };</pre>

### 3.8.2. GenericInterface::Invoker::Module###Test::TestSimple

Description:	GenericInterface module registration for the invoker layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Invoker::ModuleRegistration
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Invoker::Module'}-&gt;{'Test::TestSimple'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceInvokerDefault',   'Controller' =&gt; 'Test',   'Name' =&gt; 'TestSimple' };</pre>

## 3.9. GenericInterface::Mapping::ModuleRegistration

### 3.9.1. GenericInterface::Mapping::Module###Test

Description:	GenericInterface module registration for the mapping layer.
Group:	GenericInterface

SubGroup:	GenericInterface::Mapping::ModuleRegistration
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Mapping::Module'}-&gt;{'Test'} = {   'ConfigDialog' =&gt; '' };</pre>

### 3.9.2. GenericInterface::Mapping::Module###Simple

Description:	GenericInterface module registration for the mapping layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Mapping::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Mapping::Module'}-&gt;{'Simple'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceMappingSimple' };</pre>

## 3.10. GenericInterface::Operation::ModuleRegistration

### 3.10.1. GenericInterface::Operation::Module###Test::Test

Description:	GenericInterface module registration for the operation layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::ModuleRegistration
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::Module'}-&gt;{'Test::Test'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceOperationDefault',   'Controller' =&gt; 'Test',   'Name' =&gt; 'Test' };</pre>

### 3.10.2. GenericInterface::Operation::Module###Session::SessionCreate

Description:	GenericInterface module registration for the operation layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::Module'}-&gt;{'Session::SessionCreate'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceOperationDefault',   'Controller' =&gt; 'Session',   'Name' =&gt; 'SessionCreate' };</pre>

### 3.10.3. GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketCreate

Description:	GenericInterface module registration for the operation layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::Module'}- &gt;{'Ticket::TicketCreate'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceOperationDefault',   'Controller' =&gt; 'Ticket',   'Name' =&gt; 'TicketCreate' };</pre>

### 3.10.4. GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketUpdate

Description:	GenericInterface module registration for the operation layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::Module'}- &gt;{'Ticket::TicketUpdate'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceOperationDefault',   'Controller' =&gt; 'Ticket',   'Name' =&gt; 'TicketUpdate' };</pre>

### 3.10.5. GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketGet

Description:	GenericInterface module registration for the operation layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::Module'}- &gt;{'Ticket::TicketGet'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceOperationDefault',   'Controller' =&gt; 'Ticket',   'Name' =&gt; 'TicketGet' };</pre>

### 3.10.6. GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketSearch

Description:	GenericInterface module registration for the operation layer.
Group:	GenericInterface

SubGroup:	GenericInterface::Operation::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::Module'}- &gt;{'Ticket::TicketSearch'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceOperationDefault',   'Controller' =&gt; 'Ticket',   'Name' =&gt; 'TicketGet' };</pre>

## 3.11. GenericInterface::Operation::TicketCreate

### 3.11.1. GenericInterface::Operation::TicketCreate###ArticleType

Description:	Defines the default type of the article for this operation.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketCreate
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketCreate'}- &gt;{'ArticleType'} = 'webrequest';</pre>

### 3.11.2. GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryType

Description:	Defines the history type for this operation, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketCreate
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketCreate'}- &gt;{'HistoryType'} = 'NewTicket';</pre>

### 3.11.3. GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for this operation, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketCreate
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketCreate'}- &gt;{'HistoryComment'} = '%GenericInterface Create';</pre>

### 3.11.4.

## GenericInterface::Operation::TicketCreate###AutoResponseType

Description:	Defines the default auto response type of the article for this operation.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketCreate
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketCreate'}-&gt;{'AutoResponseType'} = 'auto reply';</code>

## 3.12.

## GenericInterface::Operation::TicketSearch

### 3.12.1.

## GenericInterface::Operation::TicketSearch###SearchLimit

Description:	Maximum number of tickets to be displayed in the result of this operation.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketSearch'}-&gt;{'SearchLimit'} = '500';</code>

### 3.12.2.

## GenericInterface::Operation::TicketSearch###SortBy::Default

Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting of the ticket search result of this operation.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketSearch'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>

### 3.12.3.

## GenericInterface::Operation::TicketSearch###Order::Default

Description:	Defines the default ticket order in the ticket search result of the this operation. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketSearch
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketSearch'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Down';</code>

## 3.13. GenericInterface::Operation::TicketUpdate

### 3.13.1. GenericInterface::Operation::TicketUpdate###ArticleType

Description:	Defines the default type of the article for this operation.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketUpdate
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketUpdate'}-&gt;{'ArticleType'} = 'webrequest';</code>

### 3.13.2. GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryType

Description:	Defines the history type for this operation, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketUpdate
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketUpdate'}-&gt;{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

### 3.13.3. GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for this operation, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketUpdate
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketUpdate'}-&gt;{'HistoryComment'} = '%GenericInterface Note';</code>

### 3.13.4. GenericInterface::Operation::TicketUpdate###AutoResponseType

Description:	Defines the default auto response type of the article for this operation.
--------------	---



Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Operation::TicketUpdate
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::TicketUpdate'}-&gt;{'AutoResponseType'} = 'auto follow up';</code>

## 3.14. GenericInterface::Transport::ModuleRegistration

### 3.14.1.

#### GenericInterface::Transport::Module###HTTP::SOAP

Description:	GenericInterface module registration for the transport layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Transport::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Transport::Module'}-&gt;{'HTTP::SOAP'} = { 'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP', 'Name' =&gt; 'SOAP', 'Protocol' =&gt; 'HTTP' };</code>

### 3.14.2.

#### GenericInterface::Transport::Module###HTTP::REST

Description:	GenericInterface module registration for the transport layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Transport::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Transport::Module'}-&gt;{'HTTP::REST'} = { 'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST', 'Name' =&gt; 'REST', 'Protocol' =&gt; 'HTTP' };</code>

### 3.14.3.

#### GenericInterface::Transport::Module###HTTP::Test

Description:	GenericInterface module registration for the transport layer.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Transport::ModuleRegistration
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Transport::Module'}-&gt;{'HTTP::Test'} = { 'ConfigDialog' =&gt; 'AdminGenericInterfaceTransportHTTPTest', 'Name' =&gt; 'Test',</code>

```
'Protocol' => 'HTTP'
};
```

## 3.15. GenericInterface::Webservice

### 3.15.1. GenericInterface::WebserviceConfig::CacheTTL

Description:	Cache time in seconds for the web service config backend.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Webservice
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::WebserviceConfig::CacheTTL'} = '86400';</code>

### 3.15.2.

### GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::AgentCacheTTL

Description:	Cache time in seconds for agent authentication in the GenericInterface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Webservice
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::AgentCacheTTL'} = '300';</code>

### 3.15.3.

### GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::CustomerCacheTTL

Description:	Cache time in seconds for customer authentication in the GenericInterface.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Webservice
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::CustomerCacheTTL'} = '300';</code>

### 3.15.4. GenericInterface::Webservice::Path::Separator

Description:	Webservice path separator.
Group:	GenericInterface
SubGroup:	GenericInterface::Webservice
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'GenericInterface::Webservice::Path::Separator'} = '&gt;';</code>

## 4. ProcessManagement

### 4.1. Core

#### 4.1.1.

#### **Process::DynamicFieldProcessManagementProcessID**

Description:	This option defines the dynamic field in which a Process Management process entity id is stored.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::DynamicFieldProcessManagementProcessID'} = 'ProcessManagementProcessID';</code>

#### 4.1.2.

#### **Process::DynamicFieldProcessManagementActivityID**

Description:	This option defines the dynamic field in which a Process Management activity entity id is stored.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::DynamicFieldProcessManagementActivityID'} = 'ProcessManagementActivityID';</code>

#### 4.1.3. **Process::DefaultQueue**

Description:	This option defines the process tickets default queue.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::DefaultQueue'} = 'Raw';</code>

#### 4.1.4. **Process::DefaultState**

Description:	This option defines the process tickets default state.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::DefaultState'} = 'new';</code>

#### 4.1.5. **Process::DefaultLock**

Description:	This option defines the process tickets default lock.
--------------	---

Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::DefaultLock'} = 'unlock';</code>

#### 4.1.6. Process::DefaultPriority

Description:	This option defines the process tickets default priority.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::DefaultPriority'} = '3 normal';</code>

#### 4.1.7. Process::Entity::Prefix

Description:	Default ProcessManagement entity prefixes for entity IDs that are automatically generated.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::Entity::Prefix'} = {        'Activity' =&gt; 'A',        'ActivityDialog' =&gt; 'AD',        'Process' =&gt; 'P',        'Transition' =&gt; 'T',        'TransitionAction' =&gt; 'TA'      };</code>

#### 4.1.8. Process::CacheTTL

Description:	Cache time in seconds for the DB process backend.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::CacheTTL'} = '3600';</code>

#### 4.1.9. Process::NavBarOutput::CacheTTL

Description:	Cache time in seconds for the ticket process navigation bar output module.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Process::NavBarOutput::CacheTTL'} = '900';</code>

## 4.2. Core::Ticket

### 4.2.1.

#### Ticket::EventModulePost###TicketProcessTransitions

Description:	Event module registration. For more performance you can define a trigger event (e. g. Event => TicketCreate).
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'TicketProcessTransitions'} = {   'Event' =&gt; '',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::Event::TicketProcessTransitions',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

## 4.3. Core::Transition

### 4.3.1.

#### ProcessManagement::Transition::Debug::Enabled

Description:	If enabled debugging information for transitions is logged.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core::Transition
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ProcessManagement::Transition::Debug::Enabled'} = '0';</pre>

### 4.3.2.

#### ProcessManagement::Transition::Debug::LogPriority

Description:	Defines the priority in which the information is logged and presented.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core::Transition
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ProcessManagement::Transition::Debug::LogPriority'} = 'debug';</pre>

### 4.3.3.

#### ProcessManagement::Transition::Debug::Filter###00-Default

Description:	Filter for debugging Transitions. Note: More filters can be added in the format <OTRS_TICKET_Attribute> e.g. <OTRS_TICKET_Priority>.
--------------	--

Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Core::Transition
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ProcessManagement::Transition::Debug::Filter'}-&gt;{'00-Default'} = {   '&lt;OTRS_TICKET_TicketNumber&gt;' =&gt; '',   'TransitionEntityID' =&gt; '' };</pre>

## 4.4. DynamicFields::Driver::Registration

### 4.4.1. DynamicFields::Driver###ProcessID

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'ProcessID'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldText',   'DisabledAdd' =&gt; '1',   'DisplayName' =&gt; 'ProcessID',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::DynamicField::Driver::ProcessManagement::ProcessID' };</pre>

### 4.4.2. DynamicFields::Driver###ActivityID

Description:	DynamicField backend registration.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	DynamicFields::Driver::Registration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFields::Driver'}-&gt;{'ActivityID'} = {   'ConfigDialog' =&gt; 'AdminDynamicFieldText',   'DisabledAdd' =&gt; '1',   'DisplayName' =&gt; 'ActivityID',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::DynamicField::Driver::ProcessManagement::ActivityID' };</pre>

## 4.5. Frontend::Admin::ModuleRegistration

### 4.5.1. Frontend::Module###AdminProcessManagement

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminProcessManagement'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css',       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'thirdparty/jsplumb-1.6.4/jsplumb.js',       'thirdparty/farahey-0.5/farahey.js',       'thirdparty/jsplumb-labelspacer/label-spacer.js',       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js',       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.Canvas.js',       'Core.UI.AllocationList.js'     ]   },   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Configure Processes.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Process Management',     'Prio' =&gt; '750'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Process Management' }; </pre>

#### 4.5.2. Frontend::Module###AdminProcessManagementActivity

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminProcessManagementActivity'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css',       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js',       'Core.UI.AllocationList.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'Process Management Activity GUI' }; </pre>

#### 4.5.3. Frontend::Module###AdminProcessManagementActivityDialog

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	ProcessManagement

SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}- &gt;{'AdminProcessManagementActivityDialog'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css',       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js',       'Core.UI.AllocationList.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'Process Management Activity Dialog GUI' }; </pre>

#### 4.5.4. Frontend::Module###AdminProcessManagementTransition

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminProcessManagementTransition'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'Process Management Transition GUI' }; </pre>

#### 4.5.5. Frontend::Module###AdminProcessManagementTransitionActio

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}- &gt;{'AdminProcessManagementTransitionAction'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [ </pre>



	<pre>       'admin'     ],     'Loader' =&gt; {       'CSS' =&gt; [         'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css'       ],       'JavaScript' =&gt; [         'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js'       ]     },     'Title' =&gt; 'Process Management Transition Action GUI'   }; </pre>
--	--

## 4.5.6. Frontend::Module###AdminProcessManagementPath

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminProcessManagementPath'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css',       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js',       'Core.UI.AllocationList.js'     ]   },   'Title' =&gt; 'Process Management Path GUI' }; </pre>

## 4.6. Frontend::Agent::Dashboard

### 4.6.1. DashboardBackend###0140-RunningTicketProcess

Description:	Parameters for the dashboard backend of the running process tickets overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0140-RunningTicketProcess'} = {   'Attributes' =&gt; 'StateType=new;StateType=open;StateType=pending reminder;StateType=pending auto', </pre>

```

'Block' => 'ContentLarge',
'CacheTTLLocal' => '0.5',
'Default' => '0',
'DefaultColumns' => {
  'Age' => '2',
  'Changed' => '1',
  'CustomerID' => '1',
  'CustomerName' => '1',
  'CustomerUserID' => '1',
  'DynamicField_ProcessManagementActivityID' => '2',
  'DynamicField_ProcessManagementProcessID' => '2',
  'EscalationResponseTime' => '1',
  'EscalationSolutionTime' => '1',
  'EscalationTime' => '1',
  'EscalationUpdateTime' => '1',
  'Lock' => '1',
  'Owner' => '1',
  'PendingTime' => '1',
  'Priority' => '1',
  'Queue' => '1',
  'Responsible' => '1',
  'SLA' => '1',
  'Service' => '1',
  'State' => '1',
  'TicketNumber' => '2',
  'Title' => '2',
  'Type' => '1'
},
'Description' => 'All tickets with a reminder set where the
reminder date has been reached',
'Group' => '',
'IsProcessWidget' => '1',
'Limit' => '10',
'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric',
'Permission' => 'rw',
'Time' => 'UntilTime',
'Title' => 'Running Process Tickets'
};

```

## 4.7. Frontend::Agent::ModuleRegistration

### 4.7.1. Frontend::Module###AgentTicketProcess

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketProcess'} = {   'Description' =&gt; 'Create new process ticket',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.TicketProcess.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.CustomerSearch.js',       'Core.Agent.TicketAction.js',       'Core.Agent.TicketProcess.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'p',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Create New process ticket',       'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketProcess', </pre>

```

'LinkOption' => '',
'Name' => 'New process ticket',
'NavBar' => 'Ticket',
'Prio' => '220',
'Type' => ''
}
],
'NavBarName' => 'Ticket',
'Title' => 'New process ticket'
};

```

## 4.8. Frontend::Agent::NavBarModule

### 4.8.1. Frontend::NavBarModule###1-TicketProcesses

Description:	Frontend module registration (disable ticket processes screen if no process available).
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::NavBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::NavBarModule'}-&gt;{'1-TicketProcesses'} = { 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarAgentTicketProcess' };</code>

## 4.9. Frontend::Agent::Ticket::MenuModule

### 4.9.1. Ticket::Frontend::MenuModule###480-Process

Description:	Shows a link in the menu to enroll a ticket into a process in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'480-Process'} = { 'Action' =&gt; 'AgentTicketProcess', 'Description' =&gt; 'Enroll this ticket into a process', 'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketProcess;IsProcessEnroll=1;TicketID=[% Data.TicketID   html %]', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuProcess', 'Name' =&gt; 'Process Enroll', 'PopupType' =&gt; 'TicketAction', 'Target' =&gt; '' };</code>

## 4.10. Frontend::Agent::Ticket::ViewProcess

### 4.10.1.

### Ticket::Frontend::AgentTicketProcess###StateType

Description:	Determines the next possible ticket states, for process tickets in the agent interface.
Group:	ProcessManagement

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewProcess
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketProcess'}-&gt;{'StateType'} = [   'new',   'open',   'pending auto',   'pending reminder',   'closed' ];</pre>

### 4.10.2. Ticket::Frontend::CustomerTicketProcess###StateType

Description:	Determines the next possible ticket states, for process tickets in the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewProcess
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketProcess'}-&gt;{'StateType'} = [   'new',   'open' ];</pre>

### 4.10.3. Ticket::Frontend::AgentTicketProcess::CustomerIDReadOnly

Description:	Controls if CustomerID is editable in the agent interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewProcess
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketProcess::CustomerIDReadOnly'} = '1';</pre>

## 4.11. Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom

### 4.11.1. Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessDisplay

Description:	Display settings to override defaults for Process Tickets.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketZoom'}-&gt;{'ProcessDisplay'} = {   'NavBarName' =&gt; 'Processes',</pre>

	<code>'WidgetTitle' =&gt; 'Process Information';</code>
--	---

### 4.11.2.

## Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicF

Description:	Dynamic fields groups for process widget. The key is the name of the group, the value contains the fields to be shown. Example: 'Key => My Group', 'Content: Name_X, NameY'.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketZoom'}-&gt;{'ProcessWidgetDynamicFieldGroups'} = {};</code>

### 4.11.3.

## Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicF

Description:	Dynamic fields shown in the process widget in ticket zoom screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketZoom'}-&gt;{'ProcessWidgetDynamicField'} = {};</code>

## 4.12.

## Frontend::Customer::ModuleRegistration

### 4.12.1.

## CustomerFrontend::Module###CustomerTicketProcess

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerTicketProcess'} = {        'Description' =&gt; 'Process Ticket',        'Loader' =&gt; {          'CSS' =&gt; [            'Core.Customer.TicketProcess.css'          ]        },        'NavBar' =&gt; [          {            'AccessKey' =&gt; 'o',            'Block' =&gt; '',          }        ]      };</code>

```
'Description' => 'Create new process ticket',
'Link' => 'Action=CustomerTicketProcess',
'LinkOption' => '',
'Name' => 'New process ticket',
'NavBar' => 'Ticket',
'Prio' => '220',
'Type' => 'Submenu'
}
],
'NavBarName' => 'Ticket',
'Title' => 'Process ticket'
};
```

## 4.13. Frontend::Customer::NavBarModule

### 4.13.1. CustomerFrontend::NavBarModule###10-CustomerTicketProcesses

Description:	Frontend module registration (disable ticket processes screen if no process available) for Customer.
Group:	ProcessManagement
SubGroup:	Frontend::Customer::NavBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::NavBarModule'}-&gt;{'10-CustomerTicketProcesses'} = { 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarCustomerTicketProcess' };</code>

## 5. Scheduler

### 5.1. Core

#### 5.1.1. Scheduler::SleepTime

Description:	Defines scheduler sleep time in seconds after processing all available tasks (floating point number).
Group:	Scheduler
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Scheduler::SleepTime'} = '1.0';</code>

#### 5.1.2. Scheduler::PIDUpdateTime

Description:	Defines scheduler PID update time in seconds.
Group:	Scheduler
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Scheduler::PIDUpdateTime'} = '600';</code>

### 5.1.3. Scheduler::RestartAfterSeconds

Description:	Defines the time in seconds after which the Scheduler performs an automatic self-restart.
Group:	Scheduler
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Scheduler::RestartAfterSeconds'} = '86400';</code>

### 5.1.4. Scheduler::TaskDataLength

Description:	Defines the maximum length (in characters) for a scheduler task data. WARNING: Do not modify this setting unless you are sure of the current Database length for 'task_data' filed from 'scheduler_data_list' table.
Group:	Scheduler
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Scheduler::TaskDataLength'} = '8000';</code>

## 5.2. Core::Log

### 5.2.1. Scheduler::LogPath

Description:	Defines the path for scheduler to store its console output (SchedulerOUT.log and SchedulerERR.log).
Group:	Scheduler
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Scheduler::LogPath'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/var/log';</code>

### 5.2.2. Scheduler::Log::DaysToKeep

Description:	Defines the time in days to keep log backup files.
Group:	Scheduler
SubGroup:	Core::Log
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Scheduler::Log::DaysToKeep'} = '10';</code>

## 5.3. Core::Web

### 5.3.1. Loader::Agent::CommonCSS###000-Scheduler

Description:	List of CSS files to always be loaded for the agent interface.
--------------	--

Group:	Scheduler
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::CommonCSS'}-&gt;{'000-Scheduler'} = [ 'Core.Agent.SchedulerInfo.css' ];</pre>

### 5.3.2. Loader::Agent::CommonJS###000-Scheduler

Description:	List of JS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Scheduler
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Loader::Agent::CommonJS'}-&gt;{'000-Scheduler'} = [ 'Core.Agent.SchedulerInfo.js' ];</pre>

## 5.4. Frontend::Admin::ModuleRegistration

### 5.4.1. Frontend::Module###AgentSchedulerInfo

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Scheduler
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentSchedulerInfo'} = { 'Description' =&gt; 'Admin', 'Group' =&gt; [ 'admin' ], 'Title' =&gt; 'Shows information on how to start OTRS Scheduler' };</pre>

## 5.5. Frontend::Agent::ModuleNotify

### 5.5.1. Frontend::NotifyModule###800-Scheduler-Check

Description:	Defines the module to display a notification in the agent interface if the scheduler is not running.
Group:	Scheduler
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'800-Scheduler-Check'} = { 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NotificationSchedulerCheck' };</pre>



```
};
```

## 6. Ticket

### 6.1. Core

#### 6.1.1. OTRSEscalationEvents::DecayTime

Description:	The duration in minutes after emitting an event, in which the new escalation notify and start events are suppressed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'OTRSEscalationEvents::DecayTime'} = '1440';</code>

### 6.2. Core::CustomerCompany

#### 6.2.1. CustomerCompany::EventModulePost###110-UpdateTickets

Description:	Event module that updates tickets after an update of the Customer.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::CustomerCompany
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerCompany::EventModulePost'}-&gt;{'110-UpdateTickets'} = {   'Event' =&gt; 'CustomerCompanyUpdate',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::CustomerCompany::Event::TicketUpdate',   'Transaction' =&gt; '0' };</code>

#### 6.2.2. CustomerUser::EventModulePost###120-UpdateTickets

Description:	Event module that updates tickets after an update of the Customer User.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::CustomerCompany
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerUser::EventModulePost'}-&gt;{'120-UpdateTickets'} = {   'Event' =&gt; 'CustomerUserUpdate',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::CustomerUser::Event::TicketUpdate',   'Transaction' =&gt; '0' };</code>

## 6.3. Core::**FulltextSearch**

### 6.3.1. Ticket::**SearchIndexModule**

Description:	Helps to extend your articles full-text search (From, To, Cc, Subject and Body search). Runtime will do full-text searches on live data (it works fine for up to 50.000 tickets). StaticDB will strip all articles and will build an index after article creation, increasing fulltext searches about 50%. To create an initial index use "bin/otrs.RebuildFulltextIndex.pl".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core:: <b>FulltextSearch</b>
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::SearchIndexModule'} = 'Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::RuntimeDB';</code>

### 6.3.2. Ticket::**SearchIndex::WarnOnStopWordUsage**

Description:	Display a warning and prevent search when using stop words within fulltext search.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core:: <b>FulltextSearch</b>
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::SearchIndex::WarnOnStopWordUsage'} = '0';</code>

### 6.3.3. Ticket::**SearchIndex::Attribute**

Description:	Basic fulltext index settings. Execute "bin/otrs.RebuildFulltextIndex.pl" in order to generate a new index.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core:: <b>FulltextSearch</b>
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::SearchIndex::Attribute'} = {        'WordCountMax' =&gt; '1000',        'WordLengthMax' =&gt; '30',        'WordLengthMin' =&gt; '3'      };</code>

### 6.3.4. Ticket::**SearchIndex::Filters**

Description:	Fulltext index regex filters to remove parts of the text.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core:: <b>FulltextSearch</b>
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::SearchIndex::Filters'} = [        '[,\\&amp;\\&lt;\\&gt;\\?\"\\!\\*\\ ;\\[\\]\\\\(\\)\\\\+\\\\\$\\\\^=]',        '^[[':.]][':.\$]\$',        '^[^\\w]+\$'</code>

];

### 6.3.5. Ticket::SearchIndex::StopWords

Description:	Stop words for fulltext index. These words will be removed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::FulltextSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Ticket::SearchIndex::StopWords'} = {   'a' =&gt; '1',   'aan' =&gt; '1',   'aber' =&gt; '1',   'about' =&gt; '1',   'above' =&gt; '1',   'adesso' =&gt; '1',   'af' =&gt; '1',   'after' =&gt; '1',   'again' =&gt; '1',   'against' =&gt; '1',   'ai' =&gt; '1',   'al' =&gt; '1',   'alguna' =&gt; '1',   'algunas' =&gt; '1',   'alguno' =&gt; '1',   'algunos' =&gt; '1',   'algún' =&gt; '1',   'all' =&gt; '1',   'alla' =&gt; '1',   'alleen' =&gt; '1',   'allo' =&gt; '1',   'allora' =&gt; '1',   'alors' =&gt; '1',   'als' =&gt; '1',   'altre' =&gt; '1',   'altri' =&gt; '1',   'altro' =&gt; '1',   'am' =&gt; '1',   'ambos' =&gt; '1',   'ampleamos' =&gt; '1',   'an' =&gt; '1',   'anche' =&gt; '1',   'ancora' =&gt; '1',   'and' =&gt; '1',   'ander' =&gt; '1',   'ante' =&gt; '1',   'antes' =&gt; '1',   'any' =&gt; '1',   'aquel' =&gt; '1',   'aquellas' =&gt; '1',   'aquellos' =&gt; '1',   'aqui' =&gt; '1',   'are' =&gt; '1',   'aren\t' =&gt; '1',   'arriba' =&gt; '1',   'as' =&gt; '1',   'at' =&gt; '1',   'atras' =&gt; '1',   'au' =&gt; '1',   'auch' =&gt; '1',   'aucuns' =&gt; '1',   'auf' =&gt; '1',   'aus' =&gt; '1',   'aussi' =&gt; '1',   'autre' =&gt; '1',   'avant' =&gt; '1',   'avec' =&gt; '1',   'avere' =&gt; '1', </pre>

```
'aveva' => '1',  
'avevano' => '1',  
'avoir' => '1',  
'bajo' => '1',  
'bastante' => '1',  
'be' => '1',  
'because' => '1',  
'been' => '1',  
'before' => '1',  
'beginnen' => '1',  
'bei' => '1',  
'being' => '1',  
'below' => '1',  
'ben' => '1',  
'between' => '1',  
'bien' => '1',  
'bij' => '1',  
'bin' => '1',  
'bis' => '1',  
'bist' => '1',  
'blijven' => '1',  
'bon' => '1',  
'both' => '1',  
'buono' => '1',  
'but' => '1',  
'by' => '1',  
'cada' => '1',  
'can\'t' => '1',  
'cannot' => '1',  
'car' => '1',  
'ce' => '1',  
'cela' => '1',  
'ces' => '1',  
'ceux' => '1',  
'chaque' => '1',  
'che' => '1',  
'chi' => '1',  
'ci' => '1',  
'cierta' => '1',  
'ciertas' => '1',  
'cierto' => '1',  
'ciertos' => '1',  
'cinque' => '1',  
'comme' => '1',  
'comment' => '1',  
'como' => '1',  
'comprare' => '1',  
'con' => '1',  
'consecutivi' => '1',  
'consecutivo' => '1',  
'consequimos' => '1',  
'conseguir' => '1',  
'consigo' => '1',  
'consigue' => '1',  
'consiguen' => '1',  
'consigues' => '1',  
'cosa' => '1',  
'could' => '1',  
'couldn\'t' => '1',  
'cual' => '1',  
'cuando' => '1',  
'cui' => '1',  
'da' => '1',  
'dadurch' => '1',  
'dag' => '1',  
'daher' => '1',  
'dan' => '1',  
'dans' => '1',  
'darum' => '1',  
'das' => '1',  
'dass' => '1',  
'dat' => '1',
```

```
'daß' => '1',  
'de' => '1',  
'dedans' => '1',  
'dehors' => '1',  
'dein' => '1',  
'deine' => '1',  
'del' => '1',  
'della' => '1',  
'dello' => '1',  
'dem' => '1',  
'den' => '1',  
'denken' => '1',  
'dentro' => '1',  
'depuis' => '1',  
'der' => '1',  
'des' => '1',  
'desde' => '1',  
'deshalb' => '1',  
'dessen' => '1',  
'deux' => '1',  
'deve' => '1',  
'devo' => '1',  
'devrait' => '1',  
'deze' => '1',  
'di' => '1',  
'did' => '1',  
'didn\'t' => '1',  
'die' => '1',  
'dies' => '1',  
'dieser' => '1',  
'dieses' => '1',  
'dit' => '1',  
'do' => '1',  
'doch' => '1',  
'doen' => '1',  
'does' => '1',  
'doesn\'t' => '1',  
'doing' => '1',  
'doit' => '1',  
'don\'t' => '1',  
'donc' => '1',  
'donde' => '1',  
'door' => '1',  
'doppio' => '1',  
'dort' => '1',  
'dos' => '1',  
'down' => '1',  
'droite' => '1',  
'du' => '1',  
'due' => '1',  
'durch' => '1',  
'during' => '1',  
'dus' => '1',  
'début' => '1',  
'e' => '1',  
'each' => '1',  
'ecco' => '1',  
'echt' => '1',  
'een' => '1',  
'eens' => '1',  
'ein' => '1',  
'eine' => '1',  
'einem' => '1',  
'einen' => '1',  
'einer' => '1',  
'eines' => '1',  
'el' => '1',  
'elk' => '1',  
'elkaar' => '1',  
'ellas' => '1',  
'elle' => '1',  
'elles' => '1',
```

```
'ellos' => '1',  
'empleais' => '1',  
'emplean' => '1',  
'emplear' => '1',  
'empleas' => '1',  
'empleo' => '1',  
'en' => '1',  
'encima' => '1',  
'encore' => '1',  
'entonces' => '1',  
'entre' => '1',  
'er' => '1',  
'era' => '1',  
'eramos' => '1',  
'eran' => '1',  
'eras' => '1',  
'eres' => '1',  
'es' => '1',  
'essai' => '1',  
'est' => '1',  
'esta' => '1',  
'estaba' => '1',  
'estado' => '1',  
'estais' => '1',  
'estamos' => '1',  
'estan' => '1',  
'estoy' => '1',  
'et' => '1',  
'eu' => '1',  
'euer' => '1',  
'eure' => '1',  
'even' => '1',  
'fait' => '1',  
'faites' => '1',  
'fare' => '1',  
'few' => '1',  
'fin' => '1',  
'fine' => '1',  
'fino' => '1',  
'fois' => '1',  
'font' => '1',  
'for' => '1',  
'force' => '1',  
'fra' => '1',  
'from' => '1',  
'fue' => '1',  
'fueron' => '1',  
'fui' => '1',  
'fuimos' => '1',  
'further' => '1',  
'für' => '1',  
'gaan' => '1',  
'gebruiken' => '1',  
'geen' => '1',  
'gente' => '1',  
'geven' => '1',  
'giu' => '1',  
'goed' => '1',  
'groot' => '1',  
'gueno' => '1',  
'ha' => '1',  
'haar' => '1',  
'hace' => '1',  
'haceis' => '1',  
'hacemos' => '1',  
'hacen' => '1',  
'hacer' => '1',  
'haces' => '1',  
'had' => '1',  
'hadn\'t' => '1',  
'hago' => '1',  
'hai' => '1',
```

```
'hanno' => '1',  
'has' => '1',  
'hasn\'t' => '1',  
'hatte' => '1',  
'hatten' => '1',  
'hattest' => '1',  
'hattet' => '1',  
'haut' => '1',  
'have' => '1',  
'haven\'t' => '1',  
'having' => '1',  
'he' => '1',  
'he\'d' => '1',  
'he\'ll' => '1',  
'he\'s' => '1',  
'hebben' => '1',  
'heel' => '1',  
'hem' => '1',  
'her' => '1',  
'here' => '1',  
'here\'s' => '1',  
'hers' => '1',  
'herself' => '1',  
'het' => '1',  
'hier' => '1',  
'hij' => '1',  
'him' => '1',  
'himself' => '1',  
'hinter' => '1',  
'his' => '1',  
'ho' => '1',  
'hoe' => '1',  
'horen' => '1',  
'hors' => '1',  
'houden' => '1',  
'how' => '1',  
'how\'s' => '1',  
'huis' => '1',  
'hun' => '1',  
'i' => '1',  
'i\'d' => '1',  
'i\'ll' => '1',  
'i\'m' => '1',  
'i\'ve' => '1',  
'ich' => '1',  
'ici' => '1',  
'iets' => '1',  
'if' => '1',  
'ihr' => '1',  
'ihre' => '1',  
'il' => '1',  
'ils' => '1',  
'im' => '1',  
'in' => '1',  
'incluso' => '1',  
'indietro' => '1',  
'intenta' => '1',  
'intentaís' => '1',  
'intentamos' => '1',  
'intentan' => '1',  
'intentar' => '1',  
'intentas' => '1',  
'intento' => '1',  
'into' => '1',  
'invece' => '1',  
'io' => '1',  
'ir' => '1',  
'is' => '1',  
'isn\'t' => '1',  
'ist' => '1',  
'it' => '1',  
'it\'s' => '1',
```

```
'its' => '1',  
'itself' => '1',  
'ja' => '1',  
'jaar' => '1',  
'je' => '1',  
'jede' => '1',  
'jedem' => '1',  
'jeden' => '1',  
'jeder' => '1',  
'jedes' => '1',  
'jener' => '1',  
'jenes' => '1',  
'jetzt' => '1',  
'jij' => '1',  
'jou' => '1',  
'jullie' => '1',  
'juste' => '1',  
'kann' => '1',  
'kannst' => '1',  
'keer' => '1',  
'kijken' => '1',  
'kind' => '1',  
'komen' => '1',  
'krijgen' => '1',  
'kunnen' => '1',  
'können' => '1',  
'könnt' => '1',  
'la' => '1',  
'laat' => '1',  
'land' => '1',  
'lang' => '1',  
'largo' => '1',  
'las' => '1',  
'laten' => '1',  
'lavoro' => '1',  
'le' => '1',  
'lei' => '1',  
'les' => '1',  
'let\'s' => '1',  
'leur' => '1',  
'lezen' => '1',  
'liggen' => '1',  
'lo' => '1',  
'lopen' => '1',  
'loro' => '1',  
'los' => '1',  
'lui' => '1',  
'lungo' => '1',  
'là' => '1',  
'ma' => '1',  
'maar' => '1',  
'machen' => '1',  
'maintenant' => '1',  
'mais' => '1',  
'maken' => '1',  
'man' => '1',  
'me' => '1',  
'mee' => '1',  
'meglio' => '1',  
'mein' => '1',  
'meine' => '1',  
'mens' => '1',  
'mes' => '1',  
'met' => '1',  
'mientras' => '1',  
'mijn' => '1',  
'mine' => '1',  
'mio' => '1',  
'mit' => '1',  
'modo' => '1',  
'moeder' => '1',  
'moeten' => '1',
```



```
'mogen' => '1',  
'moins' => '1',  
'molta' => '1',  
'molte' => '1',  
'molto' => '1',  
'mon' => '1',  
'more' => '1',  
'most' => '1',  
'mot' => '1',  
'muchos' => '1',  
'musst' => '1',  
'mustn\'t' => '1',  
'muy' => '1',  
'muß' => '1',  
'mußt' => '1',  
'my' => '1',  
'myself' => '1',  
'même' => '1',  
'müssen' => '1',  
'müßt' => '1',  
'na' => '1',  
'naar' => '1',  
'nach' => '1',  
'nachdem' => '1',  
'nee' => '1',  
'nei' => '1',  
'nein' => '1',  
'nella' => '1',  
'net' => '1',  
'ni' => '1',  
'nicht' => '1',  
'niet' => '1',  
'nieuw' => '1',  
'no' => '1',  
'nog' => '1',  
'noi' => '1',  
'nome' => '1',  
'nommés' => '1',  
'nor' => '1',  
'nos' => '1',  
'nosotros' => '1',  
'nostro' => '1',  
'not' => '1',  
'notre' => '1',  
'nou' => '1',  
'nous' => '1',  
'nouveaux' => '1',  
'nove' => '1',  
'nu' => '1',  
'nun' => '1',  
'nuovi' => '1',  
'nuovo' => '1',  
'o' => '1',  
'oder' => '1',  
'of' => '1',  
'off' => '1',  
'oltre' => '1',  
'om' => '1',  
'omdat' => '1',  
'on' => '1',  
'once' => '1',  
'only' => '1',  
'ons' => '1',  
'ook' => '1',  
'op' => '1',  
'or' => '1',  
'ora' => '1',  
'other' => '1',  
'otro' => '1',  
'otto' => '1',  
'ou' => '1',  
'ought' => '1',
```

```
'our' => '1',  
'ours' => '1',  
'ourselves' => '1',  
'out' => '1',  
'over' => '1',  
'own' => '1',  
'où' => '1',  
'par' => '1',  
'para' => '1',  
'parce' => '1',  
'parole' => '1',  
'pas' => '1',  
'peggio' => '1',  
'pero' => '1',  
'persone' => '1',  
'personnes' => '1',  
'peu' => '1',  
'peut' => '1',  
'piu' => '1',  
'pièce' => '1',  
'plupart' => '1',  
'poco' => '1',  
'podeis' => '1',  
'podemos' => '1',  
'poder' => '1',  
'podria' => '1',  
'podriais' => '1',  
'podriamos' => '1',  
'podrian' => '1',  
'podrias' => '1',  
'por' => '1',  
'por qué' => '1',  
'porque' => '1',  
'pour' => '1',  
'pourquoi' => '1',  
'primero' => '1',  
'primo' => '1',  
'promesso' => '1',  
'puede' => '1',  
'pueden' => '1',  
'puedo' => '1',  
'qua' => '1',  
'quand' => '1',  
'quarto' => '1',  
'quasi' => '1',  
'quattro' => '1',  
'que' => '1',  
'quel' => '1',  
'quelle' => '1',  
'quelles' => '1',  
'quello' => '1',  
'quels' => '1',  
'questo' => '1',  
'qui' => '1',  
'quien' => '1',  
'quindi' => '1',  
'quinto' => '1',  
'rispetto' => '1',  
'roepen' => '1',  
'sa' => '1',  
'sabe' => '1',  
'sabeis' => '1',  
'sabemos' => '1',  
'saben' => '1',  
'saber' => '1',  
'sabes' => '1',  
'same' => '1',  
'sans' => '1',  
'sara' => '1',  
'schrijven' => '1',  
'secondo' => '1',  
'sei' => '1',
```

```
'seid' => '1',  
'sein' => '1',  
'seine' => '1',  
'sembra' => '1',  
'sembrava' => '1',  
'senza' => '1',  
'ser' => '1',  
'ses' => '1',  
'sette' => '1',  
'seulement' => '1',  
'shan\t' => '1',  
'she' => '1',  
'she\d' => '1',  
'she\ll' => '1',  
'she\s' => '1',  
'should' => '1',  
'shouldn\t' => '1',  
'si' => '1',  
'sia' => '1',  
'siamo' => '1',  
'sich' => '1',  
'sie' => '1',  
'sien' => '1',  
'siendo' => '1',  
'siete' => '1',  
'sin' => '1',  
'sind' => '1',  
'so' => '1',  
'sobre' => '1',  
'sois' => '1',  
'solamente' => '1',  
'soll' => '1',  
'sollen' => '1',  
'sollst' => '1',  
'sollt' => '1',  
'solo' => '1',  
'some' => '1',  
'somos' => '1',  
'son' => '1',  
'sono' => '1',  
'sonst' => '1',  
'sont' => '1',  
'sopra' => '1',  
'soprattutto' => '1',  
'sotto' => '1',  
'sous' => '1',  
'soweit' => '1',  
'sowie' => '1',  
'soy' => '1',  
'soyez' => '1',  
'staan' => '1',  
'stati' => '1',  
'stato' => '1',  
'stesso' => '1',  
'su' => '1',  
'subito' => '1',  
'such' => '1',  
'sujet' => '1',  
'sul' => '1',  
'sulla' => '1',  
'sur' => '1',  
'sus' => '1',  
'ta' => '1',  
'también' => '1',  
'tandis' => '1',  
'tanto' => '1',  
'te' => '1',  
'tegen' => '1',  
'tekst' => '1',  
'tellement' => '1',  
'tels' => '1',  
'tempo' => '1',
```

```
'teneis' => '1',
'tenemos' => '1',
'tener' => '1',
'tengo' => '1',
'terzo' => '1',
'tes' => '1',
'than' => '1',
'that' => '1',
'that\'s' => '1',
'the' => '1',
'their' => '1',
'theirs' => '1',
'them' => '1',
'themselves' => '1',
'then' => '1',
'there' => '1',
'there\'s' => '1',
'these' => '1',
'they' => '1',
'they\'d' => '1',
'they\'ll' => '1',
'they\'re' => '1',
'they\'ve' => '1',
'this' => '1',
'those' => '1',
'through' => '1',
'tiempo' => '1',
'tiene' => '1',
'tienen' => '1',
'tijd' => '1',
'to' => '1',
'toch' => '1',
'todo' => '1',
'ton' => '1',
'too' => '1',
'tot' => '1',
'tous' => '1',
'tout' => '1',
'tra' => '1',
'trabaja' => '1',
'trabajais' => '1',
'trabajamos' => '1',
'trabajan' => '1',
'trabajar' => '1',
'trabajas' => '1',
'trabajo' => '1',
'tras' => '1',
'tre' => '1',
'triplo' => '1',
'trop' => '1',
'très' => '1',
'tu' => '1',
'tuyo' => '1',
'twee' => '1',
'u' => '1',
'uit' => '1',
'ultimo' => '1',
'un' => '1',
'una' => '1',
'unas' => '1',
'und' => '1',
'under' => '1',
'uno' => '1',
'unos' => '1',
'unser' => '1',
'unserè' => '1',
'unter' => '1',
'until' => '1',
'up' => '1',
'usa' => '1',
'usais' => '1',
'usamos' => '1',
```

```
'usan' => '1',  
'usar' => '1',  
'usas' => '1',  
'uso' => '1',  
'va' => '1',  
'vader' => '1',  
'vai' => '1',  
'vais' => '1',  
'valeur' => '1',  
'valor' => '1',  
'vamos' => '1',  
'van' => '1',  
'vaya' => '1',  
'veel' => '1',  
'verdad' => '1',  
'verdadera' => '1',  
'verdadero' => '1',  
'vertellen' => '1',  
'very' => '1',  
'vinden' => '1',  
'voi' => '1',  
'voie' => '1',  
'voient' => '1',  
'volte' => '1',  
'vom' => '1',  
'von' => '1',  
'vont' => '1',  
'voor' => '1',  
'vor' => '1',  
'vosotras' => '1',  
'vosotros' => '1',  
'vostro' => '1',  
'votre' => '1',  
'vous' => '1',  
'voy' => '1',  
'vragen' => '1',  
'vu' => '1',  
'waar' => '1',  
'waarom' => '1',  
'wann' => '1',  
'want' => '1',  
'warum' => '1',  
'was' => '1',  
'wasn\'t' => '1',  
'wat' => '1',  
'we' => '1',  
'we\'d' => '1',  
'we\'ll' => '1',  
'we\'re' => '1',  
'we\'ve' => '1',  
'weer' => '1',  
'weiter' => '1',  
'weitere' => '1',  
'wel' => '1',  
'welk' => '1',  
'wenn' => '1',  
'wer' => '1',  
'werde' => '1',  
'werden' => '1',  
'werdet' => '1',  
'were' => '1',  
'weren\'t' => '1',  
'weshalb' => '1',  
'weten' => '1',  
'what' => '1',  
'what\'s' => '1',  
'when' => '1',  
'when\'s' => '1',  
'where' => '1',  
'where\'s' => '1',  
'which' => '1',  
'while' => '1',
```

```
'who' => '1',
'who\'s' => '1',
'whom' => '1',
'why' => '1',
'why\'s' => '1',
'wie' => '1',
'wieder' => '1',
'wieso' => '1',
'willen' => '1',
'wir' => '1',
'wird' => '1',
'wirst' => '1',
'with' => '1',
'wo' => '1',
'woher' => '1',
'wohin' => '1',
'won\'t' => '1',
'woord' => '1',
'worden' => '1',
'would' => '1',
'wouldn\'t' => '1',
'yo' => '1',
'you' => '1',
'you\'d' => '1',
'you\'ll' => '1',
'you\'re' => '1',
'you\'ve' => '1',
'your' => '1',
'yours' => '1',
'yourself' => '1',
'yourselves' => '1',
'ze' => '1',
'zeggen' => '1',
'zetten' => '1',
'zich' => '1',
'zien' => '1',
'zijn' => '1',
'zin' => '1',
'zitten' => '1',
'zo' => '1',
'zu' => '1',
'zullen' => '1',
'zum' => '1',
'zur' => '1',
'ça' => '1',
'étaient' => '1',
'état' => '1',
'étions' => '1',
'été' => '1',
'être' => '1',
'über' => '1'
};
```

### 6.3.6. Ticket::EventModulePost###98-ArticleSearchIndex

Description:	Builds an article index right after the article's creation.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::FulltextSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'98-ArticleSearchIndex'} = {   'Event' =&gt; '(ArticleCreate ArticleUpdate)',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::ArticleSearchIndex' };</pre>

## 6.4. Core::**LinkObject**

### 6.4.1. **LinkObject::PossibleLink###0200**

Description:	Links 2 tickets with a "Normal" type link.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LinkObject::PossibleLink'}-&gt;{'0200'} = {   'Object1' =&gt; 'Ticket',   'Object2' =&gt; 'Ticket',   'Type' =&gt; 'Normal' };</pre>

### 6.4.2. **LinkObject::PossibleLink###0201**

Description:	Links 2 tickets with a "ParentChild" type link.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LinkObject::PossibleLink'}-&gt;{'0201'} = {   'Object1' =&gt; 'Ticket',   'Object2' =&gt; 'Ticket',   'Type' =&gt; 'ParentChild' };</pre>

### 6.4.3. **LinkObject::IgnoreLinkedTicketStateTypes**

Description:	Defines, which tickets of which ticket state types should not be listed in linked ticket lists.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'LinkObject::IgnoreLinkedTicketStateTypes'} = [   'merged',   'removed' ];</pre>

## 6.5. Core::**PostMaster**

### 6.5.1. **PostmasterMaxEmails**

Description:	Maximal auto email responses to own email-address a day (Loop-Protection).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterMaxEmails'} = '40';</code>
-----------------	---

## 6.5.2. PostMasterMaxEmailSize

Description:	Maximal size in KBytes for mails that can be fetched via POP3/POP3S/IMAP/IMAPS (KBytes).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostMasterMaxEmailSize'} = '16384';</code>

## 6.5.3. PostMasterReconnectMessage

Description:	The "bin/PostMasterMailAccount.pl" will reconnect to POP3/POP3S/IMAP/IMAPS host after the specified count of messages.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostMasterReconnectMessage'} = '20';</code>

## 6.5.4. LoopProtectionModule

Description:	Default loop protection module.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'LoopProtectionModule'} = 'Kernel::System::PostMaster::LoopProtection::DB';</code>

## 6.5.5. LoopProtectionLog

Description:	Path for the log file (it only applies if "FS" was selected for LoopProtectionModule and it is mandatory).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'LoopProtectionLog'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/var/log/LoopProtection';</code>

## 6.5.6. PostmasterAutoHTML2Text

Description:	Converts HTML mails into text messages.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster



Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterAutoHTML2Text'} = '1';</code>

### 6.5.7. PostmasterFollowUpSearchInReferences

Description:	Executes follow up checks on In-Reply-To or References headers for mails that don't have a ticket number in the subject.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterFollowUpSearchInReferences'} = '0';</code>

### 6.5.8. PostmasterFollowUpSearchInBody

Description:	Executes follow up mail body checks in mails that don't have a ticket number in the subject.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterFollowUpSearchInBody'} = '0';</code>

### 6.5.9. PostmasterFollowUpSearchInAttachment

Description:	Executes follow up mail attachments checks in mails that don't have a ticket number in the subject.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterFollowUpSearchInAttachment'} = '0';</code>

### 6.5.10. PostmasterFollowUpSearchInRaw

Description:	Executes follow up plain/raw mail checks in mails that don't have a ticket number in the subject.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterFollowUpSearchInRaw'} = '0';</code>

### 6.5.11. PostmasterUserID

Description:	Specifies user id of the postmaster data base.
Group:	Ticket

SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterUserID'} = '1';</code>

### 6.5.12. PostmasterDefaultQueue

Description:	Defines the postmaster default queue.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterDefaultQueue'} = 'Raw';</code>

### 6.5.13. PostmasterDefaultPriority

Description:	Defines the default priority of new tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterDefaultPriority'} = '3 normal';</code>

### 6.5.14. PostmasterDefaultState

Description:	Defines the default state of new tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterDefaultState'} = 'new';</code>

### 6.5.15. PostmasterFollowUpState

Description:	Defines the state of a ticket if it gets a follow-up.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterFollowUpState'} = 'open';</code>

### 6.5.16. PostmasterFollowUpStateClosed

Description:	Defines the state of a ticket if it gets a follow-up and the ticket was already closed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterFollowUpStateClosed'} = 'open';</code>

### 6.5.17.

## PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner

Description:	Sends agent follow-up notification only to the owner, if a ticket is unlocked (the default is to send the notification to all agents).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner'} = '0';</code>

### 6.5.18. PostmasterHeaderFieldCount

Description:	Defines the number of header fields in frontend modules for add and update postmaster filters. It can be up to 99 fields.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterHeaderFieldCount'} = '12';</code>

### 6.5.19. PostmasterX-Header

Description:	Defines all the X-headers that should be scanned.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostmasterX-Header'} = [     'From',     'To',     'Cc',     'Reply-To',     'ReplyTo',     'Subject',     'Message-ID',     'Message-Id',     'Resent-To',     'Resent-From',     'Precedence',     'Mailing-List',     'List-Id',     'List-Archive',     'Errors-To',     'References',     'In-Reply-To',     'Auto-Submitted',     'X-Loop',     'X-Spam-Flag',     'X-Spam-Level',     'X-Spam-Score',</code>

```
'X-Spam-Status',
'X-No-Loop',
'X-Priority',
'Importance',
'X-Mailer',
'User-Agent',
'Organization',
'X-Original-To',
'Delivered-To',
'Envelope-To',
'X-Envelope-To',
'Return-Path',
'X-OTRS-Owner',
'X-OTRS-OwnerID',
'X-OTRS-Responsible',
'X-OTRS-ResponsibleID',
'X-OTRS-Loop',
'X-OTRS-Priority',
'X-OTRS-Queue',
'X-OTRS-Lock',
'X-OTRS-Ignore',
'X-OTRS-State',
'X-OTRS-State-PendingTime',
'X-OTRS-Type',
'X-OTRS-Service',
'X-OTRS-SLA',
'X-OTRS-CustomerNo',
'X-OTRS-CustomerUser',
'X-OTRS-SenderType',
'X-OTRS-ArticleType',
'X-OTRS-FollowUp-Priority',
'X-OTRS-FollowUp-Queue',
'X-OTRS-FollowUp-Lock',
'X-OTRS-FollowUp-State',
'X-OTRS-FollowUp-State-PendingTime',
'X-OTRS-FollowUp-Type',
'X-OTRS-FollowUp-Service',
'X-OTRS-FollowUp-SLA',
'X-OTRS-FollowUp-SenderType',
'X-OTRS-FollowUp-ArticleType'
];
```

### 6.5.20. PostMaster::PreFilterModule###1-Match

Description:	Module to filter and manipulate incoming messages. Block/ignore all spam email with From: noreply@ address.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'1-Match'} = {   'Match' =&gt; {     'From' =&gt; 'noreply@'   },   'Module' =&gt; 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match',   'Set' =&gt; {     'X-OTRS-Ignore' =&gt; 'yes'   } };</pre>

### 6.5.21. PostMaster::PreFilterModule###2-Match

Description:	Module to filter and manipulate incoming messages. Get a 4 digit number to ticket free text, use regex in Match e. g. From => '(.+?)@.+?', and use () as [***] in Set =>.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'2-Match'} = {   'Match' =&gt; {     'Subject' =&gt; 'SomeNumber:(\\d\\d\\d\\d)'   },   'Module' =&gt; 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match',   'Set' =&gt; {     'X-OTRS-DynamicField-TicketFreeKey1' =&gt; 'SomeNumber',     'X-OTRS-DynamicField-TicketFreeText1' =&gt; '***'   } };</pre>

### 6.5.22. PostMaster::PreFilterModule###3-NewTicketReject

Description:	Blocks all the incoming emails that do not have a valid ticket number in subject with From: @example.com address.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'3-NewTicketReject'} = {   'Match' =&gt; {     'From' =&gt; '@example.com'   },   'Module' =&gt; 'Kernel::System::PostMaster::Filter::NewTicketReject',   'Set' =&gt; {     'X-OTRS-Ignore' =&gt; 'yes'   } };</pre>

### 6.5.23. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender

Description:	Defines the sender for rejected emails.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender'} = 'noreply@example.com';</pre>

### 6.5.24. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject

Description:	Defines the subject for rejected emails.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject'} = 'Email Rejected';</code>

### 6.5.25. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body

Description:	Defines the body text for rejected emails.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body'} = ' Dear Customer,  Unfortunately we could not detect a valid ticket number in your subject, so this email can\'t be processed.  Please create a new ticket via the customer panel.  Thanks for your help!  Your Helpdesk Team '; </pre>

### 6.5.26. PostMaster::PreFilterModule###4-CMD

Description:	CMD example setup. Ignores emails where external CMD returns some output on STDOUT (email will be piped into STDIN of some.bin).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'4-CMD'} = {   'CMD' =&gt; '/usr/bin/some.bin',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD',   'Set' =&gt; {     'X-OTRS-Ignore' =&gt; 'yes'   } }; </pre>

### 6.5.27. PostMaster::PreFilterModule###5-SpamAssassin

Description:	Spam Assassin example setup. Ignores emails that are marked with SpamAssassin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'5-SpamAssassin'} = {</code>

	<pre>'CMD' =&gt; '/usr/bin/spamassassin   grep -i "X-Spam-Status: yes"', 'Module' =&gt; 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD', 'Set' =&gt; {   'X-OTRS-Ignore' =&gt; 'yes' } };</pre>
--	---

### 6.5.28. PostMaster::PreFilterModule###6-SpamAssassin

Description:	Spam Assassin example setup. Moves marked mails to spam queue.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'6-SpamAssassin'} = {   'CMD' =&gt; '/usr/bin/spamassassin   grep -i "X-Spam-Status: yes"',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD',   'Set' =&gt; {     'X-OTRS-Queue' =&gt; 'spam'   } };</pre>

### 6.5.29. PostMaster::PreFilterModule###000-MatchDBSource

Description:	Module to use database filter storage.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'000-MatchDBSource'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::System::PostMaster::Filter::MatchDBSource' };</pre>

### 6.5.30. PostMaster::PreCreateFilterModule###000-FollowUpArticleTypeCheck

Description:	Module to check if arrived emails should be marked as email-internal (because of original forwarded internal email). ArticleType and SenderType define the values for the arrived email/article.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreCreateFilterModule'}-&gt;{'000-FollowUpArticleTypeCheck'} = {   'ArticleType' =&gt; 'email-internal',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::PostMaster::Filter::FollowUpArticleTypeCheck',   'SenderType' =&gt; 'customer' };</pre>

### 6.5.31. PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition1

Description:	Recognize if a ticket is a follow up to an existing ticket using an external ticket number.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'000-ExternalTicketNumberRecognition1'} = {   'ArticleType' =&gt; 'note-report',   'DynamicFieldName' =&gt; 'Name_X',   'FromAddressRegExp' =&gt; '\\s*@example.com',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition',   'Name' =&gt; 'Some Description',   'NumberRegExp' =&gt; '\\s*Incident-(\\d.*)\\s*',   'SearchInBody' =&gt; '1',   'SearchInSubject' =&gt; '1',   'SenderType' =&gt; 'system',   'TicketStateTypes' =&gt; 'new;open' }; </pre>

### 6.5.32. PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition2

Description:	Recognize if a ticket is a follow up to an existing ticket using an external ticket number.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'000-ExternalTicketNumberRecognition2'} = {   'ArticleType' =&gt; 'note-report',   'DynamicFieldName' =&gt; 'Name_X',   'FromAddressRegExp' =&gt; '\\s*@example.com',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition',   'Name' =&gt; 'Some Description',   'NumberRegExp' =&gt; '\\s*Incident-(\\d.*)\\s*',   'SearchInBody' =&gt; '1',   'SearchInSubject' =&gt; '1',   'SenderType' =&gt; 'system',   'TicketStateTypes' =&gt; 'new;open' }; </pre>

### 6.5.33. PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition3

Description:	Recognize if a ticket is a follow up to an existing ticket using an external ticket number.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0



Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'000-ExternalTicketNumberRecognition3'} = {   'ArticleType' =&gt; 'note-report',   'DynamicFieldName' =&gt; 'Name_X',   'FromAddressRegExp' =&gt; '\\s*@example.com',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition',   'Name' =&gt; 'Some Description',   'NumberRegExp' =&gt; '\\s*Incident-(\\d.*)\\s*',   'SearchInBody' =&gt; '1',   'SearchInSubject' =&gt; '1',   'SenderType' =&gt; 'system',   'TicketStateTypes' =&gt; 'new;open' };</pre>

### 6.5.34. PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition4

Description:	Recognize if a ticket is a follow up to an existing ticket using an external ticket number.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PostMaster::PreFilterModule'}-&gt;{'000-ExternalTicketNumberRecognition4'} = {   'ArticleType' =&gt; 'note-report',   'DynamicFieldName' =&gt; 'Name_X',   'FromAddressRegExp' =&gt; '\\s*@example.com',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition',   'Name' =&gt; 'Some Description',   'NumberRegExp' =&gt; '\\s*Incident-(\\d.*)\\s*',   'SearchInBody' =&gt; '1',   'SearchInSubject' =&gt; '1',   'SenderType' =&gt; 'system',   'TicketStateTypes' =&gt; 'new;open' };</pre>

### 6.5.35. SendNoAutoResponseRegExp

Description:	If this regex matches, no message will be send by the autoresponder.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'SendNoAutoResponseRegExp'} = '(MAILER-DAEMON postmaster abuse)@.+?\\..+?';</pre>

### 6.5.36. AutoResponseForWebTickets

Description:	If this option is set to 'Yes', tickets created via the web interface, via Customers or Agents, will receive an autoresponse if configured. If this option is set to 'No', no autoresponses will be sent.
Group:	Ticket

SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AutoResponseForWebTickets'} = '1';</code>

## 6.6. Core::Queue

### 6.6.1. Queue::EventModulePost###130-UpdateQueue

Description:	Event module that performs an update statement on TicketIndex to rename the queue name there if needed and if StaticDB is actually used.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Queue
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Queue::EventModulePost'}-&gt;{'130-UpdateQueue'} = {        'Event' =&gt; 'QueueUpdate',        'Module' =&gt;        'Kernel::System::Queue::Event::TicketAcceleratorUpdate',        'Transaction' =&gt; '0'      };</code>

## 6.7. Core::Stats

### 6.7.1. Stats::DynamicObjectRegistration###Ticket

Description:	Module to generate ticket statistics.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::DynamicObjectRegistration'}-&gt;{'Ticket'} = {        'Module' =&gt; 'Kernel::System::Stats::Dynamic::Ticket'      };</code>

### 6.7.2. Stats::DynamicObjectRegistration###TicketList

Description:	Determines if the statistics module may generate ticket lists.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Stats::DynamicObjectRegistration'}-&gt;{'TicketList'} = {        'Module' =&gt; 'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketList'      };</code>

### 6.7.3. Stats::DynamicObjectRegistration###TicketAccountedTime

Description:	Module to generate accounted time ticket statistics.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::DynamicObjectRegistration'}-&gt;{'TicketAccountedTime'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketAccountedTime' };</pre>

#### 6.7.4.

### Stats::DynamicObjectRegistration###TicketSolutionResponseTime

Description:	Module to generate ticket solution and response time statistics.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Stats::DynamicObjectRegistration'}-&gt;{'TicketSolutionResponseTime'} = {   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketSolutionResponseTime' };</pre>

## 6.8. Core::Ticket

### 6.8.1. Ticket::Hook

Description:	The identifier for a ticket, e.g. Ticket#, Call#, MyTicket#. The default is Ticket#.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Hook'} = 'Ticket#';</pre>

### 6.8.2. Ticket::HookDivider

Description:	The divider between TicketHook and ticket number. E.g ': '.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::HookDivider'} = '';</pre>

### 6.8.3. Ticket::SubjectSize

Description:	Max size of the subjects in an email reply.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::SubjectSize'} = '100';</code>

### 6.8.4. Ticket::SubjectRe

Description:	The text at the beginning of the subject in an email reply, e.g. RE, AW, or AS.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::SubjectRe'} = 'Re';</code>

### 6.8.5. Ticket::SubjectFwd

Description:	The text at the beginning of the subject when an email is forwarded, e.g. FW, Fwd, or WG.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::SubjectFwd'} = 'Fwd';</code>

### 6.8.6. Ticket::SubjectFormat

Description:	The format of the subject. 'Left' means '[TicketHook#:12345] Some Subject', 'Right' means 'Some Subject [TicketHook#:12345]', 'None' means 'Some Subject' and no ticket number. In the last case you should enable PostmasterFollowupSearchInRaw or PostmasterFollowUpSearchInReferences to recognize followups based on email headers and/or body.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::SubjectFormat'} = 'Left';</code>

### 6.8.7. Ticket::MergeDynamicFields

Description:	A list of dynamic fields that are merged into the main ticket during a merge operation. Only dynamic fields that are empty in the main ticket will be set.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::MergeDynamicFields'} = [];</code>

### 6.8.8. Ticket::CustomQueue

Description:	Name of custom queue. The custom queue is a queue selection of your preferred queues and can be selected in the preferences settings.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::CustomQueue'} = 'My Queues';</code>

### 6.8.9. Ticket::CustomService

Description:	Name of custom service. The custom service is a service selection of your preferred services and can be selected in the preferences settings.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::CustomService'} = 'My Services';</code>

### 6.8.10. Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender

Description:	Ignore system sender article types (e. g. auto responses or email notifications) to be flagged as 'Unread Article' in AgentTicketZoom or expanded automatically in Large view screens.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender'} = '0';</code>

### 6.8.11. Ticket::ChangeOwnerToEveryone

Description:	Changes the owner of tickets to everyone (useful for ASP). Normally only agent with rw permissions in the queue of the ticket will be shown.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::ChangeOwnerToEveryone'} = '0';</code>

### 6.8.12. Ticket::Responsible

Description:	Enables ticket responsible feature, to keep track of a specific ticket.
Group:	Ticket

SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Responsible'} = '0';</code>

### 6.8.13. Ticket::ResponsibleAutoSet

Description:	Automatically sets the owner of a ticket as the responsible for it (if ticket responsible feature is enabled). This will only work by manually actions of the logged in user. It does not work for automated actions e.g. GenericAgent, Postmaster and GenericInterface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::ResponsibleAutoSet'} = '1';</code>

### 6.8.14. Ticket::Type

Description:	Allows defining new types for ticket (if ticket type feature is enabled).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Type'} = '0';</code>

### 6.8.15. Ticket::Service

Description:	Allows defining services and SLAs for tickets (e. g. email, desktop, network, ...), and escalation attributes for SLAs (if ticket service/SLA feature is enabled).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Service'} = '0';</code>

### 6.8.16. Ticket::Service::KeepChildren

Description:	Retains all services in listings even if they are children of invalid elements.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Service::KeepChildren'} = '0';</code>

### 6.8.17. Ticket::Service::Default::UnknownCustomer

Description:	Allows default services to be selected also for non existing customers.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Service::Default::UnknownCustomer'} = '0';</code>

### 6.8.18. Ticket::ArchiveSystem

Description:	Activates the ticket archive system to have a faster system by moving some tickets out of the daily scope. To search for these tickets, the archive flag has to be enabled in the ticket search.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::ArchiveSystem'} = '0';</code>

### 6.8.19. Ticket::ArchiveSystem::RemoveSeenFlags

Description:	Controls if the ticket and article seen flags are removed when a ticket is archived.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::ArchiveSystem::RemoveSeenFlags'} = '1';</code>

### 6.8.20. Ticket::ArchiveSystem::RemoveTicketWatchers

Description:	Removes the ticket watcher information when a ticket is archived.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::ArchiveSystem::RemoveTicketWatchers'} = '1';</code>

### 6.8.21. Ticket::CustomerArchiveSystem

Description:	Activates the ticket archive system search in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::CustomerArchiveSystem'} = '0';</code>
-----------------	--

## 6.8.22. Ticket::NumberGenerator

Description:	Selects the ticket number generator module. "AutoIncrement" increments the ticket number, the SystemID and the counter are used with SystemID.counter format (e.g. 1010138, 1010139). With "Date" the ticket numbers will be generated by the current date, the SystemID and the counter. The format looks like Year.Month.Day.SystemID.counter (e.g. 200206231010138, 200206231010139). With "DateChecksum" the counter will be appended as checksum to the string of date and SystemID. The checksum will be rotated on a daily basis. The format looks like Year.Month.Day.SystemID.Counter.CheckSum (e.g. 2002070110101520, 2002070110101535). "Random" generates randomized ticket numbers in the format "SystemID.Random" (e.g. 100057866352, 103745394596).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::NumberGenerator'} = 'Kernel::System::Ticket::Number::DateChecksum';</code>

## 6.8.23. Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID

Description:	Checks the SystemID in ticket number detection for follow-ups (use "No" if SystemID has been changed after using the system).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID'} = '1';</code>

## 6.8.24. Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize

Description:	Sets the minimal ticket counter size (if "AutoIncrement" was selected as TicketNumberGenerator). Default is 5, this means the counter starts from 10000.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize'} = '5';</code>

## 6.8.25.

### Ticket::NumberGenerator::Date::UseFormattedCounter

Description:	Enables the minimal ticket counter size (if "Date" was selected as TicketNumberGenerator).
--------------	--



Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::NumberGenerator::Date::UseFormattedCounter'} = '0';</code>

## 6.8.26. Ticket::CounterLog

Description:	Log file for the ticket counter.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::CounterLog'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/var/log/TicketCounter.log';</code>

## 6.8.27. Ticket::IndexModule

Description:	IndexAccelerator: to choose your backend TicketViewAccelerator module. "RuntimeDB" generates each queue view on the fly from ticket table (no performance problems up to approx. 60.000 tickets in total and 6.000 open tickets in the system). "StaticDB" is the most powerful module, it uses an extra ticket-index table that works like a view (recommended if more than 80.000 and 6.000 open tickets are stored in the system). Use the script "bin/otrs.RebuildTicketIndex.pl" for initial index update.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::IndexModule'} = 'Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::RuntimeDB';</code>

## 6.8.28. Ticket::StorageModule

Description:	Saves the attachments of articles. "DB" stores all data in the database (not recommended for storing big attachments). "FS" stores the data on the filesystem; this is faster but the webserver should run under the OTRS user. You can switch between the modules even on a system that is already in production without any loss of data. Note: Searching for attachment names is not supported when "FS" is used.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::StorageModule'} = 'Kernel::System::Ticket::ArticleStorageDB';</code>

## 6.8.29. Ticket::StorageModule::CheckAllBackends

Description:	Specifies whether all storage backends should be checked when looking for attachments. This is only required for installations where some attachments are in the file system, and others in the database.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::StorageModule::CheckAllBackends'} = '0';</code>

## 6.8.30. ArticleDir

Description:	Specifies the directory to store the data in, if "FS" was selected for TicketStorageModule.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'ArticleDir'} = '&lt;OTRS_CONFIG_Home&gt;/var/article';</code>

## 6.8.31. Ticket::EventModulePost###100-ArchiveRestore

Description:	Restores a ticket from the archive (only if the event is a state change, from closed to any open available state).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'100-ArchiveRestore'} = {        'Event' =&gt; 'TicketStateUpdate',        'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::ArchiveRestore'      };</code>

## 6.8.32. Ticket::EventModulePost###110-AcceleratorUpdate

Description:	Updates the ticket index accelerator.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'110-AcceleratorUpdate'} = {        'Event' =&gt; 'TicketStateUpdate TicketQueueUpdate TicketLockUpdate',        'Module' =&gt;        'Kernel::System::Ticket::Event::TicketAcceleratorUpdate'      };</code>

### 6.8.33. Ticket::EventModulePost###120-ForceOwnerResetOnMove

Description:	Resets and unlocks the owner of a ticket if it was moved to another queue.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'120-ForceOwnerResetOnMove'} = {   'Event' =&gt; 'TicketQueueUpdate',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceOwnerReset' };</pre>

### 6.8.34. Ticket::EventModulePost###130-ForceStateChangeOnLock

Description:	Forces to choose a different ticket state (from current) after lock action. Define the current state as key, and the next state after lock action as content.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'130-ForceStateChangeOnLock'} = {   'Event' =&gt; 'TicketLockUpdate',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceState',   'new' =&gt; 'open' };</pre>

### 6.8.35. Ticket::EventModulePost###140-ResponsibleAutoSet

Description:	Automatically sets the responsible of a ticket (if it is not set yet) after the first owner update.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'140-ResponsibleAutoSet'} = {   'Event' =&gt; 'TicketOwnerUpdate',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::ResponsibleAutoSet' };</pre>

### 6.8.36. Ticket::EventModulePost###150-TicketPendingTimeReset

Description:	Sets the PendingTime of a ticket to 0 if the state is changed to a non-pending state.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'150-TicketPendingTimeReset'} = {   'Event' =&gt; 'TicketStateUpdate',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::Event::TicketPendingTimeReset' };</pre>

### 6.8.37. Ticket::EventModulePost###500-NotificationEvent

Description:	Sends the notifications which are configured in the admin interface under "Notfication (Event)".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'500-NotificationEvent'} = {   'Event' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

### 6.8.38. Ticket::EventModulePost###900-EscalationIndex

Description:	Updates the ticket escalation index after a ticket attribute got updated.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'900-EscalationIndex'} = {   'Event' =&gt; 'TicketSLAUpdate TicketQueueUpdate TicketStateUpdate  TicketCreate ArticleCreate',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketEscalationIndex' };</pre>

### 6.8.39. Ticket::EventModulePost###900-EscalationStopEvents

Description:	Ticket event module that triggers the escalation stop events.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'900-EscalationStopEvents'} = {   {</pre>

	<pre>'Event' =&gt; 'TicketSLAUpdate TicketQueueUpdate TicketStateUpdate  ArticleCreate', 'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::TriggerEscalationStopEvents' };</pre>
--	---

## 6.8.40. Ticket::EventModulePost###910-ForceUnlockOnMove

Description:	Forces to unlock tickets after being moved to another queue.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'910-ForceUnlockOnMove'} = { 'Event' =&gt; 'TicketQueueUpdate', 'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceUnlock' };</pre>

## 6.8.41. Ticket::EventModulePost###920-TicketArticleNewMessageUpdate

Description:	Update Ticket "Seen" flag if every article got seen or a new Article got created.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'920- TicketArticleNewMessageUpdate'} = { 'Event' =&gt; 'ArticleCreate ArticleFlagSet', 'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketNewMessageUpdate' };</pre>

## 6.8.42. DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping

Description:	Define a mapping between variables of the customer user data (keys) and dynamic fields of a ticket (values). The purpose is to store customer user data in ticket dynamic fields. The dynamic fields must be present in the system and should be enabled for AgentTicketFreeText, so that they can be set/updated manually by the agent. They mustn't be enabled for AgentTicketPhone, AgentTicketEmail and AgentTicketCustomer. If they were, they would have precedence over the automatically set values. To use this mapping, you have to also activate the next setting below.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping'} = { 'UserFirstname' =&gt; 'CustomerFirstname' };</pre>

### 6.8.43. Ticket::EventModulePost###930-DynamicFieldFromCustomerUser

Description:	This event module stores attributes from CustomerUser as DynamicFields tickets. Please see the setting above for how to configure the mapping.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'930-DynamicFieldFromCustomerUser'} = {   'Event' =&gt; '(TicketCreate TicketCustomerUpdate)',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::Event::DynamicFieldFromCustomerUser' };</pre>

### 6.8.44. Ticket::CustomModule###001-CustomModule

Description:	Overloads (redefines) existing functions in Kernel::System::Ticket. Used to easily add customizations.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::CustomModule'}-&gt;{'001-CustomModule'} =   'Kernel::System::Ticket::Custom';</pre>

### 6.8.45. Ticket::ViewableSenderTypes

Description:	Defines the default viewable sender types of a ticket (default: customer).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::ViewableSenderTypes'} = [   '\customer\' ];</pre>

### 6.8.46. Ticket::ViewableLocks

Description:	Defines the viewable locks of a ticket. NOTE: When you change this setting, make sure to delete the cache in order to use the new value. Default: unlock, tmp_lock.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::ViewableLocks'} = [</pre>

	<pre>'\unlock\'', '\tmp_lock\' ];</pre>
--	---

### 6.8.47. Ticket::**ViewableStateType**

Description:	Defines the valid state types for a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::<b>ViewableStateType</b>'} = [   'new',   'open',   'pending reminder',   'pending auto' ];</pre>

### 6.8.48. Ticket::**UnlockStateType**

Description:	Defines the valid states for unlocked tickets. To unlock tickets the script "bin/otrs.UnlockTickets.pl" can be used.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::<b>UnlockStateType</b>'} = [   'new',   'open' ];</pre>

### 6.8.49. Ticket::**PendingNotificationOnlyToOwner**

Description:	Sends reminder notifications of unlocked ticket after reaching the reminder date (only sent to ticket owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::<b>PendingNotificationOnlyToOwner</b>'} = '0';</pre>

### 6.8.50. Ticket::**PendingNotificationNotToResponsible**

Description:	Disables sending reminder notifications to the responsible agent of a ticket (Ticket:: <b>Responsible</b> needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::<b>PendingNotificationNotToResponsible</b>'} = '0';</pre>

### 6.8.51. Ticket::**PendingReminderStateType**

Description:	Defines the state type of the reminder for pending tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::PendingReminderStateType'} = [   'pending reminder' ];</pre>

### 6.8.52. Ticket::**PendingAutoStateType**

Description:	Determines the possible states for pending tickets that changed state after reaching time limit.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::PendingAutoStateType'} = [   'pending auto' ];</pre>

### 6.8.53. Ticket::**StateAfterPending**

Description:	Defines which states should be set automatically (Content), after the pending time of state (Key) has been reached.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::StateAfterPending'} = {   'pending auto close+' =&gt; 'closed successful',   'pending auto close-' =&gt; 'closed unsuccessful' };</pre>

### 6.8.54. System::**Permission**

Description:	Standard available permissions for agents within the application. If more permissions are needed, they can be entered here. Permissions must be defined to be effective. Some other good permissions have also been provided built-in: note, close, pending, customer, freetext, move, compose, responsible, forward, and bounce. Make sure that "rw" is always the last registered permission.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'System::Permission'} = [   'ro',</pre>



	<pre>'move_into', 'create', 'note', 'owner', 'priority', 'rw' ];</pre>
--	--

### 6.8.55. Ticket::Permission###1-OwnerCheck

Description:	Module to check the owner of a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Permission'}-&gt;{'1-OwnerCheck'} = {   'Granted' =&gt; '1',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Permission::OwnerCheck',   'Required' =&gt; '0' };</pre>

### 6.8.56. Ticket::Permission###2-ResponsibleCheck

Description:	Module to check the agent responsible of a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Permission'}-&gt;{'2-ResponsibleCheck'} = {   'Granted' =&gt; '1',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::Permission::ResponsibleCheck',   'Required' =&gt; '0' };</pre>

### 6.8.57. Ticket::Permission###3-GroupCheck

Description:	Module to check if a user is in a special group. Access is granted, if the user is in the specified group and has ro and rw permissions.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Permission'}-&gt;{'3-GroupCheck'} = {   'Granted' =&gt; '1',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Permission::GroupCheck',   'Required' =&gt; '0' };</pre>

### 6.8.58. Ticket::Permission###4-WatcherCheck

Description:	Module to check the watcher agents of a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Permission'}-&gt;{'4-WatcherCheck'} = {   'Granted' =&gt; '1',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Permission::WatcherCheck',   'Required' =&gt; '0' };</pre>

### 6.8.59. CustomerTicket::Permission###1-GroupCheck

Description:	Module to check the group permissions for the access to customer tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerTicket::Permission'}-&gt;{'1-GroupCheck'} = {   'Granted' =&gt; '0',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::GroupCheck',   'Required' =&gt; '1' };</pre>

### 6.8.60. CustomerTicket::Permission###2-CustomerUserIDCheck

Description:	Grants access, if the customer ID of the ticket matches the customer user's ID and the customer user has group permissions on the queue the ticket is in.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerTicket::Permission'}-&gt;{'2-CustomerUserIDCheck'} = {   'Granted' =&gt; '1',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerUserIDCheck',   'Required' =&gt; '0' };</pre>

### 6.8.61. CustomerTicket::Permission###3-CustomerIDCheck

Description:	Module to check customer permissions.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerTicket::Permission'}-&gt;{'3-CustomerIDCheck'} = {   'Granted' =&gt; '1',   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerIDCheck',   'Required' =&gt; '0' };</pre>

```
};
```

### 6.8.62. Ticket::DefineEmailFrom

Description:	Defines how the From field from the emails (sent from answers and email tickets) should look like.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::DefineEmailFrom'} = 'SystemAddressName';</code>

### 6.8.63. Ticket::DefineEmailFromSeparator

Description:	Defines the separator between the agents real name and the given queue email address.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::DefineEmailFromSeparator'} = 'via';</code>

### 6.8.64. CustomerNotifyJustToRealCustomer

Description:	Sends customer notifications just to the mapped customer.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerNotifyJustToRealCustomer'} = '0';</code>

### 6.8.65. AgentSelfNotifyOnAction

Description:	Specifies if an agent should receive email notification of his own actions.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'AgentSelfNotifyOnAction'} = '0';</code>

### 6.8.66. Ticket::EventModulePost###900-GenericAgent

Description:	Event module registration. For more performance you can define a trigger event (e. g. Event => TicketCreate).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'900-GenericAgent'} = {   'Event' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::System::Ticket::Event::GenericAgent',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

### 6.8.67. Ticket::GenericAgentRunLimit

Description:	Set the limit of tickets that will be executed on a single genericagent job execution.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::GenericAgentRunLimit'} = '4000';</pre>

### 6.8.68. Ticket::UnlockOnAway

Description:	Unlock tickets whenever a note is added and the owner is out of office.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::UnLockOnAway'} = '0';</pre>

### 6.8.69. Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers

Description:	Include unknown customers in ticket filter.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers'} = '0';</pre>

### 6.8.70. StandardTemplate::Types

Description:	Defines the list of types for templates.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'StandardTemplate::Types'} = {   'Answer' =&gt; 'Answer',   'Create' =&gt; 'Create',   'Email' =&gt; 'Email',   'Forward' =&gt; 'Forward',   'Note' =&gt; 'Note',   'PhoneCall' =&gt; 'Phone call' };</pre>

## 6.9. Core::TicketACL

### 6.9.1. Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module

Description:	ACL module that allows closing parent tickets only if all its children are already closed ("State" shows which states are not available for the parent ticket until all child tickets are closed).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Acl::Module'}-&gt;{'1-Ticket::Acl::Module'} = {   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::Acl::CloseParentAfterClosedChilds',   'State' =&gt; [     'closed successful',     'closed unsuccessful'   ] };</pre>

### 6.9.2. TicketACL::Default::Action

Description:	Default ACL values for ticket actions.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TicketACL::Default::Action'} = {};</pre>

### 6.9.3. ACLKeysLevel1Match

Description:	Defines which items are available in first level of the ACL structure.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ACLKeysLevel1Match'} = {   'Properties' =&gt; 'Properties',   'PropertiesDatabase' =&gt; 'PropertiesDatabase' };</pre>

### 6.9.4. ACLKeysLevel1Change

Description:	Defines which items are available in first level of the ACL structure.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ACLKeysLevel1Change'} = {   'Possible' =&gt; 'Possible',   'PossibleAdd' =&gt; 'PossibleAdd', };</pre>

	<pre>'PossibleNot' =&gt; 'PossibleNot' };</pre>
--	---

### 6.9.5. ACLKeysLevel2::Possible

Description:	Defines which items are available in second level of the ACL structure.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ACLKeysLevel2::Possible'} = {   'Action' =&gt; 'Action',   'ActivityDialog' =&gt; 'ActivityDialog',   'Process' =&gt; 'Process',   'Ticket' =&gt; 'Ticket' };</pre>

### 6.9.6. ACLKeysLevel2::PossibleAdd

Description:	Defines which items are available in second level of the ACL structure.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ACLKeysLevel2::PossibleAdd'} = {   'Action' =&gt; 'Action',   'ActivityDialog' =&gt; 'ActivityDialog',   'Process' =&gt; 'Process',   'Ticket' =&gt; 'Ticket' };</pre>

### 6.9.7. ACLKeysLevel2::PossibleNot

Description:	Defines which items are available in second level of the ACL structure.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ACLKeysLevel2::PossibleNot'} = {   'Action' =&gt; 'Action',   'ActivityDialog' =&gt; 'ActivityDialog',   'Process' =&gt; 'Process',   'Ticket' =&gt; 'Ticket' };</pre>

### 6.9.8. ACLKeysLevel2::Properties

Description:	Defines which items are available in second level of the ACL structure.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ACLKeysLevel2::Properties'} = {   'CustomerUser' =&gt; 'CustomerUser',   'DynamicField' =&gt; 'DynamicField',   'Frontend' =&gt; 'Frontend',   'Owner' =&gt; 'Owner',   'Priority' =&gt; 'Priority',   'Process' =&gt; 'Process',   'Queue' =&gt; 'Queue',   'Responsible' =&gt; 'Responsible',   'SLA' =&gt; 'SLA',   'Service' =&gt; 'Service',   'State' =&gt; 'State',   'Ticket' =&gt; 'Ticket',   'Type' =&gt; 'Type',   'User' =&gt; 'User' };</pre>

### 6.9.9. ACLKeysLevel2::PropertiesDatabase

Description:	Defines which items are available in second level of the ACL structure.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ACLKeysLevel2::PropertiesDatabase'} = {   'CustomerUser' =&gt; 'CustomerUser',   'DynamicField' =&gt; 'DynamicField',   'Owner' =&gt; 'Owner',   'Priority' =&gt; 'Priority',   'Process' =&gt; 'Process',   'Queue' =&gt; 'Queue',   'Responsible' =&gt; 'Responsible',   'SLA' =&gt; 'SLA',   'Service' =&gt; 'Service',   'State' =&gt; 'State',   'Ticket' =&gt; 'Ticket',   'Type' =&gt; 'Type',   'User' =&gt; 'User' };</pre>

### 6.9.10. ACLKeysLevel3::Actions###100-Default

Description:	Defines which items are available for 'Action' in third level of the ACL structure.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ACLKeysLevel3::Actions'}-&gt;{'100-Default'} = [   'AgentTicketBounce',   'AgentTicketClose',   'AgentTicketCompose',   'AgentTicketCustomer',   'AgentTicketForward',   'AgentTicketEmailOutbound',   'AgentTicketFreeText',   'AgentTicketHistory',</pre>

	<pre>'AgentTicketLink', 'AgentTicketLock', 'AgentTicketMerge', 'AgentTicketMove', 'AgentTicketNote', 'AgentTicketOwner', 'AgentTicketPending', 'AgentTicketPhone', 'AgentTicketPhoneInbound', 'AgentTicketPhoneOutbound', 'AgentTicketPlain', 'AgentTicketPrint', 'AgentTicketPriority', 'AgentTicketProcess', 'AgentTicketResponsible', 'AgentTicketSearch', 'AgentTicketWatcher', 'AgentTicketZoom', 'AgentLinkObject', 'CustomerTicketProcess' ];</pre>
--	--

### 6.9.11. ACL::CacheTTL

Description:	Cache time in seconds for the DB ACL backend.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'ACL::CacheTTL'} = '3600';</code>

### 6.9.12. TicketACL::Debug::Enabled

Description:	If enabled debugging information for ACLs is logged.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TicketACL::Debug::Enabled'} = '0';</code>

### 6.9.13. TicketACL::Debug::LogPriority

Description:	Defines the priority in which the information is logged and presented.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'TicketACL::Debug::LogPriority'} = 'debug';</code>

### 6.9.14. TicketACL::Debug::Filter###00-Default

Description:	Filter for debugging ACLs. Note: More ticket attributes can be added in the format <OTRS_TICKET_Attribute> e.g. <OTRS_TICKET_Priority>.
--------------	---



Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TicketACL::Debug::Filter'}-&gt;{'00-Default'} = {   '&lt;OTRS_TICKET_TicketNumber&gt;' =&gt; '',   'ACLName' =&gt; '' };</pre>

## 6.10. Core::TicketBulkAction

### 6.10.1. Ticket::Frontend::BulkFeature

Description:	Enables ticket bulk action feature for the agent frontend to work on more than one ticket at a time.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketBulkAction
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::BulkFeature'} = '1';</pre>

### 6.10.2. Ticket::Frontend::BulkFeatureGroup

Description:	Enables ticket bulk action feature only for the listed groups.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketBulkAction
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::BulkFeatureGroup'} = [   'admin',   'users' ];</pre>

## 6.11. Core::TicketDynamicFieldDefault

### 6.11.1.

#### Ticket::EventModulePost###TicketDynamicFieldDefault

Description:	Event module registration. For more performance you can define a trigger event (e. g. Event => TicketCreate). This is only possible if all Ticket dynamic fields need the same event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::EventModulePost'}-&gt;{'TicketDynamicFieldDefault'} = {   'Module' =&gt;   'Kernel::System::Ticket::Event::TicketDynamicFieldDefault',   'Transaction' =&gt; '1' };</pre>

```
};
```

### 6.11.2. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element1'} = {   'Event' =&gt; 'TicketCreate',   'Name' =&gt; 'Field1',   'Value' =&gt; 'Default' };</pre>

### 6.11.3. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element2

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element2'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.4. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element3

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element3'} = {</pre>

```
'Event' => '',
'Name' => '',
'Value' => ''
};
```

### 6.11.5. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element4

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element4'} = { 'Event' =&gt; '', 'Name' =&gt; '', 'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.6. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element5

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element5'} = { 'Event' =&gt; '', 'Name' =&gt; '', 'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.7. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element6

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element6'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.8.

#### **Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element7**

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element7'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.9.

#### **Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element8**

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element8'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.10.

#### **Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element9**

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element9'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.11.

#### **Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element10**

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element10'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.12.

#### **Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element11**

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element11'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.13.

#### **Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element12**

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket

SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element12'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.14. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element13

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element13'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.15. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element14

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element14'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.16. Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element15

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element15'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

### 6.11.17.

#### Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element16

Description:	Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual ( <a href="http://doc.otrs.org/">http://doc.otrs.org/</a> ), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketDynamicFieldDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::TicketDynamicFieldDefault'}-&gt;{'Element16'} = {   'Event' =&gt; '',   'Name' =&gt; '',   'Value' =&gt; '' };</pre>

## 6.12. Core::TicketWatcher

### 6.12.1. Ticket::Watcher

Description:	Enables or disables the ticket watcher feature, to keep track of tickets without being the owner nor the responsible.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketWatcher
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Watcher'} = '0';</pre>

### 6.12.2. Ticket::WatcherGroup

Description:	Enables ticket watcher feature only for the listed groups.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketWatcher
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::WatcherGroup'} = [   'admin',   'users' ];</pre>

## 6.13. Frontend::Admin

### 6.13.1. Events###Ticket

Description:	List of all ticket events to be displayed in the GUI.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Events'}-&gt;{'Ticket'} = [   'TicketCreate',   'TicketDelete',   'TicketTitleUpdate',   'TicketUnlockTimeoutUpdate',   'TicketQueueUpdate',   'TicketTypeUpdate',   'TicketServiceUpdate',   'TicketSLAUpdate',   'TicketCustomerUpdate',   'TicketPendingTimeUpdate',   'TicketLockUpdate',   'TicketArchiveFlagUpdate',   'TicketStateUpdate',   'TicketOwnerUpdate',   'TicketResponsibleUpdate',   'TicketPriorityUpdate',   'HistoryAdd',   'HistoryDelete',   'TicketAccountTime',   'TicketMerge',   'TicketSubscribe',   'TicketUnsubscribe',   'TicketFlagSet',   'TicketFlagDelete',   'TicketSlaveLinkAdd',   'TicketSlaveLinkDelete',   'TicketMasterLinkDelete',   'EscalationResponseTimeNotifyBefore',   'EscalationUpdateTimeNotifyBefore',   'EscalationSolutionTimeNotifyBefore',   'EscalationResponseTimeStart',   'EscalationUpdateTimeStart',   'EscalationSolutionTimeStart',   'EscalationResponseTimeStop',   'EscalationUpdateTimeStop',   'EscalationSolutionTimeStop' ]; </pre>

### 6.13.2. Events###Article

Description:	List of all article events to be displayed in the GUI.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Events'}-&gt;{'Article'} = [   'ArticleCreate',   'ArticleUpdate',   'ArticleSend',   'ArticleBounce',   'ArticleAgentNotification',   'ArticleCustomerNotification', ]; </pre>



	<pre>'ArticleAutoResponse', 'ArticleFlagSet', 'ArticleFlagDelete', 'ArticleAgentNotification', 'ArticleCustomerNotification' ];</pre>
--	---

### 6.13.3. Events###Queue

Description:	List of all queue events to be displayed in the GUI.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Events'}-&gt;{'Queue'} = [ 'QueueCreate', 'QueueUpdate' ];</pre>

## 6.14. Frontend::Admin::AdminNotificationEvent

### 6.14.1.

#### Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichText

Description:	Uses richtext for viewing and editing notification events.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::AdminNotificationEvent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Admin::AdminNotificationEvent'}-&gt;{'RichText'} = '1';</pre>

### 6.14.2.

#### Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::AdminNotificationEvent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Admin::AdminNotificationEvent'}-&gt; {'RichTextWidth'} = '620';</pre>

### 6.14.3.

#### Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::AdminNotificationEvent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::Admin::AdminNotificationEvent'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '320';</code>

## 6.15. Frontend::Admin::ModuleRegistration

### 6.15.1. Frontend::Module###AdminACL

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminACL'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ACL.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.ACL.js'     ]   },   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Ticket',     'Description' =&gt; 'Configure and manage ACLs.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Access Control Lists (ACL)',     'Prio' =&gt; '750'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Access Control Lists (ACL)' }; </pre>

### 6.15.2. Frontend::Module###AdminQueue

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminQueue'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Create and manage queues.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Queues',     'Prio' =&gt; '100'   } }; </pre>

```

},
'NavBarName' => 'Admin',
'Title' => 'Queues'
};

```

### 6.15.3. Frontend::Module###AdminTemplate

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminTemplate'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Create and manage templates.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Templates',     'Prio' =&gt; '200'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Templates' }; </pre>

### 6.15.4. Frontend::Module###AdminQueueTemplates

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminQueueTemplates'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Link templates to queues.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Templates &lt;-&gt; Queues',     'Prio' =&gt; '300'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Templates &lt;-&gt; Queues' }; </pre>

### 6.15.5. Frontend::Module###AdminAutoResponse

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminAutoResponse'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Create and manage responses that are automatically sent.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Auto Responses',     'Prio' =&gt; '400'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Auto Responses' }; </pre>
-----------------	---

### 6.15.6. Frontend::Module###AdminQueueAutoResponse

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminQueueAutoResponse'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Link queues to auto responses.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Auto Responses &lt;-&gt; Queues',     'Prio' =&gt; '500'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Auto Responses &lt;-&gt; Queues' }; </pre>

### 6.15.7. Frontend::Module###AdminAttachment

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminAttachment'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Create and manage attachments.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Attachments',     'Prio' =&gt; '600'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin', }; </pre>

	<code>'Title' =&gt; 'Attachments'</code> <code>};</code>
--	---

### 6.15.8. Frontend::Module###AdminTemplateAttachment

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminTemplateAttachment'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Link attachments to templates.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Attachments &lt;-&gt; Templates',     'Prio' =&gt; '700'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Attachments &lt;-&gt; Templates' };</pre>

### 6.15.9. Frontend::Module###AdminSalutation

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminSalutation'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Create and manage salutations.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Salutations',     'Prio' =&gt; '800'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Salutations' };</pre>

### 6.15.10. Frontend::Module###AdminSignature

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminSignature'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Queue',     'Description' =&gt; 'Create and manage signatures.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Signatures',     'Prio' =&gt; '900'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Signatures' }; </pre>
-----------------	---

### 6.15.11. Frontend::Module###AdminSystemAddress

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminSystemAddress'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Email',     'Description' =&gt; 'Set sender email addresses for this system.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Email Addresses',     'Prio' =&gt; '300'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Email Addresses' }; </pre>

### 6.15.12. Frontend::Module###AdminNotification

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminNotification'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Ticket',     'Description' =&gt; 'Manage notifications that are sent to agents.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Agent Notifications',     'Prio' =&gt; '400'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Agent Notifications' }; </pre>

### 6.15.13. Frontend::Module###AdminNotificationEvent

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminNotificationEvent'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Ticket',     'Description' =&gt; 'Create and manage event based notifications.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Notifications (Event)',     'Prio' =&gt; '400'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Notifications (Event)' };</pre>

### 6.15.14. Frontend::Module###AdminService

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminService'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Ticket',     'Description' =&gt; 'Create and manage services.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Services',     'Prio' =&gt; '900'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Services' };</pre>

### 6.15.15. Frontend::Module###AdminSLA

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminSLA'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ], };</pre>

	<pre>'NavBarModule' =&gt; {   'Block' =&gt; 'Ticket',   'Description' =&gt; 'Create and manage Service Level Agreements (SLAs).',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',   'Name' =&gt; 'Service Level Agreements',   'Prio' =&gt; '1000' }, 'NavBarName' =&gt; 'Admin', 'Title' =&gt; 'Service Level Agreements' };</pre>
--	---

### 6.15.16. Frontend::Module###AdminType

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminType'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Ticket',     'Description' =&gt; 'Create and manage ticket types.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Types',     'Prio' =&gt; '700'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Types' };</pre>

### 6.15.17. Frontend::Module###AdminState

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminState'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Ticket',     'Description' =&gt; 'Create and manage ticket states.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'States',     'Prio' =&gt; '800'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'States' };</pre>

### 6.15.18. Frontend::Module###AdminPriority

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
--------------	---



Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminPriority'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'Ticket',     'Description' =&gt; 'Create and manage ticket priorities.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'Priorities',     'Prio' =&gt; '850'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'Priorities' }; </pre>

## 6.15.19. Frontend::Module###AdminGenericAgent

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AdminGenericAgent'} = {   'Description' =&gt; 'Admin',   'Group' =&gt; [     'admin'   ],   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.Admin.GenericAgent.js'     ]   },   'NavBarModule' =&gt; {     'Block' =&gt; 'System',     'Description' =&gt; 'Manage tasks triggered by event or time based execution.',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin',     'Name' =&gt; 'GenericAgent',     'Prio' =&gt; '300'   },   'NavBarName' =&gt; 'Admin',   'Title' =&gt; 'GenericAgent' }; </pre>

## 6.16. Frontend::Agent

### 6.16.1. Ticket::Frontend::PendingDiffTime

Description:	Time in seconds that gets added to the actual time if setting a pending-state (default: 86400 = 1 day).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PendingDiffTime'} = '86400';</code>

### 6.16.2. Ticket::Frontend::MaxQueueLevel

Description:	Define the max depth of queues.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MaxQueueLevel'} = '5';</code>

### 6.16.3. Ticket::Frontend::ListType

Description:	Shows existing parent/child queue lists in the system in the form of a tree or a list.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ListType'} = 'tree';</code>

### 6.16.4. Ticket::Frontend::TextAreaEmail

Description:	Permitted width for compose email windows.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::TextAreaEmail'} = '82';</code>

### 6.16.5. Ticket::Frontend::TextAreaNote

Description:	Permitted width for compose note windows.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::TextAreaNote'} = '78';</code>

### 6.16.6. Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize

Description:	Max size (in rows) of the informed agents box in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize'} = '3';</code>

### 6.16.7. Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize

Description:	Max size (in rows) of the involved agents box in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize'} = '3';</code>

### 6.16.8. Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose

Description:	Shows the customer user information (phone and email) in the compose screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose'} = '1';</code>

### 6.16.9. Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize

Description:	Max size (in characters) of the customer information table (phone and email) in the compose screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize'} = '22';</code>

### 6.16.10. Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom

Description:	Shows the customer user's info in the ticket zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom'} = '1';</code>

### 6.16.11. Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize

Description:	Maximum size (in characters) of the customer information table in the ticket zoom view.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize'} = '22';</code>

### 6.16.12.

#### Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeSidebar

Description:	Maximum length (in characters) of the dynamic field in the sidebar of the ticket zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeSidebar'} = '18';</code>

### 6.16.13.

#### Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeArticle

Description:	Maximum length (in characters) of the dynamic field in the article of the ticket zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeArticle'} = '160';</code>

### 6.16.14. Ticket::Frontend::AccountTime

Description:	Activates time accounting.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AccountTime'} = '1';</code>

### 6.16.15. Ticket::Frontend::TimeUnits

Description:	Sets the preferred time units (e.g. work units, hours, minutes).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::TimeUnits'} = '(work units)';</code>

### 6.16.16. Ticket::Frontend::NeedAccountedTime

Description:	Defines if time accounting is mandatory in the agent interface. If activated, a note must be entered for all ticket actions (no matter if the note itself is configured as active or is originally mandatory for the individual ticket action screen).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::NeedAccountedTime'} = '0';</code>

### 6.16.17. Ticket::Frontend::BulkAccountedTime

Description:	Defines if time accounting must be set to all tickets in bulk action.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::BulkAccountedTime'} = '1';</code>

### 6.16.18. Ticket::Frontend::NeedSpellCheck

Description:	Defines if composed messages have to be spell checked in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::NeedSpellCheck'} = '0';</code>

### 6.16.19. Ticket::Frontend::NewOwnerSelection

Description:	Shows an owner selection in phone and email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::NewOwnerSelection'} = '1';</code>

### 6.16.20. Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection

Description:	Show a responsible selection in phone and email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection'} = '1';</code>

### 6.16.21. Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType

Description:	Defines the receipt target of the phone ticket and the sender of the email ticket ("Queue" shows all queues, "System address" displays all system addresses) in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType'} = 'Queue';</code>

### 6.16.22. Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString

Description:	Determines the strings that will be shown as receipt (To:) of the phone ticket and as sender (From:) of the email ticket in the agent interface. For Queue as NewQueueSelectionType "<Queue>" shows the names of the queues and for SystemAddress "<Realname> <<Email>>" shows the name and email of the receipt.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString'} = '&lt;Queue&gt;';</code>

### 6.16.23. Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection

Description:	Determines which options will be valid of the receipt (phone ticket) and the sender (email ticket) in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection'} = {   '1' =&gt; 'First Queue',   '2' =&gt; 'Second Queue' };</code>

### 6.16.24. Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets

Description:	Shows customer history tickets in AgentTicketPhone, AgentTicketEmail and AgentTicketCustomer.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets'} = '1';</code>
-----------------	--

### 6.16.25. NewTicketInNewWindow::Enabled

Description:	If enabled, TicketPhone and TicketEmail will be open in new windows.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'NewTicketInNewWindow::Enabled'} = '0';</code>

### 6.16.26. CustomerDBLink

Description:	Defines an external link to the database of the customer (e.g. 'http://yourhost/customer.php?CID=[% Data.CustomerID %]' or '').
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerDBLink'} = "[% Env("CGIHandle") %]? Action=AgentCustomerInformationCenter;CustomerID=[% Data.CustomerID   uri %]';</code>

### 6.16.27. CustomerDBLinkTarget

Description:	Defines the target attribute in the link to external customer database. E.g. 'target="cdb"'.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerDBLinkTarget'} = '';</code>

### 6.16.28. CustomerDBLinkClass

Description:	Defines the target attribute in the link to external customer database. E.g. 'AsPopup PopupType_TicketAction'.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerDBLinkClass'} = '';</code>

### 6.16.29. Frontend::CommonObject###QueueObject

Description:	Path of the file that stores all the settings for the QueueObject object for the agent interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CommonObject'}-&gt;{'QueueObject'} = 'Kernel::System::Queue';</code>

### 6.16.30. Frontend::CommonObject###TicketObject

Description:	Path of the file that stores all the settings for the TicketObject for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CommonObject'}-&gt;{'TicketObject'} = 'Kernel::System::Ticket';</code>

### 6.16.31. Frontend::CommonParam###Action

Description:	Defines the default used Frontend-Module if no Action parameter given in the url on the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CommonParam'}-&gt;{'Action'} = 'AgentDashboard';</code>

### 6.16.32. Frontend::CommonParam###QueueID

Description:	Default queue ID used by the system in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CommonParam'}-&gt;{'QueueID'} = '0';</code>

### 6.16.33. Frontend::CommonParam###TicketID

Description:	Default ticket ID used by the system in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::CommonParam'}-&gt;{'TicketID'} = '';</code>

### 6.16.34. DefaultOverviewColumns

Description:	General ticket data shown in the ticket overviews (fall-back). Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by
--------------	---



	default. Note that TicketNumber can not be disabled, because it is necessary.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'DefaultOverviewColumns'} = {   'Age' =&gt; '2',   'Changed' =&gt; '1',   'CustomerID' =&gt; '2',   'CustomerName' =&gt; '1',   'CustomerUserID' =&gt; '1',   'EscalationResponseTime' =&gt; '1',   'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',   'EscalationTime' =&gt; '1',   'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',   'Lock' =&gt; '2',   'Owner' =&gt; '2',   'PendingTime' =&gt; '1',   'Priority' =&gt; '1',   'Queue' =&gt; '2',   'Responsible' =&gt; '1',   'SLA' =&gt; '1',   'Service' =&gt; '1',   'State' =&gt; '2',   'TicketNumber' =&gt; '2',   'Title' =&gt; '2',   'Type' =&gt; '1' }; </pre>

## 6.17. Frontend::Agent::Dashboard

### 6.17.1. DashboardBackend###0100-TicketPendingReminder

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0100-TicketPendingReminder'} = {   'Attributes' =&gt; 'TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'DefaultColumns' =&gt; {     'Age' =&gt; '2',     'Changed' =&gt; '1',     'Created' =&gt; '1', </pre>

```

'CustomerID' => '1',
'CustomerName' => '1',
'CustomerUserID' => '1',
'EscalationResponseTime' => '1',
'EscalationSolutionTime' => '1',
'EscalationTime' => '1',
'EscalationUpdateTime' => '1',
'Lock' => '1',
'Owner' => '1',
'PendingTime' => '1',
'Priority' => '1',
'Queue' => '1',
'Responsible' => '1',
'SLA' => '1',
'Service' => '1',
'State' => '1',
'TicketNumber' => '2',
'Title' => '2',
'Type' => '1'
},
'Description' => 'All tickets with a reminder set where the
reminder date has been reached',
'Filter' => 'Locked',
'Group' => '',
'Limit' => '10',
'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric',
'Permission' => 'rw',
'Time' => 'UntilTime',
'Title' => 'Reminder Tickets'
};

```

## 6.17.2. DashboardBackend###0110-TicketEscalation

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket escalation overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0110-TicketEscalation'} = {   'Attributes' =&gt;   'TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;OrderBy=Down;',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'DefaultColumns' =&gt; {     'Age' =&gt; '2',     'Changed' =&gt; '1',     'Created' =&gt; '1',     'CustomerID' =&gt; '1',     'CustomerName' =&gt; '1',     'CustomerUserID' =&gt; '1',     'EscalationResponseTime' =&gt; '1',     'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',     'EscalationTime' =&gt; '1',     'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',     'Lock' =&gt; '1',     'Owner' =&gt; '1', </pre>

	<pre> 'PendingTime' =&gt; '1', 'Priority' =&gt; '1', 'Queue' =&gt; '1', 'Responsible' =&gt; '1', 'SLA' =&gt; '1', 'Service' =&gt; '1', 'State' =&gt; '1', 'TicketNumber' =&gt; '2', 'Title' =&gt; '2', 'Type' =&gt; '1' }, 'Description' =&gt; 'All escalated tickets', 'Filter' =&gt; 'All', 'Group' =&gt; '', 'Limit' =&gt; '10', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' =&gt; 'rw', 'Time' =&gt; 'EscalationTime', 'Title' =&gt; 'Escalated Tickets' }; </pre>
--	--

### 6.17.3. DashboardBackend###0120-TicketNew

Description:	Parameters for the dashboard backend of the new tickets overview of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0120-TicketNew'} = {   'Attributes' =&gt; 'StateType=new;',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'DefaultColumns' =&gt; {     'Age' =&gt; '2',     'Changed' =&gt; '1',     'Created' =&gt; '1',     'CustomerID' =&gt; '1',     'CustomerName' =&gt; '1',     'CustomerUserID' =&gt; '1',     'EscalationResponseTime' =&gt; '1',     'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',     'EscalationTime' =&gt; '1',     'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',     'Lock' =&gt; '1',     'Owner' =&gt; '1',     'PendingTime' =&gt; '1',     'Priority' =&gt; '1',     'Queue' =&gt; '1',     'Responsible' =&gt; '1',     'SLA' =&gt; '1',     'Service' =&gt; '1',     'State' =&gt; '1',     'TicketNumber' =&gt; '2',     'Title' =&gt; '2',     'Type' =&gt; '1'   }, }; </pre>

	<pre>'Description' =&gt; 'All new tickets, these tickets have not been worked on yet', 'Filter' =&gt; 'All', 'Group' =&gt; '', 'Limit' =&gt; '10', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' =&gt; 'rw', 'Time' =&gt; 'Age', 'Title' =&gt; 'New Tickets' };</pre>
--	---

## 6.17.4. DashboardBackend###0130-TicketOpen

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0130-TicketOpen'} = {   'Attributes' =&gt; 'StateType=open;',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'DefaultColumns' =&gt; {     'Age' =&gt; '2',     'Changed' =&gt; '1',     'Created' =&gt; '1',     'CustomerID' =&gt; '1',     'CustomerName' =&gt; '1',     'CustomerUserID' =&gt; '1',     'EscalationResponseTime' =&gt; '1',     'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',     'EscalationTime' =&gt; '1',     'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',     'Lock' =&gt; '1',     'Owner' =&gt; '1',     'PendingTime' =&gt; '1',     'Priority' =&gt; '1',     'Queue' =&gt; '1',     'Responsible' =&gt; '1',     'SLA' =&gt; '1',     'Service' =&gt; '1',     'State' =&gt; '1',     'TicketNumber' =&gt; '2',     'Title' =&gt; '2',     'Type' =&gt; '1'   },   'Description' =&gt; 'All open tickets, these tickets have already been worked on, but need a response',   'Filter' =&gt; 'All',   'Group' =&gt; '',   'Limit' =&gt; '10',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric',   'Permission' =&gt; 'rw',   'Time' =&gt; 'Age',   'Title' =&gt; 'Open Tickets / Need to be answered'</pre>

```
};
```

### 6.17.5. DashboardBackend###0250-TicketStats

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket stats of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0250-TicketStats'} = {   'Block' =&gt; 'ContentSmall',   'CacheTTLLocal' =&gt; '30',   'Changed' =&gt; '1',   'Closed' =&gt; '1',   'Default' =&gt; '1',   'Group' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketStatsGeneric',   'Permission' =&gt; 'rw',   'Title' =&gt; '7 Day Stats' };</pre>

### 6.17.6. DashboardBackend###0260-TicketCalendar

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket calendar of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0260-TicketCalendar'} = {   'Block' =&gt; 'ContentSmall',   'CacheTTL' =&gt; '2',   'Default' =&gt; '1',   'Group' =&gt; '',   'Limit' =&gt; '6',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardCalendar',   'OwnerOnly' =&gt; '',   'Permission' =&gt; 'rw',   'Title' =&gt; 'Upcoming Events' };</pre>

### 6.17.7. DashboardBackend###0270-TicketQueueOverview

Description:	Parameters for the dashboard backend of the queue overview widget of the agent interface. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "QueuePermissionGroup" is not mandatory, queues are only listed
--------------	---

	if they belong to this permission group if you enable it. "States" is a list of states, the key is the sort order of the state in the widget. "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0270-TicketQueueOverview'} = {   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'Description' =&gt; 'Provides a matrix overview of the tickets per state per queue.',   'Group' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketQueueOverview',   'Permission' =&gt; 'rw',   'QueuePermissionGroup' =&gt; 'users',   'Sort' =&gt; 'SortBy=Age;OrderBy=Up',   'States' =&gt; {     '1' =&gt; 'new',     '4' =&gt; 'open',     '6' =&gt; 'pending reminder'   },   'Title' =&gt; 'Ticket Queue Overview' };</pre>

### 6.17.8. DashboardBackend###0280-DashboardEventsTicketCalendar

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket stats of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'DashboardBackend'}-&gt;{'0280-DashboardEventsTicketCalendar'} = {   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTL' =&gt; '0',   'Default' =&gt; '0',   'Group' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardEventsTicketCalendar',   'Title' =&gt; 'Events Ticket Calendar' };</pre>

### 6.17.9. AgentCustomerInformationCenter::Backend###0100-CIC-TicketPendingReminder

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access
--------------	---

	to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter::Backend'}-&gt;{'0100-CIC-TicketPendingReminder'} = {   'Attributes' =&gt; 'TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'DefaultColumns' =&gt; {     'Age' =&gt; '2',     'Changed' =&gt; '1',     'Created' =&gt; '1',     'CustomerID' =&gt; '1',     'CustomerName' =&gt; '1',     'CustomerUserID' =&gt; '1',     'EscalationResponseTime' =&gt; '1',     'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',     'EscalationTime' =&gt; '1',     'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',     'Lock' =&gt; '1',     'Owner' =&gt; '1',     'PendingTime' =&gt; '1',     'Priority' =&gt; '1',     'Queue' =&gt; '1',     'Responsible' =&gt; '1',     'SLA' =&gt; '1',     'Service' =&gt; '1',     'State' =&gt; '1',     'TicketNumber' =&gt; '2',     'Title' =&gt; '2',     'Type' =&gt; '1'   },   'Description' =&gt; 'All tickets with a reminder set where the reminder date has been reached',   'Filter' =&gt; 'Locked',   'Group' =&gt; '',   'Limit' =&gt; '10',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric',   'Permission' =&gt; 'ro',   'Time' =&gt; 'UntilTime',   'Title' =&gt; 'Reminder Tickets' }; </pre>

### 6.17.10.

## AgentCustomerInformationCenter::Backend###0110-CIC-TicketEscalation

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket escalation overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes
--------------	--

	for the plugin. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter::Backend'}-&gt;{'0110-CIC-TicketEscalation'} = {   'Attributes' =&gt;   'TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;OrderBy=Down;',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'DefaultColumns' =&gt; {     'Age' =&gt; '2',     'Changed' =&gt; '1',     'Created' =&gt; '1',     'CustomerID' =&gt; '1',     'CustomerName' =&gt; '1',     'CustomerUserID' =&gt; '1',     'EscalationResponseTime' =&gt; '1',     'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',     'EscalationTime' =&gt; '1',     'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',     'Lock' =&gt; '1',     'Owner' =&gt; '1',     'PendingTime' =&gt; '1',     'Priority' =&gt; '1',     'Queue' =&gt; '1',     'Responsible' =&gt; '1',     'SLA' =&gt; '1',     'Service' =&gt; '1',     'State' =&gt; '1',     'TicketNumber' =&gt; '2',     'Title' =&gt; '2',     'Type' =&gt; '1'   },   'Description' =&gt; 'All escalated tickets',   'Filter' =&gt; 'All',   'Group' =&gt; '',   'Limit' =&gt; '10',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric',   'Permission' =&gt; 'ro',   'Time' =&gt; 'EscalationTime',   'Title' =&gt; 'Escalated Tickets' }; </pre>

### 6.17.11. AgentCustomerInformationCenter::Backend###0120-CIC-TicketNew

Description:	Parameters for the dashboard backend of the new tickets overview of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket



SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter::Backend'}-&gt;{'0120-CIC-TicketNew'} = {   'Attributes' =&gt; 'StateType=new;',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'DefaultColumns' =&gt; {     'Age' =&gt; '2',     'Changed' =&gt; '1',     'Created' =&gt; '1',     'CustomerID' =&gt; '1',     'CustomerName' =&gt; '1',     'CustomerUserID' =&gt; '1',     'EscalationResponseTime' =&gt; '1',     'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',     'EscalationTime' =&gt; '1',     'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',     'Lock' =&gt; '1',     'Owner' =&gt; '1',     'PendingTime' =&gt; '1',     'Priority' =&gt; '1',     'Queue' =&gt; '1',     'Responsible' =&gt; '1',     'SLA' =&gt; '1',     'Service' =&gt; '1',     'State' =&gt; '1',     'TicketNumber' =&gt; '2',     'Title' =&gt; '2',     'Type' =&gt; '1'   },   'Description' =&gt; 'All new tickets, these tickets have not been worked on yet',   'Filter' =&gt; 'All',   'Group' =&gt; '',   'Limit' =&gt; '10',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric',   'Permission' =&gt; 'ro',   'Time' =&gt; 'Age',   'Title' =&gt; 'New Tickets' }; </pre>

## 6.17.12. AgentCustomerInformationCenter::Backend###0130-CIC-TicketOpen

Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter::Backend'}-&gt;{'0130-CIC- TicketOpen'} = {   'Attributes' =&gt; 'StateType=open;',   'Block' =&gt; 'ContentLarge',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'DefaultColumns' =&gt; {     'Age' =&gt; '2',     'Changed' =&gt; '1',     'Created' =&gt; '1',     'CustomerID' =&gt; '1',     'CustomerName' =&gt; '1',     'CustomerUserID' =&gt; '1',     'EscalationResponseTime' =&gt; '1',     'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',     'EscalationTime' =&gt; '1',     'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',     'Lock' =&gt; '1',     'Owner' =&gt; '1',     'PendingTime' =&gt; '1',     'Priority' =&gt; '1',     'Queue' =&gt; '1',     'Responsible' =&gt; '1',     'SLA' =&gt; '1',     'Service' =&gt; '1',     'State' =&gt; '1',     'TicketNumber' =&gt; '2',     'Title' =&gt; '2',     'Type' =&gt; '1'   },   'Description' =&gt; 'All open tickets, these tickets have already been worked on, but need a response',   'Filter' =&gt; 'All',   'Group' =&gt; '',   'Limit' =&gt; '10',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric',   'Permission' =&gt; 'ro',   'Time' =&gt; 'Age',   'Title' =&gt; 'Open Tickets / Need to be answered' }; </pre>
-----------------	--

### 6.17.13. AgentCustomerInformationCenter::Backend###0500- CIC-CustomerIDStatus

Description:	Parameters for the dashboard backend of the customer id status widget of the agent interface . "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter::Backend'}-&gt;{'0500-CIC- CustomerIDStatus'} = {   'Attributes' =&gt; '',   'Block' =&gt; 'ContentSmall',   'CacheTTLLocal' =&gt; '0.5',   'Default' =&gt; '1',   'Description' =&gt; 'Company Status',   'Group' =&gt; '',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::DashboardCustomerIDStatus', </pre>

```
'Permission' => 'ro',
'Title' => 'Company Status'
};
```

## 6.18. Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar

### 6.18.1. DashboardEventsTicketCalendar###CalendarWidth

Description:	Defines the calendar width in percent. Default is 95%.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DashboardEventsTicketCalendar'}-&gt;{'CalendarWidth'} = '95';</code>

### 6.18.2. DashboardEventsTicketCalendar###Queues

Description:	Defines queues that's tickets are used for displaying as calendar events.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DashboardEventsTicketCalendar'}-&gt;{'Queues'} = [ 'Raw' ];</code>

### 6.18.3. DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldStartTime

Description:	Define dynamic field name for start time. This field has to be manually added to the system as Ticket: "Date / Time" and must be activated in ticket creation screens and/or in any other ticket action screens.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldStartTime'} = 'TicketCalendarStartTime';</code>

### 6.18.4. DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldEndTime

Description:	Define dynamic field name for end time. This field has to be manually added to the system as Ticket: "Date / Time" and must be activated in ticket creation screens and/or in any other ticket action screens.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldEndTime'} = 'TicketCalendarEndTime';</code>

## 6.18.5. DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldsForEvents

Description:	Defines the dynamic fields that are used for displaying on calendar events.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldsForEvents'} = [ 'TicketCalendarStartTime', 'TicketCalendarEndTime' ];</code>

## 6.18.6. DashboardEventsTicketCalendar::TicketFieldsForEvents

Description:	Defines the ticket fields that are going to be displayed calendar events. The "Key" defines the field or ticket attribute and the "Content" defines the display name.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard::EventsTicketCalendar
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'DashboardEventsTicketCalendar::TicketFieldsForEvents'} = { 'CustomerID' =&gt; 'Customer ID', 'CustomerUserID' =&gt; 'Customer user', 'Priority' =&gt; 'Priority', 'Queue' =&gt; 'Queue', 'SLA' =&gt; 'SLA', 'Service' =&gt; 'Service', 'State' =&gt; 'State', 'Title' =&gt; 'Title', 'Type' =&gt; 'Type' };</code>

## 6.19. Frontend::Agent::Dashboard::TicketFilters

### 6.19.1. OnlyValuesOnTicket

Description:	Defines if the list for filters should be retrieve just from current tickets in system. Just for clarification, Customers list will always came from system's tickets.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard::TicketFilters
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'OnlyValuesOnTicket'} = '1';</code>

## 6.20. Frontend::Agent::ModuleMetaHead

### 6.20.1. Frontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch

Description:	Module to generate html OpenSearch profile for short ticket search in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleMetaHead
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::HeaderMetaModule'}-&gt;{'2-TicketSearch'} = {        'Action' =&gt; 'AgentTicketSearch',        'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaTicketSearch'      };</code>

## 6.21. Frontend::Agent::ModuleNotify

### 6.21.1. Frontend::NotifyModule###5-Ticket::TicketEscalation

Description:	Module to show notifications and escalations (ShownMax: max. shown escalations, EscalationInMinutes: Show ticket which will escalation in, CacheTime: Cache of calculated escalations in seconds).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::NotifyModule'}-&gt;{'5-Ticket::TicketEscalation'} =        {        'CacheTime' =&gt; '40',        'EscalationInMinutes' =&gt; '120',        'Module' =&gt;        'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentTicketEscalation',        'ShownMax' =&gt; '25'      };</code>

## 6.22. Frontend::Agent::ModuleRegistration

### 6.22.1. Frontend::Module###AgentTicketQueue

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketQueue'} = {   'Description' =&gt; 'Overview of all open Tickets',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.AgentTicketQueue.css',       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.TableFilters.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'o',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Overview of all open Tickets',       'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketQueue',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Queue view',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '100',       'Type' =&gt; ''     },     {       'AccessKey' =&gt; 't',       'Block' =&gt; 'ItemArea',       'Description' =&gt; '',       'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketQueue',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Tickets',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '200',       'Type' =&gt; 'Menu'     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'QueueView' }; </pre>

## 6.22.2. Frontend::Module###AgentTicketService

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketService'} = {   'Description' =&gt; 'Overview of all open Tickets',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.AgentTicketService.css',       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.TableFilters.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; '0', </pre>

	<pre> 'Block' =&gt; '', 'Description' =&gt; 'Overview of all open Tickets', 'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketService', 'LinkOption' =&gt; '', 'Name' =&gt; 'Service view', 'NavBar' =&gt; 'Ticket', 'Prio' =&gt; '105', 'Type' =&gt; '' } ], 'NavBarName' =&gt; 'Ticket', 'Title' =&gt; 'ServiceView' }; </pre>
--	--

### 6.22.3. Frontend::Module###AgentTicketPhone

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketPhone'} = {   'Description' =&gt; 'Create new phone ticket',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.CustomerSearch.js',       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'n',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Create new phone ticket (inbound)',       'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketPhone',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'New phone ticket',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '200',       'Type' =&gt; ''     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'New phone ticket' }; </pre>

### 6.22.4. Frontend::Module###AgentTicketPhoneOutbound

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketPhoneOutbound'} = {   'Description' =&gt; 'Phone Call',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   }, }; </pre>

```
'NavBarName' => 'Ticket',
'Title' => 'Phone-Ticket'
};
```

### 6.22.5.

## Frontend::Module###AgentTicketPhoneInbound

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketPhoneInbound'} = {   'Description' =&gt; 'Incoming Phone Call',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Phone-Ticket' };</pre>

### 6.22.6. Frontend::Module###AgentTicketEmail

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketEmail'} = {   'Description' =&gt; 'Create new email ticket',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.CustomerSearch.js',       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'm',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Create new email ticket and send this out (outbound)',       'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketEmail',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'New email ticket',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '210',       'Type' =&gt; ''     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'New email ticket' };</pre>

### 6.22.7. Frontend::Module###AgentTicketSearch

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
--------------	---



Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketSearch'} = {   'Description' =&gt; 'Search Ticket',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.TableFilters.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 's',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Search Tickets',       'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketSearch',       'LinkOption' =&gt; 'onclick="window.setTimeout(function() {Core.Agent.Search.OpenSearchDialog(\'AgentTicketSearch\')};', 0); return false;";',       'Name' =&gt; 'Search',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '300',       'Type' =&gt; ''     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Search' }; </pre>

## 6.22.8. Frontend::Module###AgentTicketLockedView

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketLockedView'} = {   'Description' =&gt; 'Locked Tickets',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.AgentTicketQueue.css',       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.TableFilters.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Locked Tickets' }; </pre>

## 6.22.9.

## Frontend::Module###AgentTicketResponsibleView

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketResponsibleView'} = {   'Description' =&gt; 'Responsible Tickets',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.TableFilters.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Responsible Tickets' };</pre>

### 6.22.10. Frontend::Module###AgentTicketWatchView

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketWatchView'} = {   'Description' =&gt; 'Watched Tickets',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.AgentTicketQueue.css',       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.TableFilters.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Watched Tickets' };</pre>

### 6.22.11. Frontend::Module###AgentCustomerSearch

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentCustomerSearch'} = {   'Description' =&gt; 'AgentCustomerSearch',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'AgentCustomerSearch' };</pre>

### 6.22.12. Frontend::Module###AgentUserSearch

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentUserSearch'} = {   'Description' =&gt; 'AgentUserSearch',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'AgentUserSearch' };</pre>

### 6.22.13. Frontend::Module###AgentTicketStatusView

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketStatusView'} = {   'Description' =&gt; 'Overview of all open tickets',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'Core.UI.AllocationList.js',       'Core.Agent.TableFilters.js'     ]   },   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'v',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Overview of all open Tickets.',       'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketStatusView',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Status view',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '110',       'Type' =&gt; ''     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Status view' };</pre>

### 6.22.14. Frontend::Module###AgentTicketEscalationView

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketEscalationView'} = {   'Description' =&gt; 'Overview of all escalated tickets',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.AllocationList.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [</pre>

```

    'Core.UI.AllocationList.js',
    'Core.Agent.TableFilters.js'
  ]
},
'NavBar' => [
  {
    'AccessKey' => 'e',
    'Block' => '',
    'Description' => 'Overview Escalated Tickets',
    'Link' => 'Action=AgentTicketEscalationView',
    'LinkOption' => '',
    'Name' => 'Escalation view',
    'NavBar' => 'Ticket',
    'Prio' => '120',
    'Type' => ''
  }
],
'NavBarName' => 'Ticket',
'Title' => 'Escalation view'
};

```

### 6.22.15. Frontend::Module###AgentZoom

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentZoom'} = {   'Description' =&gt; 'compat module for AgentZoom to AgentTicketZoom',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; '' }; </pre>

### 6.22.16. Frontend::Module###AgentTicketZoom

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketZoom'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Zoom',   'Loader' =&gt; {     'CSS' =&gt; [       'Core.Agent.TicketProcess.css'     ],     'JavaScript' =&gt; [       'thirdparty/jquery-tablesorter-2.0.5/jquery.tablesorter.js',       'Core.UI.Table.Sort.js',       'Core.Agent.TicketZoom.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Zoom' }; </pre>

### 6.22.17. Frontend::Module###AgentTicketAttachment

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketAttachment'} = {   'Description' =&gt; 'To download attachments',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; '' };</pre>

## 6.22.18. Frontend::Module###AgentTicketPlain

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketPlain'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket plain view of an email',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Plain' };</pre>

## 6.22.19. Frontend::Module###AgentTicketNote

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketNote'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Note',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Note' };</pre>

## 6.22.20. Frontend::Module###AgentTicketMerge

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketMerge'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Merge',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Merge' };</pre>

```
};
```

### 6.22.21. Frontend::Module###AgentTicketPending

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketPending'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Pending',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Pending' };</pre>

### 6.22.22. Frontend::Module###AgentTicketWatcher

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketWatcher'} = {   'Description' =&gt; 'A TicketWatcher Module',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket-Watcher',   'Title' =&gt; 'Ticket-Watcher' };</pre>

### 6.22.23. Frontend::Module###AgentTicketPriority

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketPriority'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Priority',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Priority' };</pre>

### 6.22.24. Frontend::Module###AgentTicketLock

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketLock'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Lock',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Lock' };</pre>

### 6.22.25. Frontend::Module###AgentTicketMove

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketMove'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Move',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Move' };</pre>

### 6.22.26. Frontend::Module###AgentTicketHistory

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketHistory'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket History',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'History' };</pre>

### 6.22.27. Frontend::Module###AgentTicketOwner

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketOwner'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Owner',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   } };</pre>

	<pre>     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Owner' }; </pre>
--	---

## 6.22.28. Frontend::Module###AgentTicketResponsible

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketResponsible'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Responsible',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Responsible' }; </pre>

## 6.22.29. Frontend::Module###AgentTicketCompose

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketCompose'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Compose email Answer',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.CustomerSearch.js',       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Compose' }; </pre>

## 6.22.30. Frontend::Module###AgentTicketBounce

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketBounce'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Compose Bounce Email',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Bounce' }; </pre>



### 6.22.31. Frontend::Module###AgentTicketForward

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketForward'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Forward Email',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.CustomerSearch.js',       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Forward' };</pre>

### 6.22.32. Frontend::Module###AgentTicketEmailOutbound

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketEmailOutbound'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Outbound Email',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.CustomerSearch.js',       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Email Outbound' };</pre>

### 6.22.33. Frontend::Module###AgentTicketCustomer

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketCustomer'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Customer',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.CustomerSearch.js',       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Customer' };</pre>

## 6.22.34. Frontend::Module###AgentTicketClose

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketClose'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Close',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Close' };</pre>

## 6.22.35. Frontend::Module###AgentTicketFreeText

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketFreeText'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket FreeText',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Free Fields' };</pre>

## 6.22.36. Frontend::Module###AgentTicketPrint

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketPrint'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket Print',   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Print' };</pre>

## 6.22.37. Frontend::Module###AgentTicketBulk

Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Module'}-&gt;{'AgentTicketBulk'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket bulk module',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Agent.TicketAction.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Bulk-Action' };</pre>

## 6.23. Frontend::Agent::Preferences

### 6.23.1. PreferencesGroups###NewTicketNotify

Description:	Parameters for the NewTicketNotify object in the preferences view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'NewTicketNotify'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Email Settings',   'Data' =&gt; {     '0' =&gt; 'No Notification',     'MyQueues' =&gt; 'My Queues',     'MyQueuesAndMyServices' =&gt; 'My Queues and My Services',     'MyQueuesOrMyServices' =&gt; 'My Queues or My Services',     'MyServices' =&gt; 'My Services'   },   'DataSelected' =&gt; '0',   'Desc' =&gt; 'Send me a notification if there is a new ticket in my queues/services.',   'Key' =&gt; 'Send new ticket notifications if subscribed to',   'Label' =&gt; 'New ticket notification',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserSendNewTicketNotification',   'Prio' =&gt; '1000' };</pre>

### 6.23.2. PreferencesGroups###FollowUpNotify

Description:	Parameters for the FollowUpNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'FollowUpNotify'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Email Settings',   'Data' =&gt; {     '0' =&gt; 'No Notification',     'MyQueues' =&gt; 'My Queues',     'MyQueuesAndMyServices' =&gt; 'My Queues and My Services',     'MyQueuesOrMyServices' =&gt; 'My Queues or My Services',   } };</pre>

	<pre>       'MyServices' =&gt; 'My Services'     },     'DataSelected' =&gt; '0',     'Desc' =&gt; 'Send me a notification if a customer sends a follow up and I\'m the owner of the ticket or the ticket is unlocked and is in one of my queues/services.',     'Key' =&gt; 'Send ticket follow up notifications if subscribed to',     'Label' =&gt; 'Ticket follow up notification',     'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',     'PrefKey' =&gt; 'UserSendFollowUpNotification',     'Prio' =&gt; '2000'   }; </pre>
--	--

### 6.23.3. PreferencesGroups###LockTimeoutNotify

Description:	Parameters for the LockTimeoutNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'LockTimeoutNotify'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Email Settings',   'Data' =&gt; {     '0' =&gt; 'No',     '1' =&gt; 'Yes'   },   'DataSelected' =&gt; '0',   'Desc' =&gt; 'Send me a notification if a ticket is unlocked by the system.',   'Key' =&gt; 'Send ticket lock timeout notifications',   'Label' =&gt; 'Ticket lock timeout notification',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserSendLockTimeoutNotification',   'Prio' =&gt; '3000' }; </pre>

### 6.23.4. PreferencesGroups###MoveNotify

Description:	Parameters for the MoveNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'MoveNotify'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Email Settings',   'Data' =&gt; {     '0' =&gt; 'No',     '1' =&gt; 'Yes'   },   'DataSelected' =&gt; '0',   'Desc' =&gt; 'Send me a notification if a ticket is moved into one of "My Queues".',   'Key' =&gt; 'Send ticket move notifications',   'Label' =&gt; 'Ticket move notification',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserSendMoveNotification',   'Prio' =&gt; '4000' }; </pre>

## 6.23.5. PreferencesGroups###ServiceUpdateNotify

Description:	Parameters for the ServiceUpdateNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'ServiceUpdateNotify'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Email Settings',   'Data' =&gt; {     '0' =&gt; 'No',     '1' =&gt; 'Yes'   },   'DataSelected' =&gt; '0',   'Desc' =&gt; 'Send me a notification if the service of a ticket is   changed to a service in "My Services" and the ticket is in a queue   where I have read permissions.',   'Key' =&gt; 'Send service update notifications',   'Label' =&gt; 'Service update notification',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserSendServiceUpdateNotification',   'Prio' =&gt; '4000' }; </pre>

## 6.23.6. PreferencesGroups###WatcherNotify

Description:	Parameters for the WatcherNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'WatcherNotify'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Email Settings',   'Data' =&gt; {     '0' =&gt; 'No',     '1' =&gt; 'Yes'   },   'DataSelected' =&gt; '0',   'Desc' =&gt; 'Send me the same notifications for my watched tickets   that the ticket owners will get.',   'Key' =&gt; 'Send ticket watch notifications',   'Label' =&gt; 'Ticket watch notification',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTicketWatcher',   'PrefKey' =&gt; 'UserSendWatcherNotification',   'Prio' =&gt; '5000' }; </pre>

## 6.23.7. PreferencesGroups###CustomQueue

Description:	Parameters for the CustomQueue object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'CustomQueue'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Desc' =&gt; 'Your queue selection of your favorite queues. You also get notified about those queues via email if enabled.',   'Key' =&gt; 'My Queues',   'Label' =&gt; 'My Queues',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesCustomQueue',   'Permission' =&gt; 'ro',   'Prio' =&gt; '1000' };</pre>

## 6.23.8. PreferencesGroups###CustomService

Description:	Parameters for the CustomService object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'CustomService'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Desc' =&gt; 'Your service selection of your favorite services. You also get notified about those services via email if enabled.',   'Key' =&gt; 'My Services',   'Label' =&gt; 'My Services',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesCustomService',   'Prio' =&gt; '1000' };</pre>

## 6.23.9. PreferencesGroups###RefreshTime

Description:	Parameters for the RefreshTime object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'RefreshTime'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Data' =&gt; {     '0' =&gt; 'off',     '10' =&gt; '10 minutes',     '15' =&gt; '15 minutes',     '2' =&gt; ' 2 minutes',     '5' =&gt; ' 5 minutes',     '7' =&gt; ' 7 minutes'   },   'DataSelected' =&gt; '0',   'Desc' =&gt; 'If enabled, the different overviews (Dashboard, LockedView, QueueView) will automatically refresh after the specified time.',   'Key' =&gt; 'Refresh Overviews after',   'Label' =&gt; 'Overview Refresh Time',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserRefreshTime',   'Prio' =&gt; '2000' };</pre>

## 6.23.10. PreferencesGroups###TicketOverviewSmallPageShown

Description:	Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the small ticket overview.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'TicketOverviewSmallPageShown'} = {   'Active' =&gt; '0',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Data' =&gt; {     '10' =&gt; '10',     '15' =&gt; '15',     '20' =&gt; '20',     '25' =&gt; '25',     '30' =&gt; '30',     '35' =&gt; '35'   },   'DataSelected' =&gt; '25',   'Key' =&gt; 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Small"',   'Label' =&gt; 'Ticket Overview "Small" Limit',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserTicketOverviewSmallPageShown',   'Prio' =&gt; '8000' };</pre>

## 6.23.11. PreferencesGroups###TicketOverviewFilterSettings

Description:	Parameters for .
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'TicketOverviewFilterSettings'} = {   'Active' =&gt; '0',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Key' =&gt; 'Column ticket filters for Ticket Overviews type "Small".',   'Label' =&gt; 'Enabled filters.',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesColumnFilters',   'PrefKey' =&gt; 'UserFilterColumnsEnabled',   'Prio' =&gt; '8100' };</pre>

## 6.23.12. PreferencesGroups###TicketOverviewMediumPageShown

Description:	Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the medium ticket overview.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'TicketOverviewMediumPageShown'} = {   'Active' =&gt; '0',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Data' =&gt; {     '10' =&gt; '10',     '15' =&gt; '15',     '20' =&gt; '20',     '25' =&gt; '25',     '30' =&gt; '30',     '35' =&gt; '35'   },   'DataSelected' =&gt; '20',   'Key' =&gt; 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Medium"',   'Label' =&gt; 'Ticket Overview "Medium" Limit',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserTicketOverviewMediumPageShown',   'Prio' =&gt; '8100' }; </pre>

### 6.23.13. PreferencesGroups###TicketOverviewPreviewPageShown

Description:	Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the ticket preview overview.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'TicketOverviewPreviewPageShown'} = {   'Active' =&gt; '0',   'Column' =&gt; 'Other Settings',   'Data' =&gt; {     '10' =&gt; '10',     '15' =&gt; '15',     '20' =&gt; '20',     '25' =&gt; '25',     '30' =&gt; '30',     '35' =&gt; '35'   },   'DataSelected' =&gt; '15',   'Key' =&gt; 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Preview"',   'Label' =&gt; 'Ticket Overview "Preview" Limit',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserTicketOverviewPreviewPageShown',   'Prio' =&gt; '8200' }; </pre>

### 6.23.14. PreferencesGroups###CreateNextMask

Description:	Parameters for the CreateNextMask object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'PreferencesGroups'}-&gt;{'CreateNextMask'} = {   'Active' =&gt; '1', </pre>



```
'Column' => 'Other Settings',
'Data' => {
  '' => 'Create Ticket',
  'AgentTicketZoom' => 'Ticket Zoom'
},
'DataSelected' => '',
'Key' => 'Show this screen after I created a new ticket',
'Label' => 'Screen after new ticket',
'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',
'PrefKey' => 'UserCreateNextMask',
'Prio' => '3000'
};
```

## 6.24. Frontend::Agent::SearchRouter

### 6.24.1.

#### Frontend::Search###AgentCustomerInformationCenter

Description:	Search backend router.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::SearchRouter
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Search'}-&gt;{'AgentCustomerInformationCenter'} = {   '^AgentCustomerInformationCenter' =&gt;   'Action=AgentCustomerInformationCenterSearch' };</pre>

### 6.24.2. Frontend::Search###Ticket

Description:	Search backend router.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::SearchRouter
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::Search'}-&gt;{'Ticket'} = {   '^AgentTicket' =&gt; 'Action=AgentTicketSearch;Subaction=AJAX' };</pre>

## 6.25.

### Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule

#### 6.25.1.

#### Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###1-Download

Description:	Shows a link to download article attachments in the zoom view of the article in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule'}-&gt;{'1-Download'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ArticleAttachmentDownload' };</pre>

## 6.25.2. Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###2-HTML-Viewer

Description:	Shows a link to access article attachments via a html online viewer in the zoom view of the article in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule'}-&gt;{'2-HTML-Viewer'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ArticleAttachmentHTMLViewer' };</pre>

## 6.26. Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule

### 6.26.1. Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###1-SignEmail

Description:	Module to compose signed messages (PGP or S/MIME).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ArticleComposeModule'}-&gt;{'1-SignEmail'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ArticleComposeSign' };</pre>

### 6.26.2. Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###2-CryptEmail

Description:	Module to crypt composed messages (PGP or S/MIME).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ArticleComposeModule'}-&gt;{'2-CryptEmail'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ArticleComposeCrypt' };</pre>

## 6.27. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule

### 6.27.1. Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-PGP

Description:	Agent interface article notification module to check PGP.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ArticleViewModule'}-&gt;{'1-PGP'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckPGP' };</pre>

### 6.27.2. Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-SMIME

Description:	Agent interface module to check incoming emails in the Ticket-Zoom-View if the S/MIME-key is available and true.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ArticleViewModule'}-&gt;{'1-SMIME'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckSMIME' };</pre>

## 6.28. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre

### 6.28.1. Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###1-PGP

Description:	Agent interface article notification module to check PGP.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule'}-&gt;{'1-PGP'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckPGP' };</pre>

### 6.28.2. Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###1-SMIME

Description:	Agent interface article notification module to check S/MIME.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule'}-&gt;{'1-SMIME'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckSMIME' };</pre>

## 6.29. Frontend::Agent::Ticket::MenuModule

### 6.29.1. Ticket::Frontend::MenuModule###000-Back

Description:	Shows a link in the menu to go back in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'000-Back'} = {   'Action' =&gt; '',   'Description' =&gt; 'Back',   'Link' =&gt; "[% Env("LastScreenOverview") %];TicketID=[% Data.TicketID   html %]",   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Back',   'PopupType' =&gt; '',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.2. Ticket::Frontend::MenuModule###100-Lock

Description:	Shows a link in the menu to lock/unlock tickets in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'100-Lock'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketLock',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuLock',   'Name' =&gt; 'Lock',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.3. Ticket::Frontend::MenuModule###200-History

Description:	Shows a link in the menu to access the history of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'200-History'} = {</pre>

	<pre>'Action' =&gt; 'AgentTicketHistory', 'Description' =&gt; 'Show the ticket history', 'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketHistory;TicketID=[% Data.TicketID   html %]', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' =&gt; 'History', 'PopupType' =&gt; 'TicketHistory', 'Target' =&gt; '' };</pre>
--	--

#### 6.29.4. Ticket::Frontend::MenuModule###210-Print

Description:	Shows a link in the menu to print a ticket or an article in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'210-Print'} = { 'Action' =&gt; 'AgentTicketPrint', 'Description' =&gt; 'Print this ticket', 'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketPrint;TicketID=[% Data.TicketID   html %]', 'LinkParam' =&gt; 'target="print"', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' =&gt; 'Print', 'PopupType' =&gt; 'TicketAction', 'Target' =&gt; '' };</pre>

#### 6.29.5. Ticket::Frontend::MenuModule###300-Priority

Description:	Shows a link in the menu to see the priority of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'300-Priority'} = { 'Action' =&gt; 'AgentTicketPriority', 'Description' =&gt; 'Change the ticket priority', 'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketPriority;TicketID=[% Data.TicketID   html %]', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' =&gt; 'Priority', 'PopupType' =&gt; 'TicketAction', 'Target' =&gt; '' };</pre>

#### 6.29.6. Ticket::Frontend::MenuModule###310-FreeText

Description:	Shows a link in the menu to add a free text field in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'310-FreeText'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketFreeText',   'Description' =&gt; 'Change the free fields for this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketFreeText;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Free Fields',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.7. Ticket::Frontend::MenuModule###320-Link

Description:	Shows a link in the menu that allows linking a ticket with another object in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'320-Link'} = {   'Action' =&gt; 'AgentLinkObject',   'Description' =&gt; 'Link this ticket to other objects',   'Link' =&gt; 'Action=AgentLinkObject;SourceObject=Ticket;SourceKey=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Link',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.8. Ticket::Frontend::MenuModule###400-Owner

Description:	Shows a link in the menu to see the owner of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'400-Owner'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketOwner',   'Description' =&gt; 'Change the owner for this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketOwner;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Owner',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.9. Ticket::Frontend::MenuModule###410-Responsible

Description:	Shows a link in the menu to see the responsible agent of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'410-Responsible'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketResponsible',   'Description' =&gt; 'Change the responsible person for this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketResponsible;TicketID=[% Data.TicketID     html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuResponsible',   'Name' =&gt; 'Responsible',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.10. Ticket::Frontend::MenuModule###420-Customer

Description:	Shows a link in the menu to see the customer who requested the ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'420-Customer'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketCustomer',   'Description' =&gt; 'Change the customer for this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketCustomer;TicketID=[% Data.TicketID     html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Customer',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.11. Ticket::Frontend::MenuModule###420-Note

Description:	Shows a link in the menu to add a note in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'420-Note'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketNote',   'Description' =&gt; 'Add a note to this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketNote;TicketID=[% Data.TicketID   html   %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Note',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.12. Ticket::Frontend::MenuModule###425-Phone Call Outbound

Description:	Shows a link in the menu to add a note in the ticket zoom view of the agent interface.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'425-Phone Call Outbound'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketPhoneOutbound',   'Description' =&gt; 'Phone Call Outbound',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketPhoneOutbound;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Phone Call Outbound',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' }; </pre>

### 6.29.13. Ticket::Frontend::MenuModule###426-Phone Call Inbound

Description:	Shows a link in the menu to add a note in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'426-Phone Call Inbound'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketPhoneInbound',   'Description' =&gt; 'Phone Call Inbound',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketPhoneInbound;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Phone Call Inbound',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' }; </pre>

### 6.29.14. Ticket::Frontend::MenuModule###427-Email Outbound

Description:	Shows a link in the menu to send an outbound email in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'427-Email Outbound'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketEmailOutbound',   'Description' =&gt; 'Write a new, outgoing mail',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketEmailOutbound;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'E-Mail Outbound',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' }; </pre>



```
};
```

### 6.29.15. Ticket::Frontend::MenuModule###430-Merge

Description:	Shows a link in the menu that allows merging tickets in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'430-Merge'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketMerge',   'Description' =&gt; 'Merge into a different ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketMerge;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Merge',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.16. Ticket::Frontend::MenuModule###440-Pending

Description:	Shows a link in the menu to set a ticket as pending in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'440-Pending'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketPending',   'Description' =&gt; 'Set this ticket to pending',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketPending;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Pending',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.29.17. Ticket::Frontend::MenuModule###448-Watch

Description:	Shows a link in the menu for subscribing / unsubscribing from a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'448-Watch'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketWatcher',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuTicketWatcher',   'Name' =&gt; 'Watch',   'Target' =&gt; '' };</pre>

## 6.29.18. Ticket::Frontend::MenuModule###450-Close

Description:	Shows a link in the menu to close a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'450-Close'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketClose',   'Description' =&gt; 'Close this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketClose;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Close',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

## 6.29.19. Ticket::Frontend::MenuModule###460-Delete

Description:	Shows a link in the menu to delete a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'460-Delete'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketMove',   'Description' =&gt; 'Delete this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Delete',   'PopupType' =&gt; '',   'Target' =&gt; '' };</pre>

## 6.29.20. Ticket::Frontend::MenuModule###470-Spam

Description:	Shows a link to set a ticket as spam in the ticket zoom view of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MenuModule'}-&gt;{'470-Spam'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketMove',   'Description' =&gt; 'Mark as Spam!',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Spam',</pre>

```
'PopupType' => '',
'Target' => ''
};
```

## 6.30.

### Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre

#### 6.30.1. Ticket::Frontend::PreMenuModule###100-Lock

Description:	Shows a link in the menu to lock / unlock a ticket in the ticket overviews of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'100-Lock'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketLock',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuLock',   'Name' =&gt; 'Lock',   'PopupType' =&gt; '',   'Target' =&gt; '' };</pre>

#### 6.30.2. Ticket::Frontend::PreMenuModule###200-Zoom

Description:	Shows a link in the menu to zoom a ticket in the ticket overviews of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'200-Zoom'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketZoom',   'Description' =&gt; 'Look into a ticket!',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketZoom;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Zoom',   'PopupType' =&gt; '',   'Target' =&gt; '' };</pre>

#### 6.30.3. Ticket::Frontend::PreMenuModule###210-History

Description:	Shows a link in the menu to see the history of a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'210-History'} = {</pre>

	<pre>'Action' =&gt; 'AgentTicketHistory', 'Description' =&gt; 'Show the ticket history', 'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketHistory;TicketID=[% Data.TicketID   html %]', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' =&gt; 'History', 'PopupType' =&gt; 'TicketHistory', 'Target' =&gt; '' };</pre>
--	--

### 6.30.4. Ticket::Frontend::PreMenuModule###300-Priority

Description:	Shows a link in the menu to set the priority of a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'300-Priority'} = { 'Action' =&gt; 'AgentTicketPriority', 'Description' =&gt; 'Change the priority for this ticket', 'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketPriority;TicketID=[% Data.TicketID   html %]', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' =&gt; 'Priority', 'PopupType' =&gt; 'TicketAction', 'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.30.5. Ticket::Frontend::PreMenuModule###420-Note

Description:	Shows a link in the menu to add a note to a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'420-Note'} = { 'Action' =&gt; 'AgentTicketNote', 'Description' =&gt; 'Add a note to this ticket', 'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketNote;TicketID=[% Data.TicketID   html %]', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' =&gt; 'Note', 'PopupType' =&gt; 'TicketAction', 'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.30.6. Ticket::Frontend::PreMenuModule###440-Close

Description:	Shows a link in the menu to close a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'440-Close'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketClose',   'Description' =&gt; 'Close this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketClose;TicketID=[% Data.TicketID   html %]',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Close',   'PopupType' =&gt; 'TicketAction',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.30.7. Ticket::Frontend::PreMenuModule###445-Move

Description:	Shows a link in the menu to move a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'445-Move'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketMove',   'Description' =&gt; 'Change queue!',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuMove',   'Name' =&gt; 'Move' };</pre>

### 6.30.8. Ticket::Frontend::PreMenuModule###450-Delete

Description:	Shows a link in the menu to delete a ticket in every ticket overview of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'450-Delete'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketMove',   'Description' =&gt; 'Delete this ticket',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Delete',   'PopupType' =&gt; '',   'Target' =&gt; '' };</pre>

### 6.30.9. Ticket::Frontend::PreMenuModule###460-Spam

Description:	Shows a link in the menu to set a ticket as spam in every ticket overview of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2".
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}-&gt;{'460-Spam'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketMove',   'Description' =&gt; 'Mark as Spam!',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric',   'Name' =&gt; 'Spam',   'PopupType' =&gt; '',   'Target' =&gt; '' };</pre>

## 6.31.

### Frontend::Agent::Ticket::OverviewMenuModule

#### 6.31.1.

##### Ticket::Frontend::OverviewMenuModule###001-Sort

Description:	Shows a select of ticket attributes to order the queue view ticket list. The possible selections can be configured via 'TicketOverviewMenuSort###SortAttributes'.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::OverviewMenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::OverviewMenuModule'}-&gt;{'001-Sort'} = {   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewMenuSort' };</pre>

#### 6.31.2. TicketOverviewMenuSort###SortAttributes

Description:	Defines from which ticket attributes the agent can select the result order.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::OverviewMenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'TicketOverviewMenuSort'}-&gt;{'SortAttributes'} = {   'Age' =&gt; '1',   'Title' =&gt; '1' };</pre>

## 6.32. Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce

#### 6.32.1.

##### Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket bounce screen in the agent interface.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}-&gt;{'Permission'} = 'bounce';</code>

### 6.32.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###RequiredLock**

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket bounce screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.32.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateDefault**

Description:	Defines the default next state of a ticket after being bounced, in the ticket bounce screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}-&gt;{'StateDefault'} = 'closed successful';</code>

### 6.32.4.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateType**

Description:	Defines the next state of a ticket after being bounced, in the ticket bounce screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'closed' ];</code>

### 6.32.5. Ticket::Frontend::BounceText

Description:	Defines the default ticket bounced notification for customer/sender in the ticket bounce screen of the agent interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::BounceText'} = 'Your email with ticket number "&lt;OTRS_TICKET&gt;" is bounced to "&lt;OTRS_BOUNCE_TO&gt;". Contact this address for further information.';</code>

## 6.33. Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk

### 6.33.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###RequiredLock

Description:	Automatically lock and set owner to current Agent after selecting for an Bulk Action.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.33.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###TicketType

Description:	Sets the ticket type in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'TicketType'} = '1';</code>

### 6.33.3. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Owner

Description:	Sets the ticket owner in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'Owner'} = '1';</code>

### 6.33.4.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Responsible

Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket



SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'Responsible'} = '1';</code>

### 6.33.5. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###State

Description:	Sets the state of a ticket in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'State'} = '1';</code>

### 6.33.6.

### Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateType

Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto' ];</code>

### 6.33.7.

### Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateDefault

Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.33.8. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Priority

Description:	Shows the ticket priority options in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'Priority'} = '1';</code>

### 6.33.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###PriorityDefault**

Description:	Defines the default ticket priority in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

### 6.33.10.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###ArticleTypeDefault**

Description:	Defines the default type of the note in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

### 6.33.11.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###ArticleTypes**

Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}-&gt;{'ArticleTypes'} = {  'note-external' =&gt; '1',  'note-internal' =&gt; '1',  'note-report' =&gt; '0'  };</code>

## 6.34. Frontend::Agent::Ticket::ViewClose

### 6.34.1.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Permission**

Description:	Required permissions to use the close ticket screen in the agent interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Permission'} = 'close';</code>

### 6.34.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RequiredLock**

Description:	Defines if a ticket lock is required in the close ticket screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.34.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketType**

Description:	Sets the ticket type in the close ticket screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'TicketType'} = '0';</code>

### 6.34.4. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Service

Description:	Sets the service in the close ticket screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Service'} = '0';</code>

### 6.34.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ServiceMandatory**

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.34.6.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###SLAMandatory**

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>

### 6.34.7. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Queue

Description:	Sets the queue in the ticket close screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Queue'} = '0';</code>

### 6.34.8. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Owner

Description:	Sets the ticket owner in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Owner'} = '0';</code>

### 6.34.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###OwnerMandatory**

Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'OwnerMandatory'} = '0';</code>
-----------------	--

### 6.34.10.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Responsible**

Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Responsible'} = '0';</code>

### 6.34.11. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###State

Description:	Sets the state of a ticket in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'State'} = '1';</code>

### 6.34.12.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateType**

Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'StateType'} = [ 'closed' ];</code>

### 6.34.13.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateDefault**

Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'StateDefault'} = 'closed successful';</code>
-----------------	--

### 6.34.14. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Note

Description:	Allows adding notes in the close ticket screen of the agent interface. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Note'} = '1';</code>

### 6.34.15. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###NoteMandatory

Description:	Sets if note must be filled in by the agent. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'NoteMandatory'} = '1';</code>

### 6.34.16. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Subject

Description:	Sets the default subject for notes added in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Subject'} = "[% Translate("Close")   html %]";</code>

### 6.34.17. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Body

Description:	Sets the default body text for notes added in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.34.18.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InvolvedAgent**

Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

### 6.34.19.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InformAgent**

Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'InformAgent'} = '0';</code>

### 6.34.20.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ArticleTypeDefault**

Description:	Defines the default type of the note in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

### 6.34.21.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ArticleTypes**

Description:	Specifies the available note types for this ticket mask. If the option is deselected, ArticleTypeDefault is used and the option is removed from the mask.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'ArticleTypes'} = {   'note-external' =&gt; '0',   'note-internal' =&gt; '1',   'note-report' =&gt; '0' };</pre>
-----------------	--

### 6.34.22.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Priority**

Description:	Shows the ticket priority options in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Priority'} = '0';</pre>

### 6.34.23.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###PriorityDefault**

Description:	Defines the default ticket priority in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre>

### 6.34.24. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Title

Description:	Shows the title fields in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'Title'} = '0';</pre>

### 6.34.25.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryType**

Description:	Defines the history type for the close ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0



Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>
-----------------	---

### 6.34.26.

## Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for the close ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'HistoryComment'} = '%Close';</code>

### 6.34.27.

## Ticket::Frontend::AgentTicketClose###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket close screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

### 6.34.28.

## Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

### 6.34.29.

## Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.35. Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose

### 6.35.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket compose screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}-&gt;{'Permission'} = 'compose';</code>

### 6.35.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket compose screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.35.3.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateDefault

Description:	Defines the default next state of a ticket if it is composed / answered in the ticket compose screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.35.4.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateType

Description:	Defines the next possible states after composing / answering a ticket in the ticket compose screen of the agent interface.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}-&gt;{'StateType'} = [   'open',   'closed',   'pending auto',   'pending reminder' ];</pre>

### 6.35.5. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###ArticleTypes

Description:	Specifies the different article types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}-&gt;{'ArticleTypes'} = [   'email-external',   'email-internal' ];</pre>

### 6.35.6. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###DefaultArticleType

Description:	Specifies the default article type for the ticket compose screen in the agent interface if the article type cannot be automatically detected.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}-&gt;{'DefaultArticleType'} = 'email-external';</pre>

### 6.35.7. Ticket::Frontend::ResponseFormat

Description:	Defines the format of responses in the ticket compose screen of the agent interface ([% Data.OrigFrom   html %] is From 1:1, [% Data.OrigFromName   html %] is only realname of From).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ResponseFormat'} = '[% Data.Salutation   html %] [% Data.StdResponse   html %] [% Data.Signature   html %]'</pre>

	<pre>[% Data.Created   Localize("TimeShort") %] - [% Data.OrigFromName   html %] [% Translate("wrote")   html %]: [% Data.Body   html %] ';</pre>
--	---

### 6.35.8. Ticket::Frontend::Quote

Description:	Defines the used character for plaintext email quotes in the ticket compose screen of the agent interface. If this is empty or inactive, original emails will not be quoted but appended to the response.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::Quote'} = '&gt;';</code>

### 6.35.9. Ticket::Frontend::ResponseQuoteMaxLines

Description:	Defines the maximum number of quoted lines to be added to responses.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ResponseQuoteMaxLines'} = '99';</code>

### 6.35.10. Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress

Description:	Adds customers email addresses to recipients in the ticket compose screen of the agent interface. The customers email address won't be added if the article type is email-internal.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress'} = '1';</code>

### 6.35.11. Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress

Description:	Replaces the original sender with current customer's email address on compose answer in the ticket compose screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress'} = '0';</code>
-----------------	--

## 6.35.12.

### Ticket::Frontend::ComposeExcludeCcRecipients

Description:	Uses Cc recipients in reply Cc list on compose an email answer in the ticket compose screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ComposeExcludeCcRecipients'} = '0';</code>

## 6.35.13.

### Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket compose screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.36. Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer

### 6.36.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###Permission

Description:	Required permissions to change the customer of a ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer'}-&gt;{'Permission'} = 'customer';</code>

### 6.36.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required to change the customer of a ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer'}-&gt;{'RequiredLock'} = '0';</code>

### 6.36.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer::CustomerIDReadOnly**

Description:	Controls if CustomerID is editable in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer::CustomerIDReadOnly'} = '1';</code>

## 6.37. Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew

### 6.37.1. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Priority

Description:	Sets the default priority for new email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'Priority'} = '3 normal';</code>

### 6.37.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ArticleType**

Description:	Sets the default article type for new email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'ArticleType'} = 'email-external';</code>

### 6.37.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SenderType**

Description:	Sets the default sender type for new email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'SenderType'} = 'agent';</code>

#### 6.37.4.

### Ticket::Frontend::AgentTicketEmail::CustomerIDReadOnly

Description:	Controls if CustomerID is editable in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail::CustomerIDReadOnly'} = '1';</code>

#### 6.37.5. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Subject

Description:	Sets the default subject for new email tickets (e.g. 'email Outbound') in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'Subject'} = '';</code>

#### 6.37.6. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Body

Description:	Sets the default text for new email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

#### 6.37.7.

### Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateDefault

Description:	Sets the default next ticket state, after the creation of an email ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.37.8.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateType

Description:	Determines the next possible ticket states, after the creation of a new email ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'StateType'} = [   'open',   'pending auto',   'pending reminder',   'closed' ];</pre>

### 6.37.9.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryType

Description:	Defines the history type for the email ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'HistoryType'} =   'EmailAgent';</pre>

### 6.37.10.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for the email ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'HistoryComment'} =   '';</pre>

### 6.37.11.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ServiceMandatory

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	0



Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>
-----------------	--

### 6.37.12.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SLAMandatory**

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>

### 6.37.13.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###DynamicField**

Description:	Dynamic fields shown in the ticket email screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

### 6.37.14.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###RichTextWidth**

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

### 6.37.15.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###RichTextHeight**

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '320';</code>
-----------------	--

## 6.38. Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound

### 6.38.1. Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###Permission

Description:	Required permissions to use the email outbound screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}-&gt;{'Permission'} = 'compose';</code>

### 6.38.2. Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required in the email outbound screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.38.3. Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###StateDefault

Description:	Defines the default next state of a ticket after the message has been sent, in the email outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.38.4. Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###StateType

Description:	Defines the next possible states after sending a message in the email outbound screen of the agent interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}- &gt;{'StateType'} = [   'open',   'closed',   'pending reminder',   'pending auto' ];</pre>

### 6.38.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###ArticleTypeDef**

Description:	Defines the default type of the message in the email outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}- &gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'email-internal';</pre>

### 6.38.6.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###ArticleTypes**

Description:	Specifies the different article types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}- &gt;{'ArticleTypes'} = [   'email-external',   'email-internal' ];</pre>

### 6.38.7.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###DynamicField**

Description:	Dynamic fields shown in the email outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}- &gt;{'DynamicField'} = {};</pre>

### 6.38.8.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RichTextWidth**

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

### 6.38.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RichTextHeight**

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '300';</code>

## 6.39. Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation

### 6.39.1.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###TicketPermission**

Description:	Defines the required permission to show a ticket in the escalation view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}-&gt;{'TicketPermission'} = 'rw';</code>

### 6.39.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###ViewableTicket**

Description:	Shows all open tickets (even if they are locked) in the escalation view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}-&gt;{'ViewableTicketsPage'} = '50';</code>
-----------------	---

### 6.39.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###SortBy::Default**

Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the escalation view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'EscalationTime';</code>

### 6.39.4.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###Order::Default**

Description:	Defines the default ticket order (after priority sort) in the escalation view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Up';</code>

### 6.39.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###DefaultColumns**

Description:	Columns that can be filtered in the escalation view of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}-&gt;{'DefaultColumns'} = {        'Age' =&gt; '2',        'Changed' =&gt; '1',        'Created' =&gt; '1',        'CustomerID' =&gt; '2',        'CustomerName' =&gt; '1',        'CustomerUserID' =&gt; '1',        'EscalationResponseTime' =&gt; '1',        'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',        'EscalationTime' =&gt; '2',        'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',        'Lock' =&gt; '2',</code>

```
'Owner' => '2',
'PendingTime' => '1',
'Priority' => '1',
'Queue' => '2',
'Responsible' => '1',
'SLA' => '1',
'Service' => '1',
'State' => '2',
'TicketNumber' => '2',
'Title' => '2',
'Type' => '1'
};
```

## 6.40. Frontend::Agent::Ticket::ViewForward

### 6.40.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketForward###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket forward screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'Permission'} = 'forward';</code>

### 6.40.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket forward screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.40.3.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateDefault

Description:	Defines the default next state of a ticket after being forwarded, in the ticket forward screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'StateDefault'} = 'closed successful';</code>

#### 6.40.4.

### Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateType

Description:	Defines the next possible states after forwarding a ticket in the ticket forward screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'StateType'} = [   'open',   'closed',   'pending reminder',   'pending auto' ];</pre>

#### 6.40.5.

### Ticket::Frontend::AgentTicketForward###ArticleTypeDefault

Description:	Defines the default type of forwarded message in the ticket forward screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'email-external';</pre>

#### 6.40.6.

### Ticket::Frontend::AgentTicketForward###ArticleTypes

Description:	Specifies the different article types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'ArticleTypes'} = [   'email-external',   'email-internal' ];</pre>

#### 6.40.7.

### Ticket::Frontend::AgentTicketForward###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket forward screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

### 6.40.8.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RichTextWidth**

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

### 6.40.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RichTextHeight**

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.41. Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText

### 6.41.1.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Permission**

Description:	Required permissions to use the ticket free text screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Permission'} = 'rw';</code>

### 6.41.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RequiredLock**

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket free text screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
--------------	---



Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'RequiredLock'} = '0';</code>

### 6.41.3. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketType

Description:	Sets the ticket type in the ticket free text screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'TicketType'} = '1';</code>

### 6.41.4. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Service

Description:	Sets the service in the ticket free text screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Service'} = '1';</code>

### 6.41.5. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ServiceMandatory

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.41.6. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###SLAMandatory

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>

### 6.41.7.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Queue**

Description:	Sets the queue in the ticket free text screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Queue'} = '0';</code>

### 6.41.8.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Owner**

Description:	Sets the ticket owner in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Owner'} = '0';</code>

### 6.41.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###OwnerMandatory**

Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'OwnerMandatory'} = '0';</code>

### 6.41.10.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Responsible**

Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Responsible'} = '0';</code>

### 6.41.11. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###State

Description:	Sets the state of a ticket in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'State'} = '0';</code>

### 6.41.12. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateType

Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto' ];</code>

### 6.41.13. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateDefault

Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.41.14. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Note

Description:	Allows adding notes in the ticket free text screen of the agent interface. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Note'} = '0';</code>

### 6.41.15.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###NoteMandatory**

Description:	Sets if note must be filled in by the agent. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'NoteMandatory'} = '0';</code>

### 6.41.16.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Subject**

Description:	Defines the default subject of a note in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Subject'} = "[% Translate("Note")   html %]";</code>

### 6.41.17.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Body**

Description:	Defines the default body of a note in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.41.18.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InvolvedAgent**

Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket free text screen of the agent interface.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

### 6.41.19. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InformAgent

Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'InformAgent'} = '0';</code>

### 6.41.20. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ArticleTypeDefault

Description:	Defines the default type of the note in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

### 6.41.21. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ArticleTypes

Description:	Specifies the available note types for this ticket mask. If the option is deselected, ArticleTypeDefault is used and the option is removed from the mask.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'ArticleTypes'} = {   'note-external' =&gt; '1',   'note-internal' =&gt; '1',   'note-report' =&gt; '0' };</code>

### 6.41.22.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Priority**

Description:	Shows the ticket priority options in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Priority'} = '0';</code>

### 6.41.23.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###PriorityDefault**

Description:	Defines the default ticket priority in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

### 6.41.24.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Title**

Description:	Shows the title fields in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'Title'} = '1';</code>

### 6.41.25.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryType**

Description:	Defines the history type for the ticket free text screen action, which gets used for ticket history.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

## 6.41.26.

### Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for the ticket free text screen action, which gets used for ticket history.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'HistoryComment'} = '%FreeText';</code>

## 6.41.27.

### Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket free text screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.41.28.

### Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

## 6.41.29.

### Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.42. Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory

### 6.42.1. Ticket::Frontend::HistoryOrder

Description:	Shows the ticket history (reverse ordered) in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::HistoryOrder'} = 'normal';</code>

### 6.42.2. Ticket::Frontend::HistoryTypes###000-Framework

Description:	Controls how to display the ticket history entries as readable values.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::HistoryTypes'}-&gt;{'000-Framework'} = {   'AddNote' =&gt; 'Added note (%s)',   'ArchiveFlagUpdate' =&gt; 'Archive state changed: "%s"',   'Bounce' =&gt; 'Bounced to "%s".',   'CustomerUpdate' =&gt; 'Updated: %s',   'EmailAgent' =&gt; 'Email sent to customer.',   'EmailCustomer' =&gt; 'Added email. %s',   'EscalationResponseTimeNotifyBefore' =&gt; 'Escalation response time forewarned',   'EscalationResponseTimeStart' =&gt; 'Escalation response time in effect',   'EscalationResponseTimeStop' =&gt; 'Escalation response time finished',   'EscalationSolutionTimeNotifyBefore' =&gt; 'Escalation solution time forewarned',   'EscalationSolutionTimeStart' =&gt; 'Escalation solution time in effect',   'EscalationSolutionTimeStop' =&gt; 'Escalation solution time finished',   'EscalationUpdateTimeNotifyBefore' =&gt; 'Escalation update time forewarned',   'EscalationUpdateTimeStart' =&gt; 'Escalation update time in effect',   'EscalationUpdateTimeStop' =&gt; 'Escalation update time finished',   'FollowUp' =&gt; 'FollowUp for [%s]. %s',   'Forward' =&gt; 'Forwarded to "%s".',   'Lock' =&gt; 'Locked ticket.',   'LoopProtection' =&gt; 'Loop-Protection! No auto-response sent to "%s".',   'Misc' =&gt; '%s',   'Move' =&gt; 'Ticket moved into Queue "%s" (%s) from Queue "%s" (%s).',   'NewTicket' =&gt; 'New Ticket [%s] created (Q=%s;P=%s;S=%s).',   'OwnerUpdate' =&gt; 'New owner is "%s" (ID=%s).',   'PhoneCallAgent' =&gt; 'Agent called customer.',   'PhoneCallCustomer' =&gt; 'Customer called us.',   'PriorityUpdate' =&gt; 'Changed priority from "%s" (%s) to "%s" (%s).',   'Remove' =&gt; '%s',   'ResponsibleUpdate' =&gt; 'New responsible is "%s" (ID=%s).',   'SLAUpdate' =&gt; 'Updated SLA to %s (ID=%s).', </pre>



```
'SendAgentNotification' => '"%s"-notification sent to "%s".',
'SendAnswer' => 'Email sent to "%s".',
'SendAutoFollowUp' => 'AutoFollowUp sent to "%s".',
'SendAutoReject' => 'AutoReject sent to "%s".',
'SendAutoReply' => 'AutoReply sent to "%s".',
'SendCustomerNotification' => 'Notification sent to "%s".',
'ServiceUpdate' => 'Updated Service to %s (ID=%s).',
'SetPendingTime' => 'Updated: %s',
'StateUpdate' => 'Old: "%s" New: "%s"',
'Subscribe' => 'Added subscription for user "%s".',
'SystemRequest' => 'System Request (%s).',
'TicketDynamicFieldUpdate' => 'Updated: %s=%s;%s=%s;%s=%s;',
'TicketLinkAdd' => 'Added link to ticket "%s".',
'TicketLinkDelete' => 'Deleted link to ticket "%s".',
'TimeAccounting' => '%s time unit(s) accounted. Now total %s time
unit(s).',
'TitleUpdate' => 'Title updated: Old: "%s", New: "%s"',
'TypeUpdate' => 'Updated Type to %s (ID=%s).',
'Unlock' => 'Unlocked ticket.',
'Unsubscribe' => 'Removed subscription for user "%s".',
'WebRequestCustomer' => 'Customer request via web.'
};
```

## 6.43. Frontend::Agent::Ticket::ViewLocked

### 6.43.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###SortBy::Default

Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the locked ticket view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewLocked
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>

### 6.43.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###Order::Default

Description:	Defines the default ticket order in the ticket locked view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewLocked
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Up';</code>

### 6.43.3.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###DefaultColumns

Description:	Columns that can be filtered in the locked view of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewLocked
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView'}-&gt;{'DefaultColumns'} = {   'Age' =&gt; '2',   'Changed' =&gt; '1',   'Created' =&gt; '1',   'CustomerID' =&gt; '2',   'CustomerName' =&gt; '1',   'CustomerUserID' =&gt; '1',   'EscalationResponseTime' =&gt; '1',   'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',   'EscalationTime' =&gt; '1',   'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',   'Lock' =&gt; '2',   'Owner' =&gt; '2',   'PendingTime' =&gt; '1',   'Priority' =&gt; '1',   'Queue' =&gt; '2',   'Responsible' =&gt; '1',   'SLA' =&gt; '1',   'Service' =&gt; '1',   'State' =&gt; '2',   'TicketNumber' =&gt; '2',   'Title' =&gt; '2',   'Type' =&gt; '1' }; </pre>

## 6.44. Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge

### 6.44.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket merge screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMerge'}-&gt;{'Permission'} = 'rw'; </pre>

### 6.44.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket merge screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMerge'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>
-----------------	--

### 6.44.3. Ticket::Frontend::MergeText

Description:	When tickets are merged, the customer can be informed per email by setting the check box "Inform Sender". In this text area, you can define a pre-formatted text which can later be modified by the agents.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MergeText'} = 'Your email with ticket number "&lt;OTRS_TICKET&gt;" is merged to "&lt;OTRS_MERGE_TO_TICKET&gt;";</code>

### 6.44.4. Ticket::Frontend::AutomaticMergeSubject

Description:	When tickets are merged, a note will be added automatically to the ticket which is no longer active. Here you can define the subject of this note (this subject cannot be changed by the agent).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AutomaticMergeSubject'} = 'Ticket Merged';</code>

### 6.44.5. Ticket::Frontend::AutomaticMergeText

Description:	When tickets are merged, a note will be added automatically to the ticket which is no longer active. Here you can define the body of this note (this text cannot be changed by the agent).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AutomaticMergeText'} = 'Merged Ticket &lt;OTRS_TICKET&gt; to &lt;OTRS_MERGE_TO_TICKET&gt;.';</code>

### 6.44.6. Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMerge'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>
-----------------	---

### 6.44.7.

## Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMerge'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.45. Frontend::Agent::Ticket::ViewMove

### 6.45.1. Ticket::Frontend::MoveType

Description:	Determines if the list of possible queues to move to ticket into should be displayed in a dropdown list or in a new window in the agent interface. If "New Window" is set you can add a move note to the ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MoveType'} = 'form';</code>

### 6.45.2.

## Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RequiredLock

Description:	Automatically lock and set owner to current Agent after opening the move ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.45.3. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###State

Description:	Allows to set a new ticket state in the move ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'State'} = '1';</code>

#### 6.45.4.

### Ticket::Frontend::AgentTicketMove###StateType

Description:	Defines the next state of a ticket after being moved to another queue, in the move ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'closed' ];</code>

#### 6.45.5. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Priority

Description:	Shows the ticket priority options in the move ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'Priority'} = '0';</code>

#### 6.45.6. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Note

Description:	Allows adding notes in the ticket free text screen of the agent interface. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'Note'} = '0';</code>

#### 6.45.7.

### Ticket::Frontend::AgentTicketMove###NoteMandatory

Description:	Sets if note must be filled in by the agent. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'NoteMandatory'} = '0';</code>
-----------------	--

### 6.45.8.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketMove###NextScreen**

Description:	Determines the next screen after the ticket is moved. LastScreenOverview will return the last overview screen (e.g. search results, queueview, dashboard). TicketZoom will return to the TicketZoom.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'NextScreen'} = 'TicketZoom';</code>

### 6.45.9. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Subject

Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket move screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'Subject'} = '[% Translate("Change Queue")   html %]';</code>

### 6.45.10. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Body

Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket move screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.45.11.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RichTextWidth**

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

## 6.45.12.

### Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.45.13.

### Ticket::Frontend::AgentTicketMove###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket move screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.46. Frontend::Agent::Ticket::ViewNote

### 6.46.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket note screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Permission'} = 'note';</code>

### 6.46.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket note screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'RequiredLock'} = '0';</code>

### 6.46.3. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketType

Description:	Sets the ticket type in the ticket note screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'TicketType'} = '0';</code>

### 6.46.4. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Service

Description:	Sets the service in the ticket note screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Service'} = '0';</code>

### 6.46.5. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ServiceMandatory

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.46.6. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###SLAMandatory

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>



### 6.46.7. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Queue

Description:	Sets the queue in the ticket note screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Queue'} = '0';</code>

### 6.46.8. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Owner

Description:	Sets the ticket owner in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Owner'} = '0';</code>

### 6.46.9. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###OwnerMandatory

Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'OwnerMandatory'} = '0';</code>

### 6.46.10. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Responsible

Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Responsible'} = '0';</code>

### 6.46.11. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###State

Description:	Sets the state of a ticket in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'State'} = '0';</code>

## 6.46.12.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateType**

Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto' ];</code>

## 6.46.13.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateDefault**

Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

## 6.46.14. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Note

Description:	Allows adding notes in the ticket note screen of the agent interface. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Note'} = '1';</code>

## 6.46.15.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketNote###NoteMandatory**

Description:	Sets if note must be filled in by the agent. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'NoteMandatory'} = '1';</code>

### 6.46.16. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Subject

Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Subject'} = '['% Translate("Note")   html %]';</code>

### 6.46.17. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Body

Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.46.18. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InvolvedAgent

Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

### 6.46.19. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InformAgent

Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'InformAgent'} = '0';</code>

### 6.46.20.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ArticleTypeDefault**

Description:	Defines the default type of the note in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

### 6.46.21.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ArticleTypes**

Description:	Specifies the available note types for this ticket mask. If the option is deselected, ArticleTypeDefault is used and the option is removed from the mask.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'ArticleTypes'} = {        'note-external' =&gt; '1',        'note-internal' =&gt; '1',        'note-report' =&gt; '0'      };</code>

### 6.46.22. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Priority

Description:	Shows the ticket priority options in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Priority'} = '0';</code>

### 6.46.23.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketNote###PriorityDefault**

Description:	Defines the default ticket priority in the ticket note screen of the agent interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

#### 6.46.24. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Title

Description:	Shows the title fields in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'Title'} = '0';</code>

#### 6.46.25.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryType

Description:	Defines the history type for the ticket note screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

#### 6.46.26.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for the ticket note screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'HistoryComment'} = '%Note';</code>

#### 6.46.27.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketNote###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket note screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.46.28.

### Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

## 6.46.29.

### Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.47. Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner

### 6.47.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Permission'} = 'owner';</code>

### 6.47.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked
--------------	---

	yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'RequiredLock'} = '0';</code>

### 6.47.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketType**

Description:	Sets the ticket type in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'TicketType'} = '0';</code>

### 6.47.4.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Service**

Description:	Sets the service in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Service'} = '0';</code>

### 6.47.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ServiceMandatory**

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.47.6.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###SLAMandatory**

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>

### 6.47.7. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Queue

Description:	Sets the queue in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Queue'} = '0';</code>

### 6.47.8. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Owner

Description:	Sets the ticket owner in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Owner'} = '1';</code>

### 6.47.9. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###OwnerMandatory

Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'OwnerMandatory'} = '1';</code>

### 6.47.10. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Responsible

Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0



Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Responsible'} = '0';</code>
-----------------	---

### 6.47.11. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###State

Description:	Sets the state of the ticket in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'State'} = '0';</code>

### 6.47.12. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateType

Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'pending reminder', 'pending auto' ];</code>

### 6.47.13. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateDefault

Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.47.14. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Note

Description:	Allows adding notes in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Note'} = '1';</code>
-----------------	--

### 6.47.15. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###NoteMandatory

Description:	Sets if note must be filled in by the agent. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'NoteMandatory'} = '1';</code>

### 6.47.16. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Subject

Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Subject'} = "[% Translate("Owner Update")   html %]!";</code>

### 6.47.17. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Body

Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.47.18. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InvolvedAgent

Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

### 6.47.19.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InformAgent

Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'InformAgent'} = '0';</code>

### 6.47.20.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ArticleTypeDefault

Description:	Defines the default type of the note in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

### 6.47.21.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ArticleTypes

Description:	Specifies the available note types for this ticket mask. If the option is deselected, ArticleTypeDefault is used and the option is removed from the mask.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'ArticleTypes'} = {   'note-external' =&gt; '0',   'note-internal' =&gt; '1',   'note-report' =&gt; '0' };</code>

### 6.47.22.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Priority

Description:	Shows the ticket priority options in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Priority'} = '0';</code>

### 6.47.23.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###PriorityDefault**

Description:	Defines the default ticket priority in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

### 6.47.24. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Title

Description:	Shows the title fields in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'Title'} = '0';</code>

### 6.47.25.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryType**

Description:	Defines the history type for the ticket owner screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

### 6.47.26.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryComment**

Description:	Defines the history comment for the ticket owner screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'HistoryComment'} = '%0Owner';</code>
-----------------	--

## 6.47.27.

### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket owner screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.47.28.

### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

## 6.47.29.

### Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.48. Frontend::Agent::Ticket::ViewPending

### 6.48.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Permission'} = 'pending';</code>

### 6.48.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RequiredLock**

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.48.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketType**

Description:	Sets the ticket type in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'TicketType'} = '0';</code>

### 6.48.4.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Service**

Description:	Sets the service in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Service'} = '0';</code>

### 6.48.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ServiceMandatory**

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.48.6.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###SLAMandatory**

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>

### 6.48.7.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Queue**

Description:	Sets the queue in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Queue'} = '0';</code>

### 6.48.8.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Owner**

Description:	Sets the ticket owner in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Owner'} = '0';</code>

### 6.48.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###OwnerMandatory**

Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'OwnerMandatory'} = '0';</code>
-----------------	--

### 6.48.10.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Responsible**

Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Responsible'} = '0';</code>

### 6.48.11.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###State**

Description:	Sets the state of the ticket in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'State'} = '1';</code>

### 6.48.12.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateType**

Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'StateType'} = [ 'pending reminder', 'pending auto' ];</code>

### 6.48.13.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateDefault**

Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0



Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'StateDefault'} = 'pending reminder';</code>
-----------------	---

## 6.48.14.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Note

Description:	Allows adding notes in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Note'} = '1';</code>

## 6.48.15.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###NoteMandatory

Description:	Sets if note must be filled in by the agent. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'NoteMandatory'} = '1';</code>

## 6.48.16.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Subject

Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Subject'} = '% Translate("Pending")   html %!';</code>

## 6.48.17.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Body

Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Body'} = '';</code>
-----------------	---

### 6.48.18.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InvolvedAgent**

Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

### 6.48.19.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InformAgent**

Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'InformAgent'} = '0';</code>

### 6.48.20.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ArticleTypeDefault**

Description:	Defines the default type of the note in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

### 6.48.21.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ArticleTypes**

Description:	Specifies the available note types for this ticket mask. If the option is deselected, ArticleTypeDefault is used and the option is removed from the mask.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'ArticleTypes'} = { 'note-external' =&gt; '0', 'note-internal' =&gt; '1', 'note-report' =&gt; '0' };</pre>

### 6.48.22. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Priority

Description:	Shows the ticket priority options in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Priority'} = '0';</pre>

### 6.48.23. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###PriorityDefault

Description:	Defines the default ticket priority in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- &gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre>

### 6.48.24. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Title

Description:	Shows the title fields in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'Title'} = '0';</pre>

### 6.48.25. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryType

Description:	Defines the history type for the ticket pending screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

## 6.48.26.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for the ticket pending screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'HistoryComment'} = '%%Pending';</code>

## 6.48.27.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket pending screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.48.28.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

## 6.48.29.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.49. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound

### 6.49.1. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket phone inbound screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'Permission'} = 'phone';</code>

### 6.49.2. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket phone inbound screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'RequiredLock'} = '0';</code>

### 6.49.3. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###ArticleType

Description:	Defines the default type of the note in the ticket phone inbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'ArticleType'} = 'phone';</code>

#### 6.49.4.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###SenderType

Description:	Defines the default sender type for phone tickets in the ticket phone inbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'SenderType'} = 'customer';</code>

#### 6.49.5.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Subject

Description:	Defines the default subject for phone tickets in the ticket phone inbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'Subject'} = "[% Translate("Phone call")   html %]!";</code>

#### 6.49.6.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Body

Description:	Defines the default note body text for phone tickets in the ticket phone inbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

#### 6.49.7.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###State

Description:	Defines the default ticket next state after adding a phone note in the ticket phone inbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'State'} = 'open';</code>

### 6.49.8.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###StateType

Description:	Next possible ticket states after adding a phone note in the ticket phone inbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'StateType'} = [   'open',   'pending auto',   'pending reminder',   'closed' ];</pre>

### 6.49.9.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###HistoryType

Description:	Defines the history type for the ticket phone inbound screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'HistoryType'} = 'PhoneCallCustomer';</pre>

### 6.49.10.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for the ticket phone inbound screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'HistoryComment'} = '';</pre>

### 6.49.11.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket phone inbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.49.12.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RichTextWidth**

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '475';</code>

## 6.49.13.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RichTextHeight**

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '200';</code>

## 6.50. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew

### 6.50.1.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Priority**

Description:	Sets the default priority for new phone tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'Priority'} = '3 normal';</code>

### 6.50.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ArticleType**

Description:	Sets the default article type for new phone tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew



Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'ArticleType'} = 'phone';</code>

### 6.50.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SenderType**

Description:	Sets the default sender type for new phone ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'SenderType'} = 'customer';</code>

### 6.50.4.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::CustomerIDReadOnly**

Description:	Controls if CustomerID is editable in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::CustomerIDReadOnly'} = '1';</code>

### 6.50.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::AllowMultipleFrom**

Description:	Controls if more than one from entry can be set in the new phone ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::AllowMultipleFrom'} = '1';</code>

### 6.50.6.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Subject**

Description:	Sets the default subject for new phone tickets (e.g. 'Phone call') in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'Subject'} = '';</code>
-----------------	--

### 6.50.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Body

Description:	Sets the default note text for new telephone tickets. E.g 'New ticket via call' in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.50.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateDefault

Description:	Sets the default next state for new phone tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.50.9. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateType

Description:	Determines the next possible ticket states, after the creation of a new phone ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'pending auto', 'pending reminder', 'closed' ];</code>

### 6.50.10. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryType

Description:	Defines the history type for the phone ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'HistoryType'} = 'PhoneCallCustomer';</code>
-----------------	---

### 6.50.11.

## Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for the phone ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'HistoryComment'} = '';</code>

### 6.50.12.

## Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SplitLinkType

Description:	Sets the default link type of splitted tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'SplitLinkType'} = { 'Direction' =&gt; 'Target', 'LinkType' =&gt; 'ParentChild' };</code>

### 6.50.13.

## Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ServiceMandatory

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.50.14.

## Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SLAMandatory

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>

## 6.50.15.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket phone screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.50.16.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

## 6.50.17.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '320';</code>

## 6.51.

### Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound

#### 6.51.1.

### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket phone outbound screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'Permission'} = 'phone';</code>

### 6.51.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RequiredLock**

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket phone outbound screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>

### 6.51.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###ArticleType**

Description:	Defines the default type of the note in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'ArticleType'} = 'phone';</code>

### 6.51.4.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###SenderType**

Description:	Defines the default sender type for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'SenderType'} = 'agent';</code>

### 6.51.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Subject**

Description:	Defines the default subject for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'Subject'} = "[% Translate("Phone call")   html %]!";</code>

### 6.51.6.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Body**

Description:	Defines the default note body text for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.51.7.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###State**

Description:	Defines the default ticket next state after adding a phone note in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'State'} = 'closed successful';</code>

### 6.51.8.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###StateType**

Description:	Next possible ticket states after adding a phone note in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'pending auto', 'pending reminder', 'closed' ];</code>

### 6.51.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryType**

Description:	Defines the history type for the ticket phone outbound screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'HistoryType'} = 'PhoneCallAgent';</code>

### 6.51.10.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryComment

Description:	Defines the history comment for the ticket phone outbound screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'HistoryComment'} = '';</code>

### 6.51.11.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

### 6.51.12.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RichTextWidth

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '475';</code>

### 6.51.13.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RichTextHeight

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '200';</code>

## 6.52. Frontend::Agent::Ticket::ViewPrint

### 6.52.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPrint###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket print screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPrint
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPrint'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.53. Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority

### 6.53.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Permission'} = 'priority';</code>

### 6.53.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RequiredLock

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0



Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'RequiredLock'} = '1';</code>
-----------------	---

### 6.53.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketType**

Description:	Sets the ticket type in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'TicketType'} = '0';</code>

### 6.53.4.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Service**

Description:	Sets the service in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Service'} = '0';</code>

### 6.53.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ServiceMandatory**

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.53.6.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###SLAMandatory**

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>
-----------------	---

### 6.53.7.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Queue**

Description:	Sets the queue in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Queue'} = '0';</code>

### 6.53.8.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Owner**

Description:	Sets the ticket owner in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Owner'} = '0';</code>

### 6.53.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###OwnerMandatory**

Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'OwnerMandatory'} = '0';</code>

### 6.53.10.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Responsible**

Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Responsible'} = '0';</code>

### 6.53.11.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###State**

Description:	Sets the state of the ticket in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'State'} = '0';</code>

### 6.53.12.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateType**

Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'pending reminder', 'pending auto' ];</code>

### 6.53.13.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateDefault**

Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.53.14. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Note

Description:	Allows adding notes in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Note'} = '1';</code>
-----------------	---

### 6.53.15. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###NoteMandatory

Description:	Sets if note must be filled in by the agent. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'NoteMandatory'} = '1';</code>

### 6.53.16. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Subject

Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Subject'} = "[% Translate("Priority Update")   html %]!";</code>

### 6.53.17. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Body

Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.53.18. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InvolvedAgent

Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

### 6.53.19.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InformAgent

Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'InformAgent'} = '0';</code>

### 6.53.20.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ArticleTypeDefault

Description:	Defines the default type of the note in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

### 6.53.21.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ArticleTypes

Description:	Specifies the available note types for this ticket mask. If the option is deselected, ArticleTypeDefault is used and the option is removed from the mask.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'ArticleTypes'} = {   'note-external' =&gt; '0',   'note-internal' =&gt; '1',   'note-report' =&gt; '0' };</code>

### 6.53.22.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Priority

Description:	Shows the ticket priority options in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Priority'} = '1';</code>

### 6.53.23.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###PriorityDefault**

Description:	Defines the default ticket priority in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

### 6.53.24. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Title

Description:	Shows the title fields in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'Title'} = '0';</code>

### 6.53.25.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryType**

Description:	Defines the history type for the ticket priority screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

### 6.53.26.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryComment**

Description:	Defines the history comment for the ticket priority screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'HistoryComment'} = '%Priority';</code>
-----------------	---

### 6.53.27.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###DynamicField**

Description:	Dynamic fields shown in the ticket priority screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

### 6.53.28.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RichTextWidth**

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

### 6.53.29.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RichTextHeight**

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## **6.54. Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue**

### 6.54.1.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###StripEmptyLines**

Description:	Strips empty lines on the ticket preview in the queue view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'StripEmptyLines'} = '0';</code>

### 6.54.2. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets

Description:	Shows all both ro and rw queues in the queue view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'ViewAllPossibleTickets'} = '0';</code>

### 6.54.3. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge1

Description:	Sets the age in minutes (first level) for highlighting queues that contain untouched tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'HighlightAge1'} = '1440';</code>

### 6.54.4. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge2

Description:	Sets the age in minutes (second level) for highlighting queues that contain untouched tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'HighlightAge2'} = '2880';</code>

### 6.54.5. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Blink

Description:	Activates a blinking mechanism of the queue that contains the oldest ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'Blink'} = '1';</code>



### 6.54.6.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###QueueSort

Description:	Sorts the tickets (ascendingly or descendingly) when a single queue is selected in the queue view and after the tickets are sorted by priority. Values: 0 = ascending (oldest on top, default), 1 = descending (youngest on top). Use the QueueID for the key and 0 or 1 for value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'QueueSort'} = {   '3' =&gt; '0',   '7' =&gt; '1' };</pre>

### 6.54.7.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###SortBy::Default

Description:	Defines the default sort criteria for all queues displayed in the queue view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre>

### 6.54.8.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###PreSort::ByPriority

Description:	Defines if a pre-sorting by priority should be done in the queue view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- &gt;{'PreSort::ByPriority'} = '1';</pre>

### 6.54.9.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Order::Default

Description:	Defines the default sort order for all queues in the queue view, after priority sort.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Up';</code>

## 6.54.10.

### Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###DefaultColumns

Description:	Columns that can be filtered in the queue view of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}-&gt;{'DefaultColumns'} = {        'Age' =&gt; '2',        'Changed' =&gt; '1',        'Created' =&gt; '1',        'CustomerID' =&gt; '2',        'CustomerName' =&gt; '1',        'CustomerUserID' =&gt; '1',        'EscalationResponseTime' =&gt; '1',        'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',        'EscalationTime' =&gt; '1',        'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',        'Lock' =&gt; '2',        'Owner' =&gt; '2',        'PendingTime' =&gt; '1',        'Priority' =&gt; '1',        'Queue' =&gt; '2',        'Responsible' =&gt; '1',        'SLA' =&gt; '1',        'Service' =&gt; '1',        'State' =&gt; '2',        'TicketNumber' =&gt; '2',        'Title' =&gt; '2',        'Type' =&gt; '1'      };</code>

## 6.54.11.

### Ticket::Frontend::AgentTicketService###DefaultColumns

Description:	Columns that can be filtered in the service view of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketService'}-&gt;{'DefaultColumns'} = {        'Age' =&gt; '2',        'Changed' =&gt; '1',        'Created' =&gt; '1',        'CustomerID' =&gt; '2',        'CustomerName' =&gt; '1',      };</code>

```
'CustomerUserID' => '1',
'EscalationResponseTime' => '1',
'EscalationSolutionTime' => '1',
'EscalationTime' => '1',
'EscalationUpdateTime' => '1',
'Lock' => '2',
'Owner' => '2',
'PendingTime' => '1',
'Priority' => '1',
'Queue' => '2',
'Responsible' => '1',
'SLA' => '1',
'Service' => '2',
'State' => '2',
'TicketNumber' => '2',
'Title' => '2',
'Type' => '1'
};
```

## 6.55. Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible

### 6.55.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###SortBy::Default

Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the responsible view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>

### 6.55.2.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###Order::Default

Description:	Defines the default ticket order in the responsible view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Up';</code>

### 6.55.3.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Permission

Description:	Required permissions to use the ticket responsible screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Permission'} = 'responsible';</code>

#### 6.55.4.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RequiredLock**

Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket responsible screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'RequiredLock'} = '0';</code>

#### 6.55.5.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketType**

Description:	Sets the ticket type in the ticket responsible screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'TicketType'} = '0';</code>

#### 6.55.6.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Service**

Description:	Sets the service in the ticket responsible screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Service'} = '0';</code>

#### 6.55.7.

### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ServiceMandatory**

Description:	Sets if service must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.55.8.

## Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###SLAMandatory

Description:	Sets if SLA must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>

### 6.55.9.

## Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Queue

Description:	Sets the queue in the ticket responsible screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Queue'} = '0';</code>

### 6.55.10.

## Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Owner

Description:	Sets the ticket owner in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Owner'} = '0';</code>

### 6.55.11.

## Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###OwnerMandatory

Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'OwnerMandatory'} = '0';</code>

### 6.55.12.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Responsible

Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Responsible'} = '1';</code>

### 6.55.13.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###State

Description:	Sets the state of a ticket in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'State'} = '0';</code>

### 6.55.14.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateType

Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'pending reminder', 'pending auto' ];</code>

### 6.55.15.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateDefault

Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>
-----------------	---

## 6.55.16.

### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Note

Description:	Allows adding notes in the ticket responsible screen of the agent interface. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Note'} = '1';</code>

## 6.55.17.

### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###NoteMandatory

Description:	Sets if note must be filled in by the agent. Can be overwritten by Ticket::Frontend::NeedAccountedTime.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'NoteMandatory'} = '1';</code>

## 6.55.18.

### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Subject

Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Subject'} = "[% Translate("Responsible Update")   html %]!";</code>

## 6.55.19.

### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Body

Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Body'} = '';</code>
-----------------	---

### 6.55.20.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InvolvedAgent**

Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

### 6.55.21.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InformAgent**

Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'InformAgent'} = '0';</code>

### 6.55.22.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ArticleTypeDefault**

Description:	Defines the default type of the note in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

### 6.55.23.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ArticleTypes**

Description:	Specifies the available note types for this ticket mask. If the option is deselected, ArticleTypeDefault is used and the option is removed from the mask.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible



Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'ArticleTypes'} = {   'note-external' =&gt; '0',   'note-internal' =&gt; '1',   'note-report' =&gt; '0' };</pre>

### 6.55.24.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Priority**

Description:	Shows the ticket priority options in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Priority'} = '0';</pre>

### 6.55.25.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###PriorityDefault**

Description:	Defines the default ticket priority in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre>

### 6.55.26.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Title**

Description:	Shows the title fields in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'Title'} = '1';</pre>

### 6.55.27.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryType**

Description:	Defines the history type for the ticket responsible screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

### 6.55.28.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryComment**

Description:	Defines the history comment for the ticket responsible screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'HistoryComment'} = '%%Responsible';</code>

### 6.55.29.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###DynamicField**

Description:	Dynamic fields shown in the ticket responsible screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

### 6.55.30.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RichTextWidth**

Description:	Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'RichTextWidth'} = '620';</code>

### 6.55.31.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RichTextHeight**

Description:	Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}-&gt;{'RichTextHeight'} = '100';</code>

## 6.55.32.

### Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###DefaultColumns

Description:	Columns that can be filtered in the responsible view of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView'}-&gt;{'DefaultColumns'} = {        'Age' =&gt; '2',        'Changed' =&gt; '1',        'Created' =&gt; '1',        'CustomerID' =&gt; '2',        'CustomerName' =&gt; '1',        'CustomerUserID' =&gt; '1',        'EscalationResponseTime' =&gt; '1',        'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',        'EscalationTime' =&gt; '1',        'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',        'Lock' =&gt; '2',        'Owner' =&gt; '2',        'PendingTime' =&gt; '1',        'Priority' =&gt; '1',        'Queue' =&gt; '2',        'Responsible' =&gt; '1',        'SLA' =&gt; '1',        'Service' =&gt; '1',        'State' =&gt; '2',        'TicketNumber' =&gt; '2',        'Title' =&gt; '2',        'Type' =&gt; '1'      };</code>

## 6.56. Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch

### 6.56.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ExtendedSearchConditions

Description:	Allows extended search conditions in ticket search of the agent interface. With this feature you can search e. g. with this kind of conditions like "(key1&&key2)" or "(key1  key2)".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'ExtendedSearchCondition'} = '1';</code>
-----------------	--

### 6.56.2.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchLimit**

Description:	Maximum number of tickets to be displayed in the result of a search in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'SearchLimit'} = '2000';</code>

### 6.56.3.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchPageShown**

Description:	Number of tickets to be displayed in each page of a search result in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'SearchPageShown'} = '40';</code>

### 6.56.4.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchViewableTicketL**

Description:	Number of lines (per ticket) that are shown by the search utility in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'SearchViewableTicketLines'} = '10';</code>

### 6.56.5.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SortBy::Default**

Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting of the ticket search result of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>
-----------------	--

### 6.56.6.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Order::Default**

Description:	Defines the default ticket order in the ticket search result of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Down';</code>

### 6.56.7.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchArticleCSVTree**

Description:	Exports the whole article tree in search result (it can affect the system performance).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'SearchArticleCSVTree'} = '0';</code>

### 6.56.8.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVData**

Description:	Data used to export the search result in CSV format.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'SearchCSVData'} = [ 'TicketNumber', 'Age', 'Created', 'Closed', 'FirstLock', 'FirstResponse', 'State', 'Priority', 'Queue', 'Lock', 'Owner', 'UserFirstname', 'UserLastname', 'CustomerID', 'CustomerName', 'From', 'Subject', 'AccountedTime',</code>

	<pre>'ArticleTree', 'SolutionInMin', 'SolutionDiffInMin', 'FirstResponseInMin', 'FirstResponseDiffInMin' ];</pre>
--	---

### 6.56.9.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ArticleCreateTime**

Description:	Includes article create times in the ticket search of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'ArticleCreateTime'} = '0';</code>

### 6.56.10.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Fulltext**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'Fulltext'} = '';</code>

### 6.56.11.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketNum**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketNumber'} = '';</code>

### 6.56.12.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Title**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'Title'} = '';</code>

### 6.56.13.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###From**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'From'} = '';</code>

### 6.56.14.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###To**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'To'} = '';</code>

### 6.56.15.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Cc**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'Cc'} = '';</code>

### 6.56.16.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Subject**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'Subject'} = '';</code>

### 6.56.17.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Body**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'Body'} = '';</code>

### 6.56.18.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerID**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'CustomerID'} = '';</code>

### 6.56.19.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerUserLogin**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'CustomerUserLogin'} = '';</code>

### 6.56.20.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###StateIDs**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch



Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'StateIDs'} = [];</code>

### 6.56.21.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###QueueIDs**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'QueueIDs'} = [];</code>

### 6.56.22.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreate**

Description:	Default data to use on attribute for ticket search screen. Example: "TicketCreateTimePointFormat=year;TicketCreateTimePointStart=Last;TicketCre
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketCreateTimePoint'} = '';</code>

### 6.56.23.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreate**

Description:	Default data to use on attribute for ticket search screen. Example: "TicketCreateTimeStartYear=2010;TicketCreateTimeStartMonth=10;TicketCre
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketCreateTimeSlot'} = '';</code>

### 6.56.24.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChar**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketChangeTimePoint'} = '';</code>

### 6.56.25.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChar**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketChangeTimeSlot'} = '';</code>

### 6.56.26.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketClos**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketCloseTimePoint'} = '';</code>

### 6.56.27.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketClos**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketCloseTimeSlot'} = '';</code>

### 6.56.28.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketEsca**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketEscalationTimePoint'} = '';</code>

### 6.56.29.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketEsca**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'TicketEscalationTimeSlot'} = '';</code>

### 6.56.30.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCrea**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'ArticleCreateTimePoint'} = '';</code>

### 6.56.31.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCrea**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'ArticleCreateTimeSlot'} = '';</code>

### 6.56.32.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SearchInA**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'SearchInArchive'} = '';</code>

### 6.56.33.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DynamicField**

Description:	Dynamic fields shown in the ticket search screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and shown by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

### 6.56.34.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###DynamicField**

Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. Example: "Key" must have the name of the Dynamic Field in this case 'X', "Content" must have the value of the Dynamic Field depending on the Dynamic Field type, Text: 'a text', Dropdown: '1', Date/Time: 'Search_DynamicField_XTimeSlotStartYear=1974; Search_DynamicField_XTimeSlotStartMonth=01; Search_DynamicField_XTimeSlotStartDay=26; Search_DynamicField_XTimeSlotStartHour=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStartMinute=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStartSecond=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStopYear=2013; Search_DynamicField_XTimeSlotStopMonth=01; Search_DynamicField_XTimeSlotStopDay=26; Search_DynamicField_XTimeSlotStopHour=23; Search_DynamicField_XTimeSlotStopMinute=59; Search_DynamicField_XTimeSlotStopSecond=59;' and or 'Search_DynamicField_XTimePointFormat=week; Search_DynamicField_XTimePointStart=Before; Search_DynamicField_XTimePointValue=7';
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'Defaults'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

### 6.56.35.

#### **Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVDynamicField**

Description:	Dynamic Fields used to export the search result in CSV format.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'SearchCSVDynamicField'} = {};</code>

## 6.56.36.

### Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DefaultColumns

Description:	Columns that can be filtered in the ticket search result view of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}-&gt;{'DefaultColumns'} = {        'Age' =&gt; '2',        'Changed' =&gt; '1',        'Created' =&gt; '1',        'CustomerID' =&gt; '2',        'CustomerName' =&gt; '1',        'CustomerUserID' =&gt; '1',        'EscalationResponseTime' =&gt; '1',        'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',        'EscalationTime' =&gt; '1',        'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',        'Lock' =&gt; '2',        'Owner' =&gt; '2',        'PendingTime' =&gt; '1',        'Priority' =&gt; '1',        'Queue' =&gt; '2',        'Responsible' =&gt; '1',        'SLA' =&gt; '1',        'Service' =&gt; '1',        'State' =&gt; '2',        'TicketNumber' =&gt; '2',        'Title' =&gt; '2',        'Type' =&gt; '1'      };</code>

## 6.57. Frontend::Agent::Ticket::ViewService

### 6.57.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketService###StripEmptyLines

Description:	Strips empty lines on the ticket preview in the service view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewService
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketService'}-&gt;{'StripEmptyLines'} = '0';</code>

### 6.57.2.

## Ticket::Frontend::AgentTicketService###ViewAllPossibleTickets

Description:	Shows all both ro and rw tickets in the service view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewService
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketService'}-&gt;{'ViewAllPossibleTickets'} = '0';</code>

### 6.57.3.

## Ticket::Frontend::AgentTicketService###ServiceSort

Description:	Sorts the tickets (ascendingly or descendingly) when a single queue is selected in the service view and after the tickets are sorted by priority. Values: 0 = ascending (oldest on top, default), 1 = descending (youngest on top). Use the ServiceID for the key and 0 or 1 for value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewService
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketService'}-&gt;{'ServiceSort'} = {   '3' =&gt; '0',   '7' =&gt; '1' };</code>

### 6.57.4.

## Ticket::Frontend::AgentTicketService###SortBy::Default

Description:	Defines the default sort criteria for all services displayed in the service view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewService
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketService'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>

### 6.57.5.

## Ticket::Frontend::AgentTicketService###PreSort::ByPriority

Description:	Defines if a pre-sorting by priority should be done in the service view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewService
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketService'}-&gt;{'PreSort::ByPriority'} = '1';</code>

## 6.57.6. Ticket::Frontend::AgentTicketService###Order::Default

Description:	Defines the default sort order for all services in the service view, after priority sort.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewService
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketService'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Up';</code>

## 6.58. Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus

### 6.58.1. Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###ViewableTicketsPage

Description:	Shows all open tickets (even if they are locked) in the status view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}-&gt;{'ViewableTicketsPage'} = '50';</code>

### 6.58.2. Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###SortBy::Default

Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the status view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>

### 6.58.3. Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###Order::Default

Description:	Defines the default ticket order (after priority sort) in the status view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Down';</code>

## 6.58.4.

### Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###DefaultColumns

Description:	Columns that can be filtered in the status view of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}-&gt;{'DefaultColumns'} = {        'Age' =&gt; '2',        'Changed' =&gt; '1',        'Created' =&gt; '1',        'CustomerID' =&gt; '2',        'CustomerName' =&gt; '1',        'CustomerUserID' =&gt; '1',        'EscalationResponseTime' =&gt; '1',        'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',        'EscalationTime' =&gt; '1',        'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',        'Lock' =&gt; '2',        'Owner' =&gt; '2',        'PendingTime' =&gt; '1',        'Priority' =&gt; '1',        'Queue' =&gt; '2',        'Responsible' =&gt; '1',        'SLA' =&gt; '1',        'Service' =&gt; '1',        'State' =&gt; '2',        'TicketNumber' =&gt; '2',        'Title' =&gt; '2',        'Type' =&gt; '1'      };</code>

## 6.59. Frontend::Agent::Ticket::ViewWatch

### 6.59.1.

#### Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###SortBy::Default

Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the watch view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewWatch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView'}-&gt;{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>



## 6.59.2.

### Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###Order::Default

Description:	Defines the default ticket order in the watch view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewWatch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView'}-&gt;{'Order::Default'} = 'Up';</code>

## 6.59.3.

### Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###DefaultColumns

Description:	Columns that can be filtered in the watch view of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default. Note: Only Ticket attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewWatch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView'}-&gt;{'DefaultColumns'} = {        'Age' =&gt; '2',        'Changed' =&gt; '1',        'Created' =&gt; '1',        'CustomerID' =&gt; '2',        'CustomerName' =&gt; '1',        'CustomerUserID' =&gt; '1',        'EscalationResponseTime' =&gt; '1',        'EscalationSolutionTime' =&gt; '1',        'EscalationTime' =&gt; '1',        'EscalationUpdateTime' =&gt; '1',        'Lock' =&gt; '2',        'Owner' =&gt; '2',        'PendingTime' =&gt; '1',        'Priority' =&gt; '1',        'Queue' =&gt; '2',        'Responsible' =&gt; '1',        'SLA' =&gt; '1',        'Service' =&gt; '1',        'State' =&gt; '2',        'TicketNumber' =&gt; '2',        'Title' =&gt; '2',        'Type' =&gt; '1'      };</code>

## 6.60. Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom

### 6.60.1. Ticket::Frontend::PlainView

Description:	Shows a link to see a zoomed email ticket in plain text.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::PlainView'} = '0';</code>

### 6.60.2. Ticket::Frontend::ZoomExpand

Description:	Shows all the articles of the ticket (expanded) in the zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ZoomExpand'} = '0';</code>

### 6.60.3. Ticket::Frontend::ZoomExpandSort

Description:	Shows the articles sorted normally or in reverse, under ticket zoom in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ZoomExpandSort'} = 'reverse';</code>

### 6.60.4. Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount

Description:	Shows a count of icons in the ticket zoom, if the article has attachments.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount'} = '20';</code>

### 6.60.5. Ticket::ZoomTimeDisplay

Description:	Displays the accounted time for an article in the ticket zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::ZoomTimeDisplay'} = '0';</code>

### 6.60.6. Ticket::UseArticleColors

Description:	Shows colors for different article types in the article table.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom

Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::UseArticleColors'} = '1';</code>

### 6.60.7. Ticket::Frontend::TicketArticleFilter

Description:	Activates the article filter in the zoom view to specify which articles should be shown.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::TicketArticleFilter'} = '0';</code>

### 6.60.8. Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault

Description:	Set the default height (in pixels) of inline HTML articles in AgentTicketZoom.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault'} = '100';</code>

### 6.60.9. Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax

Description:	Set the maximum height (in pixels) of inline HTML articles in AgentTicketZoom.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax'} = '2500';</code>

### 6.60.10. Ticket::Frontend::MaxArticlesZoomExpand

Description:	The maximal number of articles expanded on a single page in AgentTicketZoom.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MaxArticlesZoomExpand'} = '400';</code>

### 6.60.11. Ticket::Frontend::MaxArticlesPerPage

Description:	The maximal number of articles shown on a single page in AgentTicketZoom.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::MaxArticlesPerPage'} = '1000';</code>

## 6.60.12. Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce

Description:	Show article as rich text even if rich text writing is disabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce'} = '1';</code>

## 6.60.13.

### Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the sidebar of the ticket zoom screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::AgentTicketZoom'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.61. Frontend::Agent::TicketOverview

### 6.61.1. Ticket::Frontend::Overview###Small

Description:	Allows having a small format ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also the customer information).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::Overview'}-&gt;{'Small'} = {        'CustomerInfo' =&gt; '1',        'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewSmall',        'ModulePriority' =&gt; '100',        'Name' =&gt; 'Small',        'NameShort' =&gt; 'S'      };</code>

## 6.61.2.

### Ticket::Frontend::OverviewSmall###ColumnHeader

Description:	Shows either the last customer article's subject or the ticket title in the small format overview.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::OverviewSmall'}-&gt;{'ColumnHeader'} = 'LastCustomerSubject';</code>

### 6.61.3. Ticket::Frontend::Overview###Medium

Description:	Allows having a medium format ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also the customer information).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::Overview'}-&gt;{'Medium'} = {        'CustomerInfo' =&gt; '0',        'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewMedium',        'ModulePriority' =&gt; '200',        'Name' =&gt; 'Medium',        'NameShort' =&gt; 'M',        'OverviewMenuModules' =&gt; '1',        'TicketActionsPerTicket' =&gt; '1'      };</code>

### 6.61.4. Ticket::Frontend::Overview###Preview

Description:	Shows a preview of the ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also Customer-Info, CustomerInfoMaxSize max. size in characters of Customer-Info).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::Overview'}-&gt;{'Preview'} = {        'CustomerInfo' =&gt; '0',        'CustomerInfoMaxSize' =&gt; '18',        'DefaultPreViewLines' =&gt; '25',        'DefaultViewNewLine' =&gt; '90',        'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewPreview',        'ModulePriority' =&gt; '300',        'Name' =&gt; 'Large',        'NameShort' =&gt; 'L',        'OverviewMenuModules' =&gt; '1',        'StripEmptyLines' =&gt; '0',        'TicketActionsPerTicket' =&gt; '1'      };</code>

### 6.61.5. Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleSenderTypes

Description:	Defines which article sender types should be shown in the preview of a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview

Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleSenderTypes'} = {   'agent' =&gt; '1',   'customer' =&gt; '1',   'system' =&gt; '1' };</pre>

### 6.61.6.

#### **Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleLimit**

Description:	Sets the count of articles visible in preview mode of ticket overviews.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleLimit'} = '5';</pre>

### 6.61.7.

#### **Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleTypeExpanded**

Description:	Defines which article type should be expanded when entering the overview. If nothing defined, latest article will be expanded.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleTypeExpanded'} = '';</pre>

### 6.61.8.

#### **Ticket::Frontend::OverviewSmall###DynamicField**

Description:	Dynamic fields shown in the ticket small format overview screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::OverviewSmall'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</pre>

### 6.61.9.

#### **Ticket::Frontend::OverviewMedium###DynamicField**

Description:	Dynamic fields shown in the ticket medium format overview screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::OverviewMedium'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.61.10.

### Ticket::Frontend::OverviewPreview###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket preview format overview screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::OverviewPreview'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.62. Frontend::Agent::ToolBarModule

### 6.62.1. Frontend::ToolBarModule###1-Ticket::AgentTicketQueue

Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'1-Ticket::AgentTicketQueue'} = {        'AccessKey' =&gt; 'q',        'Action' =&gt; 'AgentTicketQueue',        'CssClass' =&gt; 'QueueView',        'Icon' =&gt; 'fa fa-folder',        'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketQueue',        'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink',        'Name' =&gt; 'Queue view',        'Priority' =&gt; '1010010'      };</code>

### 6.62.2. Frontend::ToolBarModule###2-Ticket::AgentTicketStatus

Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0

Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'2-Ticket::AgentTicketStatus'} = {   'AccessKey' =&gt; 'S',   'Action' =&gt; 'AgentTicketStatusView',   'CssClass' =&gt; 'StatusView',   'Icon' =&gt; 'fa fa-list-ol',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketStatusView',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink',   'Name' =&gt; 'Status view',   'Priority' =&gt; '1010020' };</pre>
-----------------	--

### 6.62.3. Frontend::ToolBarModule###3-Ticket::AgentTicketEscalation

Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'3-Ticket::AgentTicketEscalation'} = {   'AccessKey' =&gt; 'w',   'Action' =&gt; 'AgentTicketEscalationView',   'CssClass' =&gt; 'EscalationView',   'Icon' =&gt; 'fa fa-exclamation',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketEscalationView',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink',   'Name' =&gt; 'Escalation view',   'Priority' =&gt; '1010030' };</pre>

### 6.62.4. Frontend::ToolBarModule###4-Ticket::AgentTicketPhone

Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'4-Ticket::AgentTicketPhone'} = {   'AccessKey' =&gt; '',   'Action' =&gt; 'AgentTicketPhone',   'CssClass' =&gt; 'PhoneTicket',   'Icon' =&gt; 'fa fa-phone',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketPhone',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink',   'Name' =&gt; 'New phone ticket',   'Priority' =&gt; '1020010' };</pre>

### 6.62.5. Frontend::ToolBarModule###5-Ticket::AgentTicketEmail

Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket



SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'5-Ticket::AgentTicketEmail'} = {   'AccessKey' =&gt; '',   'Action' =&gt; 'AgentTicketEmail',   'CssClass' =&gt; 'EmailTicket',   'Icon' =&gt; 'fa fa-envelope',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketEmail',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink',   'Name' =&gt; 'New email ticket',   'Priority' =&gt; '1020020' };</pre>

### 6.62.6. Frontend::ToolBarModule###6-Ticket::AgentTicketProcess

Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'6-Ticket::AgentTicketProcess'} = {   'AccessKey' =&gt; 'p',   'Action' =&gt; 'AgentTicketProcess',   'CssClass' =&gt; 'ProcessTicket',   'Icon' =&gt; 'fa fa-th-large',   'Link' =&gt; 'Action=AgentTicketProcess',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink',   'Name' =&gt; 'New process ticket',   'Priority' =&gt; '1020030' };</pre>

### 6.62.7. Frontend::ToolBarModule###6-Ticket::TicketResponsible

Description:	Agent interface notification module to see the number of tickets an agent is responsible for.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'6-Ticket::TicketResponsible'} = {   'AccessKey' =&gt; 'r',   'AccessKeyNew' =&gt; '',   'AccessKeyReached' =&gt; '',   'CssClass' =&gt; 'Responsible',   'CssClassNew' =&gt; 'Responsible New',   'CssClassReached' =&gt; 'Responsible Reached',   'Icon' =&gt; 'fa fa-user',   'IconNew' =&gt; 'fa fa-user',   'IconReached' =&gt; 'fa fa-user',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketResponsible',   'Priority' =&gt; '1030010' };</pre>

## 6.62.8. Frontend::ToolBarModule###7-Ticket::TicketWatcher

Description:	Agent interface notification module to see the number of watched tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'7-Ticket::TicketWatcher'} = {   'AccessKey' =&gt; '',   'AccessKeyNew' =&gt; '',   'AccessKeyReached' =&gt; '',   'CssClass' =&gt; 'Watcher',   'CssClassNew' =&gt; 'Watcher New',   'CssClassReached' =&gt; 'Watcher Reached',   'Icon' =&gt; 'fa fa-eye',   'IconNew' =&gt; 'fa fa-eye',   'IconReached' =&gt; 'fa fa-eye',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketWatcher',   'Priority' =&gt; '1030020' };</pre>

## 6.62.9. Frontend::ToolBarModule###8-Ticket::TicketLocked

Description:	Agent interface notification module to see the number of locked tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'8-Ticket::TicketLocked'} = {   'AccessKey' =&gt; 'k',   'AccessKeyNew' =&gt; '',   'AccessKeyReached' =&gt; '',   'CssClass' =&gt; 'Locked',   'CssClassNew' =&gt; 'Locked New',   'CssClassReached' =&gt; 'Locked Reached',   'Icon' =&gt; 'fa fa-lock',   'IconNew' =&gt; 'fa fa-lock',   'IconReached' =&gt; 'fa fa-lock',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketLocked',   'Priority' =&gt; '1030030' };</pre>

## 6.62.10. Frontend::ToolBarModule###8-Ticket::AgentTicketService

Description:	Agent interface notification module to see the number of tickets in My Services.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'8-Ticket::AgentTicketService'} = {   'CssClass' =&gt; 'ServiceView',   'Icon' =&gt; 'fa fa-wrench',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketService',   'Priority' =&gt; '1030035' };</pre>

### 6.62.11. Frontend::ToolBarModule###9-Ticket::TicketSearchProfile

Description:	Agent interface module to access search profiles via nav bar.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'9-Ticket::TicketSearchProfile'} = {   'Block' =&gt; 'ToolBarSearchProfile',   'Description' =&gt; 'Search template',   'MaxWidth' =&gt; '40',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketSearchProfile',   'Name' =&gt; 'Search template',   'Priority' =&gt; '1990010' };</pre>

### 6.62.12. Frontend::ToolBarModule###10-Ticket::TicketSearchFulltext

Description:	Agent interface module to access fulltext search via nav bar.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'10-Ticket::TicketSearchFulltext'} = {   'Block' =&gt; 'ToolBarSearchFulltext',   'CSS' =&gt; 'Core.Agent.Toolbar.FulltextSearch.css',   'Description' =&gt; 'Fulltext search',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarGeneric',   'Name' =&gt; 'Fulltext search',   'Priority' =&gt; '1990020',   'Size' =&gt; '10' };</pre>

### 6.62.13. Frontend::ToolBarModule###11-CICSearchCustomerID

Description:	Agent interface module to access CIC search via nav bar.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0

Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'11-CICSearchCustomerID'} = {   'Block' =&gt; 'ToolBarCICSearchCustomerID',   'CSS' =&gt; 'Core.Agent.Toolbar.CICSearch.css',   'Description' =&gt; 'CustomerID search',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarGeneric',   'Name' =&gt; 'CustomerID search',   'Priority' =&gt; '1990030',   'Size' =&gt; '10' };</pre>
-----------------	---

## 6.62.14. Frontend::ToolBarModule###11-CICSearchCustomerUser

Description:	Agent interface module to access CIC search via nav bar.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::ToolBarModule'}-&gt;{'11-CICSearchCustomerUser'} = {   'Block' =&gt; 'ToolBarCICSearchCustomerUser',   'CSS' =&gt; 'Core.Agent.Toolbar.CICSearch.css',   'Description' =&gt; 'Customer user search',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ToolBarGeneric',   'Name' =&gt; 'Customer user search',   'Priority' =&gt; '1990040',   'Size' =&gt; '10' };</pre>

## 6.63. Frontend::Customer

### 6.63.1.

#### Ticket::Frontend::CustomerDisableCompanyTicketAccess

Description:	This option will deny the access to customer company tickets, which are not created by the customer user.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerDisableCompanyTicketAccess'} = '0';</pre>

### 6.63.2.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewCustomEmptyText

Description:	Custom text for the page shown to customers that have no tickets yet (if you need those text translated add them to a custom translation module).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0

Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewCustomEmptyText'} = {   'Button' =&gt; 'Create your first ticket',   'Text' =&gt; 'Please click the button below to create your first ticket.',   'Title' =&gt; 'Welcome!' };</pre>

### 6.63.3. Frontend::CustomerUser::Item###15-OpenTickets

Description:	Customer item (icon) which shows the open tickets of this customer as info block. Setting CustomerUserLogin to 1 searches for tickets based on login name rather than CustomerID.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::CustomerUser::Item'}-&gt;{'15-OpenTickets'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketSearch',   'Attributes' =&gt; 'StateType=Open;',   'CSS' =&gt; 'Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css',   'CSSClassNoOpenTicket' =&gt; 'NoOpenTicket',   'CSSClassOpenTicket' =&gt; 'OpenTicket',   'CustomerUserLogin' =&gt; '0',   'IconNameNoOpenTicket' =&gt; 'fa-check-circle',   'IconNameOpenTicket' =&gt; 'fa-exclamation-circle',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGenericTicket',   'Subaction' =&gt; 'Search',   'Target' =&gt; '_blank',   'Text' =&gt; 'Open tickets (customer)' };</pre>

### 6.63.4. Frontend::CustomerUser::Item###16-OpenTicketsForCustomerUserLogin

Description:	Customer item (icon) which shows the open tickets of this customer as info block. Setting CustomerUserLogin to 1 searches for tickets based on login name rather than CustomerID.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Frontend::CustomerUser::Item'}-&gt;{'16-OpenTicketsForCustomerUserLogin'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketSearch',   'Attributes' =&gt; 'StateType=Open;',   'CSS' =&gt; 'Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css',   'CSSClassNoOpenTicket' =&gt; 'NoOpenTicket',   'CSSClassOpenTicket' =&gt; 'OpenTicket',   'CustomerUserLogin' =&gt; '1',   'IconNameNoOpenTicket' =&gt; 'fa-check-circle',   'IconNameOpenTicket' =&gt; 'fa-exclamation-circle',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGenericTicket',   'Subaction' =&gt; 'Search',   'Target' =&gt; '_blank',   'Text' =&gt; 'Open tickets (customer user)' };</pre>

### 6.63.5. Frontend::CustomerUser::Item###17-ClosedTickets

Description:	Customer item (icon) which shows the closed tickets of this customer as info block. Setting CustomerUserLogin to 1 searches for tickets based on login name rather than CustomerID.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::CustomerUser::Item'}-&gt;{'17-ClosedTickets'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketSearch',   'Attributes' =&gt; 'StateType=Closed;',   'CSS' =&gt; 'Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css',   'CSSClassNoOpenTicket' =&gt; 'NoOpenTicket',   'CSSClassOpenTicket' =&gt; 'OpenTicket',   'CustomerUserLogin' =&gt; '0',   'IconNameNoOpenTicket' =&gt; 'fa-power-off',   'IconNameOpenTicket' =&gt; 'fa-power-off',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGenericTicket',   'Subaction' =&gt; 'Search',   'Target' =&gt; '_blank',   'Text' =&gt; 'Closed tickets (customer)'; </pre>

### 6.63.6. Frontend::CustomerUser::Item###18-ClosedTicketsForCustomerUserLogin

Description:	Customer item (icon) which shows the closed tickets of this customer as info block. Setting CustomerUserLogin to 1 searches for tickets based on login name rather than CustomerID.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self-&gt;{'Frontend::CustomerUser::Item'}-&gt;{'18-ClosedTicketsForCustomerUserLogin'} = {   'Action' =&gt; 'AgentTicketSearch',   'Attributes' =&gt; 'StateType=Closed;',   'CSS' =&gt; 'Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css',   'CSSClassNoOpenTicket' =&gt; 'NoOpenTicket',   'CSSClassOpenTicket' =&gt; 'OpenTicket',   'CustomerUserLogin' =&gt; '1',   'IconNameNoOpenTicket' =&gt; 'fa-power-off',   'IconNameOpenTicket' =&gt; 'fa-power-off',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGenericTicket',   'Subaction' =&gt; 'Search',   'Target' =&gt; '_blank',   'Text' =&gt; 'Closed tickets (customer user)'; </pre>

### 6.63.7. CustomerFrontend::CommonObject###QueueObject

Description:	Path of the file that stores all the settings for the QueueObject object for the customer interface.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::CommonObject'}-&gt;{'QueueObject'} = 'Kernel::System::Queue';</code>

## 6.63.8. CustomerFrontend::CommonObject###TicketObject

Description:	Path of the file that stores all the settings for the TicketObject for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::CommonObject'}-&gt;{'TicketObject'} = 'Kernel::System::Ticket';</code>

## 6.63.9. CustomerFrontend::CommonParam###Action

Description:	Defines the default used Frontend-Module if no Action parameter given in the url on the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::CommonParam'}-&gt;{'Action'} = 'CustomerTicketOverview';</code>

## 6.63.10. CustomerFrontend::CommonParam###TicketID

Description:	Default ticket ID used by the system in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::CommonParam'}-&gt;{'TicketID'} = '';</code>

## 6.64. Frontend::Customer::ModuleMetaHead

### 6.64.1. CustomerFrontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch

Description:	Module to generate html OpenSearch profile for short ticket search in the customer interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleMetaHead
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::HeaderMetaModule'}-&gt;{'2-TicketSearch'} = {   'Action' =&gt; 'CustomerTicketSearch',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::CustomerHeaderMetaTicketSearch' };</pre>

## 6.65. Frontend::Customer::ModuleRegistration

### 6.65.1. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketOverview

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerTicketOverview'} = {   'Description' =&gt; 'Overview of customer tickets',   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'm',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Tickets',       'Link' =&gt; 'Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Tickets',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '100',       'Type' =&gt; 'Menu'     },     {       'AccessKey' =&gt; '',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'My Tickets',       'Link' =&gt; 'Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'My Tickets',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '110',       'Type' =&gt; 'Submenu'     },     {       'AccessKey' =&gt; 'M',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Company Tickets',       'Link' =&gt;       'Action=CustomerTicketOverview;Subaction=CompanyTickets',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Company Tickets',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '120',       'Type' =&gt; 'Submenu'     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Ticket', };</pre>



	<code>'Title' =&gt; 'Overview'</code> <code>};</code>
--	--

### 6.65.2.

## CustomerFrontend::Module###CustomerTicketMessage

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerTicketMessage'} = {   'Description' =&gt; 'Create tickets',   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 'n',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Create new Ticket',       'Link' =&gt; 'Action=CustomerTicketMessage',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'New Ticket',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '100',       'Type' =&gt; 'Submenu'     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'New Ticket' };</pre>

### 6.65.3.

## CustomerFrontend::Module###CustomerTicketZoom

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerTicketZoom'} = {   'Description' =&gt; 'Ticket zoom view',   'Loader' =&gt; {     'JavaScript' =&gt; [       'Core.Customer.TicketZoom.js',       'Core.UI.Popup.js'     ]   },   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Zoom' };</pre>

### 6.65.4.

## CustomerFrontend::Module###CustomerTicketPrint

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration

Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerTicketPrint'} = {   'Description' =&gt; 'Customer Ticket Print Module',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; 'Print' };</pre>

### 6.65.5.

## CustomerFrontend::Module###CustomerTicketAttachment

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerTicketAttachment'} = {   'Description' =&gt; 'To download attachments',   'NavBarName' =&gt; '',   'Title' =&gt; '' };</pre>

### 6.65.6.

## CustomerFrontend::Module###CustomerTicketSearch

Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerFrontend::Module'}-&gt;{'CustomerTicketSearch'} = {   'Description' =&gt; 'Customer ticket search',   'NavBar' =&gt; [     {       'AccessKey' =&gt; 's',       'Block' =&gt; '',       'Description' =&gt; 'Search',       'Link' =&gt; 'Action=CustomerTicketSearch',       'LinkOption' =&gt; '',       'Name' =&gt; 'Search',       'NavBar' =&gt; 'Ticket',       'Prio' =&gt; '300',       'Type' =&gt; 'Submenu'     }   ],   'NavBarName' =&gt; 'Ticket',   'Title' =&gt; 'Search' };</pre>

## 6.66. Frontend::Customer::Preferences

### 6.66.1. CustomerPreferencesGroups###ShownTickets

Description:	Defines all the parameters for the ShownTickets object in the customer preferences of the customer interface.
--------------	---

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesGroups'}-&gt;{'ShownTickets'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'User Profile',   'Data' =&gt; {     '15' =&gt; '15',     '20' =&gt; '20',     '25' =&gt; '25',     '30' =&gt; '30'   },   'DataSelected' =&gt; '25',   'Key' =&gt; 'Tickets per page',   'Label' =&gt; 'Number of displayed tickets',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserShowTickets',   'Prio' =&gt; '4000' };</pre>

## 6.66.2. CustomerPreferencesGroups###RefreshTime

Description:	Defines all the parameters for the RefreshTime object in the customer preferences of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'CustomerPreferencesGroups'}-&gt;{'RefreshTime'} = {   'Active' =&gt; '1',   'Column' =&gt; 'User Profile',   'Data' =&gt; {     '' =&gt; 'off',     '10' =&gt; '10 minutes',     '15' =&gt; '15 minutes',     '2' =&gt; ' 2 minutes',     '5' =&gt; ' 5 minutes',     '7' =&gt; ' 7 minutes'   },   'DataSelected' =&gt; '',   'Key' =&gt; 'Refresh interval',   'Label' =&gt; 'Ticket overview',   'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',   'PrefKey' =&gt; 'UserRefreshTime',   'Prio' =&gt; '4000' };</pre>

## 6.67. Frontend::Customer::Ticket::ViewNew

### 6.67.1.

### Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###NextScreenAfterNew

Description:	Determines the next screen after new customer ticket in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'NextScreenAfterNewTicket'} = 'CustomerTicketOverview';</code>

### 6.67.2.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Priority**

Description:	Allows customers to set the ticket priority in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'Priority'} = '1';</code>

### 6.67.3.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###PriorityDefault**

Description:	Defines the default priority of new customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

### 6.67.4.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Queue**

Description:	Allows customers to set the ticket queue in the customer interface. If this is set to 'No', QueueDefault should be configured.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'Queue'} = '1';</code>

### 6.67.5.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###QueueDefault**

Description:	Defines the default queue for new customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	0

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'QueueDefault'} = 'Postmaster';</code>

### 6.67.6.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###TicketType**

Description:	Allows customers to set the ticket type in the customer interface. If this is set to 'No', TicketTypeDefault should be configured.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'TicketType'} = '1';</code>

### 6.67.7.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###TicketTypeDefault**

Description:	Defines the default ticket type for new customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'TicketTypeDefault'} = 'Unclassified';</code>

### 6.67.8.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Service**

Description:	Allows customers to set the ticket service in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'Service'} = '1';</code>

### 6.67.9.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###SLA**

Description:	Allows customers to set the ticket SLA in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1

Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'SLA'} = '1';</code>

### 6.67.10.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###ServiceMandatory**

Description:	Sets if service must be selected by the customer.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'ServiceMandatory'} = '0';</code>

### 6.67.11.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###SLAMandatory**

Description:	Sets if SLA must be selected by the customer.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'SLAMandatory'} = '0';</code>

### 6.67.12.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###StateDefault**

Description:	Defines the default state of new customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'StateDefault'} = 'new';</code>

### 6.67.13.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###ArticleType**

Description:	Defines the default type for article in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'ArticleType'} = 'webrequest';</code>

### 6.67.14.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###SenderType

Description:	Sender type for new tickets from the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'SenderType'} = 'customer';</code>

### 6.67.15.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###HistoryType

Description:	Defines the default history type in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'HistoryType'} = 'WebRequestCustomer';</code>

### 6.67.16.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###HistoryComment

Description:	Comment for new history entries in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'HistoryComment'} = '';</code>

### 6.67.17. CustomerPanelSelectionType

Description:	Defines the receipt target of the tickets ("Queue" shows all queues, "SystemAddress" displays all system addresses) in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelSelectionType'} = 'Queue';</code>

### 6.67.18. CustomerPanelSelectionString

Description:	Determines the strings that will be shown as receipt (To:) of the ticket in the customer interface. For Queue as
--------------	--

	CustomerPanelSelectionType, "<Queue>" shows the names of the queues, and for SystemAddress, "<Realname> <<Email>>" shows the name and email of the receiptent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelSelectionString'} = '&lt;Queue&gt;';</code>

## 6.67.19. CustomerPanelOwnSelection

Description:	Determines which queues will be valid for ticket's receiptents in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanelOwnSelection'} = {   'Junk' =&gt; 'First Queue',   'Misc' =&gt; 'Second Queue' };</code>

## 6.67.20. CustomerPanel::NewTicketQueueSelectionModule

Description:	Module for To-selection in new ticket screen in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'CustomerPanel::NewTicketQueueSelectionModule'} =   'Kernel::Output::HTML::CustomerNewTicketQueueSelectionGeneric';</code>

## 6.67.21. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###DynamicField

Description:	Dynamic fields options shown in the ticket message screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. NOTE. If you want to display these fields also in the ticket zoom of the customer interface, you have to enable them in CustomerTicketZoom###DynamicField.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>



## 6.68. Frontend::Customer::Ticket::ViewPrint

### 6.68.1.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketPrint###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket print screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewPrint
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketPrint'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.69. Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch

### 6.69.1. Ticket::CustomerTicketSearch::SearchLimit

Description:	Maximum number of tickets to be displayed in the result of a search in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::CustomerTicketSearch::SearchLimit'} = '5000';</code>

### 6.69.2.

#### Ticket::CustomerTicketSearch::SearchPageShown

Description:	Number of tickets to be displayed in each page of a search result in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::CustomerTicketSearch::SearchPageShown'} = '40';</code>

### 6.69.3. Ticket::CustomerTicketSearch::SortBy::Default

Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in a ticket search of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::CustomerTicketSearch::SortBy::Default'} = 'Age';</code>

#### 6.69.4. Ticket::CustomerTicketSearch::Order::Default

Description:	Defines the default ticket order of a search result in the customer interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::CustomerTicketSearch::Order::Default'} = 'Down';</code>

#### 6.69.5.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###ExtendedSearchCon

Description:	Allows extended search conditions in ticket search of the customer interface. With this feature you can search w. g. with this kind of conditions like "(key1&&key2)" or "(key1  key2)".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}-&gt;{'ExtendedSearchCondition'} = '1';</code>

#### 6.69.6. Customer::TicketSearch::AllServices

Description:	If enabled, the customer can search for tickets in all services (regardless what services are assigned to the customer).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Customer::TicketSearch::AllServices'} = '0';</code>

#### 6.69.7.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###SearchArticleCSVTr

Description:	Exports the whole article tree in search result (it can affect the system performance).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}-&gt;{'SearchArticleCSVTree'} = '0';</code>

#### 6.69.8.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###SearchCSVData

Description:	Data used to export the search result in CSV format.
--------------	--

Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}-&gt;{'SearchCSVData'} = [   'TicketNumber',   'Age',   'Created',   'Closed',   'State',   'Priority',   'Lock',   'CustomerID',   'CustomerName',   'From',   'Subject' ];</pre>

### 6.69.9. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket search screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</pre>

### 6.69.10. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###SearchOverviewDyr

Description:	Dynamic fields shown in the ticket search overview results screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}-&gt;{'SearchOverviewDynamicField'} = {};</pre>

### 6.69.11. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###SearchCSVDynamic

Description:	Dynamic Fields used to export the search result in CSV format.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1

Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}-&gt;{'SearchCSVDynamicField'} = {};</code>

## 6.70. Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom

### 6.70.1.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###NextScreenAfterFollowUp

Description:	Determines the next screen after the follow up screen of a zoomed ticket in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'NextScreenAfterFollowUp'} = 'CustomerTicketOverview';</code>

### 6.70.2.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###ArticleType

Description:	Defines the default type of the note in the ticket zoom screen of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'ArticleType'} = 'webrequest';</code>

### 6.70.3.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###SenderType

Description:	Defines the default sender type for tickets in the ticket zoom screen of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'SenderType'} = 'customer';</code>

### 6.70.4.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###HistoryType

Description:	Defines the history type for the ticket zoom action, which gets used for ticket history in the customer interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'HistoryType'} = 'FollowUp';</code>

### 6.70.5.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###HistoryComment**

Description:	Defines the history comment for the ticket zoom action, which gets used for ticket history in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'HistoryComment'} = '';</code>

### 6.70.6.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###Priority**

Description:	Allows customers to change the ticket priority in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'Priority'} = '1';</code>

### 6.70.7.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###PriorityDefault**

Description:	Defines the default priority of follow up customer tickets in the ticket zoom screen in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

### 6.70.8.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###State**

Description:	Allows choosing the next compose state for customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket

SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'State'} = '1';</code>

### 6.70.9. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###StateDefault

Description:	Defines the default next state for a ticket after customer follow up in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'StateDefault'} = 'open';</code>

### 6.70.10. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###StateType

Description:	Defines the next possible states for customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'StateType'} = [ 'open', 'closed' ];</code>

### 6.70.11. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###AttributesView

Description:	Shows the activated ticket attributes in the customer interface (0 = Disabled and 1 = Enabled).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'AttributesView'} = { 'Owner' =&gt; '0', 'Priority' =&gt; '1', 'Queue' =&gt; '1', 'Responsible' =&gt; '0', 'SLA' =&gt; '0', 'Service' =&gt; '0', 'State' =&gt; '1', 'Type' =&gt; '0' };</code>

## 6.70.12.

### Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###DynamicField

Description:	Dynamic fields shown in the ticket zoom screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.70.13.

### Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###FollowUpDynamicField

Description:	Dynamic fields options shown in the ticket reply section in the ticket zoom screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}-&gt;{'FollowUpDynamicField'} = {};</code>

## 6.71. Frontend::Customer::TicketOverview

### 6.71.1.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewSortable

Description:	Controls if customers have the ability to sort their tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewSortable'} = '';</code>

### 6.71.2.

#### Ticket::Frontend::CustomerTicketOverview###ColumnHeader

Description:	Shows either the last customer article's subject or the ticket title in the small format overview.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0

Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverview'}-&gt;{'ColumnHeader'} = 'TicketTitle';</code>
-----------------	--

### 6.71.3.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketOverview###Owner**

Description:	Show the current owner in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::TicketOverview
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverview'}-&gt;{'Owner'} = '0';</code>

### 6.71.4.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketOverview###Queue**

Description:	Show the current queue in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::TicketOverview
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverview'}-&gt;{'Queue'} = '0';</code>

### 6.71.5.

#### **Ticket::Frontend::CustomerTicketOverview###DynamicField**

Description:	Dynamic fields shown in the ticket overview screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverview'}-&gt;{'DynamicField'} = {};</code>

## 6.72. Frontend::Queue::Preferences

### 6.72.1. QueuePreferences###Comment2

Description:	Parameters of the example queue attribute Comment2.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Queue::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self-&gt;{'QueuePreferences'}-&gt;{'Comment2'} = {</code>



```
'Block' => 'TextArea',
'Cols' => '50',
'Desc' => 'Define the queue comment 2.',
'Label' => 'Comment2',
'Module' => 'Kernel::Output::HTML::QueuePreferencesGeneric',
'PrefKey' => 'Comment2',
'Rows' => '5'
};
```

## 6.73. Frontend::SLA::Preferences

### 6.73.1. SLAPreferences###Comment2

Description:	Parameters of the example SLA attribute Comment2.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::SLA::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'SLAPreferences'}-&gt;{'Comment2'} = { 'Block' =&gt; 'TextArea', 'Cols' =&gt; '50', 'Desc' =&gt; 'Define the sla comment 2.', 'Label' =&gt; 'Comment2', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::SLAPreferencesGeneric', 'PrefKey' =&gt; 'Comment2', 'Rows' =&gt; '5' };</pre>

## 6.74. Frontend::Service::Preferences

### 6.74.1. ServicePreferences###Comment2

Description:	Parameters of the example service attribute Comment2.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Service::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self-&gt;{'ServicePreferences'}-&gt;{'Comment2'} = { 'Block' =&gt; 'TextArea', 'Cols' =&gt; '50', 'Desc' =&gt; 'Define the service comment 2.', 'Label' =&gt; 'Comment2', 'Module' =&gt; 'Kernel::Output::HTML::ServicePreferencesGeneric', 'PrefKey' =&gt; 'Comment2', 'Rows' =&gt; '5' };</pre>

# C. függelék - GNU Free Documentation License

2000. március, 1.1-es változat

Copyright (C) 2000 Free Software Foundation, Inc. 51 Franklin St, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.

## 0. ELŐSZÓ

Jelen Licenc célja egy tetszőleges kézikönyv, tankönyv, vagy más, ehhez hasonló felhasználható és hasznos dokumentum a szó szoros értelmében „szabaddá” tétele: annak érdekében, hogy mindenkinek biztosítsa a szöveg sokszorosításának és terjesztésének teljes szabadságát, módosításokkal, vagy anélkül, akár kereskedelmi, akár nem kereskedelmi területen. Másfelől, e Licenc megőrzi a szerző vagy kiadó munkájának elismeréséhez fűződő jogát, s egyúttal mentesíti őt a mások által beiktatott módosítások következményei alól.

A jelen Licenc egyfajta „copyleft” licencnek tekintendő: ez azt jelenti, hogy a dokumentumból származtatott munkák maguk is szabad minősítést kell, hogy kapjanak. Ez a dokumentum egyben a GNU General Public License kiegészítőjeként is szolgál, mely egy, a szabad szoftverekre vonatkozó etalon licenc.

A jelen Licenc a szabad szoftverek kézikönyveihez való használatra készült, hiszen a szabad szoftver egyben szabad dokumentációt is igényel: egy szabad programot olyan kézikönyvvel kell ellátni, amely ugyanazon szabadságokat biztosítja, mint maga a program. Mindazonáltal a jelen Licenc nem korlátozódik pusztán kézikönyvekre; feltételei tetszőleges tárgykorú írott dokumentumra alkalmazhatók, függetlenül attól, hogy az könyvformában valaha megjelent-e. Mindamellett e Licencet főként olyan munkákhoz ajánljuk, melyek elsődleges célja az útmutatás vagy a tájékoztatás.

## 1. ALKALMAZHATÓSÁG ÉS DEFINÍCIÓK

A jelen Licenc minden olyan kézikönyvre, vagy más jellegű, bármilyen adathordozón található munkára vonatkozik, amelyen megtalálható a szerzői jog tulajdonosa által feltüntetett figyelmeztetés, miszerint a dokumentum terjesztése jelen Licenc feltételei alapján lehetséges. Az alábbiakban használt „Dokumentum” kifejezés bármely ilyen jellegű kézikönyvre, vagy egyéb munkára vonatkozhat. A nyilvánosság bármely tagja potenciális licenctulajdonosnak tekinthető, és a továbbiakban az „Ön” megszólítást használjuk rá.

A Dokumentum „Módosított Változata” bármely olyan munkára vonatkozik, amely tartalmazza a Dokumentumot, vagy annak elemeit akár szó szerint, akár módosításokkal, és/vagy más nyelvre lefordítva.

A „Másodlagos szakasz” egy egyedi névvel bíró függelék, esetleg a Dokumentum egy bevezető szakasza, amely kizárólag a kiadóknak, vagy az alkotóknak a Dokumentum átfogó tárgykoréhez (vagy kapcsolódó témákhoz) fűződő viszonyáról szól, és nem tartalmaz semmi olyat, ami közvetlenül ezen átfogó témakör alá eshet. (Vagyis ha a Dokumentum részben egy matematika-tankönyv, akkor a Másodlagos szakasz nem tartalmazhat matematikai tárgyú magyarázatokat). A fenti kapcsolat tárgya lehet a témakörrel, vagy a kapcsolódó témákkal való történelmi viszony, illetve az azokra vonatkozó jogi, kereskedelmi, filozófiai, etikai, vagy politikai felfogás.

A „Nem Változtatható szakaszok” olyan Másodlagos szakaszok, amelyek címe Nem Változtatható szakaszként van megjelölve abban a közleményben, amely szerint a Dokumentum a jelen Licenc hatálya alatt lett kiadva.

A „Borítószovegek” olyan rövid szövegrészek, melyek Címlapszöveggként, illetve Hátlapszöveggként kerülnek felsorolásra a közleményben, amely szerint a Dokumentum a jelen Licenc hatálya alatt lett kiadva.

A Dokumentum „Átlátszó” példánya olyan géppel olvasható változatot jelent, amely a nyilvánosság számára hozzáférhető formátumban kerül terjesztésre, továbbá amelynek tartalma alkalmas a szokványos szövegszerkesztő-programokkal, illetve (pixelekből álló képek esetén) szokványos képmegjelenítő-programokkal, vagy (rajzok esetén) általánosan hozzáférhető rajzprogramok segítségével azonnali és közvetlen változtatásokra; továbbá olyan formátumban mely alkalmas a szövegszerkesztőkbe való bevitelre, vagy a szövegszerkesztők által kezelt formátumokra való automatikus átalakításra”. Egy olyan, egyébként Átlátszó formátumban készült példány, melynek a jelölőnyelve vagy ennek hiánya úgy lett kialakítva, hogy megakadályozza, vagy eltántorítsa az olvasókat minden további módosítástól, nem tekinthető Átlátszónak. A nem „Átlátszó” példányok az „Átlátszatlan” megnevezést kapják.

Az Átlátszóság kritériumainak megfelelő formátumok között megtalálható például a jelölőnyelvet nem használó egyszerű ASCII, a Texinfo beviteli formátum, a LaTeX beviteli formátum, az SGML vagy az XML egy általánosan hozzáférhető DTD használatával, és a szabványnak megfelelő, emberi módosításra tervezett egyszerű HTML, PostScript vagy PDF. Átlátszó képformátumokra példa a PNG, XCF és a JPG. Az Átlátszatlan formátumok közé sorolhatóak a a szellemi tulajdont képező formátumok, amelyeket csak szellemi tulajdont képező szövegszerkesztőkkel lehet elolvasni, az olyan SGML vagy XML, amelyhez a szükséges DTD és/vagy egyéb feldolgozó eszközök nem általánosan hozzáférhetők, és az olyan gépileg generált HTML, PostScript vagy PDF formátum, amely kizárólag egyes szövegszerkesztők kimeneti formátumaként áll elő.

Egy nyomtatott könyv esetében a „Címlap” magát a címlapot, illetve bármely azt kiegészítő további oldalt jelöli, amely a jelen Licencben előírt címlaptartalom közzétételéhez szükséges. Az olyan formátumú munkáknál, amelyek nem rendelkeznek effajta címlappal, a „Címlap” a munka címének legjobban kiemelt változatához legközelebb eső, ám a szöveg törzsét megelőző szövegrészeket jelöli.

## 2. SZÓ SZERINTI SOKSZOROSÍTÁS

Önnek lehetősége van a Dokumentum kereskedelmi, vagy nem kereskedelmi jellegű sokszorosítására és terjesztésére a felhasznált adathordozó típusától függetlenül, feltéve, hogy a jelen Licenc, a szerzői jogi figyelmeztetés, továbbá a Dokumentumot a jelen Licenc hatálya alá rendelő közlemény minden példányban egyaránt megjelenik, és hogy ezeken kívül semmilyen feltételt nem szab meg a szöveghez. Nem alkalmazhat olyan technikai eszközöket, amelyekkel megakadályozható vagy szabályozható az Ön által terjesztett példányok elolvasása vagy sokszorosítása. Mindazonáltal elfogadhat ellenszolgáltatást a másolatokért cserébe. Amennyiben az Ön által terjesztett példányok száma meghalad egy bizonyos mennyiséget, úgy a 3. szakasz feltételeinek is eleget kell tennie.

A fenti feltételeket betartva kölcsönözhet is példányokat, de akár nyilvánosan is közzéteheti a szöveget.

## 3. SOKSZOROSÍTÁS NAGYOBB MENNYISÉGBEN

Amennyiben 100-nál több nyomtatott példányt (vagy olyan adathordozón található példányokat, amelyeknek jellemzően van nyomtatott címlapjuk) tesz közzé a

Dokumentumból, és a dokumentum Licence feltételül szabja a Borítószövegek meglétét, úgy minden egyes példányt köteles ellátni olyan borítólapokkal, amelyeken a következő Borítószövegek tisztán és olvashatóan fel vannak tüntetve: Címlapszövegek a címlapon, illetve Hátlapszövegek a hátlapon. Mindkét borítólapra egyértelműen és olvashatóan rá kell vezetnie a kiadó, vagyis jelen esetben az Ön nevét. A címlapon a Dokumentum teljes címének szerepelnie kell, és a cím minden szavának egyformán kiemeltnek és láthatónak kell lennie. Ezen felül, belátása szerint, további részleteket is hozzáadhat a borítólapokhoz. Amennyiben az esetleges módosítások kizárólag a borítólapokat érintik, és feltéve, hogy a Dokumentum címe változatlan marad, továbbá a borítólapok megfelelnek minden egyéb követelménynek, úgy a sokszorosítás ettől eltekintve szó szerinti sokszorosításnak minősül.

Abban az esetben, ha a borítólapok bármelyikén megkövetelt szövegrészek túl hosszúnak bizonyulnának az olvasható közzétételhez, úgy csak az elsőként felsoroltakat kell feltüntetnie (amennyi józan belátás szerint elfér) a tényleges borítón, a továbbiak pedig átkerülhetnek a következő oldalakra.

Amennyiben 100-nál több Átlátszatlan példányt tesz közzé, vagy terjeszt a Dokumentumból, úgy köteles vagy egy géppel olvasható Átlátszó példányt mellékelni minden egyes Átlátszatlan példányhoz, vagy leírni minden egyes Átlátszatlan példányban egy, a módosíthatlan Átlátszó példányt tartalmazó olyan számítógép-hálózat elérhetőségét, amely elérhető az általános hálózati felhasználók számára, és onnan nyilvános szabványú hálózati protokollok segítségével a Dokumentum hozzáadott anyagok nélküli, teljes változata letölthető. Ha az utóbbi lehetőséget választja, köteles gondoskodni arról, hogy attól a naptól kezdve, amikor az utolsó Átlátszatlan példány is terjesztésre került (akár közvetlenül Ön által, akár kiskereskedelmi forgalomban), a fenti helyen közzétett Átlátszó példány még legalább egy évig hozzáférhető legyen a felhasználók számára.

Megkérjük, ámde nem kötelezzük Önt arra, hogy minden esetben, amikor nagyobb példányszámú terjesztésbe kezd, már jóval ezt megelőzően lépjen kapcsolatba a Dokumentum szerzőivel, annak érdekében, hogy megkaphassa tőlük a Dokumentum esetleges újabb változatát.

## 4. MÓDOSÍTÁSOK

Önnek lehetősége van a Dokumentum Módosított Változatának sokszorosítására és terjesztésére a 2. és 3. szakaszok fenti rendelkezései alapján, feltéve, hogy a Módosított Változatot kizárólag jelen Licenc feltételeivel összhangban teszi közzé, ahol a Módosított Változat a Dokumentum szerepét tölti be, ezáltal lehetőséget biztosítva annak terjesztésére és módosítására bárkinek, aki csak hozzájut egy példányához. Mindezen felül, a Módosított Változat az alábbi követelményeknek is meg kell, hogy feleljen:

- A. A Címlapon (és ha van, a borítókon) tüntessen fel egy a Dokumentumétól, illetve bármely korábbi változatától eltérő címet (amelyeknek, ha vannak, a Dokumentum Előzmények szakaszában kell szerepelniük). Egy korábbi változat címét csak akkor használhatja, ha annak szerzője engedélyezte azt.
- B. A Címlapon szerzőkként sorolja fel a Módosított Változatban elvégzett változtatásokért felelős természetes vagy jogi személyeket, továbbá a Dokumentum fő szerzői közül legkevesebb ötöt (vagy mindet, ha ötnél kevesebben vannak) kivéve, ha ezen feltétel alól ők Önt felmentik.
- C. A Címlapon a Módosított Változat közzétételéért felelős személyt tüntesse fel kiadóként.
- D. A Dokumentum összes szerzői jogi figyelmeztetését hagyja érintetlenül.
- E. Saját módosításaira vonatkozóan is tegyen közzé egy szerzői jogi megjegyzést, a többi ilyen jellegű figyelmeztetés mellett.

F. Rögtön a szerzői jogi figyelmeztetéseket követően tüntessen fel egy közleményt, az alábbi Függelék mintájára, amelyben engedélyezi a Módosított Változat felhasználását a jelen Licenc feltételeinek megfelelően.

G.A fenti közleményben hagyja érintetlenül a Nem Változtatható szakaszok és a szükséges Borítószövegek a jelen Dokumentum licencében előírt teljes listáját.

H. Mellékelje a jelen Licenc egy eredeti példányát.

I. Az „Előzmények” elnevezésű szakaszt, illetve annak címét szintén hagyja érintetlenül, emellett adjon hozzá egy új elemet, amely minimálisan tartalmazza a Módosított Változat címét, kiadási évét, továbbá az új szerzők, illetve a kiadó nevét, a Címlapon láthatókhöz hasonlóan. Amennyiben a Dokumentum nem tartalmaz semmiféle „Előzmények” elnevezésű szakaszt, úgy hozzon létre egyet, amely tartalmazza a Dokumentum címét, kiadási évét, továbbá a szerzők, illetve a kiadó nevét, a Címlapon láthatókhöz hasonlóan; majd ezt követően adjon hozzá egy új, a Módosított Változatra vonatkozó elemet, a fentiekkel összhangban.

J. Ne tegyen változtatásokat a Dokumentumban megadott Átlátszó példány nyilvános hálózati elérhetőségét (ha van ilyen) illetően, vagy hasonlóképp, a Dokumentum alapjául szolgáló korábbi változatok hálózati helyére vonatkozóan. Ezek az „Előzmények” szakaszban is szerepelhetnek. Csak abban az esetben hagyhatja el egyes korábbi változatok hálózati elérhetőségét, ha azok legkevesebb négy évvel a Dokumentum előtt készültek, vagy ha maga az alkotó engedélyezi azt.

K. Bármely „Köszönetnyilvánítás”, vagy „Ajánlások” elnevezésű szakasz címét hagyja érintetlenül, továbbá gondoskodjon arról, hogy azok tartalma és hangvétele az egyes hozzájárulókat, és/vagy az ajánlásokat illetően változatlan maradjon.

L. A Dokumentum összes Nem Változtatható szakaszát hagyja érintetlenül, úgy címüket, mint tartalmukat illetően. A szakaszok számozása, vagy bármely azzal egyenértékű jelölés nem tartozik a szakaszcímek közé.

M. Töröljön minden „Hozzájárulás” elnevezésű szakaszt. Effajta szakaszok nem képezhetik részét a Módosított Változatnak.

N. Ne nevezzen át semmilyen létező szakaszt „Hozzájárulás” elnevezésűre, vagy olyasmire, amely címében a Nem Változtatható szakaszokkal ütközhet.

Ha a Módosított Változat új bevezető szakaszokat tartalmaz, vagy olyan függeléket, melyek Másodlagos szakasznak minősülnek, ám nem tartalmaznak a Dokumentumból származó anyagot, abban az esetben, belátása szerint, e szakaszok némelyikét, vagy akár az összeset besorolhatja nem változtathatóként. Ehhez nem kell mást tennie, mint felsorolni a szóban forgó címeket a Módosított Változat licencének Nem Változtatható szakaszok listájában. E címeknek határozottan el kell különülnie minden egyéb szakaszcímtől.

„Hozzájárulás” elnevezésű szakaszt csak akkor adhat a Dokumentumhoz, ha az kizárólag a Módosított Változatra utaló megjegyzéseket tartalmaz – például mások recenzióira vonatkozóan, vagy hogy egy szervezet a szöveget egy szabvány mérvadó definíciójaként ismerte el.

Címlapszöveg gyanánt egy legfeljebb öt szóból álló szövegrészt adhat meg, a Hátlapszöveg esetén pedig 25 szót fűzhet a Módosított Változat Borítószövegeinek végéhez. Bármely természetes vagy jogi személy csak és kizárólag egy Címlapszöveg és egy Hátlapszöveg részt adhat (akár közvetítőn keresztül) a Dokumentumhoz. Ha a Dokumentum már rendelkezik Borítószöveggel ehhez a változathoz, mert korábban Ön adta hozzá, vagy az a szervezet, amelynek nevében Ön fellép, akkor nem adhat hozzá másik Borítószöveget; a régit mindazonáltal lecserélheti, abban az esetben, ha az azt hozzáadó korábbi kiadó egyértelműen engedélyezi.

A közös Dokumentum szerzői és kiadói ezzel a Licenccel nem járulnak hozzá nevük felhasználására, a Módosított Változat népszerűsítésére, és nem támogatják azt.

## 5. KOMBINÁLT DOKUMENTUMOK

Önnek lehetősége van a Dokumentum egyéb, e Licenc hatálya alatt kiadott dokumentumokkal való kombinálására a 4. szakasz módosított változatokra vonatkozó rendelkezései alapján, feltéve, hogy a kombináció módosítás nélkül tartalmazza az eredeti dokumentumok összes Nem Változtatható szakaszát, és hogy azok mind Nem Változtatható szakaszként kerülnek felsorolásra a kombinált munka licencében, és tartalmazzák a hozzájuk tartozó Garanciák Kizárásait is.

A kombinált munkának a jelen Licenc mindössze egy példányát kell tartalmaznia, az egymással átfedésben lévő Nem Változtatható szakaszok pedig kiválthatók egy összegzett példánnyal. Amennyiben több Nem Változtatható szakasz szerepelne ugyanazon címmel, ám eltérő tartalommal, úgy alakítsa át minden egyes szakasz címét olyan módon, hogy mögé írja zárójelben az eredeti szerző és kiadó nevét (ha ismeri) vagy egy egyedi sorszámot. Ha szükséges, a Nem Változtatható szakaszok címeivel is végezze el a fenti módosításokat a kombinált munka licencében.

A kombinált munkában az eredeti dokumentumok összes „Előzmények” elnevezésű szakaszát össze kell olvasztania, miáltal egy összefüggő „Előzmények” elnevezésű szakasz jön létre; hasonlóképp kell eljárnia a „Köszönetnyilvánítás”, illetve az „Ajánlások” elnevezésű szakaszok tekintetében”. Ugyanakkor minden „Hozzájárulás” elnevezésű szakaszt törölnie kell.

## 6. DOKUMENTUMGYŰJTEMÉNYEK

Önnek lehetősége van a Dokumentumból, illetve bármely egyéb, a jelen Licenc hatálya alatt kiadott dokumentumból gyűjteményt létrehozni, és az egyes dokumentumokban található licenceket egyetlen példánnyal kiváltani, feltéve, hogy a gyűjteményben szereplő összes dokumentum esetén minden más tekintetben követi a jelen Licenc feltételeit azok szó szerinti sokszorosítására vonatkozóan.

Tetszése szerint ki is emelhet egy meghatározott dokumentumot a gyűjteményből, továbbá terjesztheti azt jelen Licenc feltételei alapján, feltéve, hogy a szóban forgó dokumentumhoz mellékeli a jelen Licenc egy példányát, és minden egyéb tekintetben betartja jelen Licenc előírásait a dokumentum szó szerinti sokszorosítására vonatkozóan.

## 7. ÖSSZEFÜZÉS FÜGGETLEN MUNKÁKKAL

A Dokumentum és annak származékainak különálló, vagy független dokumentumokkal, illetve munkákkal való összefűzése egy közös tárolási, vagy terjesztési egységen „gyűjteménynek” nevezendő, amennyiben az összefűzés eredményeképpen érvényes szerzői jogi feltételek nem korlátozzák nagyobb mértékben az összefűzés felhasználóinak jogait, mint amennyire azt az egyes összetevők teszik. Amikor a Dokumentum része egy gyűjteménynek, akkor a jelen Licenc nem érvényes a gyűjtemény azon részeire, amelyek nem a Dokumentumból származtatott munkák.

Amennyiben a 3. szakasz Borítószövegekre vonatkozó rendelkezései alkalmazhatók a Dokumentum e példányaira, és a Dokumentum a teljes összegzésnek kevesebb, mint felét teszi ki, úgy a Dokumentum Borítószövegeit olyan módon is el lehet helyezni a borítón, hogy azok csak magát a Dokumentumot fogják közre. Minden más esetben a teljes összegzés borítólapjain kell feltüntetni a fenti szövegeket.

## 8. FORDÍTÁS

A fordítás egyfajta módosításnak tekinthető, így a Dokumentum lefordított példányai a 4. szakasz rendelkezései alapján terjeszthetők. A Nem Változtatható szakaszok lefordításához külön engedélyt kell kérni a szerzői jogtulajdonostól, mindazonáltal közzétehető a lefordított változatok is úgy, ha az eredeti Nem Változtatható szakaszokat is belefoglalja a munkába. E Licenc lefordítására, valamint minden, a Dokumentumhoz tartozó Licencmellékletre, illetve az esetleges Garanciák Kizárásaira ugyanezek a feltételek érvényesek, vagyis a lefordított változatok csak akkor jelenhetnek meg, ha mellette ott vannak az eredeti, angol nyelvű Licenc, a mellékletek és kizárások szövegei is. Amennyiben eltérés mutatkozna az eredeti változatok, illetve a fordítás között, úgy a Licenc, a mellékletek és kizárások angol nyelvű eredetije tekintendő mérvadónak.

## 9. MEGSZŪNÉS

A jelen Licencben egyértelműen kijelölt kereteken kívül tilos a Dokumentum bármilyen sokszorosítása, módosítása, továbblicencelése, vagy terjesztése. Minden ezzel szembeni sokszorosítási, módosítási, továbblicencelési, vagy terjesztési kísérlet a jelen Licencben meghatározott jogok automatikus megszűnését vonja maga után. Ugyanakkor azok a felek, akik Önön keresztül jutottak másolathoz vagy jogosultságokhoz, nem veszítik el azokat, amíg maradéktalanul betartják e Licenc előírásait.

## 10. JELEN LICENC JÖVŐBENI JAVÍTÁSAI

Megtörténhet, hogy a Free Software Foundation időről időre felülvizsgálja és/vagy új verziókat bocsát ki a GNU Free Documentation License-ből. E verziók szellemisége hasonló lesz jelen változathoz, ám részleteikben eltérhetnek, új problémák, új aggályok felmerülése okán. Vö.: <http://www.gnu.org/copyleft/>.

A Licenc minden változata egyedi verziószámmal van ellátva. Ha a Dokumentum jelen Licenc egy konkrét, számozott verziójára „vagy bármely újabb verzióra” hivatkozik, úgy önnek a szóban forgó változat, vagy bármely újabb a Free Software Foundation által (nem vázlatként) kiadott verzió feltételeinek követésére lehetősége van. Ha a Dokumentum nem ad meg semmilyen verziószámot, úgy bármely, a Free Software Foundation által valaha (nem vázlatként) kiadott változat megfelel.

## . A Licenc alkalmazása saját dokumentumaira

Ha a jelen Licencet egy Ön által írt dokumentumban kívánja használni, akkor mellékelje hozzá a Licenc egy példányát, továbbá vezesse rá az alábbi szerzői jogi és licencközleményeket, rögtön a címlapot követően:

Copyright (C) ÉV AZ ÖN NEVE. Engedélyt adunk Önnek a jelen dokumentum sokszorosítására, terjesztésére és/vagy módosítására a Free Software Foundation által kiadott GNU Free Documentation License 1.1-es, vagy bármely azt követő verziójának feltételei alapján. Nem Változtatható szakaszok: ITT SOROLJA FEL A CÍMEIKET, Címlapszövegek: FELSOROLÁS, Hátlapszövegek: FELSOROLÁS. A jelen licenc egy példányát a „GNU Free Documentation License” elnevezésű szakasz alatt találja.

Amennyiben nincsenek Nem változtatható szakaszok, akkor ahelyett a rész helyett, hogy melyek nem változtathatók, írja azt, hogy Nem tartalmaz Nem változtatható szakaszokat. Amennyiben nincsenek Címlapszövegek, akkor Címlapszöveg felsorolása

---

helyett, írja azt, hogy Címlapszöveget nem tartalmaz; hasonlóan járjon el a Hátlapszöveg esetében.

Amennyiben a dokumentum nem egyértelmű programkódpéldákat is tartalmaz, úgy azt javasoljuk, hogy e példákat egy választása szerinti szabad szoftver licenc alatt közölje - mint például a GNU General Public License -, hogy lehetővé tegye a kódok szabad szoftverekben való alkalmazását.

