



# **OTRS Configuration Options Reference**

*Release 7.0*

**OTRS AG**

**24.05.2020**



<b>1</b>	<b><i>CloudService</i></b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>CloudService → Admin → ModuleRegistration</i></b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b><i>Core</i></b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b><i>Core → AppointmentCalendar</i></b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b><i>Core → AppointmentCalendar → Plugin</i></b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b><i>Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments</i></b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b><i>Core → Auth → Agent → TwoFactor</i></b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b><i>Core → Auth → Customer</i></b>	<b>21</b>
<b>9</b>	<b><i>Core → Auth → Customer → TwoFactor</i></b>	<b>29</b>
<b>10</b>	<b><i>Core → Autoload</i></b>	<b>31</b>
<b>11</b>	<b><i>Core → Cache</i></b>	<b>33</b>
<b>12</b>	<b><i>Core → Chat</i></b>	<b>35</b>
<b>13</b>	<b><i>Core → CommunicationChannel</i></b>	<b>41</b>
<b>14</b>	<b><i>Core → CommunicationChannel → MIMEBase</i></b>	<b>43</b>
<b>15</b>	<b><i>Core → CommunicationLog</i></b>	<b>45</b>
<b>16</b>	<b><i>Core → Crypt → PGP</i></b>	<b>47</b>
<b>17</b>	<b><i>Core → Crypt → SMIME</i></b>	<b>51</b>
<b>18</b>	<b><i>Core → Customer</i></b>	<b>53</b>
<b>19</b>	<b><i>Core → DB → Mirror</i></b>	<b>57</b>
<b>20</b>	<b><i>Core → DocumentSearch → Driver</i></b>	<b>61</b>

21	<i>Core → Draft</i>	65
22	<i>Core → DynamicFields → DriverRegistration</i>	67
23	<i>Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration</i>	71
24	<i>Core → Email</i>	73
25	<i>Core → Email → PostMaster</i>	79
26	<i>Core → Event → AppointmentCalendar</i>	93
27	<i>Core → Event → CustomPage</i>	95
28	<i>Core → Event → CustomerCompany</i>	97
29	<i>Core → Event → CustomerUser</i>	99
30	<i>Core → Event → DynamicField</i>	101
31	<i>Core → Event → FAQ</i>	103
32	<i>Core → Event → LinkObject</i>	105
33	<i>Core → Event → Package</i>	107
34	<i>Core → Event → Queue</i>	109
35	<i>Core → Event → ServiceCatalogueItem</i>	111
36	<i>Core → Event → Ticket</i>	113
37	<i>Core → FAQ</i>	119
38	<i>Core → FAQ → Approval</i>	123
39	<i>Core → FAQ → Explorer</i>	127
40	<i>Core → FAQ → Item</i>	131
41	<i>Core → FAQ → Item → Voting</i>	135
42	<i>Core → FAQ → RelatedArticles</i>	137
43	<i>Core → FAQ → TicketCompose</i>	139
44	<i>Core → GoogleChrome</i>	141
45	<i>Core → LinkObject</i>	143
46	<i>Core → Log</i>	147
47	<i>Core → MailQueue</i>	149
48	<i>Core → PDF</i>	151
49	<i>Core → Package</i>	155
50	<i>Core → PerformanceLog</i>	159

<b>51 Core → <i>Permission</i></b>	<b>161</b>
<b>52 Core → <i>ProcessManagement</i></b>	<b>163</b>
<b>53 Core → <i>Queue</i></b>	<b>167</b>
<b>54 Core → <i>ReferenceData</i></b>	<b>169</b>
<b>55 Core → <i>SLA</i></b>	<b>171</b>
<b>56 Core → <i>SMS</i></b>	<b>173</b>
<b>57 Core → <i>SOAP</i></b>	<b>175</b>
<b>58 Core → <i>Service</i></b>	<b>177</b>
<b>59 Core → <i>Session</i></b>	<b>179</b>
<b>60 Core → <i>Stats</i></b>	<b>185</b>
<b>61 Core → <i>Stats</i> → <i>Reports</i></b>	<b>187</b>
<b>62 Core → <i>SystemMaintenance</i></b>	<b>189</b>
<b>63 Core → <i>Ticket</i></b>	<b>191</b>
<b>64 Core → <i>Ticket</i> → <i>ACL</i></b>	<b>205</b>
<b>65 Core → <i>Ticket</i> → <i>DynamicFieldDefault</i></b>	<b>211</b>
<b>66 Core → <i>Ticket</i> → <i>FulltextSearch</i></b>	<b>217</b>
<b>67 Core → <i>Ticket</i> → <i>Permission</i></b>	<b>239</b>
<b>68 Core → <i>Time</i></b>	<b>243</b>
<b>69 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar1</i></b>	<b>249</b>
<b>70 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar2</i></b>	<b>253</b>
<b>71 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar3</i></b>	<b>257</b>
<b>72 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar4</i></b>	<b>261</b>
<b>73 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar5</i></b>	<b>265</b>
<b>74 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar6</i></b>	<b>269</b>
<b>75 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar7</i></b>	<b>273</b>
<b>76 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar8</i></b>	<b>277</b>
<b>77 Core → <i>Time</i> → <i>Calendar9</i></b>	<b>281</b>
<b>78 Core → <i>Web</i></b>	<b>285</b>
<b>79 Core → <i>WebUserAgent</i></b>	<b>287</b>
<b>80 Daemon</b>	<b>289</b>

81	<i>Daemon</i> → <i>Log</i>	291
82	<i>Daemon</i> → <i>ModuleRegistration</i>	293
83	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerCronTaskManager</i> → <i>Task</i>	295
84	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerGenericAgentTaskManager</i>	311
85	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerGenericInterfaceTaskManager</i>	313
86	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerTaskWorker</i>	315
87	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i>	317
88	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i>	323
89	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>AdminOverview</i>	351
90	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>Loader</i>	373
91	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	397
92	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>ContactWithData</i>	415
93	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomPage</i>	417
94	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompany</i>	419
95	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUser</i>	421
96	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>NotificationEvent</i>	423
97	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SelectBox</i>	427
98	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SysConfig</i>	429
99	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i>	431
100	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ArticleComposeModule</i>	451
101	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>DocumentSearch</i>	453
102	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQJournalOverview</i>	455
103	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQOverview</i>	457
104	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQRelatedArticles</i>	459
105	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FrontendNotification</i>	461
106	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>LinkObject</i>	467
107	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>MIMEViewer</i>	471
108	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i>	473
109	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>Loader</i>	501
110	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	521

111	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>TicketOverview</i>	535				
112	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>TicketOverview</i>	→	<i>MenuModule</i>	539		
113	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>ToolBar</i>	543				
114	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>CustomerInformationCenter</i>	551		
115	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>CustomerUserAddressBook</i>	557		
116	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>CustomerUserInformationCenter</i>	559		
117	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>CustomerUserSearch</i>	565		
118	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Dashboard</i>	569		
119	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Dashboard</i>	→	<i>EventsTicketCalendar</i>	583
120	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Dashboard</i>	→	<i>TicketFilters</i>	585
121	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQAdd</i>	587		
122	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQEdit</i>	589		
123	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQExplorer</i>	591		
124	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQJournal</i>	593		
125	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQPrint</i>	595		
126	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQSearch</i>	597		
127	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQZoom</i>	603		
128	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>FAQZoom</i>	→	<i>MenuModule</i>	605
129	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>LinkObject</i>	609		
130	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>NotificationView</i>	611		
131	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Preferences</i>	615		
132	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Stats</i>	631		
133	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketBounce</i>	635		
134	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketBulk</i>	637		
135	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketClose</i>	641		
136	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCompose</i>	649		
137	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCustomer</i>	653		
138	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailNew</i>	655		
139	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailOutbound</i>	659		
140	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailResend</i>	663		

141	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketEscalation</i>	665
142	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketForward</i>	667
143	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketFreeText</i>	671
144	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketHistory</i>	679
145	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketLocked</i>	681
146	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketMerge</i>	683
147	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketMove</i>	687
148	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketNote</i>	691
149	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketOwner</i>	699
150	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPending</i>	707
151	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPhoneInbound</i>	715
152	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPhoneOutbound</i>	723
153	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPriority</i>	727
154	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketProcess</i>	735
155	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketQueue</i>	737
156	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketResponsible</i>	741
157	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketSMSNew</i>	749
158	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketSMSOutbound</i>	753
159	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketSearch</i>	755
160	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketService</i>	765
161	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketStatus</i>	769
162	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketWatch</i>	771
163	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketZoom</i>	773
164	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketZoom</i> → <i>ArticleAction</i>	781
165	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketZoom</i> → <i>MenuModule</i>	787
166	<i>Frontend</i> → <i>Base</i>	799
167	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>Loader</i>	809
168	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>NavBarModule</i>	815
169	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>OutputFilter</i>	817
170	<i>Frontend</i> → <i>External</i>	823



171	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Auth</i>	829
172	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>DocumentSearch</i>	831
173	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Menu</i>	833
174	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>PrivacyNotice</i>	837
175	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Route</i>	839
176	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseDetail</i>	843
177	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>Preferences</i>	845
178	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i>	849
179	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetail</i>	855
180	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketOverview</i>	859
181	<i>GenericInterface</i>	861
182	<i>GenericInterface</i> → <i>ErrorHandling</i> → <i>ModuleRegistration</i>	863
183	<i>GenericInterface</i> → <i>Invoker</i> → <i>ModuleRegistration</i>	865
184	<i>GenericInterface</i> → <i>Mapping</i> → <i>ModuleRegistration</i>	867
185	<i>GenericInterface</i> → <i>Operation</i>	869
186	<i>GenericInterface</i> → <i>Operation</i> → <i>Generic</i> → <i>RPC</i>	871
187	<i>GenericInterface</i> → <i>Operation</i> → <i>ModuleRegistration</i>	873
188	<i>GenericInterface</i> → <i>Operation</i> → <i>TicketCreate</i>	877
189	<i>GenericInterface</i> → <i>Operation</i> → <i>TicketSearch</i>	879
190	<i>GenericInterface</i> → <i>Operation</i> → <i>TicketUpdate</i>	881
191	<i>GenericInterface</i> → <i>Transport</i> → <i>ModuleRegistration</i>	883
192	<i>WebApp</i>	885
193	<i>WebApp</i> → <i>API</i> → <i>Customer</i>	887
194	<i>WebApp</i> → <i>API</i> → <i>Customer</i> → <i>Account</i>	889
195	<i>WebApp</i> → <i>APIClient</i>	893





Diese Dokumentation listet alle Konfigurationsoptionen von OTRS auf.

Es ist erlaubt, dieses Dokument zu kopieren, verteilen und zu verändern unter Beachtung der Bedingungen der GNU Lizenz für freie Dokumentationen, Version 1.3 oder höher; ohne invariante Abschnitte, keine Titelseiten-Texte und keine Rückseiten-Texte. Eine Kopie der Lizenz finden Sie auf der [GNU website](#).



### **1.1 *CloudServices::Disabled***

Legt fest, ob die Kommunikation zwischen diesem System und den Servern der OTRS Gruppe, die Cloud-Services anbieten, möglich ist. Wenn Sie diese Option auf ‚Cloud Services deaktivieren ‘setzen, gehen einige Funktionen verloren, wie z.B. die Systemregistrierung, das Senden von Support-Daten, das Aktualisieren und Verwenden von OTRS Verify™ und die Dashboard-Widgets „OTRS-Neuigkeiten “und „Produkt-Neuigkeiten “.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

0



---

*CloudService → Admin → ModuleRegistration*

---

## **2.1 CloudService::Admin::Module###200-SMS**

Cloud-Service-Admin-Modulregistrierung für den Transport-Layer.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminCloudServiceSMS  
Description: This will allow the system to send text messages via SMS.  
Icon: fa fa-mobile  
Name: SMS
```





## 3.1 *ConfigImportAllowed*

Kontrolliert, ob es dem Admin erlaubt ist, eine gespeicherte Systemkonfiguration in SysConfig zu importieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 3.2 *DemoSystem*

Führt das System im „Demo“ Modus aus. Wenn die Einstellung aktiviert ist, können Agenten Einstellungen, wie die Sprachauswahl oder das Design über die Agenten Weboberfläche ändern. Diese Einstellungen sind nur für die aktuelle Sitzung gültig. Agenten können ihr Passwort nicht ändern.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 3.3 *FQDN*

Definiert den Full Qualified Domain Name des OTRS Systems. Diese Einstellung wird als Variable OTRS\_CONFIG\_FQDN genutzt, welche in allen Nachrichten-Formularen zu finden ist oder um Links zu Tickets in Ihrem OTRS System zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

yourhost.example.com

### 3.4 Organization

Firmenname, welcher in ausgehenden E-Mails als X-Header gesetzt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Example Company

### 3.5 ProductName

Definiert den Namen der Anwendung, die in der Weboberfläche, in Tabs und in der Titelleiste des Webbrowsers angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

OTRS 7

### 3.6 Secure::*DisableBanner*

Wenn aktiviert, werden OTRS-Versionsinformationen aus der Oberfläche und HTTP-Headern und X-Headern entfernt. Hinweis: Nach Änderung dieser Option muss der Cache gelöscht werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 3.7 SystemID

Definiert die System ID. Jede Ticketnummer und HTTP Sitzung enthält diese ID. Das stellt sicher, dass nur Tickets in das Ticketsystem aufgenommen werden, welche zum eigenen Ticketsystem gehören (nützlich, wenn zwischen zwei Instanzen von OTRS kommuniziert wird).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

10

## 4.1 *AgentAppointmentEdit::Location::Link###1-GoogleMaps*

Beschreibt ein Symbol mit Verknüpfung zur Google Maps Webseite mit dem aktuellen Standort als entsprechendes Ziel in der Terminbearbeitungs-Oberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSSClass: GoogleMaps  
IconName: fa-globe fa-lg  
Target: _blank  
Text: Location  
URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

## 4.2 *AppointmentCalendar::CalendarColors*

Liste an Farben in Hexadezimal RGB, welche verschiedenen Benutzerkalendern zugewiesen werden. Stellen Sie sicher, dass die Farben dunkel genug sind, um weißen Text darauf darzustellen. Sofern die Anzahl der Kalender die Anzahl der verfügbaren Farben überschreitet, wird diese Liste erneut von Anfang an genutzt.

Standardwert:

```
---  
- '#000000'  
- '#1E1E1E'  
- '#3A3A3A'  
- '#545453'  
- '#6E6E6E'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '#878687'  
- '#888787'  
- '#A09FA0'  
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'  
- '#491A88'  
- '#891E88'  
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFD'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFD'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

### 4.3 *AppointmentCalendar::CalendarLimitOverview*

Maximale Anzahl an aktiven Kalendern in der Kalenderübersicht oder Ressourcenübersicht. Bitte beachten Sie, dass sich zu viele gleichzeitig aktive Kalender aufgrund vieler gleichzeitiger Anfragen auf die Performance des Systems auswirken kann.

Standardwert:

---

10
----

#### **4.4 *AppointmentCalendar::Import::RecurringMonthsLimit***

OTRS unterstützt keine wiederholenden Termine ohne Enddatum oder Anzahl der Durchläufe. Während des Importierungsprozesses kann es vorkommen, dass die entsprechende ICS-Datei solche Termin enthält. Stattdessen wird das System alle vergangenen Termine erstellen, sowie zusätzlich Termine für die kommenden n Monate (120 Monate / 10 Jahre standardmäßig).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

120
-----



---

*Core → AppointmentCalendar → Plugin*

---

## **5.1 AppointmentCalendar::Plugin###0100-Ticket**

Legt das Ticket-Plugin für Termine fest.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Calendar::Plugin::Ticket  
Name: Ticket  
URL: <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>  
→index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=%s
```





---

*Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments*

---

## **6.1 AppointmentCalendar::TicketAppointmentSearchParam**

Legt die Liste der Parameter fest, welche mit der Ticketsuchfunktion verwendet werden kann.

Standardwert:

```
---
CustomerID: CustomerID
CustomerUserLogin: Customer user
Locks: Lock state
MIMEBase_AttachmentName: Attachment Name
MIMEBase_Body: Body
MIMEBase_Cc: Cc
MIMEBase_From: From
MIMEBase_Subject: Subject
MIMEBase_To: To
OwnerIDs: Owner
Priorities: Priority
ResponsibleIDs: Responsible
SLAs: SLA
Services: Service
StateType: State type
States: State
Title: Title
Types: Type
```

## 6.2 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0100-FirstResponseTime*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Ticketeskalationen.

Standardwert:

```
---
Event: ↵
  ↳ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate
Key: FirstResponseTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: First response time
```

## 6.3 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0200-UpdateTime*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Ticketeskalationen.

Standardwert:

```
---
Event: ↵
  ↳ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate
Key: UpdateTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: Update time
```

## 6.4 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0300-SolutionTime*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Ticketeskalationen.

Standardwert:

```
---
Event: ↵
  ↳ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate
Key: SolutionTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: Solution time
```

## 6.5 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0400-PendingTime*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Ticketpendingzeiten.

Standardwert:

```
----  
Event: TicketPendingTimeUpdate  
Key: PendingTime  
Mark: P  
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::PendingTime  
Name: Pending time
```

## 6.6 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0500-DynamicField*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Datum/Uhrzeit durch dynamische Felder.

Standardwert:

```
----  
Event: TicketDynamicFieldUpdate_.*  
Key: DynamicField_%s  
Mark: D  
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::DynamicField  
Name: DynamicField_%s
```



---

*Core → Auth → Agent → TwoFactor*

---

## 7.1 *AuthTwoFactorModule*

Definiert das Modul für die Zwei-Faktor-Authentifizierung von Agenten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
Kernel::System::Auth::TwoFactor::GoogleAuthenticator
```

## 7.2 *AuthTwoFactorModule::AllowEmptySecret*

Steuert, ob Agenten, die die Zweifaktor-Authentifizierung nicht nutzen, sich im System einloggen dürfen.

Standardwert:

```
1
```

## 7.3 *AuthTwoFactorModule::AllowPreviousToken*

Steuert, ob das vorherige, gültige Token für die Authentifizierung akzeptiert werden soll. Dies ist etwas weniger sicher, gibt Nutzern aber 30 Sekunden mehr Zeit, Ihre Einmal-Passwort einzugeben.

Standardwert:

```
1
```

## 7.4 *AuthTwoFactorModule::SecretPreferencesKey*

Definiert das Einstellungsfeld für Agenten, in dem der Share Secret-Key gespeichert wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

UserGoogleAuthenticatorSecretKey
----------------------------------

---

*Core → Auth → Customer*

---

## 8.1 *Customer::AuthModule*

Definiert das Modul um Kunden zu authentifizieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::CustomerAuth::DB
```

## 8.2 *Customer::AuthModule::DB::CryptType*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Verschlüsselungstyp für Passwörter hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
sha2
```

## 8.3 *Customer::AuthModule::DB::CustomerKey*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Name der Spalte, die *CustomerKey* enthält, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

login

## 8.4 *Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Name der Spalte, die das Kundenpassword enthält, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

pw

## 8.5 *Customer::AuthModule::DB::DSN*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der DSN zum Verbinden zur Datenbank hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost

## 8.6 *Customer::AuthModule::DB::Password*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann hier ein Passwort zum Verbinden zur Datenbank hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

some\_password

## 8.7 *Customer::AuthModule::DB::Table*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Name der Tabelle, in der Kundendaten gespeichert werden sollen, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

customer\_user



## 8.8 *Customer::AuthModule::DB::Type*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann hier ein Datenbanktreiber definiert werden. Ansonsten wird der benötigte Treiber automatisch ermittelt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
mysql
```

## 8.9 *Customer::AuthModule::DB::User*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann hier ein Benutzername zum Verbinden zur Datenbank hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
some_user
```

## 8.10 *Customer::AuthModule::DB::bcryptCost*

Wenn „bcrypt“ als *CryptType* gewählt wurde, wird der hier eingetragene Cost-Parameter zur Berechnung verwendet. Derzeit wird als Wert maximal 31 unterstützt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
12
```

## 8.11 *Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace*

If „HTTPBasicAuth“ was selected for *Customer::AuthModule*, you can specify to strip leading parts of user names (e. g. for domains like `example_domainuser` to `user`).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
example_domain\\
```

## 8.12 *Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp*

Wenn „HTTPBasicAuth“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann hier ein regulärer Ausdruck definiert werden, um Teile von `REMOTE_USER` zu entfernen (z.B. für anhängende Domänen). Hinweis: `$1` enthält den neuen Login-Namen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
^(.+?)@.+?$
```

### 8.13 *Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können hier Zugangs-Attribute bestimmt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
memberUid
```

### 8.14 *Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können Sie hier Filter für jede LDAP-Anfrage festlegen, z.B. (mail=\*), (objectclass=user) oder (!objectclass=computer).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
(!objectclass=computer)
```

### 8.15 *Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss das BaseDN hier angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
dc=example,dc=com
```

### 8.16 *Customer::AuthModule::LDAP::Die*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können Sie hier festlegen, ob Anwendungen stoppen sollen, wenn z.B. die Verbindung zum Server aufgrund von Netzwerkproblemen nicht hergestellt werden kann.

Standardwert:

```
1
```

## 8.17 *Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können Sie prüfen, ob der Benutzer aufgrund seiner Mitgliedschaft in einer *posixGroup* Authentifizierungsberechtigt (z.B. wenn ein Nutzer Mitglied der Gruppe *xyz* sein muss, um OTRS nutzen zu dürfen). Legen Sie diese Gruppe hier fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com
```

## 8.18 *Customer::AuthModule::LDAP::Host*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann der LDAP-Host hier angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
ldap.example.com
```

## 8.19 *Customer::AuthModule::LDAP::Params*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist und spezielle Parameter für das Perl-Modul *Net::LDAP* benötigt werden, können Sie diese hier angeben. Nutzen Sie „*perldoc Net::LDAP*“ für weitere Informationen zu den Parametern.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
async: '0'
port: '389'
timeout: '120'
version: '3'
```

## 8.20 *Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist und Ihre Nutzer nur anonymen Zugriff auf den LDAP-Baum haben, Sie die Daten aber durchsuchen möchten, können Sie dies mithilfe eines speziellen Users tun, dessen Benutzernamen Sie hier angeben können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
cn=binduser,ou=users,dc=example,dc=com
```

## 8.21 *Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist und Ihre Nutzer nur anonymen Zugriff auf den LDAP-Baum haben, Sie die Daten aber durchsuchen möchten, können Sie dies mithilfe eines speziellen Users tun, dessen Passwort Sie hier angeben können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
some_password
```

## 8.22 *Customer::AuthModule::LDAP::UID*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss der User-Identifizierer hier angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
uid
```

## 8.23 *Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können hier Benutzer-Attribute spezifiziert werden. Nutzen Sie UID für LDAP-posixGroups, den vollen Benutzer-DN für nicht-LDAP-posixGroups.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
UID
```

## 8.24 *Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist und Sie einen Suffix zu jedem Kunden-Loginnamen hinzufügen möchten, können Sie dies hier festlegen (z.B. wenn „benutzername“ im LDAP als „benutzername@domain“ existiert).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
@domain.com
```

## 8.25 *Customer::AuthModule::Radius::Die*

Wenn „Radius“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können Sie hier festlegen, ob Anwendungen stoppen sollen, wenn z.B. die Verbindung zum Server aufgrund von Netzwerkproblemen nicht hergestellt

werden kann.

Standardwert:

1

## **8.26 *Customer::AuthModule::Radius::Host***

Wenn „Radius“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Radius-Host hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

radiushost

## **8.27 *Customer::AuthModule::Radius::Password***

Wenn „Radius“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier das Passwort zur Authentifizierung beim Radius-Host hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

radiussecret



---

*Core → Auth → Customer → TwoFactor*

---

## 9.1 *Customer::AuthTwoFactorModule*

Definiert das Modul für die Zwei-Faktor-Authentifizierung von Kunden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
Kernel::System::CustomerAuth::TwoFactor::GoogleAuthenticator
```

## 9.2 *Customer::AuthTwoFactorModule::AllowEmptySecret*

Steuert, ob Kunden, die die Zweifaktor-Authentifizierung nicht nutzen, sich im System einloggen dürfen.

Standardwert:

```
1
```

## 9.3 *Customer::AuthTwoFactorModule::AllowPreviousToken*

Steuert, ob das vorherige, gültige Token für die Authentifizierung akzeptiert werden soll. Dies ist etwas weniger sicher, gibt Nutzern aber 30 Sekunden mehr Zeit, Ihre Einmal-Passwort einzugeben.

Standardwert:

```
1
```

## 9.4 *Customer::AuthTwoFactorModule::SecretPreferencesKey*

Definiert das Einstellungsfeld für Kunden, in dem der Share Secret-Key gespeichert wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

UserGoogleAuthenticatorSecretKey
----------------------------------



## 10.1 *AutoloadPerlPackages###1000-Test*

Beispielhafte Autoload-Konfiguration für Pakete.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- Kernel::Autoload::Test
```



## 11.1 *Cache::InBackend*

Wenn aktiviert, werden Cache-Daten im Cache Backend gespeichert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 11.2 *Cache::InMemory*

Wenn aktiviert, werden Cache-Daten im Speicher gehalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 11.3 *Cache::Module*

Gibt das zu verwendende Cache Backend an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

`Kernel::System::Cache::FileStorable`

## 11.4 *Cache::SubdirLevels*

Legt fest, wieviele Unterebenen in vom Cache erstellten Verzeichnissen verwendet werden sollen. Dies verhindert, dass innerhalb eines Verzeichnisses zu viele Dateien erstellt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

2

## 12.1 *ChatEngine::Active*

Aktiviert Chat-Unterstützung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 12.2 *ChatEngine::ChatDecayTime*

Anzahl Tage, nach welchen der Chat gelöscht wird.

Standardwert:

## 12.3 *ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent*

Ermöglicht es, aus dem Agenten-Interface heraus einen Chat mit einem Agenten zu starten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 12.4 *ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer*

Ermöglicht es, aus dem Agenten-Frontend heraus einen Chat mit einem Kunden zu starten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 12.5 *ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent*

Mache es für authentifizierte Benutzer möglich, einen Chat mit einem Agenten aus dem externen Interface zu beginnen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 12.6 *ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent*

Mache es für nicht-authentifizierte Benutzer möglich, einen Chat mit einem Agenten aus dem externen Interface zu beginnen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 12.7 *ChatEngine::ChatIntegration::VideoChatEnabled*

Definiert, ob Video- und Audio-Aufrufe für integrierte Chats aktiviert sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 12.8 *ChatEngine::ChatOrder*

Definiert die Anordnung der Chat-Fenster.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 12.9 *ChatEngine::ChatTTL*

Anzahl Stunden, nach denen der geschlossene Chat gelöscht wird.

Standardwert:

## 12.10 *ChatEngine::DefaultAgentName*

Standard-Name des Agenten im externen Interface. Wenn dies aktiviert wurde, wird der echte Name des Agenten für andere Agenten beim Chatten nicht sichtbar sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 12.11 *ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers*

Definiert ob fortlaufende Nummern an DefaultAgentName angefügt werden sollen. Wenn eingeschaltet, werden Zahlen (z.B. 1,2,3..) an den Namen angefügt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 12.12 *ChatEngine::DefaultChatChannel*

Name des Standard-Chat-Kanals. Existiert der Kanal nicht, wird er automatisch erstellt. Bitte erstellen Sie keinen Kanal mit demselben Namen wie der Standard-Kanal. Ist die Auswahl eines Kanals für Kunden- und Public-Bereich eingeschaltet, wird der Standard-Kanal nicht angezeigt. Alle Agent-zu-Agent-Chats werden im Standard-Kanal angelegt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 12.13 *ChatEngine::ExternalFrontend::AllowChatChannels*

Definiert, ob es Benutzer des externen Interfaces möglich ist Chat-Kanäle auszuwählen. Wenn nicht, so wird der Chat im Standard-Chat-Kanal erstellt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 12.14 *ChatEngine::ExternalFrontend::AvailabilityCheck*

Erlaubt es Benutzern des externen Interfaces nur Kanäle mit verfügbaren Agenten auszuwählen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 12.15 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAnswerThreshold*

Definiert den Zeitraum (in Minuten) bis eine „keine-Antwort“-Meldung dem Benutzer des externen Interfaces angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

5

### 12.16 *ChatEngine::ExternalFrontend::VideoChatEnabled*

Definiert, ob Video- und Audio-Aufrufe für Benutzer des externen Interfaces aktiviert sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 12.17 *ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents*

Agenten-Gruppe, die Chat-Anfragen annehmen und chatten kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



## 12.18 *ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents*

Agenten-Gruppe, die Chat-Anfragen erstellen kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 12.19 *ChatEngine::PermissionGroup::VideoChatAgents*

Agenten-Gruppe, die das Video-Anruf-Feature in Chats nutzen darf.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 12.20 *Ticket::Agent::DisplayNotificationIfUnavailable*

Wenn aktiviert, so wird eine Benachrichtigung auf jedem Bildschirm angezeigt, wenn der aktuelle Agent nicht für den Chat verfügbar ist.

Standardwert:

## 12.21 *Ticket::Agent::StartChatFromTicket###AllowChatOnlyIfCustomerAvailable*

Wenn eingeschaltet, dann kann ein Chat vom Ticket-Zoom-Ansicht nur gestartet werden, wenn der Kunde des Tickets online ist.

Standardwert:

## 12.22 *Ticket::Agent::StartChatFromTicket###Allowed*

Definiert ob eine Chat-Anfrage aus der Agent Ticket Zoom Ansicht gesendet werden kann.

Standardwert:

1

### **12.23 *Ticket::Agent::StartChatFromTicket###PermissionLevel***

Berechtigung um einen Chat mit einem Kunden aus der Agent Ticket Zoom Ansicht zu starten.

Standardwert:

ro

### **12.24 *Ticket::Agent::StartChatFromTicket###RequiredLock***

Wenn Schalter aktiviert ist, muss das Ticket vom Agenten gesperrt werden um einen Chat zu starten.

Standardwert:

0

### **12.25 *Ticket::Agent::StartChatWOTicket***

Wenn eingeschaltet, dann können Agenten einen Chat mit einem Kunden starten, ohne ein Ticket.

Standardwert:

1

### **12.26 *Ticket::Agent::UnavailableForExternalChatsOnLogin***

Wenn der Schalter aktiviert ist wird die Chat-Verfügbarkeit des Agenten beim Einloggen überprüft und angepasst. Falls die letzte Einstellung „Verfügbar für externe Chats“ war, wird diese automatisch auf „Verfügbar für interne Chats“ limitiert.

Standardwert:

1

---

*Core → CommunicationChannel*

---

## **13.1 *CommunicationChannel###Chat***

Legt den Chat-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
Description: Chat communication channel.  
Icon: fa-comment  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Chat  
Name: Chat
```

## **13.2 *CommunicationChannel###Email***

Legt den E-Mail-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
Description: Email communication channel.  
Icon: fa-envelope  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Email  
Name: Email
```

## **13.3 *CommunicationChannel###Internal***

Legt den internen Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
Description: Internal communication channel.  
Icon: fa-cloud  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Internal  
Name: OTRS
```

## 13.4 *CommunicationChannel###Phone*

Legt den Telefon-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
Description: Phone communication channel.  
Icon: fa-phone  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Phone  
Name: Phone
```

## 13.5 *CommunicationChannel###SMS*

Legt den SMS-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
Description: SMS communication channel.  
Icon: fa-mobile  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::SMS  
Name: SMS
```

---

*Core → CommunicationChannel → MIMEBase*

---

## **14.1 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleDataDir***

Legt das Verzeichnis zum Speichern von Daten fest, wenn „FS“ als ArticleStorage gewählt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/article
```

## **14.2 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorage***

Speicherung von Artikel-Anhängen. „DB“ legt alle Daten in der Datenbank ab (nicht empfohlen für große Anhänge). „FS“ legt alle Daten im Dateisystem ab; dies ist schneller, jedoch sollte der Webserver mit dem OTRS-Benutzer betrieben werden. Sie können im laufenden Betrieb ohne Datenverlust zwischen den Modulen wechseln. Bitte beachten Sie, dass das Suchen nach Anhängen für „FS“ nicht unterstützt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorageDB
```

## **14.3 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::CheckAllStorageBackends***

Legt fest, ob bei der Suche nach Anhängen alle Storage-Backends geprüft werden sollen. Dies wird nur bei Installationen benötigt, bei denen sich Anhänge sowohl im Dateisystem, als auch in der Datenbank befinden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### **14.4 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::IndexAttachmentNames***

Legt fest, ob Anhänge von MIMEBase-Artikeln indexiert werden und durchsuchbar sein sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## **15.1 *CommunicationLog::PurgeAfterHours::AllCommunications***

Legt fest, wie viele Stunden eine Verbindung unabhängig von ihrem Status gespeichert werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

744

## **15.2 *CommunicationLog::PurgeAfterHours::SuccessfulCommunications***

Legt fest, wie viele Stunden eine erfolgreiche Verbindung gespeichert werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

168

## **15.3 *CommunicationLog::Transport###CloudService***

Registriert ein Protokoll-Modul, um Informationen zu Verbindungen zu protokollieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::CommunicationLog::Transport::CloudService  
Name: CloudService
```

## 15.4 *CommunicationLog::Transport###Email*

Registriert ein Protokoll-Modul, um Informationen zu Verbindungen zu protokollieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::CommunicationLog::Transport::Email  
Name: Email
```



## 16.1 PGP

Aktiviert PGP-Support. Wenn PGP-Support für das signieren und verschlüsseln von Mails eingeschaltet ist, wird dringend empfohlen, den Webserver unter dem OTRS-Benutzer zu betreiben. Andernfalls werden Probleme mit den Berechtigungen auftreten, wenn auf das .gnupg-Verzeichnis zugegriffen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 16.2 PGP::Bin

Bestimmt den Pfad zur PGP-Binärdatei.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 16.3 PGP::Key::Password

Legt das Passwort für den privaten PGP-Schlüssel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
488A0B8F: SomePassword  
D2DF79FA: SomePassword
```

## 16.4 PGP::Log

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Log-Text für PGP.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
BADSIG: The PGP signature with the keyid has not been verified successfully.  
ERRSIG: It was not possible to check the PGP signature, this may be caused by  
→a missing  
   public key or an unsupported algorithm.  
EXPKEYSIG: The PGP signature was made by an expired key.  
GOODSIG: Good PGP signature.  
KEYREVOKED: The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that  
→the  
   signature is forged.  
NODATA: No valid OpenPGP data found.  
NO_PUBKEY: No public key found.  
REVKEYSIG: The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that  
→the signature  
   is forged.  
SIGEXPIRED: The PGP signature is expired.  
SIG_ID: Signature data.  
TRUST_UNDEFINED: This key is not certified with a trusted signature!  
VALIDSIG: The PGP signature with the keyid is good.
```

## 16.5 PGP::Method

Legt die Methode fest, mit der PGP E-Mails signieren und verschlüsseln soll. Bitte beachten Sie, dass die Methode „Inline“ nicht für Richtext-Nachrichten verwendet werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Detached
```

## 16.6 PGP::Options

Legt die Optionen für die PGP-Binärdatei fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--homedir /opt/otrs/.gnupg/ --batch --no-tty --yes
```

## 16.7 *PGP::Options::DigestPreference*

Legt den bevorzugten Digest für die PGP-Binärdatei fest.

Standardwert:

```
sha256
```

## 16.8 *PGP::TrustedNetwork*

Aktivieren Sie diese Einstellung, wenn Sie allen öffentlichen und privaten PGP-Schlüsseln vertrauen, selbst wenn diese nicht mit einer vertrauten Signatur signiert wurden.

Standardwert:

```
0
```



---

*Core* → *Crypt* → *SMIME*

---

## 17.1 *SMIME*

Aktiviert unterstützung für S/MIME.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 17.2 *SMIME::Bin*

Legt den Pfad zum OpenSSL-Binary fest. Es benötigt möglicherweise ein HOME-Env (`$ENV{HOME} = /var/lib/wwwrun` ;).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
/usr/bin/openssl
```

## 17.3 *SMIME::CacheTTL*

Cache-Zeit in Sekunden für SSL-Zertifikatsattribute.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

86400

## 17.4 *SMIME::CertPath*

Legt das Verzeichnis, wo SSL-Zertifikate gespeichert sind, fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`/etc/ssl/certs`

## 17.5 *SMIME::FetchFromCustomer*

Schaltet S/MIME-Unterstützung für das Anfragen von Kundenbenutzer-Backends ein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 17.6 *SMIME::PrivatePath*

Legt das Verzeichnis fest, in welchem die privaten SSL Zertifikate gespeichert sind.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`/etc/ssl/private`

## **18.1 *Customer::DefaultUserID***

Definiert den Benutzer-Kennung (Agent) für Aktionen, die vom Kunden getigert wurden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## **18.2 *CustomerDisableCompanyTicketAccess***

Diese Option verweigert den Zugriff auf Tickets von anderen Kundenbenutzern mit dem selben Kundenunternehmen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## **18.3 *CustomerGroupAlwaysGroups***

Steuert die Gruppen, in denen sich ein Kundenbenutzer standardmäßig befinden soll (wenn CustomerGroupSupport aktiviert ist und Sie nicht jede Gruppenbeziehung für die Nutzer einzeln steuern möchten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- users
```

## 18.4 *CustomerGroupCompanyAlwaysGroups*

Steuert die Gruppen, in denen sich ein Kunde standardmäßig befinden soll (wenn CustomerGroupSupport aktiviert ist und Sie nicht jede Gruppenbeziehung für die Kunden einzeln steuern möchten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- users
```

## 18.5 *CustomerGroupPermissionContext###001-CustomerID-same*

Bestimmt einen Berechtigungskontext für die Kunden-Gruppen-Zuweisung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Description: Gives customer users group based access to tickets from customer_  
↳users  
  of the same customer (ticket CustomerID is a CustomerID of the customer_  
↳user) .  
Name: Same Customer  
Value: Ticket::CustomerID::Same
```

## 18.6 *CustomerGroupPermissionContext###100-CustomerID-other*

Bestimmt einen Berechtigungskontext für die Kunden-Gruppen-Zuweisung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Description: Provides customer users access to tickets even if the tickets_  
↳are not  
  assigned to a customer user of the same customer ID(s), based on permission_  
↳groups.  
Name: Other Customers  
Value: Ticket::CustomerID::Other
```



## 18.7 *CustomerGroupSupport*

Aktiviert Unterstützung für Kunden- und Kundenbenutzergruppen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 18.8 *CustomerPreferences*

Definiert die Parameter der Tabelle mit den Kunden-Einstellungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Preferences::DB  
Params:  
  Table: customer_preferences  
  TableKey: preferences_key  
  TableUserID: user_id  
  TableValue: preferences_value
```



---

*Core → DB → Mirror*

---

## **19.1 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###1***

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

## **19.2 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###2***

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

## **19.3 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###3***

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

## 19.4 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###4*

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

## 19.5 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###5*

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

## 19.6 *Core::MirrorDB::DSN*

OTRS kann eine oder mehrere Spiegeldatenbanken für aufwändige Operationen wie Volltextsuchen oder Statistikgenerierungen nutzen. Hier können Sie die DSN für die erste Spiegeldatenbank hinterlegen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost
```

## 19.7 *Core::MirrorDB::Password*

Geben Sie das Passwort für die Authentifikation mit der ersten Spiegeldatenbank an.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

some\_password

## 19.8 *Core::MirrorDB::User*

Geben Sie den Benutzernamen für die Authentifikation mit der ersten Spiegeldatenbank an.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

some\_user



---

*Core → DocumentSearch → Driver*

---

## **20.1 *DocumentSearch::Drivers::Appointment::Enabled***

Es steuert die Verfügbarkeit des Termin-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **20.2 *DocumentSearch::Drivers::ArticleChat::Enabled***

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-Chat-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **20.3 *DocumentSearch::Drivers::ArticleMIME::Enabled***

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-MIME-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 20.4 *DocumentSearch::Drivers::ArticleSMS::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-SMS-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 20.5 *DocumentSearch::Drivers::CustomPageContent::Enabled*

Diese Option steuert die Verfügbarkeit des Treibers für die Suche nach Inhalten in eigenen Seiten (Custom Pages).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 20.6 *DocumentSearch::Drivers::FAQ::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des FAQ-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 20.7 *DocumentSearch::Drivers::ServiceCatalogueContent::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Suchtreibers des Kunden-Servicekatalogs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 20.8 *DocumentSearch::Drivers::Ticket::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Ticket-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



1



---

*Core → Draft*

---

## 21.1 *FormDraftTTL###Ticket*

Legt die Zeit in Minuten seit der letzten Änderung von Entwürfen des gewählten Typs fest, bis diese als veraltet gelten.

Standardwert:



---

*Core → DynamicFields → DriverRegistration*

---

## **22.1 *DynamicFields::Driver###ActivityID***

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisabledAdd: '1'  
DisplayName: ActivityID  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ProcessManagement::ActivityID
```

## **22.2 *DynamicFields::Driver###Checkbox***

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldCheckbox  
DisplayName: Checkbox  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Checkbox
```

## **22.3 *DynamicFields::Driver###ContactWithData***

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldContactWithData  
DisplayName: Contact with data  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ContactWithData
```

## 22.4 *DynamicFields::Driver###Date*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime  
DisplayName: Date  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Date
```

## 22.5 *DynamicFields::Driver###DateTime*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime  
DisplayName: Date / Time  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::DateTime
```

## 22.6 *DynamicFields::Driver###Dropdown*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDropdown  
DisplayName: Dropdown  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Dropdown
```

## 22.7 *DynamicFields::Driver###Multiselect*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldMultiselect
DisplayName: Multiselect
ItemSeparator: ', '
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Multiselect

```

## 22.8 *DynamicFields::Driver###ProcessID*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisabledAdd: '1'
DisplayName: ProcessID
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ProcessManagement::ProcessID

```

## 22.9 *DynamicFields::Driver###Text*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisplayName: Text
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Text

```

## 22.10 *DynamicFields::Driver###TextArea*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisplayName: Textarea
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::TextArea

```





---

*Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration*

---

## **23.1 *DynamicFields::ObjectType###Article***

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
DisplayName: Article  
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Article  
Prio: '110'
```

## **23.2 *DynamicFields::ObjectType###CustomerCompany***

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
DisplayName: Customer  
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::CustomerCompany  
Prio: '120'  
UseObjectName: '1'
```

## **23.3 *DynamicFields::ObjectType###CustomerUser***

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
DisplayName: Customer User
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::CustomerUser
Prio: '130'
UseObjectName: '1'
```

## 23.4 *DynamicFields::ObjectType###FAQ*

Dynamisches Feld Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
DisplayName: FAQ
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::FAQ
Prio: '200'
```

## 23.5 *DynamicFields::ObjectType###Ticket*

Dynamisches Feld Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
DisplayName: Ticket
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Ticket
Prio: '100'
```

## 24.1 *AdminEmail*

Definiert die E-Mail-Adresse des System-Administrators. Sie wird in den Fehleranzeigen des Programms angezeigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
support@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

## 24.2 *CheckEmailAddresses*

Überprüft die Syntax der E-Mailadressen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 24.3 *CheckEmailInvalidAddress*

Definiert einen regulären Ausdruck, der alle E-Mail-Adressen filtert, die in der Anwendung nicht verwendet werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
@(example)\.(...|...)$
```

## 24.4 *CheckEmailAddress*

Definiert Regular-Expressions die einige Adressen von der Syntaxprüfung ausschließt (wenn „CheckEmailAddress“ auf „Ja“ gesetzt ist). Bitte geben Sie in diesem Feld eine Regex für E-Mail-Adressen an, die syntaktisch nicht gültig, aber für das System (z.B.: „root@localhost“) notwendig sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
^(root@localhost|admin@localhost)$
```

## 24.5 *CheckMXRecord*

Überprüft vor dem Senden einer E-Mail oder vor dem übermitteln eines Telefon-Tickets, den MX-Eintrag der E-Mailadresse.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 24.6 *CheckMXRecord::Nameserver*

Definiert die Adresse eines dedizierten DNS-Server, wenn nötig, für „CheckMXRecord“ Auflösungen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
ns.example.com
```

## 24.7 *Fetchmail::Bin*

Steuert den Fallback-Pfad zum Öffnen des fetchmail-Binaries. Hinweis: Der Name des Binaries muss „fetchmail“ sein. Bitte nutzen Sie einen symbolischen Link, wenn der Name anders lautet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
/usr/bin/fetchmail
```

## 24.8 NotificationSenderEmail

Legt die E-Mail-Adresse fest, die zum Versenden von E-Mails durch die Applikation verwendet werden soll. Die Adresse wird genutzt, um den vollständigen Anzeigenamen des Benachrichtigungs-Masters zu bilden (z. B. „OTRS Notifications `otrs@your.example.com`). Sie können die `OTRS_CONFIG_FQDN`-Variable nutzen, die Sie in der Konfiguration festgelegt haben, oder eine andere E-Mail-Adresse wählen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
otrs@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

## 24.9 NotificationSenderName

Legt den Namen fest, der beim Versenden von Benachrichtigungen durch die Applikation verwendet werden soll. Der Absendernamen wird genutzt, um den vollständigen Anzeigenamen des Benachrichtigungs-Masters zu bilden (z. B. „OTRS Notifications `otrs@your.example.com`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
OTRS Notifications
```

## 24.10 Sendmail::DefaultHeaders

Legt die Standard-Header für ausgehende E-Mails fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
'Auto-Submitted:': auto-generated
'Precedence:': bulk
```

## 24.11 SendmailBcc

Versendet alle ausgehenden E-Mails via BCC zu der angegebenen Adresse. Bitte nutzen Sie dies ausschließlich für Backups.

Standardwert:

```
`SendmailEncodingForce`
```

Erzwingt die Kodierung von ausgehenden E-Mails (7bit|8bit|quoted-printable|base64).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
base64
```

## 24.12 *SendmailEnvelopeFrom*

Wenn gesetzt, wird diese Adresse als Envelope-Sender-Header in ausgehenden Nachrichten (nicht Benachrichtigungen, siehe unten) genutzt. Ist keine Adresse angegeben, entspricht der Envelope-Sender der an der Queue hinterlegten E-Mail-Adresse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`SendmailModule`
```

---

Definiert das Modul zum Versenden von E-Mails. „DoNotSendEmail“ sendet überhaupt keine E-Mails. Jeder der „SMTP“-Mechanismen verwendet einen bestimmten (externen) Mailserver. „Sendmail“ verwendet direkt die sendmail-Binärdatei Ihres Betriebssystems. „Test“ sendet keine E-Mails, sondern schreibt sie zu Testzwecken in `$OTRS_HOME/var/tmp/CacheFileStorable/EmailTest/`.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Email::Sendmail
```

## 24.13 *SendmailModule::AuthPassword*

Wenn einer der SMTP-Mechanismen als SendmailModule ausgewählt wurde und der Server eine Authentifizierung benötigt, muss hier ein Passwort angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
MailserverPassword
```

## 24.14 *SendmailModule::AuthUser*

Wenn einer der SMTP-Mechanismen als SendmailModule ausgewählt wurde und der Server eine Authentifizierung benötigt, muss hier ein Benutzername angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
MailserverLogin
```

## 24.15 *SendmailModule::CMD*

Wenn „Sendmail“ als *SendmailModule* konfiguriert wurde, müssen hier der Pfad zum Sendmail-binary und die benötigten Optionen hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
/usr/sbin/sendmail -i -f
```

## 24.16 *SendmailModule::Host*

Wenn einer der SMTP-Mechanismen als *SendmailModule* ausgewählt wurde, muss hier der Mailhost, der die Mails versendet, angegeben werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
mail.example.com
```

## 24.17 *SendmailModule::Port*

Wenn einer der SMTP-Mechanismen als *SendmailModule* ausgewählt wurde, muss hier der Port, auf dem Ihr Mailserver auf eingehende Verbindungen lauscht, angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
25
```

## 24.18 *SendmailNotificationEnvelopeFrom*

Wenn gesetzt, wird diese Adresse als Envelope-Sender-Header in ausgehenden Benachrichtigungen genutzt. Ist keine Adresse angegeben, bleibt der Header leer (außer *SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom* ist gesetzt).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom`
```

Wenn *SendmailNotificationEnvelopeFrom* nicht definiert ist, ermöglicht es diese Einstellung, die Absenderadresse der E-Mail zu nutzen anstatt eines leeren Envelope-Absenders (bei einigen Mail-Server-Konfigurationen erforderlich).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

0



---

*Core → Email → PostMaster*

---

## 25.1 *AutoResponseForWebTickets*

Wenn diese Option aktiviert ist, werden für Tickets, welche über das externe Interface oder das Agenten-Interface erstellt wurden, eine Autoantwort versendet, sofern dies in der Konfiguration der Queue so eingestellt ist. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden keine Autoantworten versendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 25.2 *KeepStateHeader*

Bestimmt den Postmaster-Header im Filter, um den aktuellen Ticketstatus beizubehalten.

Standardwert:

X-OTRS-FollowUp-State-Keep

## 25.3 *LoopProtectionLog*

Pfad zur Log-Datei (wird nur angewandt und ist dann verpflichtend, wenn „FS“ als LoopProtectionModule ausgewählt wurde).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/log/LoopProtection
```

## 25.4 LoopProtectionModule

Standard „Loop Protection“-Modul.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::PostMaster::LoopProtection::DB
```

## 25.5 PostMaster::CheckFollowUpModule###0000-BounceEmail

Führt Follow-Up-Checks auf dem OTRS-Header ‚X-OTRS-Bounce‘ aus.

Standardwert:

```
----  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::BounceEmail
```

## 25.6 PostMaster::CheckFollowUpModule###0100-Subject

Prüft, ob eine E-Mail ein Follow-Up zu einem bestehenden Ticket ist, indem der Betreff nach einer gültigen Ticketnummer durchsucht wird.

Standardwert:

```
----  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Subject
```

## 25.7 PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References

Führt Follow-Up-Checks auf In-Reply-To- oder References-Headern von E-Mails aus, deren Betreff keine Ticketnummer enthält.

Standardwert:

```
----  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::References
```

## 25.8 PostMaster::CheckFollowUpModule###0300-Body

Führt Follow-Up-Checks auf Texten von E-Mails aus, deren Betreff keine Ticketnummer enthält.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Body
```

## 25.9 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0400-Attachments*

Führt Follow-Up-Checks auf Anhänge von E-Mails aus, deren Betreff keine Ticketnummer enthält.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Attachments
```

## 25.10 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0500-RawEmail*

Führt Follow-Up-Checks auf Quelltexten von E-Mails aus, deren Betreff keine Ticketnummer enthält.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::RawEmail
```

## 25.11 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0600-ExternalTicketNumberRecognition*

Prüft, ob eine E-Mail ein Nachfolger eines bestehenden Tickets mit externer Ticketnummer ist, die vom Filtermodul ExternalTicketNumberRecognition gefunden werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: ↵
↵Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::ExternalTicketNumberRecognition
```

## 25.12 *PostMaster::NewTicket::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers*

Legt fest, ob die Absenderadresse bei unbekanntem Kunden automatisch als Kundennummer gesetzt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 25.13 *PostMaster::PreCreateFilterModule###000-FollowUpArticleVisibilityCheck*

Modul zur Prüfung, ob eingegangene E-Mails aufgrund einer vorher weitergeleiteten internen E-Mail als internal gekennzeichnet werden sollen. Über `IsVisibleForCustomer` und `SenderType` werden die Werte für die eingegangene E-Mail/den eingegangenen Artikel festgelegt.

Standardwert:

```
---  
IsVisibleForCustomer: '0'  
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::FollowUpArticleVisibilityCheck  
SenderType: customer
```

### 25.14 *PostMaster::PreFilterModule###000-DecryptBody*

Modul zum Filtern von verschlüsselten Texten bei eingehenden Nachrichten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::Decrypt  
StoreDecryptedBody: '0'
```

### 25.15 *PostMaster::PreFilterModule###000-DetectAttachment*

Modul um das Vorhandensein von Anhängen zu prüfen.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::DetectAttachment
```

### 25.16 *PostMaster::PreFilterModule###000-DetectBounceEmail*

Prüfmodul zum Erkennen, ob es sich bei einer eingehenden E-Mail um eine abgelehnte E-Mail handelt.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::DetectBounceEmail
```

## 25.17 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition1*

Erkennen Sie, ob ein Ticket eine Folgemaßnahme zu einem bestehenden Ticket ist, indem Sie eine externe Ticket-Nummer verwenden. Hinweis: Die erste erfasste Gruppe aus dem Ausdruck ‚NumberRegExp‘ wird als Wert für die Ticket-Nummer verwendet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open
```

## 25.18 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition2*

Erkennen Sie, ob ein Ticket eine Folgemaßnahme zu einem bestehenden Ticket ist, indem Sie eine externe Ticket-Nummer verwenden. Hinweis: Die erste erfasste Gruppe aus dem Ausdruck ‚NumberRegExp‘ wird als Wert für die Ticket-Nummer verwendet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open
```

## 25.19 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition3*

Erkennen Sie, ob ein Ticket eine Folgemaßnahme zu einem bestehenden Ticket ist, indem Sie eine externe Ticket-Nummer verwenden. Hinweis: Die erste erfasste Gruppe aus dem Ausdruck ‚NumberRegExp‘ wird als Wert für die Ticket-Nummer verwendet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open
```

## 25.20 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition4*

Erkennen Sie, ob ein Ticket eine Folgemaßnahme zu einem bestehenden Ticket ist, indem Sie eine externe Ticket-Nummer verwenden. Hinweis: Die erste erfasste Gruppe aus dem Ausdruck ,NumberRegExp ' wird als Wert für die Ticket-Nummer verwendet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open
```

## 25.21 *PostMaster::PreFilterModule###000-MatchDBSource*

Modul zur Nutzung des Datenbank Filter Storage.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::MatchDBSource
```

## 25.22 *PostMaster::PreFilterModule###000-SMIMEFetchFromCustomer*

Modul zum Ermitteln von SMIME-Zertifikaten des Kundenbenutzers bei eingehenden Nachrichten.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::SMIMEFetchFromCustomer
```

### 25.23 *PostMaster::PreFilterModule###1-Match*

Modul zum filtern und bearbeiten von eingehenden Nachrichten. Blockiere/Ignoriere alle Nachrichten mit einer noreply@ Absender-Adresse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Match:
  From: noreply@
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::Match
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

### 25.24 *PostMaster::PreFilterModule###2-Match*

Modul zum Filtern und Verändern eingehender Nachrichten. Extrahieren Sie beispielsweise eine vierstellige Zahl aus dem Betreff (SomeNumber:1234) und speichern Sie sie in einem Dynamischen Feld, indem Sie in „Match“ einen Schlüssel „Subject“ mit dem regulären Ausdruck „SomeNumber:(dddd)“ und in „Set“ einen Schlüssel „X-OTRS-DynamicField-Name“ mit dem Wert „[\*\*\*]“ anlegen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Match:
  Subject: SomeNumber:(\d\d\d\d)
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::Match
Set:
  X-OTRS-DynamicField-TicketFreeKey1: SomeNumber
  X-OTRS-DynamicField-TicketFreeText1: '[***]'
```

### 25.25 *PostMaster::PreFilterModule###3-NewTicketReject*

Blockiert alle eingehenden E-Mails, die keine gültige Ticketnummer im Betreff mit Absenderadresse: @example.com besitzen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Match:
  From: '@example.com'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::NewTicketReject
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

## 25.26 *PostMaster::PreFilterModule###4-CMD*

CMD Beispiel-Setup. Ignoriert E-Mails, in denen ein externer CMD eine Ausgabe auf STDOUT liefert (E-Mail von some.bin wird in STDIN geleitet).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CMD: /usr/bin/some.bin
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

## 25.27 *PostMaster::PreFilterModule###5-SpamAssassin*

Spam Assassin Beispielsetup. Ignoriert E-Mail, die von Spam Assassin markiert wurden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CMD: '/usr/bin/spamassassin | grep -i "X-Spam-Status: yes"'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

## 25.28 *PostMaster::PreFilterModule###6-SpamAssassin*

Spam Assassin Beispielsetup. Verschiebt markierte E-Mails in die Spam-Queue.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CMD: '/usr/bin/spamassassin | grep -i "X-Spam-Status: yes"'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Queue: spam
```



## 25.29 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body*

Definiert den Body-Text für abgelehnte E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
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
```

## 25.30 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender*

Definiert die Absendeadresse für abgelehnte E-Mails.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
noreply@example.com
```

## 25.31 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject*

Bestimmt den Betreff von abgelehnten E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Email Rejected
```

## 25.32 *PostMasterMaxEmailSize*

Maximale Größe in KBytes für E-Mails die via POP3/POP3S/IMAP/IMAPS empfangen werden (in KBytes).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
16384
```

### 25.33 *PostMasterReconnectMessage*

Die maximale Anzahl an Mails, die auf einmal abgerufen werden, bevor eine neue Verbindung zum Server aufgebaut wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
20
```

### 25.34 *PostmasterAutoHTML2Text*

Konvertiert HTML E-Mails in Textnachrichten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

### 25.35 *PostmasterBounceEmailAsFollowUp*

Legt fest, ob eine Bounce-E-Mail immer wie ein normales Follow-Up behandelt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

### 25.36 *PostmasterDefaultPriority*

Definiert die Standard-Priorität von neuen Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 25.37 *PostmasterDefaultQueue*

Definiert die Postmaster-Queue.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Raw

### 25.38 *PostmasterDefaultState*

Definiert den Standard-Status von neuen Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

new

### 25.39 *PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner*

Sendet Rückfrage Benachrichtigungen für Agenten nur an den Ticket Besitzer wenn das Ticket entsperrt ist (standardmäßig werden die Benachrichtigungen an alle Agenten gesendet).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 25.40 *PostmasterFollowUpState*

Definiert den Status eines Tickets, wenn ein Follow-Up eingeht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

open

### 25.41 *PostmasterFollowUpStateClosed*

Definiert den Status eines geschlossenen Tickets, wenn ein Follow-Up eingeht.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

open

### 25.42 *PostmasterHeaderFieldCount*

Legt die Anzahl von Header-Feldern in Frontend-Modulen für das Hinzufügen/Aktualisieren von Postmaster-Filtern fest. Bis zu 99 Felder möglich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

12

### 25.43 *PostmasterMaxEmails*

Maximale Anzahl von automatischen E-Mailantworten zur eigenen E-Mail-Adresse pro Tag (Loop-Protection).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

40

### 25.44 *PostmasterMaxEmailsPerAddress*

Maximale Anzahl von automatischen E-Mail-Antworten zur eigenen E-Mailadresse pro Tag (Loop-Protection).

Standardwert:

--- {}

### 25.45 *PostmasterUserID*

Definiert die Benutzer-Id der Postmaster Datenbank.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 25.46 *PostmasterX-Header*

Definiert alle X-Headers, die überprüft werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- From  
- To  
- Cc  
- Reply-To
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- X-Spam-Flag
- X-Spam-Level
- X-Spam-Score
- 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-AttachmentExists
- X-OTRS-AttachmentCount
- 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-Title
- X-OTRS-CustomerNo
- X-OTRS-CustomerUser
- X-OTRS-SenderType
- X-OTRS-IsVisibleForCustomer

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- X-OTRS-FollowUp-Owner
- X-OTRS-FollowUp-OwnerID
- X-OTRS-FollowUp-Responsible
- X-OTRS-FollowUp-ResponsibleID
- 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-IsVisibleForCustomer
- X-OTRS-FollowUp-Title
- X-OTRS-FollowUp-State-Keep
- X-OTRS-BodyDecrypted

### **25.47 *SendNoAutoResponseRegExp***

Wenn dieser reguläre Ausdruck zutrifft, wird durch den Autoresponder keine Nachricht versendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
(MAILER-DAEMON|postmaster|abuse)@.+?\..+?
```

---

*Core → Event → AppointmentCalendar*

---

## **26.1 AppointmentCalendar::EventModulePost###100-Notification**

Terminkalender Event-Modul, welches Benachrichtigungseinträge für Termine vorbereitet.

Standardwert:

```
---  
Event: ↳  
↳ (AppointmentCreate | AppointmentUpdate | AppointmentDelete | AppointmentNotification | CalendarCreate)  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Notification
```

## **26.2 AppointmentCalendar::EventModulePost###200-TicketAppointments**

Termin-Kalender Eventmodul, welches Tickets mit Daten aus Ticket-Terminen aktualisiert.

Standardwert:

```
---  
Event: AppointmentUpdate  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::TicketAppointments
```





---

*Core → Event → CustomPage*

---

## **27.1 CustomPage::EventModulePost###1000-IndexManagement**

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: (CustomPageContentAdd|CustomPageContentUpdate|CustomPageContentDelete)  
Module: Kernel::System::CustomPage::Event::CustomPageContentIndexManagement  
Transaction: '0'
```



---

*Core → Event → CustomerCompany*

---

## **28.1 *CustomerCompany::EventModulePost###2000-UpdateCustomerUsers***

Ereignis-Modul, das Kundenbenutzer aktualisiert nach einem Update des Kunden.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::CustomerUserUpdate  
Transaction: '0'
```

## **28.2 *CustomerCompany::EventModulePost###2100-UpdateDynamicFieldName***

Eventmodul, das den Kundenunternehmen-Objektnamen für Dynamische Felder aktualisiert.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::DynamicFieldNameUpdate  
Transaction: '0'
```

## **28.3 *CustomerCompany::EventModulePost###2300-UpdateTickets***

Ereignis-Modul, das ein Ticket aktualisiert nach einem Update des Kunden.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::TicketUpdate  
Transaction: '0'
```

## **28.4 *CustomerCompany::EventModulePost###9900- GenericInterface***

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

---

*Core → Event → CustomerUser*

---

## **29.1 *CustomerUser::EventModulePost###2000-UpdateDynamicFieldName***

Eventmodul, das den Kundenbenutzer-Objektnamen für Dynamische Felder aktualisiert.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::DynamicFieldNameUpdate  
Transaction: '0'
```

## **29.2 *CustomerUser::EventModulePost###2100-UpdateSearchProfiles***

Eventmodul, das Suchprofile von Kunden aktualisiert, wenn sich Loginnamen ändern.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::SearchProfileUpdate  
Transaction: '0'
```

## **29.3 *CustomerUser::EventModulePost###2200-UpdateServiceMembership***

Eventmodul, das Service-Zuordnungen von Kunden aktualisiert, wenn sich Loginnamen ändern.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::ServiceMemberUpdate  
Transaction: '0'
```

## **29.4 *CustomerUser::EventModulePost###2300-UpdateTickets***

Ereignis-Modul, das ein Ticket aktualisiert nach einem Update des Kundenbenutzers.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::TicketUpdate  
Transaction: '0'
```

## **29.5 *CustomerUser::EventModulePost###9900-GenericInterface***

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

---

*Core → Event → DynamicField*

---

## **30.1 *DynamicField::EventModulePost###9900-GenericInterface***

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```





---

*Core → Event → FAQ*

---

## **31.1 *FAQ::EventModulePost###1000-IndexManagement***

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::FAQ::Event::FAQIndexManagement
```



---

*Core → Event → LinkObject*

---

## **32.1 *LinkObject::EventModulePost###9900-GenericInterface***

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```



---

*Core → Event → Package*

---

## **33.1 *Package::EventModulePost###9000-SupportDataSend***

Modul zum automatischen Planen der Aktualisierung der System-Registrierung.

Standardwert:

```
---  
Event: (PackageInstall|PackageReinstall|PackageUpgrade|PackageUninstall)  
Module: Kernel::System::Package::Event::SupportDataSend  
Transaction: '1'
```

## **33.2 *Package::EventModulePost###9100-TriggerWebserverReload***

Modul zum Tigern der Aktualisierung des produktiven Webservers, wenn dies durch die Konfiguration erlaubt ist.

Standardwert:

```
---  
Event: (PackageInstall|PackageReinstall|PackageUpgrade|PackageUninstall)  
Module: Kernel::System::Package::Event::TriggerWebserverReload  
Transaction: '1'
```

## **33.3 *Package::EventModulePost###9900-GenericInterface***

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

---

*Core → Event → Queue*

---

## **34.1 *DynamicField::EventModulePost###1000-TicketIndexManagement***

Eventmodul, das ein Update-Statement auf den Dokumentensuche-Index ausführt, wenn ein Dynamisches Feld gelöscht wurde.

Standardwert:

```
---  
Event: DynamicFieldDelete  
Module: Kernel::System::DynamicField::Event::IndexManagement  
Transaction: '0'
```

## **34.2 *Queue::EventModulePost###2300-UpdateQueue***

Ereignismodul, das ein Update-Statement auf TicketIndex ausführt, um die Queue umzubenennen (wenn nötig und wenn StaticDB genutzt wird).

Standardwert:

```
---  
Event: QueueUpdate  
Module: Kernel::System::Queue::Event::TicketAcceleratorUpdate  
Transaction: '0'
```

## **34.3 *Queue::EventModulePost###2400-TicketIndexManagement***

Eventmodul, das ein Update-Statement auf den Dokumentensuche-Ticket-Index ausführt, wenn ein Dynamisches Feld gelöscht wurde.

Standardwert:

```
---  
Event: QueueUpdate  
Module: Kernel::System::Queue::Event::TicketIndexManagement  
Transaction: '0'
```

## 34.4 *Queue::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```



---

*Core → Event → ServiceCatalogueItem*

---

## **35.1 ServiceCatalogueItem::EventModulePost###1000-ServiceCatalogueIndexManagement**

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: (ItemContentAdd|ItemContentUpdate|ItemContentDelete)  
Module: ↳  
↳Kernel::System::ServiceCatalogue::Event::ServiceCatalogueContentIndexManagement  
Transaction: '0'
```



---

*Core → Event → Ticket*

---

## **36.1 *AppointmentCalendar::EventModulePost###1000-IndexManagement***

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::IndexManagement
```

## **36.2 *Ticket::EventModulePost###1000-IndexManagement***

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::IndexManagement
```

## **36.3 *Ticket::EventModulePost###2300-ArchiveRestore***

Stellt ein Ticket aus dem Archiv wieder her (nur, wenn der Status auf einen der verfügbaren offen-Status geändert wird).

Standardwert:

```
---  
Event: TicketStateUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ArchiveRestore
```

### 36.4 *Ticket::EventModulePost###2600-AcceleratorUpdate*

Aktualisiert den Ticket-Index-Beschleuniger.

Standardwert:

```
---  
Event: TicketStateUpdate|TicketQueueUpdate|TicketLockUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketAcceleratorUpdate
```

### 36.5 *Ticket::EventModulePost###2700-ForceOwnerResetOnMove*

Setzt den Besitzer eines Tickets zurück und entsperrt es, wenn das Ticket in eine andere Queue verschoben wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: TicketQueueUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceOwnerReset
```

### 36.6 *Ticket::EventModulePost###2800-ForceStateChangeOnLock*

Erzwingt das Setzen eines (vom aktuellen Status) abweichenden Ticket-Status nach dem Sperren eines Tickets. Legen Sie den aktuellen Status als Schlüssel und den neuen Status als Inhalt fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: TicketLockUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceState  
new: open
```

### 36.7 *Ticket::EventModulePost###3000-ResponsibleAutoSet*

Automatisches setzen eines Ticket-Verantwortlichen (wenn er noch nicht gesetzt wurde) nach dem ersten Besitzer-Update.

Standardwert:

```

---
Event: TicketOwnerUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ResponsibleAutoSet

```

### 36.8 *Ticket::EventModulePost###3100-LockAfterCreate*

Legt fest, ob ein Ticket beim Anlegen automatisch auf den anlegenden Agenten gesperrt werden soll. Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketPhone|AgentTicketEmail
Event: TicketCreate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::LockAfterCreate
Transaction: '1'

```

### 36.9 *Ticket::EventModulePost###3300-TicketPendingTimeReset*

Setzt die Wartezeit eines Tickets auf 0, wenn der Status auf einen nicht warten-Status gesetzt wird.

Standardwert:

```

---
Event: TicketStateUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketPendingTimeReset

```

### 36.10 *Ticket::EventModulePost###3600-ForceUnlockOnMove*

Tickets werden nach dem Verschieben in eine andere Queue entsperrt.

Standardwert:

```

---
Event: TicketQueueUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceUnlock

```

### 36.11 *Ticket::EventModulePost###4000-TicketArticleNewMessageUpdate*

Aktualisieren des „Gesehen“-Merkmals, wenn jeder Artikel betrachtet oder ein neuer Artikel erstellt wurde.

Standardwert:

```

---
Event: ArticleCreate|ArticleFlagSet|ArticleCustomerFlagSet
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketNewMessageUpdate

```

## 36.12 *Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser*

Dieses Eventmodul speichert Attribute des Kundenbenutzers als Werte von dynamischen Feldern. Bitte schauen sie sich die DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping-Einstellung für die Konfiguration des Mappings an.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: (TicketCreate|TicketCustomerUpdate)
Module: Kernel::System::Ticket::Event::DynamicFieldFromCustomerUser
```

## 36.13 *Ticket::EventModulePost###4300-EscalationStopEvents*

Ticket Event Modul welche die Eskalation-Stop-Ereignisse auslöst.

Standardwert:

```
---
Event: TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|ArticleCreate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TriggerEscalationStopEvents
Transaction: '0'
```

## 36.14 *Ticket::EventModulePost###7000-NotificationEvent*

Sendet eine Benachrichtigung, welche im Admin-Interface unter „Ticket-Benachrichtigen“ eingestellt ist.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent
Transaction: '1'
```

## 36.15 *Ticket::EventModulePost###950-TicketAppointments*

Stößt das Hinzufügen oder Aktualisieren von automatischen Terminen an, basierend auf Ticketzeiten.

Standardwert:

```
---
Event: ↵
↳ TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|TicketCreate|ArticleCreate|TicketPen
↳ .*
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketAppointments
Transaction: '1'
```

### 36.16 *Ticket::EventModulePost###9600-TicketDynamicFieldDefault*

Eventmodul-Registrierung. Für höhere Performancen können Sie ein Trigger-Event definieren (z.B. Event => TicketCreate). Dies ist nur möglich, wenn alle dynamischen Ticketfelder das gleiche Event benötigen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketDynamicFieldDefault
Transaction: '1'
```

### 36.17 *Ticket::EventModulePost###9700-GenericAgent*

Eventmodul-Registrierung. Für höhere Performancen können Sie ein Trigger-Event definieren (z.B. Event => TicketCreate).

Standardwert:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::GenericAgent
Transaction: '1'
```

### 36.18 *Ticket::EventModulePost###9800-TicketProcessSequenceFlows*

Eventmodul-Registrierung. Für höhere Performancen können Sie ein Trigger-Event definieren (z.B. Event => TicketCreate).

Standardwert:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketProcessSequenceFlows
Transaction: '1'
```

### 36.19 *Ticket::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler
Transaction: '1'
```

## 36.20 *Ticket::EventModulePost###9990-EscalationIndex*

Aktualisiert den Ticket-Eskalations-Index nachdem ein Ticket-Attribut aktualisiert wurde.

Standardwert:

```
---  
Event: ↵  
↵ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate | TicketDyn  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketEscalationIndex  
Transaction: '1'
```



## 37.1 *FAQ::Agent::StateTypes*

Liste der Statustypen, die in der Agentenoberfläche genutzt werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- internal  
- external  
- public
```

## 37.2 *FAQ::CacheTTL*

Cachezeit für FAQ-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
172800
```

## 37.3 *FAQ::Customer::StateTypes*

Liste der Statustypen, die im externen Interface genutzt werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- external  
- public
```

### 37.4 *FAQ::Default::Language*

Standard-Sprache für FAQ-Artikel im Einzel-Sprach-Modus.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
en
```

### 37.5 *FAQ::Default::RootCategoryComment*

Root-Kategorie-Name.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
default comment
```

### 37.6 *FAQ::Default::RootCategoryName*

Root-Kategorie-Name.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
FAQ
```

### 37.7 *FAQ::Default::State*

Standard Status eines FAQ-Eintrags.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
internal (agent)
```

### 37.8 *FAQ::FAQHook*

Der Identifikator für einen FAQ-Artikel, z. B. FAQ#, KB#, MyFAQ#. Der Standardwert ist FAQ#.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
FAQ#
```

### 37.9 *FAQ::MultiLanguage*

Multiple Sprachen im FAQ-Modul aktivieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

### 37.10 *FAQ::Public::StateTypes*

Liste der Statustypen, die in der öffentlichen Oberfläche genutzt werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- public
```

### 37.11 *FAQ::TitleSize*

Standardmäßig maximal angezeigte Zeichen in den Titeln der FAQ-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
50
```

### 37.12 *FAQ::Voting*

Bewertungs-Mechanismus im FAQ-Modul aktivieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

---

*Core → FAQ → Approval*

---

## **38.1 *FAQ::ApprovalGroup***

Gruppe für die Freigabe von FAQ-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **38.2 *FAQ::ApprovalQueue***

Queue für die Freigabe von FAQ-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **38.3 *FAQ::ApprovalRequired***

Neue FAQ-Artikel benötigen eine Freigabe vor der Veröffentlichung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 38.4 *FAQ::ApprovalTicketBody*

Body des Tickets zur Freigabe eines FAQ-Artikels.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi,  
  
a new FAQ article needs your approval before it can be published.  
  
FAQ#      : <OTRS_FAQ_NUMBER>  
Title     : <OTRS_FAQ_TITLE>  
Author    : <OTRS_FAQ_AUTHOR>  
State     : <OTRS_FAQ_STATE>  
  
If you want to do this, click on this link:  
  
<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl?  
↪Action=AgentFAQEdit;ItemID=<OTRS_FAQ_ITEMID>  
  
Your OTRS Notification Master
```

## 38.5 *FAQ::ApprovalTicketDefaultState*

Standard-Status von Tickets für die Freigabe von FAQ-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
new
```

## 38.6 *FAQ::ApprovalTicketPriority*

Standard-Priorität von Tickets für die Freigabe von FAQ-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

## 38.7 *FAQ::ApprovalTicketSubject*

Betreff des Tickets zur Freigabe eines FAQ-Artikels.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

FAQ approval required **for** FAQ# `<OTRS_FAQ_NUMBER>`

## 38.8 *FAQ::ApprovalTicketType*

Standard Tickettyp für die Genehmigung von FAQ-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Unclassified





## **39.1 *FAQ::Explorer::LastChange::Limit***

Anzahl der zu anzeigenden Artikel in letzten Änderungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3

## **39.2 *FAQ::Explorer::LastChange::Show***

Interfaces in denen das LastChange Feature angezeigt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
internal: internal (agent)
```

## **39.3 *FAQ::Explorer::LastChange::ShowSubCategoryItems***

Artikel aus Subkategorien anzeigen ja/nein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **39.4 *FAQ::Explorer::LastCreate::Limit***

Anzahl der anzuzeigenden Artikel in zuletzt erstellte Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3

### **39.5 *FAQ::Explorer::LastCreate::Show***

Interfaces in denen das LastCreate Feature angezeigt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
internal: internal (agent)
```

### **39.6 *FAQ::Explorer::LastCreate::ShowSubCategoryItems***

Artikel aus Subkategorien anzeigen ja/nein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **39.7 *FAQ::Explorer::Path::Show***

FAQ Pfad anzeigen ja/nein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **39.8 *FAQ::Explorer::QuickSearch::Show***

Oberfläche auf der die Schnellsuche angezeigt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 39.9 *FAQ::Explorer::Top10::Limit*

Anzahl der anzuzeigenden Artikel im Top 10 Feature.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
10
```

### 39.10 *FAQ::Explorer::Top10::Show*

Interfaces in denen das Top 10 Feature angezeigt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
internal: internal (agent)
```

### 39.11 *FAQ::Explorer::Top10::ShowSubCategoryItems*

Artikel aus Subkategorien anzeigen ja/nein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```



---

*Core → FAQ → Item*

---

## **40.1 *FAQ::Item::Field1***

Definition der freien Textfelder.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Symptom  
Prio: '100'  
Show: public
```

## **40.2 *FAQ::Item::Field2***

Definition der freien Textfelder.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Problem  
Prio: '200'  
Show: public
```

## **40.3 *FAQ::Item::Field3***

Definition der freien Textfelder.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Solution  
Prio: '300'  
Show: public
```

#### 40.4 *FAQ::Item::Field4*

Definition der freien Textfelder.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Field4  
Prio: '400'  
Show: ''
```

#### 40.5 *FAQ::Item::Field5*

Definition der freien Textfelder.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Field5  
Prio: '500'  
Show: ''
```

#### 40.6 *FAQ::Item::Field6*

Definition der freien Textfelder.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Comment  
Prio: '600'  
Show: internal
```

## 40.7 *FAQ::Item::HTML*

HTML Darstellung der FAQ-Artikel einschalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1
---





---

*Core → FAQ → Item → Voting*

---

## **41.1 *FAQ::Item::Voting::Show***

Interfaces in denen das Voting Feature angezeigt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
external: external (customer)  
internal: internal (agent)  
public: public (public)
```



---

*Core → FAQ → RelatedArticles*

---

## **42.1 *FAQ::Agent::RelatedArticles::Enabled***

Aktiviere zugehörige Artikel-Feature in der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **42.2 *FAQ::KeywordArticeList::SearchLimit***

Limit für die Suche beim Erstellen der Schlüsselwort-FAQ-Artikel-Liste.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



---

*Core → FAQ → TicketCompose*

---

## **43.1 *FAQ::TicketCompose###IncludeInternal***

Interne FAQ-Felder in einem FAQ-basierten Ticket verwenden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **43.2 *FAQ::TicketCompose###InsertMethod***

Definiert die Informationen, welche in ein FAQ-basierendes Ticket eingegeben werden. „Komplette FAQ“ beinhaltet den Text, Anhänge und Inline-Bilder.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **43.3 *FAQ::TicketCompose###ShowFieldNames***

Den Namen jedes FAQ-Feldes einem FAQ-basierten Ticket verwenden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **43.4 *FAQ::TicketCompose###ShowInsertLinkButton***

Zeigt die Schaltfläche „FAQ-Link einfügen“ in AgentFAQZoomSmall für öffentliche FAQ-Artikel an.  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **43.5 *FAQ::TicketCompose###ShowInsertTextAndLinkButton***

Zeigt die Schaltfläche „FAQ-Text & Link einfügen / Komplette FAQ & Link einfügen“ in AgentFAQZoomSmall für öffentliche FAQ-Artikel an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **43.6 *FAQ::TicketCompose###ShowInsertTextButton***

Zeigt die Schaltfläche „FAQ-Text einfügen / Komplette FAQ einfügen“ in AgentFAQZoomSmall an.  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **43.7 *FAQ::TicketCompose###UpdateArticleSubject***

Definiert ob der FAQ-Titel mit dem Artikelbetreff verkettet werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

---

*Core → GoogleChrome*

---

## **44.1 GoogleChrome::Bin**

Definiert den Pfad zu Google Chrome oder Chromium Binary.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
/usr/bin/chromium
```





## 45.1 *LinkObject::IgnoreLinkedTicketStateTypes*

Definiert, dass Tickets mit den ausgewählten Tickets Status nicht bei den verknüpften Tickets angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---  
- merged  
- removed
```

## 45.2 *LinkObject::PossibleLink###0200*

Verknüpft 2 Tickets mit dem Linktyp „Normal“.

Standardwert:

```
---  
Object1: Ticket  
Object2: Ticket  
Type: Normal
```

## 45.3 *LinkObject::PossibleLink###0201*

Verknüpft 2 Tickets mit dem Linktyp „Eltern-Kind“.

Standardwert:

```
---  
Object1: Ticket  
Object2: Ticket  
Type: ParentChild
```

## 45.4 *LinkObject::PossibleLink###1200*

Verknüpft Termine und Tickets mit einem Link vom Typ „Normal“.

Standardwert:

```
---  
Object1: Appointment  
Object2: Ticket  
Type: Normal
```

## 45.5 *LinkObject::PossibleLink###8301*

Definiert, dass ein ‚FAQ‘-Objekte mit dem Linktyp ‚Normal‘ mit anderen ‚FAQ‘-Objekten verlinkt werden kann.

Standardwert:

```
---  
Object1: FAQ  
Object2: FAQ  
Type: Normal
```

## 45.6 *LinkObject::PossibleLink###8302*

Definiert, dass ein ‚FAQ‘-Objekte mit dem Linktyp ‚ParentChild‘ mit anderen ‚FAQ‘-Objekten verlinkt werden kann.

Standardwert:

```
---  
Object1: FAQ  
Object2: FAQ  
Type: ParentChild
```

## 45.7 *LinkObject::PossibleLink###8303*

Definiert, dass ein ‚FAQ‘-Objekte mit dem Linktyp ‚Normal‘ mit anderen ‚Ticket‘-Objekten verlinkt werden kann.

Standardwert:

```

---
Object1: FAQ
Object2: Ticket
Type: Normal

```

## 45.8 *LinkObject::PossibleLink###8304*

Definiert, dass ein ‚FAQ‘-Objekte mit dem Linktyp ‚ParentChild‘ mit anderen ‚Ticket‘-Objekten verlinkt werden kann.

Standardwert:

```

---
Object1: FAQ
Object2: Ticket
Type: ParentChild

```

## 45.9 *LinkObject::ShowDeleteButton*

Legt fest, ob ein Knopf zum Löschen neben jedem Link im TicketZoom-Bildschirm angezeigt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

1

```

## 45.10 *LinkObject::StrikeThroughLinkedTicketStateTypes*

Tickets mit den hier angegebenen Typen werden in der Tabelle verknüpfter Objekte durchgestrichen dargestellt.

Standardwert:

```

---
- merged

```

## 45.11 *LinkObject::Type###Normal*

Definiert den Link-Typ ‚Normal‘. Wenn der Name der Quelle dem des Ziels entspricht, ist der resultierende Link ein nicht-direktionaler Link; Ansonsten ist das Resultat ein direktonaler Link.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
SourceName: Normal
TargetName: Normal
```

## 45.12 *LinkObject::Type###ParentChild*

Definiert den Link-Typ ‚ParentChild‘. Wenn der Quell- und der Zielname den selben Wert beinhalten, ist der Link nicht-direktional. Ansonsten ist das Ergebnis ein direktonaler Link.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
SourceName: Parent
TargetName: Child
```

## 45.13 *LinkObject::TypeGroup###0001*

Definition der verschiedenen Verknüpfungsmöglichkeiten. Verknüpfungstypen der selben Gruppe schließen sich gegenseitig aus. Beispiel: Wenn Ticket A mit dem Typ ‚Normal‘ mit Ticket B verlinkt wird, dann können diese beiden Tickets nicht noch zusätzlich mit dem Typ ‚ElternKind‘ miteinander verlinkt werden.

Standardwert:

```
---
- Normal
- ParentChild
```

## 45.14 *LinkObject::ViewMode*

Definiert wie Verlinkte-Objekte angezeigt werden in TicketZoom-Masken.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Simple
```

## 46.1 *CGILogPrefix*

Legt den Text fest, der im Protokoll einen CGI-Skripteintrag kennzeichnen soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
OTRS-CGI
```

## 46.2 *LogModule*

Definiert das Log Module für das System. „Datei“ schreibt alle Meldungen in das angegebene Logfile, „SysLog“ nutzt den Syslog Daemon des Systems, z.B. syslogd.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Log::SysLog
```

## 46.3 *LogModule::LogFile*

Wenn „Datei“ als LogModule konfiguriert wurde, muss hier eine Log-Datei hinterlegt werden. Existiert die Datei nicht, wird sie automatisch vom System erstellt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
/tmp/otrs.log
```

## 46.4 *LogModule::LogFile::Date*

Fügt einen Suffix mit dem aktuellen Jahr und Monat in die OTRS-Protokolldatei hinzu. Für jeden Monat wird eine eigene Log-Datei erstellt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 46.5 *LogModule::SysLog::Charset*

Wenn „SysLog“ als LogModule konfiguriert wurde, kann hier der Zeichensatz, der für das Logging verwendet werden soll, festgelegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
utf-8
```

## 46.6 *LogModule::SysLog::Facility*

Wenn „SysLog“ als LogModule konfiguriert wurde, kann hier eine eigene Kategorie (facility) festgelegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
user
```

## 46.7 *MinimumLogLevel*

Legt die minimale Protokoll-Ebene fest. Wählen Sie „error“ aus, werden nur Fehler protokolliert. Mit „debug“ erhalten Sie alle Einträge. Die Reihenfolge der Ebenen ist debug, info, notice und error.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
error
```

## 47.1 MailQueue

MailQueue Konfigurationseinstellungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
IncrementAttemptDelayInMinutes: '2'  
ItemMaxAttempts: '3'
```





## 48.1 PDF::LogoFile

Gibt den Pfad für die Datei mit dem Logo in der Kopfzeile der Webseite an. (gif|jpg|png, 700 x 100 Pixel).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/logo-otrs.png
```

## 48.2 PDF::MaxPages

Bestimmt die maximale Anzahl an Seiten pro PDF-Datei.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
100
```

## 48.3 PDF::PageSize

Bestimmt die Standardgröße von PDF-Seiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
a4
```

#### 48.4 *PDF::TTFontFile###Monospaced*

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von nichtproportionaler (monospace) Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSansMono.ttf
```

#### 48.5 *PDF::TTFontFile###MonospacedBold*

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von fett gedruckter nichtproportionaler (monospace) Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSansMono-Bold.ttf
```

#### 48.6 *PDF::TTFontFile###MonospacedBoldItalic*

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von fett und kursiv gedruckter nichtproportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSansMono-BoldOblique.ttf
```

#### 48.7 *PDF::TTFontFile###MonospacedItalic*

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von kursiv gedruckter nichtproportionaler (monospace) Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSansMono-Oblique.ttf
```

#### 48.8 *PDF::TTFontFile###Proportional*

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung proportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSans.ttf
```

## 48.9 *PDF::TTFontFile###ProportionalBold*

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von fett gedruckter proportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSans-Bold.ttf
```

## 48.10 *PDF::TTFontFile###ProportionalBoldItalic*

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von fett und kursiv gedruckter proportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSans-BoldOblique.ttf
```

## 48.11 *PDF::TTFontFile###ProportionalItalic*

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von kursiv gedruckter proportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSans-Oblique.ttf
```



## 49.1 *Package::AllowLocalModifications*

Wenn die Einstellung aktiv ist, werden lokale Änderungen nicht als Fehler in der Supportdaten-Analyse angezeigt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

0

## 49.2 *Package::AllowNotVerifiedPackages*

Wenn diese Einstellung aktiviert ist, so ist es möglich Pakete zu installieren, die nicht von der OTRS Gruppe verifiziert sind. Diese Pakete können ihr gesamtes System gefährden!

Standardwert:

0

## 49.3 *Package::FileUpload*

Erlaubt den Datei-Upload im Paket-Manager.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 49.4 *Package::Proxy*

Lädt Pakete über einen Proxy herunter. Überschreibt „WebUserAgent::Proxy“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://proxy.sn.no:8001/
```

## 49.5 *Package::RepositoryAccessRegExp*

Definiert die Regular Expressions für IPs für den Zugriff auf das lokale Repository. Sie müssen diese Einstellungen aktivieren um Zugang zu Ihrem lokalen Repository zu haben, ebenfalls muss das Paket `package::RepositoryList` auf dem Remote-Host installiert sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
127\.0\.0\.1
```

## 49.6 *Package::RepositoryList*

Definiert eine Liste von Online-Quellen. Andere Installationen können als Quelle genutzt werden z.B. `Key="http://example.com/otrs/public.pl?Action=PublicRepository;File="` and `Content="Irgendein Name"`.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ftp://ftp.example.com/pub/otrs/misc/packages/: '[Example] ftp://ftp.example.  
→com/'
```

## 49.7 *Package::RepositoryRoot*

Definiert die Adresse der Online-Repository-Liste für zusätzliche Pakete. Das erste verfügbare Ergebnis wird genutzt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 49.8 *Package::ShowFeatureAddons*

Schaltet die Anzeige der OTRS FeatureAddon-Liste in der Paket-Verwaltung um.

Standardwert:

1

## 49.9 *Package::Timeout*

Steuert den Timeout (in Sekunden) für Paket-Downloads. Überschreibt „WebUserAgent::Timeout“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

120





---

*Core → PerformanceLog*

---

## 50.1 *PerformanceLog*

Aktiviert das Leistungsprotokoll zum Erfassen der Seiten-Antwortzeiten. Diese Einstellung beeinflusst die Gesamtleistung des Systems. Frontend::Module###AdminPerformanceLog muss aktiviert sein.

Standardwert:

## 50.2 *PerformanceLog::File*

Hinterlegt den Pfad für die Datei des Leistungsprotokolls.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 50.3 *PerformanceLog::FileMax*

Bestimmt die Maximalgröße (in MB) der Protokolldatei.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



## **51.1 *EditAnotherUsersPreferencesGroup***

Legt die Gruppe fest, für die ein Agent Schreibrechte besitzen muss, um die persönlichen Einstellungen anderer Agenten verändern zu können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **51.2 *SwitchToCustomer***

Erlaubt Administratoren sich als Kunde über die Customer-User-Administrationsoberfläche anzumelden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **51.3 *SwitchToCustomer::PermissionGroup***

Legt die Gruppe fest, für die ein Agent Schreibrechte besitzen muss, um Zugriff auf die „SwitchToCustomer“-Funktion zu haben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
admin
```

## 51.4 *SwitchToUser*

Erlaubt Administratoren sich als anderer Agent über die Agenten-Administrationsoberfläche anzumelden. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 51.5 *System::Customer::Permission*

Legt die verfügbaren Standardberechtigungen für Kunden innerhalb der Applikation fest. Werden mehr Berechtigungen benötigt, können sie hier eingegeben werden. Berechtigungen müssen hart-kodiert sein, um Auswirkungen zu haben. Bitte stellen Sie beim Anlegen neuer Berechtigungen sicher, dass „rw“ immer der letzte Eintrag bleibt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- ro  
- rw
```

## 51.6 *System::Permission*

Innerhalb der Applikation verfügbare Standardberechtigungen für Agenten. Wenn mehr Berechtigungen benötigt werden, können diese hier hinterlegt werden. Berechtigungen müssen definiert werden, um Auswirkungen zu haben. Einige zusätzliche Berechtigungen sind bereits zur Nutzung vorbereitet: note, close, pending, customer, freetext, move, compose, responsible, forward, and bounce. Bitte stellen Sie beim Anlegen neuer Berechtigungen sicher, dass „rw“ immer der letzte Eintrag bleibt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- ro  
- move_into  
- create  
- note  
- owner  
- priority  
- chat_observer  
- chat_participant  
- chat_owner  
- rw
```

## **52.1 *Process::ActivityTypes***

Definiert die Aktivitätstypen, welche im System benutzt werden können.

Standardwert:

```
---  
ScriptTask: Script task activity  
ServiceTask: Service task activity  
UserTask: User task activity
```

## **52.2 *Process::CacheTTL***

Cache-Zeit in Sekunden für Datenbank Prozess-Backends.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3600
```

## **52.3 *Process::DefaultLock***

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standardsperre.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
unlock
```

## 52.4 *Process::DefaultPriority*

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standardpriorität.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

## 52.5 *Process::DefaultQueue*

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standard-Queue.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Raw
```

## 52.6 *Process::DefaultState*

Diese Option setzt den Standard-Status für Prozess-Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
new
```

## 52.7 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityID*

Legt fest, in welchem dynamischen Feld die Aktivitäts-ID im Prozessmanagement gespeichert werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
ProcessManagementActivityID
```

## 52.8 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityStatus*

Diese Option definiert das dynamische Feld, in welchem der letzte Prozessmanagement-Aktivitäts-Status gespeichert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
ProcessManagementActivityStatus
```

## 52.9 *Process::DynamicFieldProcessManagementProcessID*

Legt fest, in welchem dynamischen Feld die Prozess-ID im Prozessmanagement gespeichert werden soll. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
ProcessManagementProcessID
```

## 52.10 *Process::Entity::Prefix*

Standard Entitäts-Präfixe des Prozessmanagements für Entitäts-IDs, die automatisch generiert werden. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Activity: A  
ActivityDialog: AD  
Process: P  
SequenceFlow: SF  
SequenceFlowAction: SFA
```

## 52.11 *Process::NavBarOutput::CacheTTL*

Cache-Zeit in Sekunden für das Ticket-Prozess-Navigationsleisten-Ausgabemodul. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
900
```

## 52.12 *ProcessManagement::ActivityDialog::CommunicationChannel###001-Ticket*

Zulässige Kommunikationskanäle für Aktivitätsdialoge (intern und Telefon als Standard). Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Internal: '1'  
Phone: '1'
```

### 52.13 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::Enabled*

Wenn diese Option eingeschaltet ist, werden Debugging-Informationen zu den Sequenzflüssen aufgezeichnet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 52.14 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::Filter###00-Default*

Filter zur Sequenzfluss-Fehlerbehebung. Hinweis: Weitere Filter können hinzugefügt werden, und zwar im Format <OTRS\_TICKET\_Attribute> z. B. <OTRS\_TICKET\_Priority>.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
<OTRS_TICKET_TicketNumber>: ''  
SequenceFlowEntityID: ''
```

### 52.15 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::LogPriority*

Definiert die Priorität in welcher die Information aufgezeichnet und präsentiert wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
debug
```



## 53.1 QueuePreferences###ChatChannel

Zuordnung von Chat-Kanälen zu Queues.

Standardwert:

```
---
Block: Option
Cols: '50'
Desc: Chat channel that will be used for communication related to the tickets.
↳ in this
    queue.
Label: Chat channel
Module: Kernel::Output::HTML::QueuePreferences::ChatChannel
PrefKey: ChatChannel
Rows: '5'
```

## 53.2 QueuePreferences###Comment2

Parameter für das Beispiel-Queue-Attribut Comment2.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Block: TextArea
Cols: '50'
Desc: Define the queue comment 2.
Label: Comment2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module: Kernel::Output::HTML::QueuePreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```

---

*Core* → *ReferenceData*

---

## 54.1 *ReferenceData::OwnCountryList*

Diese Einstellung erlaubt das Überschreiben der eingebauten Länderliste. Durch Nutzung dieser Einstellung können Sie z. B. eine eigene, kürzere Länderliste nutzen, wenn dies für Sie passender ist.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
AT: Austria  
CH: Switzerland  
DE: Germany
```



## 55.1 *SLAPreferences###Comment2*

Parameter für das Beispiel-SLA-Attribut Comment2.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Block: TextArea  
Cols: '50'  
Desc: Define the sla comment 2.  
Label: Comment2  
Module: Kernel::Output::HTML::SLAPreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```

## 55.2 *SLAPreferences###FieldSelectionDialogText*

Text, der bei Auswahl dieses SLA im „Neues Ticket“-Fenster angezeigt wird.

Standardwert:

```
---  
Block: TextArea  
Cols: '51'  
Desc: Is being displayed if a customer chooses this SLA on ticket creation.  
Label: Dialog message  
Module: Kernel::Output::HTML::SLAPreferences::Generic
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
PrefKey: FieldSelectionDialogText  
Rows: '5'
```

## 56.1 *SMS::MessageTextLimit*

Legt die maximale Zeichenzahl für zu sendende SMS pro Nachricht fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1600
```

## 56.2 *SMSTemplate::Types*

Definiert die Typenliste für SMS-Vorlagen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Answer: Answer  
Create: Create  
SMSOutbound: SMSOutbound
```





## 57.1 *SOAP::Keep-Alive*

Keep-Alive-Verbindungsheader für SOAP-Responses aktivieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



## 58.1 *ServicePreferences###Comment2*

Parameter für das Beispiel-Service-Attribut Comment2.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Block: TextArea  
Cols: '50'  
Desc: Define the service comment 2.  
Label: Comment2  
Module: Kernel::Output::HTML::ServicePreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```



## 59.1 *AgentSessionLimit*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Agenten innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest.

Standardwert:

100

## 59.2 *AgentSessionLimitPriorWarning*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Agenten innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest, bevor eine Warnung für eingeloggte Agenten angezeigt wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

90

## 59.3 *AgentSessionPerUserLimit*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Sitzungen pro Agent innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest.

Standardwert:

20

## 59.4 *CustomerSessionLimit*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Kundenbenutzern innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest.

Standardwert:

100

## 59.5 *CustomerSessionPerUserLimit*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Sitzungen pro Kundenbenutzer innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest.

Standardwert:

20

## 59.6 *SessionAgentOnlineThreshold*

Legt den Zeitraum in Minuten fest, bevor ein Agent aufgrund von Inaktivität als „abwesend“ markiert wird (z. B. im „Angemeldete Nutzer“-Dashlet oder im Chat).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

5

## 59.7 *SessionCSRFProtection*

Schutz gegen CSRF-Lücken (Cross Site Request Forgery). Besuchen Sie <https://de.wikipedia.org/wiki/Cross-Site-Request-Forgery> für mehr Informationen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 59.8 *SessionCheckRemoteIP*

Schaltet den Remote-IP-Adressencheck ein. Es sollte ausgeschaltet werden, wenn die Applikation z. B. durch eine Proxy-Farm oder eine Einwahlverbindung genutzt wird, da sich die IP-Adresse bei dieser Nutzung pro Anfrage unterscheiden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 59.9 *SessionCustomerOnlineThreshold*

Legt den Zeitraum in Minuten fest, bevor ein Kunde aufgrund von Inaktivität als „abwesend“ markiert wird (z. B. im „Angemeldete Nutzer“-Dashlet oder im Chat).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

5

## 59.10 *SessionDeletelfNotRemotelD*

Löscht die Sitzung, wenn die Sitzungs-ID mit einer ungültigen IP-Adresse benutzt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 59.11 *SessionDeletelfTimeToOld*

Löscht die angefragte Sitzung, wenn ein Timeout vorliegt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 59.12 *SessionDir*

Wenn „FS“ als SessionModule ausgewählt ist, muss hier der Name des Verzeichnisses, in dem Sitzungsdaten gespeichert werden sollen, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

`<OTRS_CONFIG_Home>/var/sessions`

### 59.13 *SessionMaxIdleTime*

Legt die Zeit in Sekunden fest, in der ein Nutzer untätig sein darf, bevor seine Sitzung automatisch beendet und der Nutzer ausgeloggt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
7200
```

### 59.14 *SessionMaxTime*

Definiert die maximale Gültigkeitsdauer (in Sekunden) für eine Sitzungs-ID.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
57600
```

### 59.15 *SessionModule*

Definiert, welches Modul für das Speichern der Sitzungsdaten verwendet werden soll. Mit „DB“ kann der Anzeige Server getrennt vom DB-Server betrieben werden. „FS“ ist schneller.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::AuthSession::DB
```

### 59.16 *SessionName*

Definiert den Namen des Session-Schlüssels. Zum Beispiel: Session, SessionID oder OTRS. Die Verwendung von: Semikolon, Komma, Gleichheitszeichen, Sterne und Leerzeichen ist nicht erlaubt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
OTRSAgentInterface
```

### 59.17 *SessionTable*

Wenn „DB“ als Sitzungsmodul ausgewählt ist, muss hier der Name der Tabelle, in der Sitzungsdaten gespeichert werden sollen, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.



Standardwert:

sessions

## **59.18 *SessionUseCookieAfterBrowserClose***

Speichert Cookies nach dem Schließen des Browsers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0



## **60.1 Stats::DynamicObjectRegistration###Ticket**

Modul zur Generierung von Ticket-Statistiken.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::Ticket
```

## **60.2 Stats::DynamicObjectRegistration###TicketAccountedTime**

Modul zur Generierung von Statistiken für die benötigte Bearbeitungszeit.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketAccountedTime
```

## **60.3 Stats::DynamicObjectRegistration###TicketList**

Definiert, ob das Statistik-Modul Ticket-Listen generieren kann.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketList
```

## 60.4 *Stats::DynamicObjectRegistration###TicketSolutionResponseTime*

Modul zur Generierung von Lösungs- und Antwortzeitstatistiken.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketSolutionResponseTime
```

## 60.5 *Stats::MaxXaxisAttributes*

Definiert die standardmäßig eingestellte maximale Anzahl von Attributen für die x-Achse für die Zeitachse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
1000
```

## 60.6 *Stats::StatsHook*

Steuert den Hook für Statistiken.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Stat#
```

## 60.7 *Stats::StatsStartNumber*

Startzahl für das Zählen von Statistiken. Jede neue Statistik erhöht die hier eingestellte Zahl.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
10000
```

## **61.1 *StatsReportConfig::CacheTTL***

Cache-Zeitdauer in Sekunden des Statistik-Reports-Backends.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3600



## **62.1 *SystemMaintenance::lsActiveDefaultLoginErrorMessage***

Setzt die Standardfehlermeldung für den Anmeldebildschirm in der Agenten-Oberfläche, welche angezeigt wird, wenn sich das System im Wartungsmodus befindet.

Standardwert:

```
We are performing scheduled maintenance. Login is temporarily not available.
```

## **62.2 *SystemMaintenance::lsActiveDefaultLoginMessage***

Setzt die Standardmeldung für den Anmeldebildschirm in der Agenten-Oberfläche, welche angezeigt wird, wenn sich das System im Wartungsmodus befindet.

Standardwert:

```
We are performing scheduled maintenance. We should be back online shortly.
```

## **62.3 *SystemMaintenance::lsActiveDefaultNotification***

Setzt die Standard Nachricht für den Hinweis, der angezeigt wird, wenn das System im Wartungsmodus läuft.

Standardwert:

```
We are performing scheduled maintenance.
```

## 62.4 *SystemMaintenance::TimeNotifyUpcomingMaintenance*

Steuert, wie lange (in Minuten) die Benachrichtigung über eine bevorstehende Wartungsphase angezeigt werden soll.

Standardwert:

30



## 63.1 *AdminTemplate::SubjectMethod###KeepTicketNumber*

Definiert das Verhalten für die Betreffmethode „Überschreiben“. Wenn die Option aktiviert ist, wird die Ticketnummer nicht überschritten.

Standardwert:

## 63.2 *AgentSelfNotifyOnAction*

Legt fest, ob Agenten Benachrichtigungen erhalten sollen, wenn sie eine Aktion selbst ausgelöst haben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 63.3 *CustomerNotifyJustToRealCustomer*

Versendet Kundenbenachrichtigungen nur für den gemappten Kunden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 63.4 *DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping*

Definiert eine Zuordnung zwischen Variablen der Kundenbenutzerdaten (Schlüssel) und dynamischen Feldern eines Ticket (Werte). Somit können Sie Kundenbenutzerdaten eines Tickets in dynamische Felder speichern. Die dynamischen Felder müssen im System vorhanden sein und sollten für AgentTicketFreeText aktiviert werden, damit sie eingestellt / manuell durch den Agenten aktualisiert werden können. Sie dürfen nicht für AgentTicketPhone, AgentTicketEmail und AgentTicketCustomer aktiviert werden. Wenn dies der Fall ist, so haben sie Vorrang gegenüber den automatisch gesetzten Werten. Um dieses Mapping zu verwenden, müssen Sie auch die TicketTicket Einstellung Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser aktivieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
UserFirstname: CustomerFirstname
```

## 63.5 *OTRSEscalationEvents::DecayTime*

Die Zeitspanne in Minuten nach der Erzeugung eines Ereignisses, während der neue Vorwarn- und Start-Ereignisse unterdrückt werden.

Standardwert:

```
1440
```

## 63.6 *StandardTemplate2QueueByCreating*

Liste der Standardvorlagen, welche neuen Queues nach Erstellung automatisch zugeordnet werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 63.7 *StandardTemplate::Types*

Definiert die Typenliste für Templates.

Standardwert:

```
---  
Answer: Answer  
Create: Create  
Email: Email  
Forward: Forward  
Note: Note
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

PhoneCall: Phone call ProcessDialog: Process dialog
--

## 63.8 *Ticket::ArchiveSystem*

Aktiviert das Ticket Archivsystem, um ein schnelleres System zu haben, indem einige Tickets aus dem täglichen Anwendungsbereich verschoben werden. Um diese Tickets in der Suche zu finden, muss das Archiv-Flag in der Ticketsuche aktiviert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0
---

## 63.9 *Ticket::ArchiveSystem::RemoveSeenFlags*

Kontrolliert ob die Ticket- und Artikel „Gesehen“-Fähnchen entfernt werden, wenn ein Ticket archiviert wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1
---

## 63.10 *Ticket::ArchiveSystem::RemoveTicketWatchers*

Entfernt die Ticket-Beobachter-Information, wenn ein Ticket archiviert wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1
---

## 63.11 *Ticket::ChangeOwnerToEveryone*

Ändert den Besitzer der Tickets auf Alle (nützlich für ASP). In der Regel werden nur Agenten mit rw-Berechtigungen auf die Queue angezeigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0
---

## 63.12 *Ticket::CustomModule###001-CustomModule*

Überlädt existierende Funktionen in `Kernel::System::Ticket` (redefining). Kann genutzt werden, um möglichst einfach Anpassungen vorzunehmen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
Kernel::System::Ticket::Custom
```

## 63.13 *Ticket::CustomQueue*

Bezeichnung Ihrer persönlichen Queuekollektion. „Meine Queues“ ist eine Zusammenstellung Ihrer bevorzugten Queues, die in den persönlichen Einstellungen konfiguriert werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
My Queues
```

## 63.14 *Ticket::CustomService*

Bezeichnung Ihrer persönlichen Servicekollektion. „Meine Services“ ist eine Zusammenstellung von bevorzugten Services, die in den persönlichen Einstellungen konfiguriert werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
My Services
```

## 63.15 *Ticket::CustomerArchiveSystem*

Aktiviert die Suche im Ticket-Archiv für das externe Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 63.16 *Ticket::DefineEmailFrom*

Definiert, wie das „Von:“-Feld in den E-Mails (gesendet von Antworten und E-Mail-Tickets) aussehen soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 63.17 *Ticket::DefineEmailFromSeparator*

Definiert das Trennzeichen zwischen dem wirklichen Namen des Agenten und der angegebenen E-Mail-Adresse der Queue.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 63.18 *Ticket::Frontend::DefaultRecipientDisplayType*

Standard-Anzeige-Typ für Empfänger-Namen (An, Cc) in der Ticket-Zoom-Ansicht des Agenten-Interfaces.

Standardwert:

### 63.19 *Ticket::Frontend::DefaultSenderDisplayType*

Standard-Anzeige-Typ für Absender-Namen (Von) in der Ticket-Zoom-Ansicht des Agenten-Interfaces.

Standardwert:

### 63.20 *Ticket::GenericAgentAllowCustomModuleExecution*

Ermöglicht es dem GenericAgent, benutzerdefinierte Module auszuführen.

Standardwert:

### 63.21 *Ticket::GenericAgentAllowCustomScriptExecution*

Ermöglicht es dem GenericAgent, benutzerdefinierte Befehlszeilen-Skripte auszuführen.

Standardwert:

## 63.22 *Ticket::GenericAgentRunLimit*

Legt die maximale Anzahl an Tickets fest, die pro GenericAgent-Job-Ausführung bearbeitet werden.

Standardwert:

4000

## 63.23 *Ticket::GenericAgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition*

Erlaubt erweiterte Suchbedingungen der generischen Agenten-Schnittstelle. Mit diesem Feature kann man z.B. Ticket-Titel mit Bedingungen wie dieser „(key1\*&&\*key2) “oder „(key1\*||\*key2) “durchsuchen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 63.24 *Ticket::Hook*

Erkenner für Tickets, z. B. Ticket#, Anruf#, MeinTicket#.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Ticket#

## 63.25 *Ticket::HookDivider*

Das Trennzeichen zwischen dem TicketHook und der Ticketnummer z.B. „:“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

`Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers`

Unbekannte Kunden in Ticketfiltern mit einschließen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 63.26 *Ticket::IndexModule*

IndexAccelerator: Auswahl des Backend-Moduls für TicketViewAccelerator. „RuntimeDB“ generiert jede Queue-Ansicht dynamisch aus der Tickettabelle (keine Performance-Probleme bis zu etwa 60.000 Tickets insgesamt und 6.000 offenen Tickets im System). „StaticDB“ ist das stärkste Modul, es benutzt zusätzliche Tabelle für den Ticket-Index, die wie eine Übersicht funktioniert (empfohlen bei mehr als 80.000 Tickets insgesamt und 6.000 offenen Tickets im System). Benutzen Sie das Kommando „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::QueueIndexRebuild“ für den initialen Indexaufbau.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::RuntimeDB
```

## 63.27 *Ticket::InvalidOwner::StateChange*

Status eines Tickets mit ungültigem Besitzer bei Entsperrern automatisch ändern. Bildet den neuen Ticketstatus entsprechend des Statustyps.

Standardwert:

```
---
pending auto: open
pending reminder: open
```

## 63.28 *Ticket::MergeDynamicFields*

Eine Liste der Dynamischen Felder, die während einer Zusammenführung in das Haupt-Ticket ebenfalls zusammengeführt werden. Es werden nur leere Dynamische Felder im Haupt-Ticket geändert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

## 63.29 *Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender*

System-Artikeltypen (z. B. Auto-Antworten oder E-Mail-Benachrichtigungen) werden in AgentTicketZoom nicht als ungelesene Artikel markiert oder in Large-Übersichten nicht automatisch aufgeklappt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 63.30 *Ticket::NumberGenerator*

Definiert das Modul zur Generierung von Ticketnummern. „AutoIncrement“ erhöht den Zähler fortlaufend, dazu werden System-ID und Zähler im Format „System-ID.Zähler“ dargestellt. „Datum“ generiert Ticketnummern basierend auf dem jeweiligen Datum, der System-ID und dem Zähler im Format „Jahr.Monat.Tag.System-ID.Zähler“ (z. B. „200206231010138“, „200206231010139“). „DateChecksum“ fügt den Zähler als Checksumme nach Datum und System-ID ein. Die Checksumme ändert sich dabei täglich. Format: „Jahr.Monat.Tag.System-ID.Zähler.Checksumme“ (z. B. „2002070110101520“, „2002070110101535“).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

`Kernel::System::Ticket::Number::DateChecksum`

### 63.31 *Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID*

Ändert die SystemID in der Ticket-Nummernerkennung bei Rückfragen. Wenn nicht aktiviert, so wird die SystemID nach der Nutzung des Systems geändert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 63.32 *Ticket::NumberGenerator::Date::UseFormattedCounter*

Aktiviert die Minimalgröße für Ticketzähler (wenn „Datum“ als TicketNumberGenerator ausgewählt ist).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 63.33 *Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize*

Legt die minimale Größe für den Ticketzähler fest, wenn „AutoIncrement“ als TicketNumberGenerator gewählt wurde. Die Standardeinstellung ist 5, was bedeutet, dass der Zähler bei 10000 startet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

5



### 63.34 *Ticket::PendingAutoStateType*

Bestimmt die möglichen Status eines unerledigten Tickets, das den Status verändert hat nachdem die Zeitbegrenzung erreicht wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- pending auto
```

### 63.35 *Ticket::PendingNotificationNotToResponsible*

Verhindert das Versenden von Erinnerungen an den Verantwortlichen eines Tickets. (Ticket::Responsible muss aktiviert sein).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 63.36 *Ticket::PendingNotificationOnlyToOwner*

Sendet eine Erinnerung eines Entsperrten Tickets nachdem das Erinnerungsdatum erreicht wurde. (Nur zum Besitzer des Tickets gesendet).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 63.37 *Ticket::PendingReminderStateType*

Definiert den Statustyp des Reminders für Tickets die auf „Warten“ gesetzt sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- pending reminder
```

### 63.38 *Ticket::Responsible*

Aktiviert das Verantwortlicher-Feature, das das Verfolgen von Tickets erlaubt.

Standardwert:

0

### 63.39 *Ticket::ResponsibleAutoSet*

Setzt den Besitzer eines Tickets automatisch auch als Verantwortlichen (wenn das Verantwortlicher-Feature aktiviert ist). Dies wird nur durch manuelle Aktionen des eingeloggten Benutzers ausgelöst, nicht durch automatische wie GenericAgent, Postmaster oder GenericInterface.

Standardwert:

1

### 63.40 *Ticket::Service*

Erlaubt die Definition von Services und SLAs für Tickets (zum Beispiel: E-Mail, Desktop, Network, ...) und Eskalationsattributen für SLAs (wenn die Ticket Service/SLA Einstellung aktiviert ist).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 63.41 *Ticket::Service::Default::UnknownCustomer*

Ermöglicht das Standard-Services auch für nicht angelegte Kunden ausgewählt werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 63.42 *Ticket::Service::KeepChildren*

Behält alle Services in Auflistungen bei, auch, wenn sie Kind-Services von ungültigen Elementen sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 63.43 *Ticket::StateAfterPending*

Definiert welcher Status automatisch gesetzt wird (Inhalt), nachdem die Wartezeit eines Status (Schlüssel) erreicht wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
pending auto close+: closed successful
pending auto close-: closed unsuccessful
```

### 63.44 *Ticket::SubjectFormat*

Betreffsformat. „Links “führt zu „[TicketHook#:12345] Ein Betreff “, „rechts “führt zu „Ein Betreff [TicketHook#:12345] “. Bei Auswahl von „keine “enthält der Betreff keine Ticketnummer. In diesem Fall sollten Sie sicherstellen, dass die Einstellung PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References aktiviert ist, damit Folge-E-Mails anhand von E-Mail-Headern erkannt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Left
```

### 63.45 *Ticket::SubjectFwd*

Der Text am Anfang des Betreffs, wenn eine E-Mail weitergeleitet wird, z.B. FW, Fwd oder WG.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Fwd
```

### 63.46 *Ticket::SubjectRe*

Der Text am Anfang des Betreffs einer E-Mail Antwort, z.B. RE, AW oder AS.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Re
```

### 63.47 *Ticket::SubjectSize*

Maximale Länge des Betreffs in einer E-Mail-Antwort und in einigen Übersichts-Bildschirmen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

100

## 63.48 *Ticket::Type*

Aktiviert Ticket-Typen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 63.49 *Ticket::Type::Default*

Definiert den Standardtyp für ein Ticket.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Unclassified

## 63.50 *Ticket::UnlockOnAway*

Geben Sie tickets frei, wenn eine Notiz hinzugefügt wurde und der Besitzer nicht im Büro ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 63.51 *Ticket::UnlockStateType*

Bestimmt gültige Status für entspernte Tickets. Um Tickets zu entsperren, kann das Script „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::UnlockTimeout“ genutzt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- new  
- open
```

## 63.52 *Ticket::ViewableLocks*

Bestimmt die sichtbaren Sperrtypen eines Tickets. Hinweis: Bitte stellen Sie sicher, dass Sie bei Veränderung dieser Einstellung den Cache leeren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- 'unlock'  
- 'tmp_lock'
```

## 63.53 *Ticket::ViewableSenderTypes*

Definiert die standardmäßigen sichtbaren Sendertypen eines Tickets (Standard: Kunde).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- 'customer'
```

## 63.54 *Ticket::ViewableStateType*

Definiert die gültigen Statustypen für ein Ticket. Wenn sich ein Ticket in einem Status befindet, der einen Statustyp aus dieser Einstellung hat, gilt dieses Ticket als offen, ansonsten als geschlossen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- new  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

## 63.55 *Ticket::Watcher*

Aktiviert oder deaktiviert das Ticket beobachten-Feature, das das beobachten von Tickets erlaubt, ohne der Besitzer oder Verantwortliche zu sein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 63.56 *Ticket::WatcherGroup*

Aktiviert das Ticket beobachten-Feature nur für die eingetragenen Gruppen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```

---

*Core → Ticket → ACL*

---

## 64.1 *ACL::CacheTTL*

Cache-Zeit in Sekunden für Datenbank ACL-Backends.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3600
```

## 64.2 *ACLKeysLevel1Change*

Definiert welche Begriffe in der ersten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---  
Possible: Possible  
PossibleAdd: PossibleAdd  
PossibleNot: PossibleNot
```

## 64.3 *ACLKeysLevel1Match*

Definiert welche Begriffe in der ersten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---  
Properties: Properties  
PropertiesDatabase: PropertiesDatabase
```

## 64.4 *ACLKeysLevel2::Possible*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```

## 64.5 *ACLKeysLevel2::PossibleAdd*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```

## 64.6 *ACLKeysLevel2::PossibleNot*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```

## 64.7 *ACLKeysLevel2::Properties*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.



Standardwert:

```

---
CustomerUser: CustomerUser
DynamicField: DynamicField
Frontend: Frontend
Owner: Owner
Priority: Priority
Process: Process
Queue: Queue
Responsible: Responsible
SLA: SLA
Service: Service
State: State
Ticket: Ticket
Type: Type
User: User

```

## 64.8 *ACLKeysLevel2::PropertiesDatabase*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```

---
CustomerUser: CustomerUser
DynamicField: DynamicField
Owner: Owner
Priority: Priority
Process: Process
Queue: Queue
Responsible: Responsible
SLA: SLA
Service: Service
State: State
Ticket: Ticket
Type: Type
User: User

```

## 64.9 *ACLKeysLevel3::Actions###100-Default*

Definiert welche Begriffe für eine ‚Aktion‘ in der dritten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```

---
- AgentAppointmentCalendarOverview
- AgentTicketBounce
- AgentTicketBulk
- AgentTicketClose

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- AgentTicketCompose
- AgentTicketCustomer
- AgentTicketForward
- AgentTicketEmail
- AgentTicketEmailOutbound
- AgentTicketEmailResend
- AgentTicketFreeText
- AgentTicketHistory
- AgentTicketLink
- AgentTicketLock
- AgentTicketMerge
- AgentTicketMove
- AgentTicketNote
- AgentTicketOwner
- AgentTicketPending
- AgentTicketPhone
- AgentTicketPhoneInbound
- AgentTicketPhoneOutbound
- AgentTicketPlain
- AgentTicketPrint
- AgentTicketPriority
- AgentTicketProcess
- AgentTicketResponsible
- AgentTicketSearch
- AgentTicketWatcher
- AgentTicketZoom
- AgentLinkObject
- AgentSplitSelection

## 64.10 *Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module*

ACL Modul das erlaubt Eltern-Tickets nur dann zu schließen, wenn alle seine Kinder-Tickets geschlossen wurden. („Status“ zeigt welche Status für das Eltern-Ticket nicht verfügbar sind, bis alle Kinder-Tickets geschlossen sind).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Ticket::Acl::CloseParentAfterClosedChilds  
State:  
- closed successful  
- closed unsuccessful
```

## 64.11 *TicketACL::Debug::Enabled*

Wenn aktiviert, werden Informationen zur Fehlerbehebung für ACLs geloggt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 64.12 *TicketACL::Debug::Filter###00-Default*

Filter zum Debuggen von ACLs. Hinweis: Weitere Ticket-Attribute können im Format <OTRS\_TICKET\_Attribute> (z. B. <OTRS\_TICKET\_Priority>) hinzugefügt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
<OTRS_TICKET_TicketNumber>: ''  
ACLName: ''
```

## 64.13 *TicketACL::Debug::LogPriority*

Definiert die Priorität in welcher die Information aufgezeichnet und präsentiert wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

debug

## 64.14 *TicketACL::Default::Action*

Standard ACL-Werte für Ticketaktionen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```



---

*Core → Ticket → DynamicFieldDefault*

---

### 65.1 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: TicketCreate  
Name: Field1  
Value: Default
```

### 65.2 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element10*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

### 65.3 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element11*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

### 65.4 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element12*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

### 65.5 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element13*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.6 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element14*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

## 65.7 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element15*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

## 65.8 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element16*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

## 65.9 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element2*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.10 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element3*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.11 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element4*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```



## 65.12 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element5*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.13 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element6*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.14 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element7*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.15 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element8*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.16 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element9*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für TicketDynamicField. „Name“ definiert das Dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die gesetzt werden sollen, und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte beachten Sie das Entwicklerhandbuch (<https://doc.otrs.com/doc/>), Kapitel „Ticket Event Module“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

---

*Core → Ticket → FulltextSearch*

---

## 66.1 *Ticket::SearchIndex::Attribute*

Basis-Einstellungen für den Volltext-Index. Führen Sie „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex – rebuild“ aus, um den Index neu zu erstellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
WordCountMax: '1000'
WordLengthMax: '30'
WordLengthMin: '3'
```

## 66.2 *Ticket::SearchIndex::Filters*

Volltextindex-Regex-Filter, um Textteile zu entfernen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- '[, \&\<\>\?\"\\!\*\|\; \[\] \(\) \+\$\%^=]'
- ^[':~]|[':~]$
- ^[^\w]+$
```

### 66.3 *Ticket::SearchIndex::ForceUnfilteredStorage*

Erzwingt die Speicherung der originalen Artikelinhalte im Artikel-Suchindex, ohne dabei Filter und Stopp-Worte anzuwenden. Dadurch wird die Größe des Suchindex erhöht, was Volltextsuchen verlangsamen kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 66.4 *Ticket::SearchIndex::IndexArchivedTickets*

Legt fest, ob archivierte Tickets im Index für Volltextsuchen berücksichtigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 66.5 *Ticket::SearchIndex::StopWords###Custom*

Anpassbare Stopworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Suchindex entfernt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- MyStopWord
```

### 66.6 *Ticket::SearchIndex::StopWords###de*

Deutsche Stopwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden von Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---  
- aber  
- als  
- am  
- an  
- auch  
- auf  
- aus  
- bei  
- bin  
- bis  
- bist
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- da
- dadurch
- daher
- darum
- das
- daß
- dass
- dein
- deine
- dem
- den
- der
- des
- dessen
- deshalb
- die
- dies
- dieser
- dieses
- doch
- dort
- du
- durch
- ein
- eine
- einem
- einen
- einer
- eines
- er
- es
- euer
- eure
- für
- hatte
- hatten
- hattest
- hattet
- hier
- hinter
- ich
- ihr
- ihre
- im
- **in**
- ist
- ja
- jede
- jedem
- jeden
- jeder
- jedes

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- jener
- jenes
- jetzt
- kann
- kannst
- können
- könnt
- machen
- mein
- meine
- mit
- muß
- muß
- musst
- müssen
- müßt
- nach
- nachdem
- nein
- nicht
- nun
- oder
- seid
- sein
- seine
- sich
- sie
- sind
- soll
- sollen
- sollst
- sollt
- sonst
- soweit
- sowie
- und
- unser
- unsere
- unter
- vom
- von
- vor
- wann
- warum
- was
- weiter
- weitere
- wenn
- wer
- werde
- werden
- werdet

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- weshalb
- wie
- wieder
- wieso
- wir
- wird
- wirst
- wo
- woher
- wohin
- zu
- zum
- zur
- über
```

## 66.7 *Ticket::SearchIndex::StopWords####*

Englische Stopworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Index entfernt.

Standardwert:

```
---
- a
- about
- above
- after
- again
- against
- all
- am
- an
- and
- any
- are
- aren't
- as
- at
- be
- because
- been
- before
- being
- below
- between
- both
- but
- by
- can't
- cannot
- could
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- couldn't
- did
- didn't
- do
- does
- doesn't
- doing
- don't
- down
- during
- each
- few
- for
- from
- further
- had
- hadn't
- has
- hasn't
- have
- haven't
- having
- he
- he'd
- he'll
- he's
- her
- here
- here's
- hers
- herself
- him
- himself
- his
- how
- how's
- i
- i'd
- i'll
- i'm
- i've
- if
- in
- into
- is
- isn't
- it
- it's
- its
- itself
- let's
- me
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- more
- most
- mustn't
- my
- myself
- no
- nor
- not
- of
- off
- on
- once
- only
- or
- other
- ought
- our
- ours
- ourselves
- out
- over
- own
- same
- shan't
- she
- she'd
- she'll
- she's
- should
- shouldn't
- so
- some
- such
- than
- that
- that's
- the
- their
- theirs
- them
- themselves
- then
- there
- there's
- these
- they
- they'd
- they'll
- they're
- they've
- this
- those
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- through
- to
- too
- under
- until
- up
- very
- was
- wasn't
- we
- we'd
- we'll
- we're
- we've
- were
- weren't
- what
- what's
- when
- when's
- where
- where's
- which
- while
- who
- who's
- whom
- why
- why's
- with
- won't
- would
- wouldn't
- you
- you'd
- you'll
- you're
- you've
- your
- yours
- yourself
- yourselves
```

## 66.8 *Ticket::SearchIndex::StopWords###es*

Spanische Stopworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
----
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- un
- una
- unas
- unos
- uno
- sobre
- todo
- también
- tras
- otro
- algún
- alguno
- alguna
- algunos
- algunas
- ser
- es
- soy
- eres
- somos
- sois
- estoy
- esta
- estamos
- estais
- estan
- como
- en
- para
- atras
- porque
- por qué
- estado
- estaba
- ante
- antes
- siendo
- ambos
- pero
- por
- poder
- puede
- puedo
- podemos
- podeis
- pueden
- fui
- fue
- fuimos
- fueron
- hacer
- hago

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- hace
- hacemos
- haceis
- hacen
- cada
- fin
- incluso
- primero
- desde
- conseguir
- consigo
- consigue
- consigues
- conseguimos
- consiguen
- ir
- voy
- va
- vamos
- vais
- van
- vaya
- gueno
- ha
- tener
- tengo
- tiene
- tenemos
- teneis
- tienen
- el
- la
- lo
- las
- los
- su
- aqui
- mio
- tuyo
- ellos
- ellas
- nos
- nosotros
- vosotros
- vosotras
- si
- dentro
- solo
- solamente
- saber
- sabes
- sabe

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- sabemos
- sabeis
- saben
- ultimo
- largo
- bastante
- haces
- muchos
- aquellos
- aquellas
- sus
- entonces
- tiempo
- verdad
- verdadero
- verdadera
- cierto
- ciertos
- cierta
- ciertas
- intentar
- intento
- intenta
- intentas
- intentamos
- intentais
- intentan
- dos
- bajo
- arriba
- encima
- usar
- uso
- usas
- usa
- usamos
- usais
- usan
- emplear
- empleo
- empleas
- emplean
- empleamos
- empleais
- valor
- muy
- era
- eras
- eramos
- eran
- modo
- bien

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- cual
- cuando
- donde
- mientras
- quien
- con
- entre
- sin
- trabajo
- trabajar
- trabajas
- trabaja
- trabajamos
- trabajais
- trabajan
- podria
- podrias
- podriamos
- podrian
- podriais
- yo
- aquel
```

## 66.9 *Ticket::SearchIndex::StopWords###fr*

Französische Stoppwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden vom Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---
- alors
- au
- aucuns
- aussi
- autre
- avant
- avec
- avoir
- bon
- car
- ce
- cela
- ces
- ceux
- chaque
- ci
- comme
- comment
- dans
- des
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- du
- dedans
- dehors
- depuis
- deux
- devrait
- doit
- donc
- dos
- droite
- début
- elle
- elles
- en
- encore
- essai
- est
- et
- eu
- fait
- faites
- fois
- font
- force
- haut
- hors
- ici
- il
- ils
- je
- juste
- la
- le
- les
- leur
- là
- ma
- maintenant
- mais
- mes
- mine
- moins
- mon
- mot
- même
- ni
- nommés
- notre
- nous
- nouveaux
- ou
- où

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- par
- parce
- parole
- pas
- personnes
- peut
- peu
- pièce
- plupart
- pour
- pourquoi
- quand
- que
- quel
- quelle
- quelles
- quels
- qui
- sa
- sans
- ses
- seulement
- si
- sien
- son
- sont
- sous
- soyez
- sujet
- sur
- ta
- tandis
- tellement
- tels
- tes
- ton
- tous
- tout
- trop
- très
- tu
- valeur
- voie
- voient
- vont
- votre
- vous
- vu
- ça
- étaient
- état
- étions

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- été
- être

## 66.10 *Ticket::SearchIndex::StopWords###it*

Italienische Stopwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden von Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---  
- a  
- adesso  
- ai  
- al  
- alla  
- allo  
- allora  
- altre  
- altri  
- altro  
- anche  
- ancora  
- avere  
- aveva  
- avevano  
- ben  
- buono  
- che  
- chi  
- cinque  
- comprare  
- con  
- consecutivi  
- consecutivo  
- cosa  
- cui  
- da  
- del  
- della  
- dello  
- dentro  
- deve  
- devo  
- di  
- doppio  
- due  
- e  
- ecco  
- fare  
- fine
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- fino
- fra
- gente
- giu
- ha
- hai
- hanno
- ho
- il
- indietro
- invece
- io
- la
- lavoro
- le
- lei
- lo
- loro
- lui
- lungo
- ma
- me
- meglio
- molta
- molti
- molto
- nei
- nella
- no
- noi
- nome
- nostro
- nove
- nuovi
- nuovo
- o
- oltre
- ora
- otto
- peggio
- pero
- persone
- piu
- poco
- primo
- promesso
- qua
- quarto
- quasi
- quattro
- quello
- questo

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- qui
- quindi
- quinto
- rispetto
- sara
- secondo
- sei
- sembra
- sembrava
- senza
- sette
- sia
- siamo
- siete
- solo
- sono
- sopra
- soprattutto
- sotto
- stati
- stato
- stesso
- su
- subito
- sul
- sulla
- tanto
- te
- tempo
- terzo
- tra
- tre
- triplo
- ultimo
- un
- una
- uno
- va
- vai
- voi
- volte
- vostro
```

## 66.11 *Ticket::SearchIndex::StopWords###nl*

Niederländische Stoppwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden vom Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
----
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- de
- zijn
- een
- en
- **in**
- je
- het
- van
- op
- ze
- hebben
- het
- hij
- niet
- met
- er
- dat
- die
- te
- wat
- voor
- naar
- gaan
- kunnen
- zeggen
- dat
- maar
- aan
- veel
- zijn
- worden
- uit
- ook
- komen
- als
- om
- moeten
- we
- doen
- bij
- goed
- haar
- dan
- nog
- of
- maken
- zo
- wel
- mijn
- zien
- over
- willen

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- staan
- door
- kijken
- zullen
- heel
- nu
- weten
- zitten
- hem
- schrijven
- vinden
- woord
- hoe
- geen
- dit
- mens
- al
- jij
- ander
- groot
- waar
- maar
- weer
- kind
- me
- vragen
- een
- denken
- twee
- horen
- iets
- deze
- krijgen
- ons
- zich
- lezen
- hun
- welk
- zin
- laten
- mogen
- hier
- jullie
- toch
- geven
- jaar
- tegen
- al
- eens
- echt
- houden
- alleen

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- lopen
- mee
- ja
- roepen
- tijd
- dag
- elkaar
- even
- lang
- land
- liggen
- waarom
- zetten
- vader
- laat
- beginnen
- blijven
- nee
- moeder
- huis
- nou
- na
- af
- keer
- dus
- tot
- vertellen
- wie
- net
- jou
- les
- want
- man
- nieuw
- elk
- tekst
- omdat
- gebruiken
- u

## 66.12 *Ticket::SearchIndex::WarnOnStopWordUsage*

Zeigt eine Warnung an und verhindert die Suche, wenn Stop-Wörter in der Volltextsuche eingegeben werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 66.13 *Ticket::SearchIndexModule*

Hilft beim Erweitern Ihres Artikel-Volltext-Suchindexes (Von-, An-, Cc-, Betreffs- und Text-Suche). Es erstellt einen Index nach Artikelerstellung, wodurch die Geschwindigkeit von Volltextsuchen um rund 50% steigt. Nutzen Sie „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex –rebuild “, um einen initialen Index zu erstellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::DB
```





---

*Core → Ticket → Permission*

---

## **67.1 *CustomerTicket::Permission###1-GroupCheck***

Modul zur Prüfung von Gruppen-Berechtigungen für den Zugriff von Kunden auf Tickets.

Standardwert:

```
---  
Granted: '0'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::GroupCheck  
Required: '1'
```

## **67.2 *CustomerTicket::Permission###2-CustomerUserIDCheck***

Modul zum Gestatten des Zugriffs, wenn die CustomerUserID eines Tickets der CustomerUserID des Kunden entspricht.

Standardwert:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerUserIDCheck  
Required: '0'
```

## **67.3 *CustomerTicket::Permission###3-CustomerIDCheck***

Modul zum Gestatten des Zugriffs, wenn die CustomerID eines Tickets der CustomerID des Kunden entspricht.

Standardwert:

```
---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerIDCheck
Required: '0'
```

## 67.4 *CustomerTicket::Permission###4-CustomerGroupCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs, wenn die Kundennummer eines Kunden die notwendigen Gruppenrechte hat.

Standardwert:

```
---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerGroupCheck
Required: '0'
```

## 67.5 *Ticket::Permission###1-OwnerCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs auf ein Ticket durch den Agenten, der Besitzer des Tickets ist.

Standardwert:

```
---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::OwnerCheck
Required: '0'
```

## 67.6 *Ticket::Permission###2-ResponsibleCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs auf ein Ticket durch den verantwortlichen Agenten.

Standardwert:

```
---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::ResponsibleCheck
Required: '0'
```

## 67.7 *Ticket::Permission###3-GroupCheck*

Modul zur Prüfung von Gruppen-Berechtigungen für den Zugriff auf Tickets.

Standardwert:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::GroupCheck
Required: '0'

```

## 67.8 *Ticket::Permission###4-WatcherCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs auf ein Ticket durch Agenten, die das Ticket beobachten.

Standardwert:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::WatcherCheck
Required: '0'

```

## 67.9 *Ticket::Permission###5-CreatorCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs auf ein Ticket durch den Agenten, der das Ticket ursprünglich erstellt hat.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::CreatorCheck
Required: '0'

```

## 67.10 *Ticket::Permission###6-InvolvedCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs für jeden Agenten, der einmal in ein Ticket involviert war (basierend auf den Einträgen in der Ticket-Historie).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::InvolvedCheck
Required: '0'

```

## 67.11 *Ticket::Permission::CreatorCheck::Queues*

Optionale Einschränkung auf Queues für das CreatorCheck Permission-Modul. Wenn gesetzt, wird die Erlaubnis nur für Tickets in den hier angegebenen Queues erteilt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

## 67.12 *Ticket::Permission::InvolvedCheck::Queues*

Optionale Einschränkung auf Queues für das InvolvedCheck Permission-Modul. Wenn gesetzt, wird die Erlaubnis nur für Tickets in den hier angegebenen Queues erteilt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

## 67.13 *Ticket::Permission::OwnerCheck::Queues*

Optionale Einschränkung auf Queues für das OwnerCheck Permission-Modul. Wenn gesetzt, wird die Erlaubnis nur für Tickets in den hier angegebenen Queues erteilt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

## 67.14 *Ticket::Permission::ResponsibleCheck::Queues*

Optionale Einschränkung auf Queues für das ResponsibleCheck Permission-Modul. Wenn gesetzt, wird die Erlaubnis nur für Tickets in den hier angegebenen Queues erteilt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

## 68.1 *CalendarWeekDayStart*

Definiert den Beginn einer Woche für den Datumswähler.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 68.2 *MaximumCalendarNumber*

Maximale Anzahl an Kalendern, die in Auswahlmenüs angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 68.3 *OTRSTimeZone*

Legt die Zeitzone fest, die intern von OTRS genutzt werden soll (z. B. um Datumsangaben und Zeiten in der Datenbank zu speichern). **ACHTUNG:** Diese Einstellung darf nicht mehr geändert werden, sobald Tickets und/oder andere Objekte erstellt wurden, die Datumsangaben enthalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

UTC

## 68.4 *ShowUserTimeZoneSelectionNotification*

Wenn aktiviert, werden Benutzer, die bislang noch keine Zeitzone ausgewählt haben, benachrichtigt dies zu tun. Hinweis: Die Benachrichtigung wird nicht angezeigt, wenn (1) der Benutzer noch keine Zeitzone ausgewählt hat und (2) OTRSTimeZone und UserDefaultTimeZone identisch sind und (3) nicht auf UTC gesetzt sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 68.5 *TimeInputFormat*

Definiert das benutzte Datumseingabeformat in Formularen (Option für Eingabefelder).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Option

## 68.6 *TimeInputMinutesStep*

Legt die verfügbaren Schritte in Zeitauswahlfeldern fest. Wähle Sie „Minuten“, um alle Minuten einer Stunde von 1-59 auswählen zu können. Wählen Sie „30 Minuten“, um nur ganze und halbe Stunden auswählbar zu machen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 68.7 *TimeShowAlwaysLong*

Zeigt die Beschreibung der Zeitfelder in Langform (Tage, Stunden, Minuten), wenn dies aktiviert ist oder aber nur die initialen Buchstaben (T, S, M), wenn dies nicht aktiviert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 68.8 *TimeShowCompleteDescription*

Zeigt die Beschreibung der Zeitfelder in Langform (Tage, Stunden, Minuten), wenn dies aktiviert ist oder aber nur die initialen Buchstaben (T, S, M), wenn dies nicht aktiviert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 68.9 *TimeVacationDays*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'1':
  '1': New Year's Day
'12':
  '24': Christmas Eve
  '25': First Christmas Day
  '26': Second Christmas Day
  '31': New Year's Eve
'5':
  '1': International Workers' Day
```

## 68.10 *TimeVacationDaysOneTime*

Fügt die einmaligen Urlaubstage hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

## 68.11 *TimeWorkingHours*

Definiert den Zeitraum und die Wochentage welche als Arbeitszeit zählen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Fri:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
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'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

## 68.12 *TimeZone*

Diese Einstellung ist veraltet. Bitte nutzen Sie stattdessen die Einstellung `OTRSTimeZone`.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
+0
```

## 68.13 *UserDefaultTimeZone*

Legt die Zeitzone fest, die als Voreinstellung für neu angelegte Nutzer gelten soll. Diese Zeitzone wird dazu verwendet, um Datumsangaben und Uhrzeiten zwischen der OTRS-Zeitzone und der Nutzer-Zeitzone korrekt zu konvertieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
UTC
```



---

*Core → Time → Calendar1*

---

## 69.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar1*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 69.2 *TimeVacationDays::Calendar1*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

### 69.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar1*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 69.4 *TimeWorkingHours::Calendar1*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

## 69.5 *TimeZone::Calendar1*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 69.6 *TimeZone::Calendar1Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 1

## 70.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar2*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 70.2 *TimeVacationDays::Calendar2*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

### 70.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar2*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 70.4 *TimeWorkingHours::Calendar2*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

## 70.5 *TimeZone::Calendar2*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 70.6 *TimeZone::Calendar2Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 2

---

*Core → Time → Calendar3*

---

## 71.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar3*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 71.2 *TimeVacationDays::Calendar3*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

### 71.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar3*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'2004':  
  '1':  
    '1': test
```

### 71.4 *TimeWorkingHours::Calendar3*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Fri:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Mon:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Sat: []  
Sun: []  
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

## 71.5 *TimeZone::Calendar3*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 71.6 *TimeZone::Calendar3Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 3

## 72.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar4*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 72.2 *TimeVacationDays::Calendar4*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

## 72.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar4*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

## 72.4 *TimeWorkingHours::Calendar4*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

## 72.5 *TimeZone::Calendar4*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 72.6 *TimeZone::Calendar4Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name <sup>4</sup>

## 73.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar5*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 73.2 *TimeVacationDays::Calendar5*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

### 73.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar5*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 73.4 *TimeWorkingHours::Calendar5*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

### **73.5 TimeZone::Calendar5**

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

### **73.6 *TimeZone::Calendar5Name***

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 5

---

*Core* → *Time* → *Calendar6*

---

## 74.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar6*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 74.2 *TimeVacationDays::Calendar6*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

### 74.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar6*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 74.4 *TimeWorkingHours::Calendar6*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

## 74.5 *TimeZone::Calendar6*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 74.6 *TimeZone::Calendar6Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 6

## 75.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar7*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 75.2 *TimeVacationDays::Calendar7*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

### 75.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar7*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'2004':  
  '1':  
    '1': test
```

### 75.4 *TimeWorkingHours::Calendar7*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Fri:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Mon:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Sat: []  
Sun: []  
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

## 75.5 *TimeZone::Calendar7*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 75.6 *TimeZone::Calendar7Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name <sup>7</sup>

---

*Core* → *Time* → *Calendar8*

---

## 76.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar8*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 76.2 *TimeVacationDays::Calendar8*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

### 76.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar8*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 76.4 *TimeWorkingHours::Calendar8*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

## 76.5 *TimeZone::Calendar8*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 76.6 *TimeZone::Calendar8Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 8

## 77.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar9*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 77.2 *TimeVacationDays::Calendar9*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

### 77.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar9*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 77.4 *TimeWorkingHours::Calendar9*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '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'
```

## 77.5 *TimeZone::Calendar9*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 77.6 *TimeZone::Calendar9Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 9

## 78.1 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationUser*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: System Configuration User Settings
```





---

*Core* → *WebUserAgent*

---

## **79.1 *WebUserAgent::DisableSSLVerification***

Schaltet die SSL-Zertifikatsvalidierung ab, wenn Sie beispielsweise einen HTTPS-Proxy nutzen. Benutzung auf eigene Gefahr!

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## **79.2 *WebUserAgent::Proxy***

Definiert Verbindungen für HTTP/FTP über einen Proxy.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://proxy.sn.no:8001/
```

## **79.3 *WebUserAgent::Timeout***

Steuert den Timeout (in Sekunden) für HTTP/FTP-Downloads.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

15

## 80.1 *Daemon::PID::Path*

Wenn aktiviert, verwendet der Daemon dieses Verzeichnis, um seine PID-Dateien zu erstellen. Hinweis: Bitte stoppen Sie den Daemon vor der Änderung und nutzen Sie diese Einstellung nur, wenn <\$OTRSHome>/var/run/ nicht benutzt werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
/opt/otrs/var/run/
```



## 81.1 *Daemon::Log::DaysToKeep*

Definiert die Aufbewahrungszeit für die Daemon Log-Dateien in Tagen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 81.2 *Daemon::Log::RotationType*

Art der Logrotation, die vom Daemon genutzt werden soll. Wählen Sie „OTRS“, um das System die Rotation verwalten zu lassen oder „extern“, um eine Drittapplikation dafür zu nutzen (z. B. logrotate). Hinweis: externe Mechanismen erfordern weiterhin eine eigene Konfiguration.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 81.3 *Daemon::Log::STDERR*

Aktivieren um die Fehler-Ausgabe des Daemons in eine Log-Datei umzuleiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 81.4 *Daemon::Log::STDOUT*

Aktivieren um die Standard-Ausgabe des Daemons in eine Log-Datei umzuleiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

---

## *Daemon → ModuleRegistration*

---

### **82.1 *DaemonModules###SchedulerCronTaskManager***

Der Hintergrundprozess für den zeitgesteuerten Aufgabenplaner.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerCronTaskManager
```

### **82.2 *DaemonModules###SchedulerFutureTaskManager***

Der Hintergrundprozess für die zeitgesteuerte Planung der zukünftigen Aufgaben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerFutureTaskManager
```

### **82.3 *DaemonModules###SchedulerGenericAgentTaskManager***

Der Hintergrundprozess für den zeitgesteuerten Aufgabenplaner.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module:   
↳Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerGenericAgentTaskManager
```

## 82.4 *DaemonModules###SchedulerTaskWorker*

Der Hintergrundprozess für die zeitgesteuerte Abarbeitung von Aufgaben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerTaskWorker
```

## 82.5 *DaemonModules###SystemConfigurationSyncManager*

Die Daemon-Registrierung für das Synchronisierungs-Management der Inbetriebnahme von Konfigurationen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SystemConfigurationSyncManager
```



---

*Daemon → SchedulerCronTaskManager → Task*

---

### 83.1 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenDeleteExpired*

Lösche abgelaufene Zugangs-Token.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken
Params:
- --purge
Schedule: 00 01 * * *
TaskName: AccessTokenDeleteExpired
```

### 83.2 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenGenerateNew*

Generiere einen neuen Zugriffs-Token-Schlüssen. Von nun an werden alle neuen Token diesen Schlüssen nutzen und alte werden beseitigt.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken::Keys
Params:
- --generate
- --keep
- '3'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: 00 04 * * *
TaskName: AccessTokenGenerateNewKey
```

### 83.3 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ArticleSearchIndexRebuild*

Prüft auf Artikel, die im Artikel-Suchindex aktualisiert werden müssen.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::FulltextIndexRebuildWorker
Params:
- --children
- '4'
- --limit
- '20000'
Schedule: '* * * * *'
TaskName: ArticleSearchIndexRebuild
```

### 83.4 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CachePurgeTrash*

Löschen des Papierkorbverzeichnisses des Caches.

Standardwert:

```
---
Function: PurgeTrash
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Cache
Params: []
Schedule: '* / 10 * * * *'
TaskName: CachePurgeTrash
```

### 83.5 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CommunicationLogDelete*

Prüft auf zu löschende Einträge im Kommunikationsprotokoll.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Log::CommunicationLog
Params:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- --purge
Schedule: 00 03 * * *
TaskName: CommunicationLogDelete

```

### 83.6 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ConfigurationDeploymentCleanup*

Entfernt veraltete Inbetriebnahmen der Systemkonfiguration (Sonntagmorgens).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: ConfigurationDeployCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::SysConfig
Params: []
Schedule: 40 0 * * 0
TaskName: ConfigurationDeploymentCleanup

```

### 83.7 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ContractCheck*

Überprüft den Vertragsstatus eines Systems.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SystemContract::ContractStatusCheck
Params: []
Schedule: */5 * * * *
TaskName: ContractCheck

```

### 83.8 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CoreCacheCleanup*

Löscht den abgelaufenen Cache der Kern-Module.

Standardwert:

```

---
Function: CleanUp
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Cache
Params:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Expired
- '1'
Schedule: 20 0 * * 0
TaskName: CoreCacheCleanup
```

### 83.9 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom1*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom1
```

### 83.10 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom2*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom2
```

### 83.11 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom3*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom3

```

### 83.12 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom4*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom4

```

### 83.13 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom5*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom5

```

### 83.14 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom6*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom6
```

### 83.15 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom7*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom7
```

### 83.16 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom8*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom8
```

### 83.17 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom9*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom9

```

### 83.18 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###EscalationCheck*

Löst Ticket-Eskalationsereignisse und Benachrichtigungsereignisse für Eskalationen aus.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::EscalationCheck
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: EscalationCheck

```

### 83.19 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMail*

Empfängt Emails durch Fetchmail.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Fetch
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::FetchMail
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: FetchMail

```

### 83.20 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMailSSL*

Empfängt Emails durch Fetchmail (mit SSL).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Fetch
MaximumParallelInstances: '1'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Module: Kernel::System::FetchMail
Params:
- SSL
- '1'
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: FetchMailSSL

```

### 83.21 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenerateDashboardStats*

Übersichtsseitenstatistiken erstellen.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Dashboard::Generate
Params: []
Schedule: 5 * * * *
TaskName: GenerateDashboardStats

```

### 83.22 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile1*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile1

```

### 83.23 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile2*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:



```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile2

```

### 83.24 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile3*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile3

```

### 83.25 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile4*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile4

```

## 83.26 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile5*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile5

```

## 83.27 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GeneticInterfaceDebugLog*

Entfernt alte Generic Interface Debug Log-Einträge, die vor der angegebenen Anzahl von Tagen erstellt wurden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳ Kernel::System::Console::Command::Maint::GeneticInterface::DebugLog::Cleanup
Params:
- --created-before-days
- '14'
Schedule: 02 03 * * *
TaskName: GeneticInterfaceDebugLogCleanup

```

## 83.28 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###IndexMaintenance*

Überprüfen Sie die Struktur der Indizes und die Indexierung fehlender Dokumente.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::DocumentSearch::IndexWorker
Params:
- --verify-index

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: '* / 1 * * * *'
TaskName: IndexMaintenance
```

### 83.29 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###LoaderCacheDelete*

Löscht wöchentlich den abgelaufenen Loader-Cache (Sonntag Morgen).

Standardwert:

```
---
Function: CacheDelete
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Loader
Params: []
Schedule: 30 0 * * 0
TaskName: LoaderCacheDelete
```

### 83.30 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailAccountFetch*

Eingehende E-Mails von konfigurierten Mailkonten abrufen.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::MailAccountFetch
Params: []
Schedule: '* / 10 * * * *'
TaskName: MailAccountFetch
```

### 83.31 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailQueueSend*

Prüft auf zu sendende ausgehende E-Mails.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Email::MailQueue
Params:
- --send
Schedule: '* * * * *'
TaskName: MailQueueSend
```

**83.32 Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###NotificationViewDeleteExp**

Lösche abgelaufene Benachrichtigungen von der Notification-Ansichtsmaske.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:  ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::NotificationView::DeleteExpired
Params:
- --user-type
- Customer
Schedule: 00 02 * * *
TaskName: NotificationViewDeleteExpired

```

**83.33 Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RegistrationUpdateSend**

Übermitteln der Registrierungsinformationen an die OTRS Group.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Registration::UpdateSend
Params: []
Schedule: 30 * * * *
TaskName: RegistrationUpdateSend

```

**83.34 Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveClosedChats**

Geschlossene Chats die älter als der unter ChatEngine::ChatTTL eingetragene Wert sind löschen.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Closed
Params: []
Schedule: 7 23 * * *
TaskName: RemoveClosedChats

```

### 83.35 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveOldChats*

Alte Chats löschen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Old
Params: []
Schedule: 15 3 * * 0
TaskName: RemoveClosedChats

```

### 83.36 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RenewCustomerSMIMECertificates*

Existierende SMIME-Zertifikate aus dem Kundenbereich erneuern. Hinweis: SMIME und SMIME::FetchFromCustomer müssen aktiv und das Kunden-Backend so konfiguriert sein, dass UserSMIMECertificate-Attribute ermittelt werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SMIME::CustomerCertificate::Renew
Params: []
Schedule: 02 02 * * *
TaskName: RenewCustomerSMIMECertificates

```

### 83.37 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SessionDeleteExpired*

Löscht abgelaufene Benutzersitzungen.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Session::DeleteExpired
Params: []
Schedule: 55 */2 * * *
TaskName: SessionDeleteExpired

```

### 83.38 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SpoolMailsReprocess*

Wiederhole die Verarbeitung von E-Mails aus dem Spool-Verzeichnis, die im ersten Durchlauf nicht importiert werden konnten.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:↳
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::SpoolMailsReprocess
Params: []
Schedule: 10 0 * * *
TaskName: SpoolMailsReprocess

```

### 83.39 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###StatsReportsGenerateCron*

Generiere Statistik-Report.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Reports::GenerateCron
Params: []
Schedule: '*/10 * * * *'
TaskName: StatsReportsGenerateCron

```

### 83.40 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SupportDataCollectAsynch*

Sammelt Support Daten für asynchrone Erweiterungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:↳
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SupportData::CollectAsynchronous
Params: []
Schedule: 1 * * * *
TaskName: SupportDataCollectAsynchronous

```

**83.41 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketAcceleratorRebuild***

Ticket-Index für AgentTicketQueue neu aufbauen.

Standardwert:

```
---
Function: TicketAcceleratorRebuild
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Ticket
Params: []
Schedule: 01 01 * * *
TaskName: TicketAcceleratorRebuild
```

**83.42 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketDraftDeleteExpired***

Veraltete Ticket-Entwürfe löschen.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::FormDraft::Delete
Params:
- --object-type
- Ticket
- --expired
Schedule: 55 * * * *
TaskName: TicketDraftDeleteExpired
```

**83.43 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketNumberCounterClean***

Entfernt veraltete Ticketnummern-Zähler (alle 10 Minuten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Function: TicketNumberCounterCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Number::AutoIncrement
Params: []
Schedule: '*/10 * * * *'
TaskName: TicketNumberCounterCleanup
```

**83.44 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketPendingCheck***

Abarbeitung wartender Tickets.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::PendingCheck
Params: []
Schedule: 45 */2 * * *
TaskName: TicketPendingCheck
```

### **83.45 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketUnlockTimeout***

Geben Sie Tickets frei, deren Freigabe-Timeout abgelaufen ist.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::UnlockTimeout
Params: []
Schedule: 35 * * * *
TaskName: TicketUnlockTimeout
```

### **83.46 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###WebUploadCacheCleanup***

Veraltete Upload-Caches stündlich löschen.

Standardwert:

```
---
Function: FormIDCCleanUp
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Web::UploadCache
Params: []
Schedule: 46 * * * *
TaskName: WebUploadCacheCleanup
```



---

*Daemon* → *SchedulerGenericAgentTaskManager*

---

## **84.1 *Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::SleepTime***

Definiert einen Zeitraum in Mikrosekunden, der zwischen der Verarbeitung von Tickets abgewartet werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **84.2 *Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::TicketLimit***

Definiert die maximale Anzahl der betroffenen Tickets pro Job.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



---

*Daemon → SchedulerGenericInterfaceTaskManager*

---

## **85.1 *Daemon::SchedulerGenericInterfaceTaskManager::FutureTaskTimeDiff***

Definiert die Anzahl an Sekunden (ausgehend vom aktuellen Zeitpunkt), nach denen ein fehlgeschlagener Generic Interface-Task neu geplant werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

300



---

*Daemon* → *SchedulerTaskWorker*

---

## **86.1 *Daemon::SchedulerTaskWorker::MaximumWorkers***

Definiert die maximale Aufgabenanzahl, welche zur gleichen Zeit ausgeführt werden können. Hinweis: Werte unter 5 können zur langsamen Bearbeitung von Aufgaben führen und werden nicht empfohlen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **86.2 *Daemon::SchedulerTaskWorker::NotificationRecipientEmail***

Legt die Email-Adresse für Benachrichtigungen von Scheduler Tasks fest.

Standardwert:



---

*Frontend → Admin*

---

## **87.1 Events###Appointment**

Liste aller Termin-Events, welche in der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- AppointmentCreate  
- AppointmentUpdate  
- AppointmentDelete  
- AppointmentNotification
```

## **87.2 Events###Article**

Liste aller Artikel-Ereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- ArticleCreate  
- ArticleUpdate  
- ArticleSend  
- ArticleBounce  
- ArticleAgentNotification  
- ArticleCustomerNotification  
- ArticleAutoResponse  
- ArticleFlagSet
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- ArticleFlagDelete
- ArticleCustomerFlagSet
- ArticleCustomerFlagDelete
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification
- ArticleEmailSendingQueued
- ArticleEmailSendingSent
- ArticleEmailSendingError

### **87.3 Events###Calendar**

Liste aller Kalenderereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

- 
- CalendarCreate
- CalendarUpdate

### **87.4 Events###CustomerCompany**

Liste aller Kundenereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

- 
- CustomerCompanyAdd
- CustomerCompanyUpdate

### **87.5 Events###CustomerUser**

Liste aller Kundenbenutzerereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

- 
- CustomerUserAdd
- CustomerUserUpdate



## 87.6 Events###DynamicField

Liste aller DynamischesFeld-Ereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- DynamicFieldAdd  
- DynamicFieldUpdate  
- DynamicFieldDelete
```

## 87.7 Events###LinkObject

Liste aller LinkObject-Ereignisse die in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- LinkObjectLinkAdd  
- LinkObjectLinkDelete
```

## 87.8 Events###Package

Liste aller Paket-Ereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- PackageInstall  
- PackageReinstall  
- PackageUpgrade  
- PackageUninstall
```

## 87.9 Events###Queue

Liste alle Queue-Ereignisse, die in der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- QueueCreate  
- QueueUpdate
```

## 87.10 Events###Ticket

Liste aller Ticket-Ereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- TicketCreate
- TicketDelete
- TicketTitleUpdate
- TicketUnlockTimeoutUpdate
- TicketQueueUpdate
- TicketTypeUpdate
- TicketServiceUpdate
- TicketSLAUpdate
- TicketCustomerUpdate
- TicketPendingTimeUpdate
- TicketLockUpdate
- TicketArchiveFlagUpdate
- TicketStateUpdate
- TicketOwnerUpdate
- TicketResponsibleUpdate
- TicketPriorityUpdate
- HistoryAdd
- HistoryDelete
- TicketAccountTime
- TicketMerge
- TicketSubscribe
- TicketUnsubscribe
- TicketFlagSet
- TicketCustomerFlagSet
- TicketFlagDelete
- TicketCustomerFlagDelete
- EscalationResponseTimeNotifyBefore
- EscalationUpdateTimeNotifyBefore
- EscalationSolutionTimeNotifyBefore
- EscalationResponseTimeStart
- EscalationUpdateTimeStart
- EscalationSolutionTimeStart
- EscalationResponseTimeStop
- EscalationUpdateTimeStop
- EscalationSolutionTimeStop
- NotificationNewTicket
- NotificationFollowUp
- NotificationLockTimeout
- NotificationOwnerUpdate
- NotificationResponsibleUpdate
- NotificationAddNote
- NotificationMove
- NotificationPendingReminder
- NotificationEscalation
- NotificationEscalationNotifyBefore
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- NotificationServiceUpdate
-----------------------------



---

*Frontend → Admin → ModuleRegistration*

---

## 88.1 *Frontend::Module###Admin*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin Area.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: ''
```

## 88.2 *Frontend::Module###AdminACL*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Access Control Lists (ACL)
```

### 88.3 *Frontend::Module###AdminAppointmentCalendarManage*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Calendar manage screen.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Calendar
Title: Manage Calendars
```

### 88.4 *Frontend::Module###AdminAppointmentNotificationEvent*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Appointment Notifications
```

### 88.5 *Frontend::Module###AdminAttachment*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Attachments
```

### 88.6 *Frontend::Module###AdminAutoResponse*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Auto Responses
```

## 88.7 *Frontend::Module###AdminChatChannel*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Chat Channels
```

## 88.8 *Frontend::Module###AdminCloudServiceSMS*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: SMS
```

## 88.9 *Frontend::Module###AdminCloudServices*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Cloud Services
```

## 88.10 *Frontend::Module###AdminCommunicationLog*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Communication Log GUI
```

## 88.11 *Frontend::Module###AdminContactWithData*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin contact with data.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Admin Contact With Data
```

## 88.12 *Frontend::Module###AdminCustomPage*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Custom Page
```

## 88.13 *Frontend::Module###AdminCustomerCompany*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:



```

---
Description: Edit Customer Companies.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: Customer Companies

```

## 88.14 *Frontend::Module###AdminCustomerGroup*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customers Groups

```

## 88.15 *Frontend::Module###AdminCustomerUser*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Edit Customer Users.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: Customer Users

```

## 88.16 *Frontend::Module###AdminCustomerUserCustomer*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users  Customers
```

## 88.17 *Frontend::Module###AdminCustomerUserGroup*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users  Groups
```

## 88.18 *Frontend::Module###AdminCustomerUserService*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users  Services
```

## 88.19 *Frontend::Module###AdminDynamicField*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Dynamic Fields GUI
```

## 88.20 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldCheckbox*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Checkbox Backend GUI

```

## 88.21 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Contact Data Backend GUI

```

## 88.22 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldDateTime*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Date Time Backend GUI

```

## 88.23 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldDropdown*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Drop-down Backend GUI
```

## 88.24 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldInvalid*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Invalid Backend GUI
```

## 88.25 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldMultiselect*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Multiselect Backend GUI
```

## 88.26 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldText*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Text Backend GUI
```

## 88.27 *Frontend::Module###AdminEmail*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Admin Notification
```

## 88.28 *Frontend::Module###AdminExternalHomePage*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Admin External Home Page
```

## 88.29 *Frontend::Module###AdminExternalLayout*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Admin External Interface Layout
```

## 88.30 *Frontend::Module###AdminGenericAgent*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: GenericAgent
```

### **88.31 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceDebugger***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Debugger GUI
```

### **88.32 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlingDefault***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface ErrorHandling GUI
```

### **88.33 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface ErrorHandling GUI
```

## 88.34 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerDefault*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Invoker GUI

```

## 88.35 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerEvent*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Invoker Event GUI

```

## 88.36 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingSimple*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service Mapping GUI

```

## 88.37 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingXSLT*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service Mapping GUI
```

### **88.38 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationDefault***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Operation GUI
```

### **88.39 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationRPC***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface RPC Operation GUI
```

### **88.40 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface TransportHTTPREST GUI
```



## 88.41 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface TransportHTTPSOAP GUI

```

## 88.42 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebservice*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: GenericInterface Web Service GUI

```

## 88.43 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebserviceHistory*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service History GUI

```

## 88.44 *Frontend::Module###AdminGroup*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Groups
```

## 88.45 *Frontend::Module###AdminInit*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Initialization
```

## 88.46 *Frontend::Module###AdminLog*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Log
```

## 88.47 *Frontend::Module###AdminMailAccount*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Mail Accounts
```

## 88.48 *Frontend::Module###AdminNotificationEvent*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Ticket Notifications
```

## 88.49 *Frontend::Module###AdminPGP*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: PGP Key Management
```

## 88.50 *Frontend::Module###AdminPackageManager*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Software Package Manager.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Package Manager
```

## 88.51 *Frontend::Module###AdminPerformanceLog*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Performance Log
```

## 88.52 *Frontend::Module###AdminPostMasterFilter*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: PostMaster Filters
```

## 88.53 *Frontend::Module###AdminPriority*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Priorities
```

## 88.54 *Frontend::Module###AdminProcessManagement*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Process Management
```

## 88.55 *Frontend::Module###AdminProcessManagementActivity*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Activity GUI

```

## 88.56 *Frontend::Module###AdminProcessManagementActivityDialog*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Activity Dialog GUI

```

## 88.57 *Frontend::Module###AdminProcessManagementPath*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Path GUI

```

## 88.58 *Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlow*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Sequence Flow GUI
```

## 88.59 *Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlowAction*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Sequence Flow Action GUI
```

## 88.60 *Frontend::Module###AdminQueue*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Queues
```

## 88.61 *Frontend::Module###AdminQueueAutoResponse*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Queues Auto Responses
```

## 88.62 *Frontend::Module###AdminQueueSMSTemplates*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SMS Templates Queues
```

## 88.63 *Frontend::Module###AdminQueueTemplates*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates Queues
```

## 88.64 *Frontend::Module###AdminRegistration*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Registration
```

## 88.65 *Frontend::Module###AdminRole*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Roles
```

## 88.66 *Frontend::Module###AdminRoleGroup*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Roles  Groups
```

## 88.67 *Frontend::Module###AdminRoleUser*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents  Roles
```

## 88.68 *Frontend::Module###AdminSLA*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Service Level Agreements
```



## 88.69 *Frontend::Module###AdminSMIME*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: S/MIME Management
```

## 88.70 *Frontend::Module###AdminSMSTemplate*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SMS Templates
```

## 88.71 *Frontend::Module###AdminSalutation*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Salutations
```

## 88.72 *Frontend::Module###AdminSelectBox*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SQL Box
```

### 88.73 *Frontend::Module###AdminService*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Services
```

### 88.74 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogue*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalogue.
```

### 88.75 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogueCategories*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalogue Categories
```

## 88.76 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogueItems*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalogue Items
```

## 88.77 *Frontend::Module###AdminSession*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Session Management
```

## 88.78 *Frontend::Module###AdminSignature*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Signatures
```

## 88.79 *Frontend::Module###AdminState*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: States
```

## 88.80 *Frontend::Module###AdminSupportDataCollector*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Support Data Collector
```

## 88.81 *Frontend::Module###AdminSystemAddress*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Email Addresses
```

## 88.82 *Frontend::Module###AdminSystemConfiguration*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Description: Admin.
Group:
- admin
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Configuration
```

### 88.83 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationDeployment*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Manage System Configuration Deployments.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: SystemConfiguration
Title: System Configuration Deployment
```

### 88.84 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationGroup*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Description: Admin.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Configuration Group
```

### 88.85 *Frontend::Module###AdminSystemMaintenance*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Maintenance
```

## 88.86 *Frontend::Module###AdminTemplate*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates
```

## 88.87 *Frontend::Module###AdminTemplateAttachment*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates Attachments
```

## 88.88 *Frontend::Module###AdminType*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Types
```

## 88.89 *Frontend::Module###AdminUser*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Create and manage agents.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents

```

## 88.90 *Frontend::Module###AdminUserGroup*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents  Groups

```

## 88.91 *Frontend::Module###AgentDaemonInfo*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Shows information on how to start OTRS Daemon

```

## 88.92 *Frontend::NavBarModule###11-AdminContactWithData*

Frontend-Modulregistrierung im Agenten-Interface (Link wird ausgeblendet, wenn kein entsprechendes Quellfeld vorhanden ist).

Standardwert:

```

---
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AdminContactWithData

```





---

*Frontend → Admin → ModuleRegistration → AdminOverview*

---

## 89.1 *Frontend::NavigationModule###Admin*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: ''
Description: Admin modules overview.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: ''
```

## 89.2 *Frontend::NavigationModule###AdminACL*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Automation
Description: Configure and manage ACLs.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-check-square-o
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Access Control Lists (ACL)
```

### 89.3 *Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentCalendarManage*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Administration
Description: Create and manage calendars.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-calendar
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Calendars
```

### 89.4 *Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentNotificationEvent*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Create and manage appointment notifications.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bell-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Appointment Notifications
```

### 89.5 *Frontend::NavigationModule###AdminAttachment*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage attachments.
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paperclip
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Attachments

```

## 89.6 *Frontend::NavigationModule###AdminAutoResponse*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage responses that are automatically sent.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-reply
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Auto Responses

```

## 89.7 *Frontend::NavigationModule###AdminChatChannel*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: Create and manage chat channels.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-comments-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Chat Channels

```

## 89.8 *Frontend::NavigationModule###AdminCloudServices*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage OTRS Group cloud services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-cloud
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Cloud Services
```

## 89.9 *Frontend::NavigationModule###AdminCommunicationLog*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Display communication log entries.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-table
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Communication Log
```

## 89.10 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomPage*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: External
Description: Manage Custom Pages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Custom Pages
```

## 89.11 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerCompany*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage customers.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
IconBig: fa-building-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customers

```

## 89.12 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerGroup*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Link customers to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-building-o
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customers Groups

```

## 89.13 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUser*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage customer users.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users

```

## 89.14 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserCustomer*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Link customer users to customers.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-building-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users Customers
```

## 89.15 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserGroup*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Link customer users to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users Groups
```

## 89.16 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserService*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Link customer users to services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-wrench
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users Services
```

## 89.17 *Frontend::NavigationModule###AdminDynamicField*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Automation
Description: Create and manage dynamic fields.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-align-left
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Dynamic Fields

```

## 89.18 *Frontend::NavigationModule###AdminEmail*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Communication
Description: Send notifications to users.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-quote-right
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Admin Notification

```

## 89.19 *Frontend::NavigationModule###AdminExternalHomePage*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: External
Description: Manage the Home Page.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-home
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Home Page

```

## 89.20 *Frontend::NavigationModule###AdminExternalLayout*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: External
Description: Manage the Layout.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paint-brush
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Layout
```

## 89.21 *Frontend::NavigationModule###AdminGenericAgent*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Automation
Description: Manage tasks triggered by event or time based execution.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-database
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: GenericAgent
```

## 89.22 *Frontend::NavigationModule###AdminGenericInterfaceWebservice*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Automation
Description: Create and manage web services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Web Services
```



## 89.23 *Frontend::NavigationModule###AdminGroup*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-users
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Groups

```

## 89.24 *Frontend::NavigationModule###AdminLog*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: View system log messages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Log

```

## 89.25 *Frontend::NavigationModule###AdminMailAccount*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Communication
Description: Manage POP3 or IMAP accounts to fetch email from.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-envelope-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PostMaster Mail Accounts

```

## 89.26 *Frontend::NavigationModule###AdminNotificationEvent*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Create and manage ticket notifications.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bell-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Ticket Notifications
```

## 89.27 *Frontend::NavigationModule###AdminPGP*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Manage PGP keys for email encryption.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user-secret
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PGP Keys
```

## 89.28 *Frontend::NavigationModule###AdminPackageManager*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Administration
Description: Update and extend your system with software packages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-plug
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Package Manager
```

## 89.29 *Frontend::NavigationModule###AdminPerformanceLog*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: View performance benchmark results.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bar-chart
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Performance Log

```

## 89.30 *Frontend::NavigationModule###AdminPostMasterFilter*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Communication
Description: Filter incoming emails.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-filter
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PostMaster Filters

```

## 89.31 *Frontend::NavigationModule###AdminPriority*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket priorities.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-list-ol
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Priorities

```

## 89.32 *Frontend::NavigationModule###AdminProcessManagement*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Automation
Description: Configure Processes.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-sitemap
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Process Management
```

## 89.33 *Frontend::NavigationModule###AdminQueue*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-folder
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Queues
```

## 89.34 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueAutoResponse*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Link queues to auto responses.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-reply
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Queues  Auto Responses
```

## 89.35 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueSMSTemplates*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Link SMS templates to queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-mobile
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SMS Templates Queues
```

## 89.36 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueTemplates*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Link templates to queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates Queues
```

## 89.37 *Frontend::NavigationModule###AdminRegistration*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage system registration.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-edit
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Registration
```

## 89.38 *Frontend::NavigationModule###AdminRole*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage roles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-circle-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Roles
```

## 89.39 *Frontend::NavigationModule###AdminRoleGroup*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Link roles to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-circle-o
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Roles Groups
```

## 89.40 *Frontend::NavigationModule###AdminRoleUser*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Link agents to roles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: fa-circle-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents Roles
```

## 89.41 *Frontend::NavigationModule###AdminSLA*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage Service Level Agreements (SLAs).
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Service Level Agreements

```

## 89.42 *Frontend::NavigationModule###AdminSMIME*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Communication
Description: Manage S/MIME certificates for email encryption.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user-secret
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: S/MIME Certificates

```

## 89.43 *Frontend::NavigationModule###AdminSMSTemplate*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage SMS templates.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-mobile
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SMS Templates

```

## 89.44 *Frontend::NavigationModule###AdminSalutation*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage salutations.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-comment-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Salutations
```

## 89.45 *Frontend::NavigationModule###AdminSelectBox*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Administration
Description: Execute SQL statements.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-terminal
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SQL Box
```

## 89.46 *Frontend::NavigationModule###AdminService*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-wrench
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Services
```



## 89.47 *Frontend::NavigationModule###AdminServiceCatalogue*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: External
Description: Manage Customer Service Catalogue.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-sitemap
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Service Catalogue

```

## 89.48 *Frontend::NavigationModule###AdminSession*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: Manage existing sessions.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-clock-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Session Management

```

## 89.49 *Frontend::NavigationModule###AdminSignature*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage signatures.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Signatures

```

## 89.50 *Frontend::NavigationModule###AdminState*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket states.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: States
```

## 89.51 *Frontend::NavigationModule###AdminSupportDataCollector*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage support data.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-search
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Support Data Collector
```

## 89.52 *Frontend::NavigationModule###AdminSystemAddress*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Set sender email addresses for this system.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-at
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Email Addresses
```

## 89.53 *Frontend::NavigationModule###AdminSystemConfiguration*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: Edit the system configuration settings.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Configuration

```

## 89.54 *Frontend::NavigationModule###AdminSystemMaintenance*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: Schedule a maintenance period.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-wrench
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Maintenance

```

## 89.55 *Frontend::NavigationModule###AdminTemplate*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage templates.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates
```

## 89.56 *Frontend::NavigationModule###AdminTemplateAttachment*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Link templates to attachments.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paperclip
IconSmall: fa-file-text-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates Attachments
```

## 89.57 *Frontend::NavigationModule###AdminType*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket types.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Types
```

## 89.58 *Frontend::NavigationModule###AdminUser*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage agents.
Group:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents

```

## 89.59 *Frontend::NavigationModule###AdminUserGroup*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Link agents to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents Groups

```

## 89.60 *Frontend::NavigationModule###AgentFAQCategory*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: FAQ Category Management.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-question
IconSmall: fa-list
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: FAQ Category

```

## 89.61 *Frontend::NavigationModule###AgentFAQLanguage*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---  
Block: Administration  
Description: FAQ Language Management.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-question  
IconSmall: fa-language  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: FAQ Language
```

---

*Frontend → Admin → ModuleRegistration → Loader*

---

## 90.1 *Loader::Module::Admin###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.js  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js
```

## 90.2 *Loader::Module::AdminACL###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ACL.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ACL.js
```

### 90.3 *Loader::Module::AdminAppointmentCalendarManage###002-Calendar*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
----  
CSS:  
- Core.AppointmentCalendar.Manage.css  
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css  
JavaScript:  
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js  
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js  
- Core.Agent.Admin.AppointmentCalendar.Manage.js
```

### 90.4 *Loader::Module::AdminAppointmentNotificationEvent###002-Calendar*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
----  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.js
```

### 90.5 *Loader::Module::AdminAttachment###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
----  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Attachment.js
```

### 90.6 *Loader::Module::AdminAutoResponse###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
----  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.AutoResponse.js
```



## 90.7 *Loader::Module::AdminCloudServiceSMS###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.CloudService.SMS.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CloudServiceSMS.js
```

## 90.8 *Loader::Module::AdminCloudServices###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.CloudServices.css
```

## 90.9 *Loader::Module::AdminCommunicationLog###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.CommunicationLog.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CommunicationLog.js  
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js  
- Core.UI.Table.Sort.js
```

## 90.10 *Loader::Module::AdminCustomPage###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomPage.js  
- Core.UI.InputFields.js
```

## 90.11 *Loader::Module::AdminCustomerCompany###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerCompany.js
```

## 90.12 *Loader::Module::AdminCustomerGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerGroup.js
```

## 90.13 *Loader::Module::AdminCustomerUser###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.SwitchToCustomerAction.js  
- Core.Agent.Admin.CustomerUser.js
```

## 90.14 *Loader::Module::AdminCustomerUserCustomer###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerUserService.js
```

## 90.15 *Loader::Module::AdminCustomerUserGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerGroup.js
```

## 90.16 *Loader::Module::AdminCustomerUserService###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerUserService.js
```

## 90.17 *Loader::Module::AdminDynamicField###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.18 *Loader::Module::AdminDynamicFieldCheckbox###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldCheckbox.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.19 *Loader::Module::AdminDynamicFieldContactWithData###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.20 *Loader::Module::AdminDynamicFieldDateTime###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDateTime.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.21 *Loader::Module::AdminDynamicFieldDropdown###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.22 *Loader::Module::AdminDynamicFieldInvalid###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.23 *Loader::Module::AdminDynamicFieldMultiselect###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldMultiselect.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.24 *Loader::Module::AdminDynamicFieldText###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldText.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.25 *Loader::Module::AdminExternalHomePage###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.css
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.js
```

## 90.26 *Loader::Module::AdminExternalLayout###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.css
- Core.Agent.Admin.ExternalLayout.css
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.ExternalLayout.js
```

## 90.27 *Loader::Module::AdminGenericAgent###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericAgent.js
```

## 90.28 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceDebugger###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceDebugger.js
```

## 90.29 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingDefault###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandling.js

```

### 90.30 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry###0- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandling.js
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry.js

```

### 90.31 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceInvokerDefault###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvoker.js

```

### 90.32 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceInvokerEvent###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvokerEvent.js

```

### 90.33 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceMappingSimple###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMapping.js
```

### 90.34 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceMappingXSLT###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMappingXSLT.js
```

### 90.35 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceOperationDefault###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js
```

### 90.36 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceOperationRPC###001- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:



```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js

```

### 90.37 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceTransportHTTPREST.js

```

### 90.38 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
- Core.Agent.SortedTree.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceTransportHTTPSOAP.js
- Core.Agent.SortedTree.js

```

### 90.39 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceWebservice###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebservice.js

```

## 90.40 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceWebserviceHistory###002-GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebserviceHistory.js
```

## 90.41 *Loader::Module::AdminGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Group.js
```

## 90.42 *Loader::Module::AdminLog###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Log.js
```

## 90.43 *Loader::Module::AdminMailAccount###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.MailAccount.js
```

## 90.44 *Loader::Module::AdminNotificationEvent###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.js
```

## 90.45 *Loader::Module::AdminPGP###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PGP.js
```

## 90.46 *Loader::Module::AdminPackageManager###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.PackageManager.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PackageManager.js
```

## 90.47 *Loader::Module::AdminPerformanceLog###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.PerformanceLog.css
```

## 90.48 *Loader::Module::AdminPostMasterFilter###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.PostMasterFilter.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.PostMasterFilter.js
```

## 90.49 *Loader::Module::AdminPriority###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Priority.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.50 *Loader::Module::AdminProcessManagement###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- 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
```

## 90.51 *Loader::Module::AdminProcessManagementActivity###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.
  ↪js
- Core.UI.AllocationList.js

```

## 90.52 *Loader::Module::AdminProcessManagementActivityDialog###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.UI.AllocationList.js

```

## 90.53 *Loader::Module::AdminProcessManagementPath###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.UI.AllocationList.js

```

## 90.54 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlow###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

## 90.55 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlowAction###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.  
  →js  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

## 90.56 *Loader::Module::AdminQueue###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Queue.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.57 *Loader::Module::AdminQueueAutoResponse###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.QueueAutoResponse.js
```

## 90.58 *Loader::Module::AdminQueueSMSTemplates###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.QueueSMSTemplates.js
```

### **90.59 *Loader::Module::AdminQueueTemplates###002-Ticket***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.QueueTemplates.js
```

### **90.60 *Loader::Module::AdminRegistration###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.Registration.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Registration.js
```

### **90.61 *Loader::Module::AdminRole###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Role.js
```

### **90.62 *Loader::Module::AdminRoleGroup###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.RoleGroup.js
```

### 90.63 *Loader::Module::AdminRoleUser###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.RoleUser.js
```

### 90.64 *Loader::Module::AdminSLA###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SLA.js
```

### 90.65 *Loader::Module::AdminSMIME###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SMIME.js
```

### 90.66 *Loader::Module::AdminSMSTemplate###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SMSTemplate.js
```

### 90.67 *Loader::Module::AdminSalutation###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:



```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Salutation.js
```

## 90.68 *Loader::Module::AdminSelectBox###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SelectBox.js
```

## 90.69 *Loader::Module::AdminService###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Service.js
```

## 90.70 *Loader::Module::AdminServiceCatalogue###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.css
```

## 90.71 *Loader::Module::AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.Categories.js
```

## 90.72 *Loader::Module::AdminServiceCatalogueItems###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.Items.js
```

## 90.73 *Loader::Module::AdminSession###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Session.js
```

## 90.74 *Loader::Module::AdminSignature###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Signature.js
```

## 90.75 *Loader::Module::AdminState###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.State.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.76 *Loader::Module::AdminSupportDataCollector###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.SupportDataCollector.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SupportDataCollector.js
```

## 90.77 *Loader::Module::AdminSystemAddress###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SystemAddress.js
```

## 90.78 *Loader::Module::AdminSystemConfiguration###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css  
JavaScript:  
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js  
- Core.SystemConfiguration.js  
- Core.SystemConfiguration.Date.js  
- Core.SystemConfiguration.DateTime.js  
- Core.SystemConfiguration.VacationDays.js  
- Core.SystemConfiguration.VacationDaysOneTime.js  
- Core.SystemConfiguration.WorkingHours.js  
- Core.Form.js  
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

## 90.79 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

## 90.80 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.SystemConfiguration.Date.js
- Core.SystemConfiguration.DateTime.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDays.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDaysOneTime.js
- Core.SystemConfiguration.WorkingHours.js
- Core.Form.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

## 90.81 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationUser###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.Form.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfigurationUser.js
```

## 90.82 *Loader::Module::AdminSystemMaintenance###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SystemMaintenance.js
```

## 90.83 *Loader::Module::AdminTemplate###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Template.js
```

## 90.84 *Loader::Module::AdminTemplateAttachment###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.TemplateAttachment.js
```

## 90.85 *Loader::Module::AdminType###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Type.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 90.86 *Loader::Module::AdminUserGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.UserGroup.js
```

---

*Frontend → Admin → ModuleRegistration → MainMenu*

---

## 91.1 *Frontend::Navigation###Admin###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
- AccessKey: a  
  Block: ItemArea  
  Description: Admin modules overview.  
  Group:  
  - admin  
  GroupRo: []  
  Link: Action=Admin  
  LinkOption: ''  
  Name: Admin  
  NavBar: Admin  
  Prio: '10000'  
  Type: Menu
```

## 91.2 *Frontend::Navigation###AdminACL###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

### 91.3 *Frontend::Navigation###AdminAppointmentCalendarManage###002-Calendar*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
- AccessKey: ''  
  Block: ItemArea  
  Description: Manage different calendars.  
  Group:  
  - admin  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AdminAppointmentCalendarManage  
  LinkOption: ''  
  Name: Manage Calendars  
  NavBar: Calendar  
  Prio: '9000'  
  Type: ''
```

### 91.4 *Frontend::Navigation###AdminAppointmentNotificationEvent###002-Calendar*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

### 91.5 *Frontend::Navigation###AdminAttachment###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

### 91.6 *Frontend::Navigation###AdminAutoResponse###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:



[ ]

## 91.7 *Frontend::Navigation###AdminChatChannel###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

## 91.8 *Frontend::Navigation###AdminCloudServiceSMS###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

## 91.9 *Frontend::Navigation###AdminCloudServices###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

## 91.10 *Frontend::Navigation###AdminCommunicationLog###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

## 91.11 *Frontend::Navigation###AdminContactWithData###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: Edit contacts with data.
  Group:
  - admin
  GroupRo: []
  Link: Action=AdminContactWithData
  LinkOption: ''
  Name: Edit contacts with data
  NavBar: Ticket
  Prio: '900'
  Type: ''
```

## 91.12 *Frontend::Navigation###AdminCustomPage###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 91.13 *Frontend::Navigation###AdminCustomerCompany###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Create and manage customers.
  Group:
  - admin
  - users
  GroupRo: []
  Link: Action=AdminCustomerCompany;Nav=Agent
  LinkOption: ''
  Name: Customer Administration
  NavBar: Customers
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Prio: '9100'
Type: ''
```

## 91.14 *Frontend::Navigation###AdminCustomerGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 91.15 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUser###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Create and manage customer users.
  Group:
  - admin
  - users
  GroupRo: []
  Link: Action=AdminCustomerUser;Nav=Agent
  LinkOption: ''
  Name: Customer User Administration
  NavBar: Customers
  Prio: '9000'
  Type: ''
```

## 91.16 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserCustomer###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

### **91.17 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserGroup###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.18 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserService###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.19 *Frontend::Navigation###AdminDynamicField###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.20 *Frontend::Navigation###AdminEmail###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.21 *Frontend::Navigation###AdminExternalHomePage###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **91.22 *Frontend::Navigation###AdminExternalLayout###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **91.23 *Frontend::Navigation###AdminGenericAgent###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **91.24 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceDebugger###002-GenericInterface***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **91.25 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceWebservice###002-GenericInterface***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 91.26 *Frontend::Navigation###AdminGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 91.27 *Frontend::Navigation###AdminLog###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 91.28 *Frontend::Navigation###AdminMailAccount###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 91.29 *Frontend::Navigation###AdminNotificationEvent###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 91.30 *Frontend::Navigation###AdminPGP###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

[ ]

### **91.31 *Frontend::Navigation###AdminPackageManager###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.32 *Frontend::Navigation###AdminPerformanceLog###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.33 *Frontend::Navigation###AdminPostMasterFilter###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.34 *Frontend::Navigation###AdminPriority###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.35 *Frontend::Navigation###AdminProcessManagement###002-ProcessManagement***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.36 *Frontend::Navigation###AdminQueue###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.37 *Frontend::Navigation###AdminQueueAutoResponse###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.38 *Frontend::Navigation###AdminQueueSMSTemplates###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.39 *Frontend::Navigation###AdminQueueTemplates###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.



Standardwert:

--- []

### **91.40 *Frontend::Navigation###AdminRegistration###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.41 *Frontend::Navigation###AdminRole###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.42 *Frontend::Navigation###AdminRoleGroup###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.43 *Frontend::Navigation###AdminRoleUser###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.44 *Frontend::Navigation###AdminSLA###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.45 *Frontend::Navigation###AdminSMIME###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.46 *Frontend::Navigation###AdminSMSTemplate###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.47 *Frontend::Navigation###AdminSalutation###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.48 *Frontend::Navigation###AdminSelectBox###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

[ ]

### **91.49 *Frontend::Navigation###AdminService###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.50 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogue###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.51 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.52 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueItems###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.53 *Frontend::Navigation###AdminSession###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.54 *Frontend::Navigation###AdminSignature###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.55 *Frontend::Navigation###AdminState###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.56 *Frontend::Navigation###AdminSupportDataCollector###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.57 *Frontend::Navigation###AdminSystemAddress###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

[ ]

### **91.58 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfiguration###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.59 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.60 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.61 *Frontend::Navigation###AdminSystemMaintenance###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 [ ]

### **91.62 *Frontend::Navigation###AdminTemplate###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.63 *Frontend::Navigation###AdminTemplateAttachment###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.64 *Frontend::Navigation###AdminType###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.65 *Frontend::Navigation###AdminUser###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **91.66 *Frontend::Navigation###AdminUserGroup###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []





---

*Frontend → Admin → View → ContactWithData*

---

## **92.1 *AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch***

Führt eine initiale Wildcard-Suche für existierende Kontakte aus, wenn das Modul aufgerufen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Admin → View → CustomPage*

---

## **93.1 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichText***

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

## **93.2 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **93.3 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

620

---

*Frontend → Admin → View → CustomerCompany*

---

## **94.1 AdminCustomerCompany::RunInitialWildcardSearch**

Führt eine initiale Wildcard-Suche für bestehende Kundenfirmen aus, wenn auf AdminCustomerCompany zugegriffen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Admin → View → CustomerUser*

---

## **95.1 *AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch***

Führt eine initiale Wildcard-Suche für bestehende Kundenbenutzer aus, wenn auf AdminCustomerUser zugegriffen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **95.2 *AdminCustomerUser::UseAutoComplete***

Legt fest, ob das Autovervollständigen-Feld in der Kundennummern-Auswahl des AdminCustomerUser-Bereichs genutzt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:





---

*Frontend → Admin → View → NotificationEvent*

---

## 96.1 *AppointmentNotification::Transport###Email*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '1'  
Icon: fa fa-envelope  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::Email  
Name: Email  
Prio: '100'
```

## 96.2 *AppointmentNotification::Transport###NotificationView*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '0'  
Icon: fa fa-th-list  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::NotificationView  
Name: Web View  
Prio: '110'
```

### 96.3 *AppointmentNotification::Transport###SMS*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
Icon: fa fa-mobile
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::SMS
Name: SMS (Short Message Service)
Prio: '120'
```

### 96.4 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###EventObjectType*

Legt die Event-Objekttypen fest, welche via AdminAppointmentNotificationEvent verarbeitet werden.

Standardwert:

```
---
- Calendar
- Appointment
```

### 96.5 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichText*

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

```
1
```

### 96.6 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

```
320
```

### 96.7 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

## 96.8 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichText*

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

## 96.9 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 96.10 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 96.11 *Notification::CharactersPerLine*

Legt die Anzahl von Zeichen pro Zeile für die Artikel-Vorschau-Ersetzung im TemplateGenerator für Event-Notifications fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 96.12 *Notification::Transport###Email*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '1'
Icon: fa fa-envelope
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::Email
Name: Email
Prio: '100'
```

## 96.13 *Notification::Transport###NotificationView*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
Icon: fa fa-th-list
Module: ↵
↳Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::NotificationView
Name: Web View
Prio: '110'
```

## 96.14 *Notification::Transport###SMS*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
Icon: fa fa-mobile
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::SMS
Name: SMS (Short Message Service)
Prio: '120'
```

---

*Frontend → Admin → View → SelectBox*

---

## **97.1 AdminSelectBox::AllowDatabaseModification**

Überprüft ob der Administrator die Berechtigung besitzt Änderungen in der Datenbank über die Admin-SelectBox zu tätigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



---

*Frontend → Admin → View → SysConfig*

---

## 98.1 *ConfigLevel*

Bestimmt das Konfigurationslevel des Administrators. Abhängig von diesem Level werden einige Optionen der Sysconfig nicht angezeigt. Die verfügbaren Level sind in absteigender Reihenfolge: Experte, Fortgeschrittener, Anfänger. Je höher das Level ist (wobei Anfänger das höchste Level ist), desto niedriger ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Nutzer das System versehentlich so konfiguriert, dass es nicht mehr nutzbar ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

100





## 99.1 AgentLoginLogo

Das Logo, das in der Abmelde-Box der Agenten-Oberfläche angezeigt wird. Die URL zu dem Bild kann entweder eine relative URL zum Designverzeichnis mit dem Bild sein, oder eine vollständige URL zu einem anderen Webserver.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 70px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

## 99.2 AgentLogo

Das Logo, das im Agenten-Interface angezeigt wird. Die URL zu dem Bild kann entweder eine relative URL zum Designverzeichnis mit dem Bild sein, oder eine vollständige URL zu einem anderen Webserver.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 50px  
StyleRight: 30px  
StyleTop: 20px  
StyleWidth: 120px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

### 99.3 *AgentLogoCustom###default*

Das Logo, das für das Design „default“ im Agenten-Interface angezeigt wird. Mehr Informationen finden Sie in der Einstellung „AgentLogo“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 50px  
StyleRight: 30px  
StyleTop: 20px  
StyleWidth: 120px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

### 99.4 *AgentLogoCustom###highcontrast*

Das Logo, das für das Design „hoher Kontrast“ im Agenten-Interface angezeigt wird. Mehr Informationen finden Sie in der Einstellung „AgentLogo“.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 50px  
StyleRight: 25px  
StyleTop: 20px  
StyleWidth: 50px  
URL: skins/Agent/highcontrast/img/otrs-signet-white.png
```

### 99.5 *AgentLogoCustom###slim*

Das Logo, das für das Design „slim“ im Agenten-Interface angezeigt wird. Mehr Informationen finden Sie in der Einstellung „AgentLogo“.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 30px  
StyleRight: 15px  
StyleTop: 13px  
StyleWidth: 30px  
URL: skins/Agent/default/img/otrs-signet.png
```

### 99.6 *AutoComplete::Agent###CustomerSearch*

Definiert die Konfigurationsoptionen für die Autovervollständigung.

Standardwert:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search Customer
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

## 99.7 *AutoComplete::Agent###Default*

Definiert die Konfigurationsoptionen für die Autovervollständigung.

Standardwert:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

## 99.8 *AutoComplete::Agent###DynamicFieldContactWithData*

Definiert die Konfigurationsoptionen für die Autovervollständigung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

## 99.9 *AutoComplete::Agent###UserSearch*

Definiert die Konfigurationsoptionen für die Autovervollständigung.

Standardwert:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search User
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

## 99.10 CustomerDBLink

Definiert eine externen Verbindung zu einer Kundendatenbank (z.B.: `http://yourhost/customer.php?CID=[%Data.CustomerID %] 'or, '`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
[% Env("CGIHandle") %]?Action=AgentCustomerInformationCenter;CustomerID=[% ↵
↵Data.CustomerID | uri %]
```

## 99.11 CustomerDBLinkClass

Definiert das `target` -Attribut eines Links zu einer externen Kunden-Datenbank. Z.B. `AsPopup PopupType_TicketAction`.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`CustomerDBLinkTarget`
```

Definiert das `target` -Attribut eines Links zu einer externen Kunden-Datenbank. Z.B. `target= "cdb "`.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`DefaultOverviewColumns`
```

Anzeige von allgemeinen Ticket-Daten in Ticket-Übersichten (Fallback). Beachten Sie, dass die Ticket-Nummer nicht abgeschaltet werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

## 99.12 *Frontend::AvatarEngine*

Legt fest, welche Avatar-Engine für die Avatare im Kopf der Software und die Absenderbilder in AgentTicketZoom genutzt werden soll. Wenn ‚Keine‘ ausgewählt ist, werden stattdessen die Initialen des jeweiligen Nutzers angezeigt. Bitte beachten Sie, dass jede Auswahl außer ‚Keine‘ dazu führt, dass die verschlüsselte E-Mail-Adresse des jeweiligen Nutzers an einen externen Dienst übertragen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Gravatar

## 99.13 *Frontend::CommonParam###Action*

Definiert das standardmäßig genutzte Frontend-Modul im Agenten-Interface, wenn kein Action-Parameter in der URL übergeben wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

AgentDashboard

## 99.14 *Frontend::CommonParam###QueueID*

Standard-Queue-ID welche von OTRS in der Agentenoberfläche verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 99.15 *Frontend::CommonParam###TicketID*

Standard-Ticket-ID welche von OTRS in der Agentenoberfläche verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Frontend::CustomerUser::Item###1-GoogleMaps`
```

Definiert einen Punkt, welcher ein Google-Maps-Symbol am Endes der Kundeninformation hinzufügt.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Attributes: UserStreet;UserCity;UserCountry;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.GoogleMaps.css
CSSClass: GoogleMaps
IconName: fa-globe
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserStreet;UserCity;
Target: _blank
Text: Location
URL: https://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

## 99.16 *Frontend::CustomerUser::Item###15-OpenTickets*

Kunden-Tickets (Symbol), die die offenen Tickets eines Kunden als Infoblock anzeigt. Setzen Sie die Einstellung CustomerUserLogin auf 1 um Tickets auf Basis des Login-Namens zu suchen anstatt auf Basis der CustomerID.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Open;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '0'
IconNameNoOpenTicket: fa-check-circle
IconNameOpenTicket: fa-exclamation-circle
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Open tickets (customer)
```

## 99.17 *Frontend::CustomerUser::Item###16-OpenTicketsForCustomerUserLogin*

Kunden-Tickets (Symbol), die die offenen Tickets eines Kunden als Infoblock anzeigt. Setzen Sie die Einstellung CustomerUserLogin auf 1 um Tickets auf Basis des Login-Namens zu suchen anstatt auf Basis der CustomerID.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Open;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '1'
IconNameNoOpenTicket: fa-check-circle
IconNameOpenTicket: fa-exclamation-circle
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Open tickets (customer user)

```

## 99.18 *Frontend::CustomerUser::Item###17-ClosedTickets*

Kunden-Tickets (Symbol), die die geschlossenen Tickets eines Kunden als Infoblock anzeigt. Setzen Sie die Einstellung CustomerUserLogin auf 1 um Tickets auf Basis des Login-Namens zu suchen anstatt auf Basis der CustomerID.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Closed;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '0'
IconNameNoOpenTicket: fa-power-off
IconNameOpenTicket: fa-power-off
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Closed tickets (customer)

```

## 99.19 *Frontend::CustomerUser::Item###18-ClosedTicketsForCustomerUserLog*

Kunden-Tickets (Symbol), die die geschlossenen Tickets eines Kunden als Infoblock anzeigt. Setzen Sie die Einstellung CustomerUserLogin auf 1 um Tickets auf Basis des Login-Namens zu suchen anstatt auf Basis der CustomerID.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Closed;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '1'
IconNameNoOpenTicket: fa-power-off
IconNameOpenTicket: fa-power-off
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Closed tickets (customer user)
```

## 99.20 *Frontend::CustomerUser::Item###2-Google*

Definiert einen Punkt, welcher ein GoogleSymbol am Endes der Kundeninformation hinzufügt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.Google.css
CSSClass: Google
IconName: fa-google
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: Google
URL: https://google.com/search?q=
```

## 99.21 *Frontend::CustomerUser::Item###2-LinkedIn*

Definiert einen Punkt, welcher ein LinedIn-Symbol am Endes der Kundeninformation hinzufügt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:



```

---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.Linkedin.css
CSSClass: LinkedIn
IconName: fa-linkedin
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: LinkedIn
URL: https://www.linkedin.com/commonSearch?type=people&keywords=

```

## 99.22 *Frontend::CustomerUser::Item###3-XING*

Definiert einen Punkt, welcher ein XINGSymbol am Endes der Kundeninformation hinzufügt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.Xing.css
CSSClass: Xing
IconName: fa-xing
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: XING
URL: https://www.xing.com/app/search?op=search;keywords=

```

## 99.23 *Frontend::Gravatar::ArticleDefaultImage*

Definiert welches Avatar-Standardbild in der Artikel-Ansicht verwendet werden soll, wenn kein Gravatar für die Mailadresse des Agents zugeordnet ist. Siehe <https://gravatar.com/site/implement/images/> für weitere Informationen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
mp
```

## 99.24 *Frontend::Gravatar::DefaultImage*

Definiert welches Avatar Standardbild für den aktuellen Agent verwendet werden soll, wenn kein Gravatar für die Mailadresse des Agents zugeordnet ist. Siehe <https://gravatar.com/site/implement/images/> für weitere Informationen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
mp
```

## 99.25 *Frontend::HeaderMetaModule###100-Refresh*

Definiert das Modul für die Code-Generierung beim periodischen Neuladen von Seiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::Refresh
```

## 99.26 *Frontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch*

Modul zum Generieren eines HTML-OpenSearch-Profiles für die Ticket-Schnellsuche im Agentenbereich.

Standardwert:

```
---  
Action: AgentTicketSearch  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::AgentTicketSearch
```

## 99.27 *Frontend::HeaderMetaModule###3-FAQSearch*

Modul zum Generieren des HTML „OpenSearch“-Profils zur FAQ-Suche über das Browser-Suchfeld.

Standardwert:

```
---  
Action: AgentFAQSearch  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::AgentFAQSearch
```

## 99.28 *InfoFile*

Datei, die im Modul `Kernel::Modules::AgentInfo` genutzt wird, wenn sie in `Kernel/Output/HTML/Templates/Standard` liegt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
AgentInfo
```

## 99.29 *InfoKey*

Definiert den Schlüssel, der mit dem Modul `Kernel::Modules::AgentInfo` geprüft wird. Wenn dieser Nutzer-Einstellungs-Schlüssel „wahr“ ist, wird die Nachricht vom System akzeptiert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
wpt22
```

## 99.30 *LoginURL*

Definiert die alternative Login-URL des Agenten-Interfaces.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/login.html
```

## 99.31 *LogoutURL*

Definiert die alternative Logout-URL des Agenten-Interfaces.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html
```

## 99.32 *LostPassword*

Aktiviert die „Passwort vergessen“ Funktion für Agenten im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 99.33 *ModernizeFormFields*

Nutzen Sie einen neuen Typ von Auswahl- und Autovervollständigenden-Feldern in der Agenten-Schnittstelle, wo sie anwendbar sind (InputFields = Eingabefelder).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 99.34 *NewTicketInNewWindow::Enabled*

Wenn aktiviert, werden TicketPhone und TicketEmail in neuen Fenstern geöffnet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 99.35 *NoTimelineViewAutoArticle*

Deaktiviert das automatische Öffnen des letzten Kunden-Artikels in der Timeline-Ansicht in AgentTicket-Zoom.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 99.36 *NotificationBodyLostPassword*

Definiert den Text im Hauptteil für Benachrichtigungs-E-mails an Agenten betreffend dem neuen Passwort.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,  
  
Here's your new OTRS password.  
  
New password: <OTRS_NEWPW>  
  
You can log in via the following URL:  
  
<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl
```

### 99.37 *NotificationBodyLostPasswordToken*

Legt den Fließtext der Benachrichtigungs-E-Mail fest, die bei einer Passwortanfrage an Agenten verschickt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

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.

<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl?
↳Action=LostPassword;Token=<OTRS_TOKEN>

If you did not request a new password, please ignore this email.
```

### 99.38 *NotificationSubjectLostPassword*

Definiert den Betreff für Benachrichtigungs-E-mails, die wegen eines neuen Passworts an Agenten geschickt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
New OTRS password
```

### 99.39 *NotificationSubjectLostPasswordToken*

Legt den Betreff der Benachrichtigungs-E-Mail fest, die bei einer Passwortanfrage an Agenten verschickt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
New OTRS password request
```

### 99.40 *OpenMainMenuOnHover*

Wenn aktiviert, öffnet sich die erste Ebene des Hauptmenüs beim schon beim Überfahren der Maus (anstelle nur beim Klick).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 99.41 *PossibleNextActions*

Definiert die Liste der möglichen Folgeaktionen in einer Fehleranzeige. Mit einem vollständigen Pfad kann man bei Bedarf externe Links einfügen.

Standardwert:

```
---  
'[% Env('CGIHandle') %]?Action=AgentDashboard': Go to dashboard!
```

## 99.42 *PreApplicationModule###AgentInfo*

Definiert ein nützliches Modul um bestimmte User-Optionen zu laden oder um Neuigkeiten anzuzeigen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
Kernel::Modules::AgentInfo
```

## 99.43 *ShowMotd*

Zeigt die Nachricht des Tages (MOTD) im Anmeldebildschirm des Agentenbereichs an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 99.44 *Ticket::Frontend::AccountTime*

Aktiviert die Zeitabrechnung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 99.45 *Ticket::Frontend::BulkAccountedTime*

Bestimmt, ob das Zeiterfassungs-Feld für alle Tickets im Stapelverarbeitungs-Bildschirm gesetzt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **99.46 *Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose***

Zeigt Informationen zum jeweiligen Kundenbenutzer (Telefon und E-Mail) im Verfassen-Bildschirm.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **99.47 *Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize***

Maximale Größe (Buchstaben) der Kundeninformationen (Telefon und E-Mail) in der Erfassungs-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

22

### **99.48 *Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize***

Maximale Zeichenanzahl für die Tabelle mit Kundeninformationen in der TicketZoom-Ansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

22

### **99.49 *Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeArticle***

Maximale Länge (Buchstaben) von Dynamischen Felder von Artikeln in der TicketZoom-Übersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

160

### **99.50 *Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeSidebar***

Maximale Länge (Buchstaben) von Dynamischen Feldern in der Seitenleiste in der TicketZoom-Übersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

18

### **99.51 *Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize***

Maximale Größe (in Reihen) des „Informiere Agenten“-Kästchen im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3

### **99.52 *Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize***

Maximale Größe (in Reihen) des „Beteiligte Agenten“-Kästchen im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3

### **99.53 *Ticket::Frontend::ListType***

Zeigt Queues als Liste oder Baumstruktur (mit Eltern-/Kind-Beziehung) an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

tree

### **99.54 *Ticket::Frontend::MaxQueueLevel***

Definiert die maximale Tiefe von Queues.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

5



## 99.55 *Ticket::Frontend::NeedAccountedTime*

Definiert ob die Zeiterfassung verpflichtend im Agenten-Interface ist. Wenn diese Funktion aktiviert ist, muss eine Notiz für alle Ticketaktionen (egal ob die Notiz als aktiv konfiguriert ist oder ursprünglich zwingend für die individuellen Ticket-Aktionen konfiguriert wurde).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 99.56 *Ticket::Frontend::NewOwnerSelection*

Zeigt eine Besitzerauswahl in Telefon- und E-Mail-Tickets im Agentenbereich an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 99.57 *Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection*

Definiert, welche Optionen für den Empfänger (Telefon-Ticket) und den Absender (E-Mail-Ticket) im Agenten-Interface gültig sind.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
'1': First Queue  
'2': Second Queue
```

## 99.58 *Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString*

Bestimmt die Zeichenfolgen, die als Empfänger (An:) eines Telefon-Tickets und als Absender (Von:) eines E-Mail-Tickets im Agenten-Interface angezeigt werden. Für Queue als `NewQueueSelectionType` zeigt „<Queue>“ den Namen der Queue und für `SystemAddress` zeigt „<Realname> <<Email>>“ den Namen und E-Mail-Adresse des Empfängers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<Queue>
```

### 99.59 *Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType*

Legt die Art des Empfängers für Telefon-Tickets und des Absenders für E-Mail-Tickets im Agenten-Bereich fest („Queue“ zeigt alle Queues, „System address“ alle System-Adressen).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Queue

### 99.60 *Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection*

Steuert, ob in Telefon- und E-Mail-Tickets eine Auswahl für den verantwortlichen Agenten angezeigt werden soll (Agentenbereich).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 99.61 *Ticket::Frontend::PendingDiffTime*

Zeit in Sekunden wird der aktuellen Zeit hinzugefügt wenn ein unerledigter-zustand gesetzt wird (Standard: 86400 = 1 Tag).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

86400

### 99.62 *Ticket::Frontend::RedirectAfterCloseDisabled*

Deaktiviert die Umleitung auf die letzte Übersicht / das Dashboard, nachdem ein Ticket geschlossen wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 99.63 *Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets*

Zeigt die andere Tickets des Kunden in AgentTicketPhone, AgentTicketEmail und AgentTicketCustomer.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 99.64 *Ticket::Frontend::TextAreaEmail*

Erlaubte Breite für E-Mail erstellen-Fenster.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

82

### 99.65 *Ticket::Frontend::TextAreaNote*

Erlaubte Breite für Notiz erstellen-Fenster.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

78

### 99.66 *Ticket::Frontend::TimeUnits*

Legt die bevorzugten Zeiteinheiten fest (z.B. Arbeitseinheiten, Stunden, Minuten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

(work units)

### 99.67 *Ticket::Frontend::UserDefaultQueue*

Definiert die Standard-Queue für neue Tickets im Agentenbereich fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

Postmaster



---

*Frontend → Agent → ArticleComposeModule*

---

## **100.1 *Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###1-EmailSecurity***

Modul um die genutzte E-Mail-Sicherheitsoption festzulegen (PGP oder S/MIME).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Security  
ParamType: Single
```

## **100.2 *Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###2-SignEmail***

Modul um signierte Nachrichten zu verfassen (PGP oder S/MIME).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Sign  
ParamType: Single
```

## **100.3 *Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###3-CryptEmail***

Modul um verschlüsselte Nachrichten zu verfassen (PGP oder S/MIME).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Crypt  
ParamType: Multiple
```

---

*Frontend → Agent → DocumentSearch*

---

## **101.1 *DocumentSearch::Agent::DynamicField***

Such- und markierbare Dynamische Felder im Agenten-Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```





---

*Frontend → Agent → FAQJournalOverview*

---

## **102.1 *FAQ::Frontend::JournalOverview###Small***

Definiert ein Übersichts-Modul um die Small-Ansicht im FAQ-Journal anzuzeigen.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQJournalOverview::Small  
Name: Small  
NameShort: S
```



---

*Frontend → Agent → FAQOverview*

---

## **103.1 *FAQ::Frontend::Overview###Small***

Definiert ein Übersichts-Modul um die Small-Ansicht einer FAQ-Liste anzuzeigen.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQOverview::Small  
Name: Small  
NameShort: S
```

## **103.2 *FAQ::Frontend::OverviewSmall###DynamicField***

Angezeigte dynamische Felder in der Kleinansicht von FAQ-Artikeln im Agentenbereich.

Standardwert:

```
--- {}
```



---

*Frontend → Agent → FAQRelatedArticles*

---

## **104.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###DefaultLanguages***

Standard-Sprache für passende FAQ-Artikel.

Standardwert:

```
----  
- en
```

## **104.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###Position***

Definiert die Position, wo die zugehörigen FAQ-Artikel-Widgets lokalisiert sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## **104.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###QueuesEnabled***

Liste der Queue-Namen für welche die zugehörigen Artikel-Feature aktiviert wurden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
----  
- Raw
```

## 104.4 *FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###ShowLimit*

Ausgabe-Limit der zugehörigen FAQ-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

10

---

*Frontend → Agent → FrontendNotification*

---

## **105.1 *Frontend::NotifyModule###1000-CloudServicesDisabled***

Legt das Modul fest, das eine Benachrichtigung anzeigt, wenn Cloud-Services abgeschaltet sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentCloudServicesDisabled
```

## **105.2 *Frontend::NotifyModule###1100-SystemContract***

Definiert das Modul, um eine Benachrichtigung in verschiedenen Schnittstellen zu verschiedenen Zeitpunkten für den Systemvertrag anzuzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentSystemContract
```

## **105.3 *Frontend::NotifyModule###2000-UID-Check***

Legt das Modul fest, das eine Benachrichtigung im Agenten-Bereich anzeigt, wenn das System mit einem Admin-Benutzer genutzt wird (normalerweise sollte im System nicht als Admin-Benutzer gearbeitet werden).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::UIDCheck
```

## 105.4 *Frontend::NotifyModule###2500-AgentSessionLimit*

Definiert das Modul, das eine Benachrichtigung im Agentenbereich anzeigt, wenn das Limit für Agentensitzungen erreicht wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentSessionLimit
```

## 105.5 *Frontend::NotifyModule###3000-ShowAgentOnline*

Definiert das Modul das alle zur Zeit angemeldeten Agenten im Agenten-Interface anzeigt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentOnline  
ShowEmail: '1'
```

## 105.6 *Frontend::NotifyModule###4000-ShowCustomerOnline*

Definiert das Modul, das alle zur Zeit angemeldeten Kunden im Agentenbereich anzeigt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::CustomerOnline  
ShowEmail: '1'
```

## 105.7 *Frontend::NotifyModule###5000-SystemConfigurationIsDirty-Check*

Definiert das Modul, das eine Benachrichtigung im Agentenbereich anzeigt, wenn Konfigurationseinstellungen angepasst, aber noch nicht in Betrieb genommen wurden.



Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Group: admin
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationIsDirtyCheck
```

## 105.8 *Frontend::NotifyModule###5000-Ticket::TicketEscalation*

Modul für die Anzeige von Benachrichtigungen und Eskalationen (ShownMax: max. angezeigte Eskalationen, EscalationInMinutes: Tickets, die in x Minuten eskalieren, CacheTime: Cache der kalkulierten Eskalationen in Minuten).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CacheTime: '40'
EscalationInMinutes: '120'
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentTicketEscalation
ShownMax: '25'
```

## 105.9 *Frontend::NotifyModule###513-ChatAvailability-Check*

Definiert das Modul, um eine Benachrichtigung im Agenten-Interface anzuzeigen, wenn der Agent nicht für den Chat mit Kundenbenutzern verfügbar ist (nur wenn die Einstellung Ticket::Agent::UnavailableForExternalChatsOnLogin aktiviert ist).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::ChatAvailabilityCheck
```

## 105.10 *Frontend::NotifyModule###5200-SystemConfigurationInvalid-Check*

Definiert das Modul, das eine Benachrichtigung im Agentenbereich anzeigt, wenn ungültige Konfigurationseinstellungen in Betrieb genommen wurden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Group: admin
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationInvalidCheck
```

## 105.11 *Frontend::NotifyModule###523-ChatPreferredChannels-Check*

Definiert das Modul um eine Benachrichtigung im Agent-Interface anzuzeigen falls der Agent für externe Chats verfügbar ist aber keine Chat-Kanal (Kanäle) in seinen Benutzereinstellungen eingetragen hat.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::ChatPreferredChannelsCheck
```

## 105.12 *Frontend::NotifyModule###5500-OutofOffice-Check*

Definiert das Modul das eine Benachrichtigung im Agenten-Interface anzeigt, wenn ein Agent angemeldet ist, während er die „Out of Office“-Funktion aktiviert hat.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::OutofOfficeCheck
```

## 105.13 *Frontend::NotifyModule###6000-SystemMaintenance-Check*

Definiert das Modul das eine Benachrichtigung im Agenten-Interface anzeigt, wenn ein Agent angemeldet ist, während die Systemwartung aktiv ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemMaintenanceCheck
```

## 105.14 *Frontend::NotifyModule###6050-SystemConfiguration-OutOfSync-Check*

Definiert das Modul, das eine Benachrichtigung im Agentenbereich anzeigt, wenn die Systemkonfiguration nicht synchronisiert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
AllowedDelayMinutes: '5'  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationOutOfSyncCheck
```

## 105.15 *Frontend::NotifyModule###7000-AgentTimeZone-Check*

Definiert das Modul, das eine Benachrichtigung im Agentenbereich anzeigt, wenn ein Agent noch keine Zeitzone festgelegt hat.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentTimeZoneCheck
```

## 105.16 *Frontend::NotifyModule###8000-Daemon-Check*

Definiert das Modul, dass eine Benachrichtigung im Agentenbereich anzeigt, wenn der OTRS Daemon nicht läuft.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::DaemonCheck
```

## 105.17 *Frontend::NotifyModule###8000-PackageManager-CheckNotVerifiedPackages*

Definiert das Modul zur Anzeige der Benachrichtigung in der Agenten-Oberfläche, wenn die Installation von nicht-verifizierten Paketen aktiviert ist (wird nur Administratoren angezeigt).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: ↵
↳Kernel::Output::HTML::Notification::PackageManagerCheckNotVerifiedPackages
```

## 105.18 *Frontend::NotifyModule###9000-Generic*

Definiert das Modul, das eine generische Benachrichtigung im Agenten-Interface anzeigt. Entweder „Text“ - falls konfiguriert - oder der Inhalt von „Datei“ wird angezeigt. Verwenden Sie die Schaltfläche „Priorität“, um die Benachrichtigung zu gestalten. Wenn der Schlüssel „Link“ mitgegeben wird, wird der Benachrichtigungstext in einen Anker gewickelt, der zur angegebenen Adresse führt. Mit dem Schlüssel „Target“ können Sie ein Zielattribut des definierten Links definieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
File: <OTRS_CONFIG_Home>/var/notify.txt  
Link: https://www.otrs.com  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::Generic  
Priority: Warning  
Target: _blank  
Text: The OTRS Website
```

---

*Frontend → Agent → LinkObject*

---

## 106.1 *LinkObject::ComplexTable###Appointment*

Legt fest welche Spalten im Terminverknüpfungs-Widget angezeigt werden (LinkObject::ViewMode = „complex“). Mögliche Einstellungen: 0 = Deaktiviert, 1 = Verfügbar, 2 = Standardmäßig aktiviert.

Standardwert:

```
---
DefaultColumns:
  CalendarName: '1'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  Description: '2'
  EndTime: '2'
  Location: '1'
  NotificationTime: '1'
  StartTime: '2'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::Appointment.pm
Priority:
  CalendarName: '100'
  Changed: '160'
  Created: '170'
  Description: '110'
  EndTime: '130'
  Location: '140'
  NotificationTime: '150'
  StartTime: '120'
```

## 106.2 *LinkObject::ComplexTable###FAQ*

Definieren Sie, welche Spalten im verlinkte FAQ-Widget sichtbar sein sollen (LinkObject::ViewMode = „complex“). Hinweis: Nur FAQ-Attribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) sind als Standard-Spalten erlaubt. Mögliche Einstellungen: 0 = inaktiv, 1 = verfügbar, 2 = standardmäßig aktiv.

Standardwert:

```

---
DefaultColumns:
  Approved: '1'
  CategoryName: '1'
  Changed: '1'
  ContentType: '1'
  Created: '2'
  FAQNumber: '2'
  Language: '1'
  State: '2'
  Title: '2'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::FAQ.pm
Priority:
  Approved: '160'
  CategoryName: '140'
  Changed: '180'
  ContentType: '170'
  Created: '130'
  FAQNumber: '100'
  Language: '150'
  State: '120'
  Title: '110'

```

## 106.3 *LinkObject::ComplexTable###Ticket*

Definieren Sie, welche Spalten im verlinkte Tickets-Widget sichtbar sein sollen (LinkObject::ViewMode = „complex“). Hinweis: Nur Ticket-Attribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) sind als Standard-Spalten erlaubt.

Standardwert:

```

---
DefaultColumns:
  Age: '1'
  Changed: '1'
  Created: '2'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Lock: '1'
Owner: '1'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Service: '1'
State: '2'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::Ticket.pm
Priority:
  Age: '110'
  Changed: '120'
  Created: '310'
  CustomerCompanyName: '320'
  CustomerID: '240'
  CustomerName: '250'
  CustomerUserID: '260'
  EscalationResponseTime: '160'
  EscalationSolutionTime: '150'
  EscalationTime: '140'
  EscalationUpdateTime: '170'
  Lock: '200'
  Owner: '220'
  PendingTime: '130'
  Priority: '300'
  Queue: '210'
  Responsible: '230'
  SLA: '290'
  Service: '280'
  State: '190'
  TicketNumber: '100'
  Title: '180'
  Type: '270'

```

## 106.4 *LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###Appointment*

Definieren Sie Actions, in denen im Verknüpfte-Objekte-Widget ein Einstellungen-Knopf verfügbar sein soll (`LinkObject::ViewMode = „complex“`). Bitte beachten Sie, dass für diese Actions die folgenden JS- und CSS-Dateien registriert sein müssen: `Core.AllocationList.css`, `Core.UI.AllocationList.js`, `Core.UI.Table.Sort.js`, `Core.Agent.TableFilters.js`.

Standardwert:

```

----
- AgentTicketZoom

```

## 106.5 *LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###FAQ*

Definieren Sie Actions, in denen im Verknüpfte-Objekte-Widget ein Einstellungen-Knopf verfügbar sein soll (LinkObject::ViewMode = „complex“). Bitte beachten Sie, dass für diese Actions die folgenden JS- und CSS-Dateien registriert sein müssen: Core.AllocationList.css, Core.UI.AllocationList.js, Core.UI.Table.Sort.js, Core.Agent.TableFilters.js und Core.Agent.LinkObject.js.

Standardwert:

```
----  
- AgentFAQZoom
```

## 106.6 *LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###Ticket*

Definieren Sie Actions, in denen im Verknüpfte-Objekte-Widget ein Einstellungen-Knopf verfügbar sein soll (LinkObject::ViewMode = „complex“). Bitte beachten Sie, dass für diese Actions die folgenden JS- und CSS-Dateien registriert sein müssen: Core.AllocationList.css, Core.UI.AllocationList.js, Core.UI.Table.Sort.js, Core.Agent.TableFilters.js.

Standardwert:

```
----  
- AgentTicketZoom
```



---

*Frontend → Agent → MIMEViewer*

---

## **107.1 *MIME-Viewer###application/excel***

Gibt den Pfad zu dem Konverter an, welcher das Ansehen von Microsoft Excel Dateien in der Weboberfläche erlaubt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **107.2 *MIME-Viewer###application/msword***

Gibt den Pfad zu dem Konverter an, welcher das Ansehen von Microsoft Word Dateien in der Weboberfläche erlaubt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **107.3 *MIME-Viewer###application/pdf***

Gibt den Pfad zu dem Konverter an, welcher das Ansehen von PDF Dokumenten in der Weboberfläche erlaubt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
pdftohtml -stdout -i
```

## 107.4 *MIME-Viewer###text/xml*

Gibt den Pfad zu dem Konverter an, welcher das Ansehen von XML Dateien in der Weboberfläche erlaubt. Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/scripts/tools/xml2html.pl
```

---

*Frontend → Agent → ModuleRegistration*

---

## **108.1 *Frontend::Module###AdminAppointmentImport***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Import appointments screen.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Import Appointments
```

## **108.2 *Frontend::Module###AgentAppointmentAgendaOverview***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Overview of all appointments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Calendar  
Title: Agenda Overview
```

### 108.3 *Frontend::Module###AgentAppointmentCalendarOverview*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Appointment Calendar overview page.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Calendar
Title: Overview
```

### 108.4 *Frontend::Module###AgentAppointmentEdit*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Appointment edit screen.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Edit appointment
```

### 108.5 *Frontend::Module###AgentAppointmentList*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Appointment list.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Appointment list
```

### 108.6 *Frontend::Module###AgentAppointmentPluginSearch*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Plugin search module for autocomplete.
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: ''
Title: Plugin search
```

## 108.7 *Frontend::Module###AgentChat*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent chat screen.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Chat
Title: Chat
```

## 108.8 *Frontend::Module###AgentChatAppend*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Append Chat to Ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Append Chat to Ticket
```

## 108.9 *Frontend::Module###AgentChatAvailability*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Chat availability.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Chat Availability
```

## 108.10 *Frontend::Module###AgentChatDownload*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Chat download.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Chat Download
```

## 108.11 *Frontend::Module###AgentChatPopup*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Chat popup.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Chat Popup
```

## 108.12 *Frontend::Module###AgentChatPreview*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Chat preview.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Chat Preview
```

## 108.13 *Frontend::Module###AgentContactWithDataSearch*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent contact with data search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Agent Contact With Data Search
```

## 108.14 *Frontend::Module###AgentCustomerInformationCenter*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Customer Information Center.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: ''
```

## 108.15 *Frontend::Module###AgentCustomerInformationCenterSearch*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Customer Information Center Search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: ''
```

## 108.16 *Frontend::Module###AgentCustomerSearch*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent Customer Search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Agent Customer Search
```

## 108.17 *Frontend::Module###AgentCustomerSearchSMS*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent Customer Search SMS.
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: Ticket
Title: Agent Customer Search SMS
```

## 108.18 *Frontend::Module###AgentCustomerUserAddressBook*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Search customer user.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Search Customer User
```

## 108.19 *Frontend::Module###AgentCustomerUserInformationCenter*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Customer User Information Center.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Customer Users
Title: ''
```

## 108.20 *Frontend::Module###AgentCustomerUserInformationCenterSearch*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Customer User Information Center Search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: ''
```

## 108.21 *Frontend::Module###AgentDashboard*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:



```

---
Description: Agent dashboard.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Dashboard
Title: Agent Dashboard

```

## 108.22 *Frontend::Module###AgentDocumentSearch*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Document Search
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Document Search
Title: ''

```

## 108.23 *Frontend::Module###AgentFAQAdd*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: FAQ Area.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ

```

## 108.24 *Frontend::Module###AgentFAQCategory*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: FAQ Area.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ

```

## 108.25 *Frontend::Module###AgentFAQDelete*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: FAQ Delete.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: Delete
```

## 108.26 *Frontend::Module###AgentFAQEdit*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: FAQ Edit.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: Edit
```

## 108.27 *Frontend::Module###AgentFAQExplorer*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: FAQ Area.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```

## 108.28 *Frontend::Module###AgentFAQHistory*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: FAQ History.
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: FAQ  
Title: History
```

## 108.29 *Frontend::Module###AgentFAQJournal*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

## 108.30 *Frontend::Module###AgentFAQLanguage*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

## 108.31 *Frontend::Module###AgentFAQPrint*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: FAQ Print.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: Print
```

## 108.32 *Frontend::Module###AgentFAQRelatedArticles*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent FAQ Related Articles.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Agent FAQ Related Articles
```

### **108.33 *Frontend::Module###AgentFAQRichText***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: FAQ AJAX Responder for Richtext.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: FAQ AJAX Responder
```

### **108.34 *Frontend::Module###AgentFAQSearch***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: FAQ Area.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```

### **108.35 *Frontend::Module###AgentFAQSearchSmall***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Search FAQ Small.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```

## 108.36 *Frontend::Module###AgentFAQZoom*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: FAQ Area.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ

```

## 108.37 *Frontend::Module###AgentInfo*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Generic Info module.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Info

```

## 108.38 *Frontend::Module###AgentLinkObject*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Link Object.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Link Object

```

## 108.39 *Frontend::Module###AgentNotificationView*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Notification web view.
Group: []
GroupRo: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: Notification web view
Title: Notification Web View
```

## 108.40 *Frontend::Module###AgentPreferences*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent Preferences.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Preferences
Title: ''
```

## 108.41 *Frontend::Module###AgentSplitSelection*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket split dialog.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: ''
```

## 108.42 *Frontend::Module###AgentStatistics*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent Statistics.
Group:
- stats
GroupRo:
- stats
NavBarName: Reports
Title: Statistics
```

### 108.43 *Frontend::Module###AgentStatisticsReports*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Statistics reports.  
Group:  
- stats  
GroupRo:  
- stats  
NavBarName: Statistics Reports  
Title: Statistics Reports
```

### 108.44 *Frontend::Module###AgentSystemContract*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Agent  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: System Contract
```

### 108.45 *Frontend::Module###AgentTicketArticleContent*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: To view HTML attachments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ''
```

### 108.46 *Frontend::Module###AgentTicketAttachment*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: To download attachments.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: ''
```

## 108.47 *Frontend::Module###AgentTicketAttachmentView*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket attachments.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Attachments
```

## 108.48 *Frontend::Module###AgentTicketBounce*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Compose Bounce Email.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Bounce
```

## 108.49 *Frontend::Module###AgentTicketBulk*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket bulk module.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Bulk Action
```



## 108.50 *Frontend::Module###AgentTicketClose*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Ticket Close.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Close

```

## 108.51 *Frontend::Module###AgentTicketCompose*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Ticket Compose email Answer.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Compose

```

## 108.52 *Frontend::Module###AgentTicketCustomer*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Ticket Customer.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Customer

```

## 108.53 *Frontend::Module###AgentTicketEmail*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Create new email ticket.
Group: []
GroupRo: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: Ticket
Title: New email ticket
```

## 108.54 *Frontend::Module###AgentTicketEmailOutbound*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Outbound Email.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Email Outbound
```

## 108.55 *Frontend::Module###AgentTicketEmailResend*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Resend Ticket Email.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Email Resend
```

## 108.56 *Frontend::Module###AgentTicketEscalationView*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Overview of all escalated tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Escalation view
```

## 108.57 *Frontend::Module###AgentTicketForward*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Ticket Forward Email.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Forward
```

## 108.58 *Frontend::Module###AgentTicketFreeText*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Ticket FreeText.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Free Fields
```

## 108.59 *Frontend::Module###AgentTicketHistory*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Ticket History.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: History
```

## 108.60 *Frontend::Module###AgentTicketLock*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Ticket Lock.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Lock
```

## 108.61 *Frontend::Module###AgentTicketLockedView*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Locked Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Locked Tickets
```

## 108.62 *Frontend::Module###AgentTicketMerge*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Merge.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Merge
```

## 108.63 *Frontend::Module###AgentTicketMove*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Move.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Move
```

## 108.64 *Frontend::Module###AgentTicketNote*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Note.
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: Ticket
Title: Note
```

## 108.65 *Frontend::Module###AgentTicketOwner*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Owner.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Owner
```

## 108.66 *Frontend::Module###AgentTicketPending*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Pending.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Pending
```

## 108.67 *Frontend::Module###AgentTicketPhone*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Create new phone ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: New phone ticket
```

## 108.68 *Frontend::Module###AgentTicketPhoneInbound*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Incoming Phone Call.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Phone-Ticket
```

## 108.69 *Frontend::Module###AgentTicketPhoneOutbound*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Phone Call.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Phone-Ticket
```

## 108.70 *Frontend::Module###AgentTicketPlain*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Ticket plain view of an email.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Plain
```

## 108.71 *Frontend::Module###AgentTicketPrint*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Ticket Print.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Print
```

## 108.72 *Frontend::Module###AgentTicketPriority*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Priority.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Priority
```

## 108.73 *Frontend::Module###AgentTicketProcess*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Create new process ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: New process ticket
```

## 108.74 *Frontend::Module###AgentTicketQueue*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Overview of all open Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: QueueView
```

## 108.75 *Frontend::Module###AgentTicketResponsible*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Responsible.
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: Ticket
Title: Responsible
```

## 108.76 *Frontend::Module###AgentTicketResponsibleView*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Responsible Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Responsible Tickets
```

## 108.77 *Frontend::Module###AgentTicketSMS*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Create new SMS ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: New SMS ticket
```

## 108.78 *Frontend::Module###AgentTicketSMSOutbound*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Ticket Outbound SMS.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: SMS Outbound
```

## 108.79 *Frontend::Module###AgentTicketSearch*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:



```
---  
Description: Search Ticket.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Search
```

## 108.80 *Frontend::Module###AgentTicketService*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Overview of all open Tickets.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ServiceView
```

## 108.81 *Frontend::Module###AgentTicketStatusView*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Overview of all open tickets.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Status view
```

## 108.82 *Frontend::Module###AgentTicketWatchView*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Watched Tickets.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Watched Tickets
```

## 108.83 *Frontend::Module###AgentTicketWatcher*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: A TicketWatcher Module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket-Watcher  
Title: Ticket Watcher
```

## 108.84 *Frontend::Module###AgentTicketZoom*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Ticket Zoom.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Zoom
```

## 108.85 *Frontend::Module###AgentUserSearch*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Agent User Search.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Agent User Search
```

## 108.86 *Frontend::Module###AgentVideoChat*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Video and audio call screen.  
Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []  
NavBarName: ''
```

## 108.87 *Frontend::Module###AgentZoom*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Compat module for AgentZoom to AgentTicketZoom.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ''
```

## 108.88 *Frontend::Module###AjaxAttachment*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: AJAX attachment.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: AJAX Attachment
```

## 108.89 *Frontend::Module###Logout*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Logout  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: ''
```

## 108.90 *Frontend::Module###PictureUpload*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Description: Picture upload module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Picture Upload
```

### 108.91 *Frontend::NavBarModule###000-CustomerChat*

Agenten-Frontend-Modulregistrierung (Chat-Link entfernen wenn das Chat-Feature nicht aktiv ist oder der Agent in keiner Chatgruppe berechtigt ist).

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentChat
```

### 108.92 *Frontend::NavBarModule###1-TicketProcesses*

Frontend-Modulregistrierung (verberge Ticket-Prozesse, falls kein Prozess verfügbar ist).

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentTicketProcess
```

### 108.93 *Frontend::NavBarModule###2-AdminFavourites*

Frontend-Modulregistrierung (persönliche Favoriten als Untermenü des Punktes „Admin“ anzeigen).

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AdminFavourites
```

### 108.94 *Frontend::NavBarModule###5-TicketSMS*

Frontend-Modulregistrierung (verberge SMS-Ticket-Bildschirm, wenn Cloud-Services nicht aktiviert sind).

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentTicketSMS
```

## 108.95 *Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany*

Frontend-Modulregistrierung (Firmen-Link entfernen wenn das Firmen-Feature nicht aktiv ist).

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::CustomerCompany
```

## 108.96 *Frontend::NavBarModule###7-AgentTicketService*

Frontend-Modulregistrierung (AgentTicketService-Link entfernen wenn das Service-Feature nicht aktiv ist).

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentTicketService
```



---

*Frontend → Agent → ModuleRegistration → Loader*

---

## **109.1 *Loader::Module::AgentAppointmentAgendaOverview###002-Calendar***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css  
- Core.AppointmentCalendar.css  
- Core.AppointmentCalendar.Agenda.css  
JavaScript:  
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js  
- Core.Agent.AppointmentCalendar.js
```

## **109.2 *Loader::Module::AgentAppointmentCalendarOverview###002-Calendar***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css  
- thirdparty/fullcalendar-scheduler-1.6.2/scheduler.min.css  
- Core.AppointmentCalendar.css
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
JavaScript:
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js
- thirdparty/fullcalendar-scheduler-1.6.2/scheduler.min.js
- Core.Agent.AppointmentCalendar.js
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
```

### 109.3 *Loader::Module::AgentChat###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css
- Core.Agent.Chat.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js
- Core.Agent.Chat.js
```

### 109.4 *Loader::Module::AgentChatAppend###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Chat.Append.css
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.Chat.Append.js
```

### 109.5 *Loader::Module::AgentChatPopup###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Chat.css
JavaScript:
- Core.Agent.Chat.js
```



## 109.6 *Loader::Module::AgentChatPreview###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Chat.js
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
```

## 109.7 *Loader::Module::AgentCustomerInformationCenter###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.Dashboard.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.SwitchToCustomerAction.js
- Core.Agent.CustomerInformationCenter.js
```

## 109.8 *Loader::Module::AgentCustomerUserAddressBook###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.CustomerUserAddressBook.css
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerUserAddressBook.js
```

## 109.9 *Loader::Module::AgentCustomerUserInformationCenter###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.Dashboard.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.CustomerUserInformationCenter.js
```

## 109.10 *Loader::Module::AgentDashboard###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Dashboard.css
- Core.AllocationList.css
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css
JavaScript:
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js
- thirdparty/canvg-1.4/rgbcolor.js
- thirdparty/canvg-1.4/StackBlur.js
- thirdparty/canvg-1.4/canvg.js
- thirdparty/StringView-8/stringview.js
- Core.UI.AdvancedChart.js
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Dashboard.js
- Core.Agent.Statistics.ParamsWidget.js
```

## 109.11 *Loader::Module::AgentFAQAdd###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.FAQ.Detail.css
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.js
```

## 109.12 *Loader::Module::AgentFAQCategory###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

## 109.13 *Loader::Module::AgentFAQEdit###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

## 109.14 *Loader::Module::AgentFAQExplorer###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

## 109.15 *Loader::Module::AgentFAQJournal###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 109.16 *Loader::Module::AgentFAQLanguage###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

### **109.17 *Loader::Module::AgentFAQSearch###002-FAQ***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

### **109.18 *Loader::Module::AgentFAQZoom###002-FAQ***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js  
- Core.Agent.FAQ.TicketCompose.js  
- Core.Agent.FAQ.FAQZoom.js  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.UI.Table.Sort.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.LinkObject.js
```

### **109.19 *Loader::Module::AgentLinkObject###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.LinkObject.SearchForm.js
```

### **109.20 *Loader::Module::AgentNotificationView###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.AllocationList.css
- Core.Agent.NotificationView.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.NotificationView.js

```

## 109.21 *Loader::Module::AgentPreferences###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Preferences.css
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Preferences.js
- Core.Agent.SharedSecretGenerator.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.SystemConfiguration.Date.js

```

## 109.22 *Loader::Module::AgentStatistics###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css
- Core.Agent.Statistics.css
JavaScript:
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js
- thirdparty/canvg-1.4/rgbcolor.js
- thirdparty/canvg-1.4/StackBlur.js
- thirdparty/canvg-1.4/canvg.js
- thirdparty/StringView-8/stringview.js
- Core.Agent.Statistics.js

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- Core.UI.AdvancedChart.js
- Core.Agent.Statistics.ParamsWidget.js

### 109.23 *Loader::Module::AgentStatisticsReports###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css
- Core.Agent.StatisticsReports.css
JavaScript:
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js
- Core.UI.AdvancedChart.js
- Core.Agent.StatisticsReports.js
```

### 109.24 *Loader::Module::AgentSystemContract###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.SystemContract.css
```

### 109.25 *Loader::Module::AgentTicketAttachmentView###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.AttachmentView.css
JavaScript:
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js
- Core.UI.Table.Sort.js
- Core.Agent.TicketAttachmentView.js
```

## 109.26 *Loader::Module::AgentTicketBounce###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketBounce.js
```

## 109.27 *Loader::Module::AgentTicketBulk###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketBulk.js
```

## 109.28 *Loader::Module::AgentTicketClose###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketActionCommon.js  
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

## 109.29 *Loader::Module::AgentTicketCompose###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.CustomerSearch.js  
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketCompose.js  
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

### 109.30 *Loader::Module::AgentTicketCustomer###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

### 109.31 *Loader::Module::AgentTicketEmail###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.RelatedArticles.js
```

### 109.32 *Loader::Module::AgentTicketEmail###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketEmail.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

### 109.33 *Loader::Module::AgentTicketEmailOutbound###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Core.Agent.TicketEmailOutbound.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

### 109.34 *Loader::Module::AgentTicketEmailResend###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketEmailResend.js
```

### 109.35 *Loader::Module::AgentTicketEscalationView###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

### 109.36 *Loader::Module::AgentTicketForward###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketForward.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

### 109.37 *Loader::Module::AgentTicketFreeText###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

### 109.38 *Loader::Module::AgentTicketHistory###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.TicketHistory.css
JavaScript:
- Core.Agent.TicketHistory.js
```

### 109.39 *Loader::Module::AgentTicketLockedView###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AgentTicketQueue.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

### 109.40 *Loader::Module::AgentTicketMerge###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketMerge.js
```

## 109.41 *Loader::Module::AgentTicketMove###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketMove.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

## 109.42 *Loader::Module::AgentTicketNote###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

## 109.43 *Loader::Module::AgentTicketOwner###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

## 109.44 *Loader::Module::AgentTicketPending###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

## 109.45 *Loader::Module::AgentTicketPhone###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.RelatedArticles.js
```

## 109.46 *Loader::Module::AgentTicketPhone###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhone.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

## 109.47 *Loader::Module::AgentTicketPhoneInbound###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhoneCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

## 109.48 *Loader::Module::AgentTicketPhoneOutbound###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhoneCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

## 109.49 *Loader::Module::AgentTicketPriority###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js

```

## 109.50 *Loader::Module::AgentTicketProcess###002-FAQ*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.RelatedArticles.js

```

## 109.51 *Loader::Module::AgentTicketProcess###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.TicketProcess.css
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketProcess.js
- Core.TicketProcess.js

```

## 109.52 *Loader::Module::AgentTicketQueue###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.AgentTicketQueue.css

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

### **109.53 *Loader::Module::AgentTicketResponsible###002-Ticket***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

### **109.54 *Loader::Module::AgentTicketResponsibleView###002-Ticket***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

### **109.55 *Loader::Module::AgentTicketSMS###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- thirdparty/libphonenumber-js/libphonenumber-js.min.js
- Core.Agent.CustomerSearchSMS.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketSMS.js
```

## 109.56 *Loader::Module::AgentTicketSMSOutbound###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- thirdparty/libphonenumber-js/libphonenumber-js.min.js
- Core.Agent.CustomerSearchSMS.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketSMS.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

## 109.57 *Loader::Module::AgentTicketSearch###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

## 109.58 *Loader::Module::AgentTicketService###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AgentTicketService.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

## 109.59 *Loader::Module::AgentTicketStatusView###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

## 109.60 *Loader::Module::AgentTicketWatchView###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AgentTicketQueue.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

## 109.61 *Loader::Module::AgentTicketZoom###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.TicketProcess.css
- Core.Agent.TicketMenuModuleCluster.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
- Core.Agent.TicketZoom.js
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.UI.Table.Sort.js
- Core.Agent.LinkObject.js
- Core.Agent.ProcessInformation.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
- Core.Agent.TicketZoom.TimelineView.js
```



## 109.62 *Loader::Module::AgentTicketZoom###010-TicketSMS*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketSMS.js
```

## 109.63 *Loader::Module::AgentVideoChat###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Chat.VideoChat.css
```



---

*Frontend → Agent → ModuleRegistration → MainMenu*

---

## **110.1 *Frontend::Navigation###AgentAppointmentAgendaOverview###002-Calendar***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Overview of all appointments.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentAgendaOverview
  LinkOption: ''
  Name: Agenda Overview
  NavBar: Calendar
  Prio: '6500'
  Type: ''
```

## **110.2 *Frontend::Navigation###AgentAppointmentCalendarOverview###002-Calendar***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Appointment Calendar overview page.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
  LinkOption: ''
  Name: Calendar
  NavBar: Calendar
  Prio: '75'
  Type: Menu
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Appointment Calendar overview page.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
  LinkOption: ''
  Name: Calendar Overview
  NavBar: Calendar
  Prio: '6000'
  Type: ''
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Resource Overview (OTRSCalendarResourcePlanning)
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
  LinkOption: class="PackageRequired" data-package-name=
  →"OTRSCalendarResourcePlanning"
  Name: Resource Overview
  NavBar: Calendar
  Prio: '7000'
  Type: ''
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Create new appointment.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview;Subaction=AppointmentCreate
  LinkOption: ''
  Name: New Appointment
  NavBar: Calendar
  Prio: '8000'
  Type: ''

```

### 110.3 *Frontend::Navigation###AgentAppointmentList###002-Calendar*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 110.4 *Frontend::Navigation###AgentChat###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: ''
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentChat
  LinkOption: ''
  Name: Chat
  NavBar: Chat
  Prio: '500'
  Type: Menu
```

## 110.5 *Frontend::Navigation###AgentCustomerInformationCenter###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: c
  Block: ItemArea
  Description: Customer Information Center search.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentCustomerInformationCenter
  LinkOption: onclick="window.setTimeout(function(){Core.Agent.
↪CustomerInformationCenterSearch.OpenSearchDialog();},
  0); return false;"
  Name: Customer Information Center
  NavBar: Customers
  Prio: '50'
  Type: ''
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Customer Information Center search.
  Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

GroupRo: []
Link: Action=AgentCustomerInformationCenter
LinkOption: ''
Name: Customers
NavBar: Customers
Prio: '60'
Type: Menu

```

## 110.6 *Frontend::Navigation###AgentCustomerInformationCenterSearch###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 110.7 *Frontend::Navigation###AgentCustomerUserInformationCenter###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: y
  Block: ItemArea
  Description: Customer User Information Center search.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentCustomerUserInformationCenter
  LinkOption: onclick="window.setTimeout(function(){Core.Agent.
→CustomerUserInformationCenterSearch.OpenSearchDialog();},
    0); return false;"
  Name: Customer User Information Center
  NavBar: Customers
  Prio: '55'
  Type: ''

```

## 110.8 *Frontend::Navigation###AgentDashboard###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: d
  Block: ItemArea
  Description: Dashboard overview.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentDashboard
  LinkOption: ''
  Name: Dashboard
  NavBar: Dashboard
  Prio: '50'
  Type: Menu

```

## 110.9 *Frontend::Navigation###AgentFAQAdd###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: b
  Block: ''
  Description: New FAQ Article.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQAdd
  LinkOption: ''
  Name: New
  NavBar: FAQ
  Prio: '920'
  Type: ''

```

## 110.10 *Frontend::Navigation###AgentFAQCategory###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: g
  Block: ''
  Description: Category Management.
  Group:
  - admin
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQCategory
  LinkOption: ''
  Name: Category Management
  NavBar: FAQ

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Prio: '950'  
Type: ''
```

## 110.11 *Frontend::Navigation###AgentFAQExplorer###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
- AccessKey: f  
  Block: ItemArea  
  Description: FAQ Area  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentFAQExplorer  
  LinkOption: ''  
  Name: FAQ  
  NavBar: FAQ  
  Prio: '350'  
  Type: Menu  
- AccessKey: x  
  Block: ''  
  Description: FAQ Explorer  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentFAQExplorer  
  LinkOption: ''  
  Name: Explorer  
  NavBar: FAQ  
  Prio: '910'  
  Type: ''
```

## 110.12 *Frontend::Navigation###AgentFAQJournal###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
- AccessKey: j  
  Block: ''  
  Description: FAQ Journal  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentFAQJournal  
  LinkOption: ''  
  Name: Journal  
  NavBar: FAQ
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Prio: '930'
Type: ''
```

## 110.13 *Frontend::Navigation###AgentFAQLanguage###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: 1
  Block: ''
  Description: Language Management.
  Group:
  - admin
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQLanguage
  LinkOption: ''
  Name: Language Management
  NavBar: FAQ
  Prio: '940'
  Type: ''
```

## 110.14 *Frontend::Navigation###AgentFAQSearch###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: z
  Block: ''
  Description: Search FAQ.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQSearch
  LinkOption: onclick="Core.Agent.Search.OpenSearchDialog('AgentFAQSearch');
↪if (event.stopPropagation)
  { event.stopPropagation(); } else { window.event.cancelBubble = true; }
↪return
  false;"
  Name: Search
  NavBar: FAQ
  Prio: '960'
  Type: ''
```

## 110.15 *Frontend::Navigation###AgentFAQSearchSmall###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 110.16 *Frontend::Navigation###AgentLinkObject###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 110.17 *Frontend::Navigation###AgentNotificationView###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
- AccessKey: ''  
  Block: ''  
  Description: View notifications  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentNotificationView  
  LinkOption: ''  
  Name: Notification web view  
  NavBar: ''  
  Prio: '910'  
  Type: ''
```

## 110.18 *Frontend::Navigation###AgentPreferences###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 110.19 *Frontend::Navigation###AgentStatistics###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Statistics overview.
  Group:
  - stats
  GroupRo:
  - stats
  Link: Action=AgentStatistics;Subaction=Overview
  LinkOption: ''
  Name: Reports
  NavBar: Reports
  Prio: '8500'
  Type: Menu
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: Statistics overview.
  Group:
  - stats
  GroupRo:
  - stats
  Link: Action=AgentStatistics;Subaction=Overview
  LinkOption: ''
  Name: Statistics
  NavBar: Reports
  Prio: '200'
  Type: ''
```

## 110.20 *Frontend::Navigation###AgentStatisticsReports###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: ''
  Group:
  - stats
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo:
- stats
Link: Action=AgentStatisticsReports;Subaction=Overview
LinkOption: ''
Name: Reports
NavBar: Reports
Prio: '100'
Type: ''
```

## 110.21 *Frontend::Navigation###AgentTicketEmail###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: m
  Block: ''
  Description: Create new email ticket and send this out (outbound).
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketEmail
  LinkOption: ''
  Name: New email ticket
  NavBar: Ticket
  Prio: '210'
  Type: ''
```

## 110.22 *Frontend::Navigation###AgentTicketEscalationView###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: e
  Block: ''
  Description: Overview Escalated Tickets.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketEscalationView
  LinkOption: ''
  Name: Escalation view
  NavBar: Ticket
  Prio: '120'
  Type: ''
```

## 110.23 *Frontend::Navigation###AgentTicketLockedView###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 110.24 *Frontend::Navigation###AgentTicketPhone###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: n
  Block: ''
  Description: Create new phone ticket (inbound).
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketPhone
  LinkOption: ''
  Name: New phone ticket
  NavBar: Ticket
  Prio: '200'
  Type: ''
```

## 110.25 *Frontend::Navigation###AgentTicketProcess###002-ProcessManagement*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: p
  Block: ''
  Description: Create New process ticket.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketProcess
  LinkOption: ''
  Name: New process ticket
  NavBar: Ticket
  Prio: '220'
  Type: ''
```

## 110.26 *Frontend::Navigation###AgentTicketQueue###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: o
  Block: ''
  Description: Overview of all Tickets per assigned Queue.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketQueue
  LinkOption: ''
  Name: Queue view
  NavBar: Ticket
  Prio: '100'
  Type: ''
- AccessKey: t
  Block: ItemArea
  Description: Overview of all Tickets per assigned Queue.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketQueue
  LinkOption: ''
  Name: Tickets
  NavBar: Ticket
  Prio: '200'
  Type: Menu
```

## 110.27 *Frontend::Navigation###AgentTicketResponsibleView###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 110.28 *Frontend::Navigation###AgentTicketSMS###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Description: Create new SMS ticket and send it out (outbound) .
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentTicketSMS
LinkOption: ''
Name: New SMS ticket
NavBar: Ticket
Prio: '230'
Type: ''

```

## 110.29 Frontend::Navigation###AgentTicketSearch###002-Ticket

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: s
  Block: ''
  Description: Search Tickets.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketSearch
  LinkOption: onclick="window.setTimeout(function(){Core.Agent.Search.
↪OpenSearchDialog('AgentTicketSearch');},
    0); return false;"
  Name: Search
  NavBar: Ticket
  Prio: '300'
  Type: ''

```

## 110.30 Frontend::Navigation###AgentTicketService###002-Ticket

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: i
  Block: ''
  Description: Overview of all open Tickets.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentTicketService
  LinkOption: ''
  Name: Service view
  NavBar: Ticket
  Prio: '105'
  Type: ''

```

## 110.31 *Frontend::Navigation###AgentTicketStatusView###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
- AccessKey: v  
  Block: ''  
  Description: Overview of all open Tickets.  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentTicketStatusView  
  LinkOption: ''  
  Name: Status view  
  NavBar: Ticket  
  Prio: '110'  
  Type: ''
```

## 110.32 *Frontend::Navigation###AgentTicketWatchView###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```



---

*Frontend → Agent → TicketOverview*

---

## 111.1 *Ticket::Frontend::Overview###Medium*

Ermöglicht eine Ticket-Übersicht mit einigen Ticketinformationen (Customer => 1 - zeigt auch die Kundeninformation).

Standardwert:

```
---
CustomerInfo: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Medium
ModulePriority: '200'
Name: Medium
NameShort: M
OverviewMenuModules: '1'
TicketActionsPerTicket: '1'
```

## 111.2 *Ticket::Frontend::Overview###Preview*

Ermöglicht eine Ticket-Übersicht mit einigen Ticketinformationen (Customer => 1 - zeigt auch die Kundeninformation, CustomerInfoMaxSize steuert die maximale Anzahl an Zeichen der Kundeninformation).

Standardwert:

```
---
CustomerInfo: '0'
CustomerInfoMaxSize: '18'
DefaultPreViewLines: '25'
DefaultViewNewLine: '90'
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Preview
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
ModulePriority: '300'  
Name: Large  
NameShort: L  
OverviewMenuModules: '1'  
StripEmptyLines: '0'  
TicketActionsPerTicket: '1'
```

### 111.3 ***Ticket::Frontend::Overview###Small***

Ermöglicht die Benutzung der kleinenTicketübersicht (CustomerInfo => 1 - zeigt auch die Kundeninformation ).

Standardwert:

```
---  
CustomerInfo: '1'  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Small  
ModulePriority: '100'  
Name: Small  
NameShort: S
```

### 111.4 ***Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleLimit***

Legt die Anzahl von Artikeln fest, die im Vorschau-Modus von Ticketübersichten sichtbar sein soll.  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
5
```

### 111.5 ***Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleSenderTypes***

Gibt an, welche Artikel-Sendertypen in der Vorschau eines Tickets angezeigt werden sollen.  
Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
agent: '1'  
customer: '1'  
system: '1'
```

## 111.6 *Ticket::Frontend::Overview::PreviewVisibleForCustomerExpanded*

Gibt an, ob der erste für den Kunden sichtbare Artikel beim Öffnen der Übersichtsansicht aufgeklappt dargestellt werden soll. Wenn nichts angegeben ist, wird der neueste Artikel aufgeklappt dargestellt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
0
```

## 111.7 *Ticket::Frontend::OverviewMedium###DynamicField*

Angezeigte Dynamische Felder in der Medium-Ansicht von Ticket-Listen im Agentenbereich.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 111.8 *Ticket::Frontend::OverviewPreview###DynamicField*

Angezeigte Dynamische Felder in der Großansicht von Ticket-Listen im Agentenbereich.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 111.9 *Ticket::Frontend::OverviewSmall###DynamicField*

Angezeigte dynamische Felder in der Kleinansicht von Ticket-Listen im Agentenbereich.

Standardwert:

```
--- {}
```



---

*Frontend → Agent → TicketOverview → MenuModule*

---

## 112.1 *Ticket::Frontend::OverviewMenuModule###001-Sort*

Diese Einstellung zeigt die Sortier-Attribute aller Übersichtsansichten, nicht nur in der Queue-Ansicht.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverviewMenu::Sort
```

## 112.2 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###100-Lock*

Zeigt einen Link zum Sperren/Entsperren eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an.

Standardwert:

```
---  
Action: AgentTicketLock  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Lock  
Name: Lock  
PopupType: ''  
Target: ''
```

## 112.3 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###200-Zoom*

Zeigt einen Link zum Betrachten (Zoomen) von Tickets in den Ticketübersichten des Agentenbereichs an.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketZoom
Description: Look into a ticket!
Link: Action=AgentTicketZoom;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Zoom
PopupType: ''
Target: ''
```

## 112.4 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###210-History*

Zeigt einen Link zum Anzeigen der Historie von Tickets in den Ticketübersichten im Agentenbereich an.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketHistory
Description: Show the ticket history
Link: Action=AgentTicketHistory;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: History
PopupType: TicketHistory
Target: ''
```

## 112.5 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###300-Priority*

Zeigt einen Link zum Verändern der Priorität von Tickets in den Ticketübersichten des Agentenbereichs an.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketPriority
Description: Change the priority for this ticket
Link: Action=AgentTicketPriority;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Priority
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 112.6 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###420-Note*

Zeigt einen Link zum Hinzufügen von Notizen zu Tickets in den Ticketübersichten des Agentenbereichs an.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketNote
Description: Add a note to this ticket
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Link: Action=AgentTicketNote;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Note
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 112.7 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###440-Close*

Zeigt einen Link zum Schließen von Tickets in den Ticketübersichten des Agentenbereichs an.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketClose
Description: Close this ticket
Link: Action=AgentTicketClose;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Close
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 112.8 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###445-Move*

Zeigt einen Link zum Verschieben von Tickets in den Ticketübersichten des Agentenbereichs an.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketMove
Description: Change queue!
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Move
Name: Move

```

## 112.9 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###450-Delete*

Zeigt einen Link zum Löschen von Tickets in den Ticketübersichten des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle für diesen Link kann über den Schlüssel „Group“ und dazugehörigen Inhalt wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert erreicht werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketMove
Description: Delete this ticket
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Name: Delete
PopupType: ''
Target: ''
```

## 112.10 *Ticket::Frontend::PreMenuModule###460-Junk*

Zeigt in allen Ticket-Übersichten im Agentenbereich einen Link an, um Tickets als Junk zu kennzeichnen. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf den Link kann durch Befüllen des Schlüssels „Group“ und Befüllen des Contents (z. B. mit „rw:group1;move\_into:group2“) erreicht werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketMove
Description: Mark as Spam!
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Junk
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Spam
PopupType: ''
Target: ''
```

## 112.11 *TicketOverviewMenuSort###SortAttributes*

Definiert aus welchen Ticket-Attributen der Agent die Ergebnissortierung wählen kann.

Standardwert:

```
---
Age: '1'
Title: '1'
```



---

*Frontend → Agent → ToolBar*

---

## 113.1 *Frontend::ToolBarModule###110-Ticket::AgentTicketQueue*

Symbol in der Toolbar, um schnell zur entsprechenden Funktion zu gelangen. Die Gruppenspezifische Sichtbarkeit dieses Links kann durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
AccessKey: q  
Action: AgentTicketQueue  
CssClass: QueueView  
Icon: fa fa-folder  
Link: Action=AgentTicketQueue  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link  
Name: Queue view  
Priority: '1010010'
```

## 113.2 *Frontend::ToolBarModule###12-ChatRequests*

Benachrichtigungsmodul im Agenten-Interface, das auf offene Chat-Anfragen hinweist.

Standardwert:

```
---  
AccessKey: ''  
CssClass: ChatRequests  
Icon: fa fa-comments-o
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::ChatRequests
Priority: '1030040'
```

### 113.3 *Frontend::ToolBarModule###12-NotificationWebView::AgentNotificationView*

Werkzeugleisten Objekt für die Web-Oberfläche für Benachrichtigungen.

Standardwert:

```
---
AccessKey: u
Action: AgentNotificationView
CssClass: NotificationView
Icon: fa fa-flag-o
Link: Action=AgentNotificationView
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::NotificationView
Name: 'Notifications Unseen:'
Priority: '1040010'
```

### 113.4 *Frontend::ToolBarModule###120-Ticket::AgentTicketStatus*

Symbol in der Toolbar, um schnell zur entsprechenden Funktion zu gelangen. Die Gruppenspezifische Sichtbarkeit dieses Links kann durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketStatusView
CssClass: StatusView
Icon: fa fa-list-ol
Link: Action=AgentTicketStatusView
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Status view
Priority: '1010020'
```

### 113.5 *Frontend::ToolBarModule###13-ChatAvailability*

Verfügbarkeit im Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
AccessKey: ''
CssClass: ChatAvailability
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Icon: fa fa-circle-o
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::ChatAvailability
Priority: '1030042'
```

### 113.6 *Frontend::ToolBarModule###130-Ticket::AgentTicketEscalation*

Symbol in der Toolbar, um schnell zur entsprechenden Funktion zu gelangen. Die Gruppenspezifische Sichtbarkeit dieses Links kann durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
AccessKey: w
Action: AgentTicketEscalationView
CssClass: EscalationView
Icon: fa fa-exclamation
Link: Action=AgentTicketEscalationView
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Escalation view
Priority: '1010030'
```

### 113.7 *Frontend::ToolBarModule###140-Ticket::AgentTicketPhone*

Symbol in der Toolbar, um schnell zur entsprechenden Funktion zu gelangen. Die Gruppenspezifische Sichtbarkeit dieses Links kann durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketPhone
CssClass: PhoneTicket
Icon: fa fa-phone
Link: Action=AgentTicketPhone
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New phone ticket
Priority: '1020010'
```

### 113.8 *Frontend::ToolBarModule###150-Ticket::AgentTicketEmail*

Symbol in der Toolbar, um schnell zur entsprechenden Funktion zu gelangen. Die Gruppenspezifische Sichtbarkeit dieses Links kann durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketEmail
CssClass: EmailTicket
Icon: fa fa-envelope
Link: Action=AgentTicketEmail
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New email ticket
Priority: '1020020'
```

### 113.9 *Frontend::ToolBarModule###160-Ticket::AgentTicketProcess*

Symbol in der Toolbar, um schnell zur entsprechenden Funktion zu gelangen. Die Gruppenspezifische Sichtbarkeit dieses Links kann durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketProcess
CssClass: ProcessTicket
Icon: fa fa-sitemap
Link: Action=AgentTicketProcess
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New process ticket
Priority: '1020030'
```

### 113.10 *Frontend::ToolBarModule###170-Ticket::TicketResponsible*

Agenten-Schnittstellen Benachrichtigungs-Modul zum Anzeigen der Anzahl der Tickets, für die der Agent verantwortlich ist. Zusätzliche Zugriffssteuerung zum Zeigen oder Verstecken dieses Links können durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Standardwert:

```
---
AccessKey: r
AccessKeyNew: ''
AccessKeyReached: ''
CssClass: Responsible
CssClassNew: Responsible New
CssClassReached: Responsible Reached
Icon: fa fa-user
IconNew: fa fa-user
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
IconReached: fa fa-user
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketResponsible
Priority: '1030010'
```

### 113.11 *Frontend::ToolBarModule###180-Ticket::TicketWatcher*

Agenten-Schnittstellen Benachrichtigungs-Modul zum Anzeigen der Anzahl der beobachteten Tickets. Zusätzliche Zugriffssteuerung zum Zeigen oder Verstecken dieses Links können durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Standardwert:

```
---
AccessKey: ''
AccessKeyNew: ''
AccessKeyReached: ''
CssClass: Watcher
CssClassNew: Watcher New
CssClassReached: Watcher Reached
Icon: fa fa-eye
IconNew: fa fa-eye
IconReached: fa fa-eye
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketWatcher
Priority: '1030020'
```

### 113.12 *Frontend::ToolBarModule###190-Ticket::TicketLocked*

Agenten-Schnittstellen Benachrichtigungs-Modul zum Anzeigen der Anzahl der gesperrten Tickets. Zusätzliche Zugriffssteuerung zum Zeigen oder Verstecken dieses Links können durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Standardwert:

```
---
AccessKey: k
AccessKeyNew: ''
AccessKeyReached: ''
CssClass: Locked
CssClassNew: Locked New
CssClassReached: Locked Reached
Icon: fa fa-lock
IconNew: fa fa-lock
IconReached: fa fa-lock
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketLocked
Priority: '1030030'
```

### 113.13 *Frontend::ToolBarModule###200-Ticket::AgentTicketService*

Agenten-Schnittstellen Benachrichtigungs-Modul zum Anzeigen der Anzahl der Tickets in „Meien Dienste“. Zusätzliche Zugriffssteuerung zum Zeigen oder Verstecken dieses Links können durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
CssClass: ServiceView  
Icon: fa fa-wrench  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketService  
Priority: '1030035'
```

### 113.14 *Frontend::ToolBarModule###210-Ticket::TicketSearchProfile*

Agenten-Schnittstellen-Modul für den Zugriff auf die Such-Profile über die Navigationsleiste. Zusätzliche Zugriffssteuerung zum Zeigen oder Verstecken dieses Links können durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Block: ToolBarSearchProfile  
Description: Search template  
MaxWidth: '40'  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketSearchProfile  
Name: Search template  
Priority: '1990010'
```

### 113.15 *Frontend::ToolBarModule###230-CICSearchCustomerID*

Agenten-Schnittstellen-Modul für den Zugriff auf die CIC-Suche über die Navigationsleiste. Zusätzliche Zugriffssteuerung zum Zeigen oder Verstecken dieses Links können durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Block: ToolBarCICSearchCustomerID  
Description: CustomerID...  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Generic  
Name: CustomerID  
Priority: '1990030'  
Size: '10'
```

## 113.16 *Frontend::ToolBarModule###240-CICSearchCustomerUser*

Agenten-Schnittstellen-Modul für den Zugriff auf die CIC-Suche über die Navigationsleiste. Zusätzliche Zugriffssteuerung zum Zeigen oder Verstecken dieses Links können durch Nutzung des Schlüssels „Group“ und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ realisiert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Block: ToolBarCICSearchCustomerUser
Description: Customer user...
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Generic
Name: Customer User
Priority: '1990040'
Size: '10'
```

## 113.17 *Frontend::ToolBarModule###90-FAQ::AgentFAQAdd*

Werkzeuggesteuerungseintrag für den Schnellzugriff.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentFAQAdd
CssClass: FAQ
Icon: fa fa-question
Link: Action=AgentFAQAdd
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Add FAQ article
Priority: '1020090'
```





---

*Frontend → Agent → View → CustomerInformationCenter*

---

### 114.1 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0050-CIC-CustomerUserList*

Parameter für das Dashboard-Backend des Kundenlisten-Widgets im Agentenbereich. „Limit“ bestimmt die Anzahl der standardmäßig angezeigten Einträge. Über „Group“ kann der Zugriff auf das Plugin beschränkt werden (z. B. Group: admin;group1;group2;). „Default“ gibt an, ob das Plugin standardmäßig aktiviert sein soll oder ob der Nutzer es manuell aktivieren muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Laufzeit des Plugin-Caches in Minuten.

Standardwert:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: All customer users of a CustomerID
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerUserList
Permission: ro
Title: Customer Users
```

### 114.2 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0100-CIC-TicketPendingReminder*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell

aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal “bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```
---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;
↳SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets
```

### 114.3 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0110-CIC-TicketEscalation*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit “legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group “beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default “bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal “bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Hinweis:

Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```

---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;
↳OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: EscalationTime
Title: Escalated Tickets

```

## 114.4 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0120-CIC-TicketNew*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```

---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 new tickets, these tickets have not been worked on yet
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: New Tickets

```

## 114.5 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0130-CIC-TicketOpen*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```

---
Attributes: StateType=open;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 open tickets, these tickets have already been worked on.
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: Open Tickets

```

## 114.6 *AgentCustomerInformationCenter::Backend###0500-CIC-CustomerIDStatus*

Parameter für das Dashboard-Backend des Status-Widget für die Kundennummer im Agentenbereich. Über „Group“ kann der Zugriff auf das Plugin beschränkt werden (z. B. Group: admin;group1;group2); „Default“ gibt an, ob das Plugin standardmäßig aktiviert sein soll oder ob der Nutzer es manuell aktivieren muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Laufzeit des Plugin-Caches in Minuten.

Standardwert:

```

---
Attributes: ''

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: Company Status
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerIDStatus
Permission: ro
Title: Company Status
```

## 114.7 *AgentCustomerInformationCenter::MainMenu###010-EditCustomerID*

Hauptmenü-Registrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Link: '[% Env("Baselink") %]Action=AdminCustomerCompany;Subaction=Change;
->CustomerID=[%
  Data.CustomerID | uri %];Nav=0'
Name: Edit customer company
```

---

*Frontend → Agent → View → CustomerUserAddressBook*

---

## **115.1 *CustomerUser::Frontend::Overview###AddressBook***

Definiert ein Übersichtsmodul, das eine Adressbuchansicht der Kundenbenutzerliste anzeigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::OverviewAddressBook  
Name: AddressBook
```





---

*Frontend → Agent → View → CustomerUserInformationCenter*

---

## **116.1 AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0050-CUIC-CustomerIDList**

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten.

Standardwert:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: All CustomerIDs of a customer user.
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerIDList
Permission: ro
Title: Customer IDs
```

## **116.2 AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0100-CUIC-TicketPendingReminder**

Parameter für das Dashboard-Backend für die Ticketübersicht ausstehender Erinnerung im Agenten-Interface. „Limit“ ist die Anzahl der standardmäßig angezeigten Einträge. „Gruppe“ wird verwendet, um den Zugriff auf das Plugin einzuschränken (z. B. Gruppe: admin;group1;group2;). „Standard“ bestimmt, ob

das Plugin standardmäßig aktiviert ist oder ob der Benutzer es manuell aktivieren muss. „CacheTTLLocal“ ist die Cache-Zeit in Minuten für das Plugin. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) erlaubt.

Standardwert:

```
---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;
↳SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets
```

### 116.3 *AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0110-CUIC-TicketEscalation*

Parameter für das Dashboard-Backend der Ticket-Eskalationsübersicht des Agenten-Interface. „Limit“ ist die Anzahl der standardmäßig angezeigten Einträge. „Gruppe“ wird verwendet, um den Zugriff auf das Plugin einzuschränken (z. B. Gruppe: admin;group1;group2;). „Standard“ bestimmt, ob das Plugin standardmäßig

Big aktiviert ist oder ob der Benutzer es manuell aktivieren muss. „CacheTTLLocal “ist die Cache-Zeit in Minuten für das Plugin. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) erlaubt.

Standardwert:

```

---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;
↳OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: EscalationTime
Title: Escalated Tickets

```

## 116.4 AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0120-CUIC-TicketNew

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit “legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group “beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default “bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal “bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Hinweis:

Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```
---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 new tickets, these tickets have not been worked on yet
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: New Tickets
```

## 116.5 *AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0130-CUIC-TicketOpen*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```
---
Attributes: StateType=open;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 open tickets, these tickets have already been worked on.
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: Open Tickets
```



---

*Frontend → Agent → View → CustomerUserSearch*

---

## 117.1 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###DefaultFi*

Definiert die Standard-Filterfelder in der Kundenbenutzer-Adressbuch-Suche (Kundenbenutzer oder Kundenunternehmen). Für Kundenunternehmen-Felder muss ein Präfix ‚**CustomerCompany\_**‘ hinzugefügt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Email:  
- UserLogin  
- UserFirstname  
- UserLastname  
- UserEmail  
- UserCustomerID
```

## 117.2 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###DefaultFi*

Definiert die Standard-Filterfelder in der Kundenbenutzer-Adressbuch-Suche (Kundenbenutzer oder Kundenunternehmen). Für Kundenunternehmen-Felder muss ein Präfix ‚**CustomerCompany\_**‘ hinzugefügt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- UserFirstname
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- UserLastname
- UserLogin
- UserMobile
- UserCustomerID

### 117.3 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###SearchPa*

Bestimmt die Suchparameter für den Bildschirm AgentCustomerUserAddressBook. Mit der Einstellung ,CustomerTicketTextField ' können Werte für das Empfängerfeld vorgegeben werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Email:  
  CustomerTicketTextField: UserMailString  
  Order::Default: Up  
  PageShown: '50'  
  SearchLimit: '10000'  
  SortBy::Default: UserLogin
```

### 117.4 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###SearchPa*

Bestimmt die Suchparameter für den Bildschirm AgentCustomerUserAddressBook. Mit der Einstellung ,CustomerTicketTextField ' können Werte für das Empfängerfeld vorgegeben werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
CustomerTicketTextField: UserMobile  
Order::Default: Up  
PageShown: '50'  
SearchLimit: '10000'  
SortBy::Default: UserLogin
```

### 117.5 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###ShowCol*

Legt die angezeigten Spalten und ihre Position für den Ergebnisbildschirm von AgentCustomerUserAddress-Book fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



```
---  
Email:  
- UserFirstname  
- UserLastname  
- UserLogin  
- UserEmail  
- UserCustomerID
```

## 117.6 *CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###ShowCol*

Legt die angezeigten Spalten und ihre Position für den Ergebnisbildschirm von AgentCustomerUserAddress-Book fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- UserFirstname  
- UserLastname  
- UserLogin  
- UserMobile  
- UserCustomerID
```



---

*Frontend → Agent → View → Dashboard*

---

## **118.1 AgentCustomerInformationCenter::Backend###0600-CIC-CustomerCompanyInformation**

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten.

Standardwert:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: Customer Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerCompanyInformation
Title: Customer Information
```

## **118.2 AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0100-CUIC-CustomerUserInformation**

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten.

Standardwert:

```

---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: Customer User Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerUserInformation
Title: Customer User Information

```

### 118.3 *AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0600-CUIC-CustomerCompanyInformation*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten.

Standardwert:

```

---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: Customer Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerCompanyInformation
Title: Customer Information

```

### 118.4 *DashboardBackend###0000-ProductNotify*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```

---
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '1440'
Default: '1'
Description: News about OTRS releases!
Group: admin
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::ProductNotify
Title: Product News

```

## 118.5 DashboardBackend###0100-TicketPendingReminder

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```

---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;
↳SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets

```

## 118.6 DashboardBackend###0110-TicketEscalation

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```

---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;
↳OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: EscalationTime
Title: Escalated Tickets

```

## 118.7 DashboardBackend###0120-TicketNew

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```

---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 new tickets, these tickets have not been worked on yet
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: Age
Title: New Tickets

```

## 118.8 DashboardBackend###0130-TicketOpen

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können. Hinweis: Für DefaultColumns sind nur Ticketattribute und dynamische Felder (DynamicField\_NameX) möglich.

Standardwert:

```

---
Attributes: StateType=open;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  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 open tickets, these tickets have already been worked on.
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: Age
Title: Open Tickets

```



## 118.9 DashboardBackend###0140-RunningTicketProcess

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```

---
Attributes: StateType=new;StateType=open;StateType=pending reminder;
  ↳StateType=pending
  auto
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
  ↳reached
Group: ''
IsProcessWidget: '1'
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: UntilTime
Title: Running Process Tickets

```

## 118.10 *DashboardBackend###0200-Image*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTL“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Block: ContentLarge
Default: '1'
Description: Some picture description!
Group: ''
Height: '140'
Link: https://otrs.org/
LinkTitle: https://otrs.org/
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::Image
Title: A picture
URL: https://www.otrs.com/wp-uploads//2013/10/OTRS_Logo-300x170.png
Width: '198'
```

## 118.11 *DashboardBackend###0210-MOTD*

Zeigt die Nachricht des Tages (MOTD) im Agenten-Dashboard. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Block: ContentLarge
Default: '1'
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::MOTD
Title: Message of the Day
```

## 118.12 *DashboardBackend###0250-TicketStats*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```

---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '30'
Changed: '1'
Closed: '1'
Default: '1'
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketStatsGeneric
Permission: rw
Title: 7 Day Stats

```

### 118.13 *DashboardBackend###0260-TicketCalendar*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```

---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '2'
Default: '1'
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::Calendar
OwnerOnly: ''
Permission: rw
Title: Upcoming Events

```

### 118.14 *DashboardBackend###0270-TicketQueueOverview*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „QueuePermissionGroup“ legt fest (wenn aktiviert), dass nur Queues gelistet werden, die zur entsprechenden Rechtegruppe gehören. „States“ ist eine Liste von Status, der Schlüssel ist die Sortierreihenfolge des Status im Widget. „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten.

Standardwert:

```

---
Block: ContentLarge

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

CacheTTLLocal: '2'
Default: '1'
Description: Provides a matrix overview of the tickets per state per queue
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketQueueOverview
Permission: rw
QueuePermissionGroup: ''
Sort: SortBy=Age;OrderBy=Up
States:
  '1': new
  '4': open
  '6': pending reminder
Title: Ticket Queue Overview

```

## 118.15 *DashboardBackend###0280-DashboardEventsTicketCalendar*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```

---
Block: ContentLarge
CacheTTL: '0'
Default: '0'
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::EventsTicketCalendar
Title: Events Ticket Calendar

```

## 118.16 *DashboardBackend###0300-IFrame*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTL“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Align: left
Block: ContentLarge
Default: '1'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Description: Some description!
Frameborder: '1'
Group: ''
Height: '800'
Link: https://otrs.org/
LinkTitle: OTRS.org/
Mandatory: '0'
Marginheight: '5'
Marginwidth: '5'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::IFrame
Scrolling: auto
Title: A Website
URL: https://www.otrs.org/
Width: '1024'

```

## 118.17 *DashboardBackend###0390-UserOutOfOffice*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```

---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '5'
Default: '1'
Description: Out of Office users.
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::UserOutOfOffice
SortBy: UserFullname
Title: Out Of Office

```

## 118.18 *DashboardBackend###0398-FAQ-LastChange*

Definiert die Parameter für das Übersichtsseiten-Backend. „Limit“ definiert die Anzahl der Einträge, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ wird verwendet, um den Zugriff auf das Plugin zu begrenzen (bspw. Group: admin;group1;group2;). „Default“ steuert, ob das Plugin standardmäßig aktiviert ist oder ob der User es manuell aktivieren muss.

Standardwert:

```

---
Block: ContentSmall
Default: '1'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: ''
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::FAQ
Title: Latest updated FAQ articles
Type: LastChange
```

## 118.19 *DashboardBackend###0399-FAQ-LastCreate*

Definiert die Parameter für das Übersichtsseiten-Backend. „Limit“ definiert die Anzahl der Einträge, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ wird verwendet, um den Zugriff auf das Plugin zu begrenzen (bspw. Group: admin;group1;group2;). „Default“ steuert, ob das Plugin standardmäßig aktiviert ist oder ob der User es manuell aktivieren muss.

Standardwert:

```
---
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: ''
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::FAQ
Title: Latest created FAQ articles
Type: LastCreate
```

## 118.20 *DashboardBackend###0400-UserOnline*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '5'
Default: '0'
Description: Logged in users.
Filter: Agent
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::UserOnline
ShowEmail: '0'
SortBy: UserFullname
Title: Logged-In Users
```

## 118.21 *DashboardBackend###0405-News*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTL“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '360'
Default: '1'
Description: News about OTRS.
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::News
Title: OTRS News
```

## 118.22 *DashboardBackend###0410-RSS*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTL“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '360'
Default: '1'
Description: Custom RSS feed.
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::RSS
Title: Custom RSS Feed
URL: https://www.otrs.com/en/rss.xml
URL_de: https://www.otrs.com/de/rss.xml
URL_es: https://www.otrs.com/es/rss.xml
URL_nl: https://www.otrs.com/nl/rss.xml
URL_ru: https://www.otrs.com/ru/rss.xml
URL_zh: https://www.otrs.com/cn/rss.xml
```

## 118.23 *DashboardBackend###0420-CmdOutput*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. Mit „Cmd“ lassen sich Kommandos mit Parametern festlegen. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTL“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '60'
Cmd: /bin/echo Configure me please.
Default: '0'
Description: Show command line output.
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CmdOutput
Title: Sample command output
```

## 118.24 *DashboardBackend###0500-AppointmentCalendar*

Legt die Parameter für das Dashboard-Backend fest. „Limit“ legt die Anzahl an Einträgen fest, die standardmäßig angezeigt werden. „Group“ beschränkt den Zugang zum jeweiligen Dashlet (z. B. Group: admin;group1;group2). „Default“ bestimmt, ob das Dashlet standardmäßig aktiv ist oder vom Nutzer manuell aktiviert werden muss. „CacheTTLLocal“ bestimmt die Cachingdauer für das Dashlet in Minuten. Mit „Mandatory“ kann das Dashlet so konfiguriert werden, dass Nutzer es nicht ausblenden können.

Standardwert:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '5'
Default: '0'
Description: Appointments
Filter: Today
Group: ''
IdleMinutes: '60'
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::AppointmentCalendar
ShowEmail: '0'
SortBy: UserFullname
Title: Appointments
```



---

*Frontend → Agent → View → Dashboard → EventsTicketCalendar*

---

## **119.1 *DashboardEventsTicketCalendar###CalendarWidth***

Definiert die Kalenderbreite in Prozent. Standard ist 95%.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **119.2 *DashboardEventsTicketCalendar###Queues***

Bestimmt die Queues, deren Tickets für die Anzeige als Kalender-Ereignisse berücksichtigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **119.3 *DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldEndTime***

Definiert dynamische Feldnamen für die Endzeit. Dieses Feld muss manuell im System als Ticket: „Datum / Uhrzeit“ hinzugefügt werden und muss in Ticketerstellungsoberflächen und / oder in anderen Ticket-Aktionsoberflächen aktiviert werden.

Standardwert:

```
TicketCalendarEndTime
```

## 119.4 *DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldStartTime*

Definiert dynamische Feldnamen für die Startzeit. Dieses Feld muss manuell im System als Ticket: „Datum / Uhrzeit“ hinzugefügt werden und muss in Ticketerstellungsoberflächen und / oder in anderen Ticket-Aktionsoberflächen aktiviert werden.

Standardwert:

```
TicketCalendarStartTime
```

## 119.5 *DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldsForEvents*

Definiert die dynamischen Felder, die benutzt werden um Kalender-Events anzuzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- TicketCalendarStartTime  
- TicketCalendarEndTime
```

## 119.6 *DashboardEventsTicketCalendar::TicketFieldsForEvents*

Legt die Ticket-Attribute fest, die in Kalender-Ereignissen angezeigt werden sollen. „Key“ bestimmt das Feld oder Ticket-Attribut, „Content“ legt den anzuzeigenden Namen fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
CustomerID: Customer ID  
CustomerUserID: Customer user  
Priority: Priority  
Queue: Queue  
SLA: SLA  
Service: Service  
State: State  
Title: Title  
Type: Type
```

---

*Frontend → Agent → View → Dashboard → TicketFilters*

---

## 120.1 *OnlyValuesOnTicket*

Definiert, ob die Werte für Filter von allen verfügbaren Tickets abgerufen werden sollen. Wenn aktiviert, stehen für die Filterung nur Werte zur Verfügung, die aktuell in irgendeinem Ticket verwendet werden. Bitte beachten Sie: Die Liste der Kunden wird immer auf diesem Wege abgerufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → FAQAdd*

---

## **121.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###DynamicField***

Angezeigte Dynamische Felder im FAQ Erstell-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **121.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

## **121.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:



---

*Frontend → Agent → View → FAQEdit*

---

## **122.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###DynamicField***

Angezeigte Dynamische Felder im FAQ Bearbeitungs-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

--- {}

## **122.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

320

## **122.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

620





---

*Frontend → Agent → View → FAQExplorer*

---

## **123.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###Order::Default***

Definiert die Standard-Sortierung des FAQ-Explorer im Agenten-Interface. Auf: Ältester FAQ-Artikel oben.  
Ab: Neuester FAQ-Artikel oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Down

## **123.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###SearchLimit***

Maximale Anzahl von FAQ-Artikeln die im FAQ-Explorerl im Agenten-Interface angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

200

## **123.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###ShowColumns***

Definiert die angezeigten Spalten im FAQ-Explorer. Diese Option hat keine Auswirkung auf die Position der Spalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Category: '0'  
Changed: '0'  
Language: '1'  
State: '1'  
Title: '1'  
Valid: '1'
```

### 123.4 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###ShowInvalidFAQItems*

Zeige ungültige Einträge im FAQ-Explorer-Ergebnis der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 123.5 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###SortBy::Default*

Definiert das Standard-FAQ-Attribut für die Sortierung des FAQ-Explorer im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

FAQID

### 123.6 *FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###TitleSize*

Maximale Größe von Titeln in Häufig-gestellten-Fragen-Beiträgen welche im Häufig-gestellte-Fragen-Explorer der Agentenübersicht angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

50

---

*Frontend → Agent → View → FAQJournal*

---

## **124.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###JournalLimit***

Maximale Anzahl von FAQ-Artikeln die im FAQ-Journal im Agenten-Interface angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
200
```

## **124.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###ShowColumns***

Definiert die angezeigten Spalten im FAQ-Journal. Diese Option hat keine Auswirkung auf die Position der Spalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Category: '1'  
Name: '1'  
Time: '1'  
Title: '1'  
Valid: '1'
```

### 124.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###TitleSize*

Maximale Größe von Titeln in Häufig-gestellten-Fragen-Beiträgen welche in FAQ-Berichten in der Agenten-übersicht angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

50
----

---

*Frontend → Agent → View → FAQPrint*

---

## **125.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQPrint###DynamicField***

Angezeigte Dynamische Felder im FAQ Druck-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

--- {}



---

*Frontend → Agent → View → FAQSearch*

---

## **126.1 FAQ::*Frontend*::AgentFAQSearch###Defaults###ApprovedSearch**

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###CategoryIDs`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###CreatedUserIDs`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Fulltext`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

---

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemChangeTimePoint`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemChangeTimeSlot`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemCreateTimePoint`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemCreateTimeSlot`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Keyword`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###LanguageIDs`
```

---



---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###LastChangedUserIDs`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Number`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###RateSearchType`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###StateIDs`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Title`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ValidIDs`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###VoteSearchType`
```

---

Definiert die Standardattribute für die Suche in den Häufig-gestellten-Fragen im Häufig-gestellte-Fragen Suchdialog.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###DynamicField`
```

---

Angezeigte Dynamische Felder im FAQ Such-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

---

## 126.2 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Order::Default*

Definiert die Standard-Sortierung der FAQ-Suche im Agenten-Interface. Auf: Ältester FAQ-Artikel oben. Ab: Neuester FAQ-Artikel oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Down
```

---

## 126.3 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SearchCSVDynamicField*

Dynamic Fields welche beim Export des Suchergebnisses im CSV-Format auszugeben sind.

Standardwert:

```
--- {}
```

---

## 126.4 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SearchLimit*

Maximale Anzahl von FAQ-Artikeln die in der FAQ-Suche im Agenten-Interface angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
200
```

## 126.5 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###ShowColumns*

Definiert die angezeigten Spalten in der FAQ-Suche. Diese Option hat keine Auswirkung auf die Position der Spalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Category: '1'  
Changed: '1'  
Language: '1'  
State: '1'  
Title: '1'  
Valid: '1'
```

## 126.6 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SortBy::Default*

Definiert das Standard-FAQ-Attribut für die Sortierung der FAQ-Suche im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
FAQID
```

## 126.7 *FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###TitleSize*

Maximale Größe von Titeln in Häufig-gestellten-Fragen-Beiträgen welche in der Häufig-gestellte-Fragen-Suche der Agentenübersicht angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
50
```



---

*Frontend → Agent → View → FAQZoom*

---

## **127.1 *FAQ::Frontend::AgentFAQZoom###DynamicField***

Angezeigte Dynamische Felder im FAQ Zoom-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

--- {}

## **127.2 *FAQ::Frontend::AgentHTMLFieldHeightDefault***

Setzt die maximale Höhe (in Pixeln) von Inline-HTML-Felder in AgentFAQZoom.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

100

## **127.3 *FAQ::Frontend::AgentHTMLFieldHeightMax***

Setzt die maximale Höhe (in Pixeln) von Inline-HTML-Felder in AgentFAQZoom.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

2500



---

*Frontend → Agent → View → FAQZoom → MenuModule*

---

## 128.1 *FAQ::Frontend::MenuModule###000-Back*

Zeigt einen Link in der Menu-Leiste in der Zoom-Ansicht im Agenten-Interface an, der es ermöglicht zur vorherigen Seite zurück zu gehen.

Standardwert:

```
---  
Action: ''  
Description: Back  
Link: '[% Env("LastScreenOverview") %]'  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic  
Name: Back  
Target: Back
```

## 128.2 *FAQ::Frontend::MenuModule###010-Edit*

Zeigt einen Link in der Menu-Leiste in der Zoom-Ansicht im Agenten-Interface an, der es ermöglicht einen FAQ-Artikel zu bearbeiten.

Standardwert:

```
---  
Action: AgentFAQEdit  
Description: Edit this FAQ  
Link: Action=AgentFAQEdit;ItemID=[% Data.ItemID | html %];ScreenType=Popup  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic  
Name: Edit  
Target: PopUp
```

### 128.3 *FAQ::Frontend::MenuModule###020-History*

Zeigt einen Link in der Menu-Leiste in der Zoom-Ansicht im Agenten-Interface an, um die Historie eines FAQ-Artikels anzuzeigen.

Standardwert:

```

---
Action: AgentFAQHistory
Description: History of this FAQ
Link: Action=AgentFAQHistory;ItemID=[% Data.ItemID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: History
Target: PopUp

```

### 128.4 *FAQ::Frontend::MenuModule###030-Print*

Zeigt einen Link in der Menu-Leiste in der Zoom-Ansicht im Agenten-Interface an, der es ermöglicht einen FAQ-Artikel zu drucken.

Standardwert:

```

---
Action: AgentFAQPrint
Description: Print this FAQ
Link: Action=AgentFAQPrint;ItemID=[% Data.ItemID | html %]
LinkParam: target="print_FAQ"
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: Print
Target: PopUp

```

### 128.5 *FAQ::Frontend::MenuModule###040-Link*

Zeigt einen Link in der Menu-Leiste in der Zoom-Ansicht im Agenten-Interface an, der es ermöglicht einen FAQ-Artikel mit anderen Objekten zu verknüpfen.

Standardwert:

```

---
Action: AgentLinkObject
Description: Link another object to this FAQ item
Link: Action=AgentLinkObject;SourceObject=FAQ;SourceKey=[% Data.ItemID | html
↪ %]
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: Link
Target: PopUp

```



## 128.6 *FAQ::Frontend::MenuModule###050-Delete*

Zeigt einen Link in der Menu-Leiste in der Zoom-Ansicht im Agenten-Interface an, der es ermöglicht einen FAQ-Artikel zu löschen.

Standardwert:

```
---  
Action: AgentFAQDelete  
Description: Delete this FAQ  
Link: Action=AgentFAQDelete;ItemID=[% Data.ItemID | html %]  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Delete  
Name: Delete  
Target: ConfirmationDialog
```



---

*Frontend → Agent → View → LinkObject*

---

## **129.1 *Frontend::AgentLinkObject::WildcardSearch***

Startet eine Wildcard-Suche innerhalb des aktiven Objekts, nachdem der Verknüpfungs-Bildschirm geöffnet wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



---

*Frontend → Agent → View → NotificationView*

---

## **130.1 Notification::Transport::NotificationView::DaysToKeep**

Definiert wie viele Tage eine Benachrichtigung in der Web-Ansicht für Benachrichtigungen angezeigt werden soll (der Wert ,0 'bedeutet immer anzeigen).

Standardwert:

```
30
```

## **130.2 NotificationView::Frontend::AgentNotificationView###DefaultColumns**

Spalten die in der Web-Ansicht für Benachrichtigungen gefiltert werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Age: '2'  
Name: '2'  
ObjectReference: '2'  
ObjectType: '2'  
Subject: '2'
```

## **130.3 NotificationView::Frontend::BulkFeature**

Schaltet die Sammelaktion in der Web-Ansicht für Benachrichtigungen im Agenten-Interface frei.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

### 130.4 *NotificationView::Frontend::BulkFeatureGroup*

Aktiviert Sammelaktionen in der Web-Ansicht für Benachrichtigungen nur für die aufgeführten Gruppen. Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```

### 130.5 *NotificationView::Frontend::Overview###Small*

Aktiviert eine Web-basierte Übersicht über die Benachrichtigungen.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NotificationView::Small  
ModulePriority: '100'  
Name: Small  
NameShort: S
```

### 130.6 *NotificationView::ObjectType###Appointment*

Legt die Einstellungen für Veranstaltungsbenachrichtigungen fest.

Standardwert:

```
---  
FilterPrio: '1020'  
Hook: "[% Translate("Appointment") | html %]:"  
Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview;AppointmentID=[% Data.ObjectID,   
→ | html  
  %]  
Name: Appointment Notifications
```

### 130.7 *NotificationView::ObjectType###Calendar*

Legt die Einstellungen für Kalenderbenachrichtigungen fest.

Standardwert:

```
---
FilterPrio: '1030'
Hook: '[% Translate("Calendar") | html %]:'
Link: Action=AgentAppointmentCalendarManage;Subaction=Edit;CalendarID=[% Data.
↳ObjectID
  | html %]
Name: Calendar Notifications
```

## 130.8 NotificationView::*ObjectType###Ticket*

Definiert die Einstellungen für die Ticket Benachrichtigungen.

Standardwert:

```
---
FilterPrio: '1010'
Hook: '[% Config("Ticket::Hook") | html %]:'
Link: Action=AgentTicketZoom;TicketID=[% Data.ObjectID | html %]
Name: Ticket Notifications
```





---

*Frontend → Agent → View → Preferences*

---

## 131.1 *AgentPreferencesGroups*

Legt die Gruppen für die persönlichen Einstellungen fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Description: Change your password and more.
  Icon: fa-user
  Key: UserProfile
  Name: User Profile
  Prio: '1000'
- Description: Choose which notifications you'd like to receive.
  Icon: fa-envelope
  Key: NotificationSettings
  Name: Notification Settings
  Prio: '1001'
- Description: Change the system appearance and more.
  Icon: fa-cog
  Key: Miscellaneous
  Name: Miscellaneous
  Prio: '1002'
- Description: For more experienced users.
  Icon: fa-cubes
  Key: Advanced
  Name: Advanced
  Prio: '1003'
```

## 131.2 PreferencesGroups###AppointmentNotificationEvent

Transportselektion der Terminbenachrichtigungen. Please note: setting ‚Active‘ to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user’s behalf. Use ‚PreferenceGroup‘ to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Desc: Choose for which kind of appointment changes you want to receive
      notifications.
Label: Appointment notifications
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::AppointmentNotificationEvent
PrefKey: AdminAppointmentNotificationEventTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8001'
```

## 131.3 PreferencesGroups###Avatar

Definiert den Avatar des Benutzers. Please note: setting ‚Active‘ to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user’s behalf. Use ‚PreferenceGroup‘ to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Block: Avatar
Desc: Change your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Avatar
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'
```

## 131.4 PreferencesGroups###CSVSeparator

Gibt dem Endnutzer die Möglichkeit, das Separatorenzeichen von CSV-Dateien in der Übersetzungsdatei zu definieren. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
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.
Label: CSV Separator
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserCSVSeparator
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '4000'

```

## 131.5 PreferencesGroups###Comment

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Block: Input
Data: "[% Env("UserComment") %]"
Desc: This is a Description for Comment on Framework.
Label: Comment
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserComment
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '6000'

```

## 131.6 PreferencesGroups###CommunicationLogPageShown

Parameter der Seiten (die die Verbindungsprotokoll-Einträge zeigen) für die Verbindungsprotokoll-Übersicht.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Data:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

'10': '10'
'15': '15'
'20': '20'
'25': '25'
'30': '30'
'35': '35'
'50': '50'
DataSelected: '25'
Desc: Communication log limit per page for Communication Log Overview.
Key: ''
Label: CommunicationLog Overview Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: AdminCommunicationLogPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'

```

### 131.7 PreferencesGroups###CreateNextMask

Parameter des CreateNextMask-Objekts in den Benutzereinstellungen der Agenten-Oberfläche. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Data:
  '0': Create Ticket
  AgentTicketZoom: Ticket Zoom
DataSelected: ''
Desc: Configure which screen should be shown after a new ticket has been
→created.
Key: ''
Label: Screen after new ticket
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserCreateNextMask
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '3000'

```

### 131.8 PreferencesGroups###CustomChatChannelExternal

Parameter für die Chat-Kanäle in den Benutzereinstellungen im Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Active: '1'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Desc: Your selection of your preferred external chat channels. You will be
↳notified
  about external chat requests in these chat channels.
Label: My Chat Channels
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomChatChannel
Permission: ro
PrefKey: ExternalChannels
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '10000'

```

## 131.9 PreferencesGroups###CustomQueue

Parameter des CustomQueue-Objekts in den Benutzereinstellungen der Agenten-Oberfläche. Please note: setting ‚Active‘ to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user’s behalf. Use ‚PreferenceGroup‘ to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Your queue selection of your preferred queues. You also get notified
↳about those
  queues via email if enabled.
Key: ''
Label: My Queues
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomQueue
Permission: ro
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '1000'

```

## 131.10 PreferencesGroups###CustomService

Parameter des CustomService-Objekts in der Einstellungsansicht der Agenten-Oberfläche. Please note: setting ‚Active‘ to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user’s behalf. Use ‚PreferenceGroup‘ to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Your service selection of your preferred services. You also get notified
↳about
  those services via email if enabled.
Key: ''
Label: My Services
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomService

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '1000'

```

### 131.11 PreferencesGroups###DocumentSearchPageShown

Parameter der Seiten (in welcher das Dokument angezeigt wird) der Dokumentensuche.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
  '50': '50'
DataSelected: '10'
Desc: Document limit per page for Document Search Results.
Key: ''
Label: Document Search Results Page Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: AgentDocumentSearchPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'

```

### 131.12 PreferencesGroups###DynamicField

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Block: Input
Data: '[% Env("UserDynamicField_NameX") %]'
Desc: This is a Description for DynamicField on Framework.
Label: Default value for NameX
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserDynamicField_NameX
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '7000'

```

### 131.13 PreferencesGroups###DynamicFieldsOverviewPageShown

Parameter der Seiten (in der die dynamischen Felder angezeigt werden) der dynamischen-Felder-Übersicht. Please note: setting ,Active 'to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user' s behalf. Use ,PreferenceGroup 'to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Dynamic fields limit per page for Dynamic Fields Overview.
Key: ''
Label: Dynamic Fields Overview Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: AdminDynamicFieldsOverviewPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'

```

### 131.14 PreferencesGroups###FAQJournalOverviewSmallPageShown

Parameter für die Seiten (in denen FAQ-Artikel angezeigt werden) für die Small-Ansicht des FAQ-Journals.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Select how many items should be shown in Journal Overview "Small" by ↳
↳default.
Label: FAQ Journal Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserFAQJournalOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'

```

## 131.15 PreferencesGroups###FAQOverviewSmallPageShown

Parameter für die Seiten (in denen FAQ-Artikel angezeigt werden) für die Small-Ansicht des FAQ-Overviews.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Select how many items should be shown in Overview "Small" by default.
Label: FAQ Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserFAQOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'

```

## 131.16 PreferencesGroups###GoogleAuthenticatorSecretKey

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Block: Input
Desc: 'Enter your shared secret to enable two factor authentication. WARNING:
↳Make
  sure that you add the shared secret to your generator application and the
↳application
  works well. Otherwise you will be not able to login anymore without the two
↳factor
  token.'
Key: Shared Secret
Label: Google Authenticator
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '0600'
ValidateRegex: ^([A-Z2-7]{16}|)$
ValidateRegexMessage: The secret you supplied is invalid. The secret must
↳only contain

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
letters (A-Z, uppercase) and numbers (2-7) and must consist of 16
↳characters.
```

### 131.17 PreferencesGroups###Language

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Desc: Select the main interface language.
Key: ''
Label: Language
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Language
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserLanguage
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'
```

### 131.18 PreferencesGroups###NotificationEvent

Transportselektion der Terminbenachrichtigungen. Please note: setting ‚Active‘ to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user’s behalf. Use ‚PreferenceGroup‘ to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Desc: Choose for which kind of ticket changes you want to receive
↳notifications. Please
  note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.
Label: Ticket notifications
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::NotificationEvent
PrefKey: AdminNotificationEventTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8000'
```

### 131.19 PreferencesGroups###NotificationViewFilterSettings

Parameter für Filter in der Web-Ansicht für Benachrichtigungen.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Desc: Column ticket filters for Notification web view type "Small".
Key: ''
Label: Enabled filters.
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::ColumnFilters
PrefKey: UserFilterColumnsEnabled
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'

```

## 131.20 PreferencesGroups###NotificationViewSmallPageShown

Parameter (für die Web-Oberfläche für Benachrichtigungen) in der Anzeige-Variante „S“.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Notification limit per page for Notification web view "Small".
Key: ''
Label: Notification web view "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserNotificationViewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'

```

## 131.21 PreferencesGroups###OutOfOffice

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Block: OutOfOffice
Desc: If you're going to be out of office, you may wish to let other users
↳ know by

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    setting the exact dates of your absence.
Key: ''
Label: Out Of Office Time
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::OutOfOffice
PrefKey: UserOutOfOffice
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '4000'

```

## 131.22 PreferencesGroups###Password

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. PasswordRegExp erlaubt das Prüfen von Passwörtern gegen einen regulären Ausdruck. Legen Sie die Mindestlänge für Passwörter mit PasswordMinSize fest. Legen Sie fest, ob das Passwort mindestens zwei Kleinbuchstaben und zwei Großbuchstaben enthalten muss, indem Sie die entsprechende Option auf ,1' setzen. PasswordMin2Characters legt fest, dass mindestens zwei Buchstaben-Zeichen erforderlich sind (mögliche Werte sind ,0' oder ,1'). PasswordNeedDigit legt fest, ob das Passwort mindestens eine Zahl enthalten muss (mögliche Werte sind ,0' oder ,1'). PasswordMaxLoginFailed erlaubt es einen Agenten auf temporär ungültig wenn die maximale Anzahl fehlerhafter Logins erreicht ist. Bitte beachte: Wenn ,Active' auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ,PreferenceGroup', um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Area: Agent
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change password
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Password
PasswordMaxLoginFailed: '0'
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '0'
PasswordMinSize: '0'
PasswordNeedDigit: '0'
PasswordRegExp: ''
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '0500'

```

## 131.23 PreferencesGroups###RefreshTime

Parameter des RefreshTime-Objekts in der Einstellungsansicht der Agenten-Oberfläche. Please note: setting ,Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use ,PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Data:
  '0': off
  '10': 10 minutes
  '15': 15 minutes
  '2': ' 2 minutes'
  '5': ' 5 minutes'
  '7': ' 7 minutes'
DataSelected: '0'
Desc: If enabled, the different overviews (Dashboard, LockedView, QueueView)
↳will
  automatically refresh after the specified time.
Key: ''
Label: Overview Refresh Time
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserRefreshTime
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '2000'

```

## 131.24 PreferencesGroups###Skin

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Select your preferred layout for the software.
Key: ''
Label: Skin
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Skin
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserSkin
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '100'

```

## 131.25 PreferencesGroups###Theme

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Select your preferred theme for OTRS.
Key: ''
Label: Theme
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Theme
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserTheme
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '3000'

```

## 131.26 PreferencesGroups###TicketOverviewFilterSettings

Parameter der Spalten-Filter des Small-Ticket-Übersicht. Please note: setting ‚Active‘ to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user’s behalf. Use ‚PreferenceGroup‘ to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Desc: Column ticket filters for Ticket Overviews type "Small".
Key: ''
Label: Enabled filters.
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::ColumnFilters
PrefKey: UserFilterColumnsEnabled
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'

```

## 131.27 PreferencesGroups###TicketOverviewMediumPageShown

Parameter der Seiten (in der die Tickets angezeigt werden) der Medium-Ticket-Übersicht. Please note: setting ‚Active‘ to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user’s behalf. Use ‚PreferenceGroup‘ to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '20'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Medium".
Key: ''
Label: Ticket Overview "Medium" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserTicketOverviewMediumPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'
```

## 131.28 PreferencesGroups###TicketOverviewPreviewPageShown

Parameter der Seiten (in der die Tickets angezeigt werden) der Ticket-Vorschau-Übersicht. Please note: setting ,Active ' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user' s behalf. Use ,PreferenceGroup ' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '15'
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Preview".
Key: ''
Label: Ticket Overview "Preview" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserTicketOverviewPreviewPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8200'
```

## 131.29 PreferencesGroups###TicketOverviewSmallPageShown

Parameter der Seiten (in der die Tickets angezeigt werden) der Small-Ticket-Übersicht. Please note: setting ,Active ' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user' s behalf. Use ,PreferenceGroup ' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

'15': '15'
'20': '20'
'25': '25'
'30': '30'
'35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Small".
Key: ''
Label: Ticket Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserTicketOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'

```

### 131.30 PreferencesGroups###TimeZone

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to
↳this
time zone.
Key: ''
Label: Time Zone
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::TimeZone
PrefKey: UserTimeZone
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3500'

```

### 131.31 PreferencesTable

Legt den Namen der Tabelle fest, in der Benutzereinstellungen gespeichert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
user_preferences
```

### 131.32 *PreferencesTableKey*

Definiert die Spalte, in der die Schlüssel für die Tabelle mit den Einstellungen gespeichert werden sollen.  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
preferences_key
```

### 131.33 *PreferencesTableUserID*

Definiert den Namen der Spalte, unter der die Benutzer-Identifizier in der Eigenschaften-Tabelle gespeichert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
user_id
```

### 131.34 *PreferencesTableValue*

Definiert den Namen der Spalte, unter der Daten in der Eigenschaften-Tabelle gespeichert werden.  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
preferences_value
```



---

*Frontend → Agent → View → Stats*

---

## **132.1 *Stats::CustomerIDAsMultiSelect***

Zeigt alle Kunden-Identifikatoren in einem Mehrfachauswahlfeld (nicht sinnvoll, wenn Sie sehr viele Identifikatoren haben).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **132.2 *Stats::CustomerUserLoginsAsMultiSelect***

Zeigt alle Kundenbenutzer-Identifikatoren in einem Mehrfachauswahlfeld (nicht sinnvoll, wenn Sie sehr viele Identifikatoren haben).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **132.3 *Stats::DefaultSelectedDynamicObject***

Definiert die Standardauswahl in der Einfachauswahl für dynamische Objekte (Formular: genauere Spezifikation).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Ticket

### 132.4 *Stats::DefaultSelectedFormat*

Legt die Standardauswahl im Dropdown-Menü für das Statistik-Format (Form: Gemeinsame Spezifikation) fest. Bitte legen Sie die Formattaste fest (siehe Stats::Format).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Print  
- CSV  
- Excel  
- D3::BarChart  
- D3::LineChart  
- D3::StackedAreaChart
```

### 132.5 *Stats::DefaultSelectedPermissions*

Definiert die Standardauswahl im Dropdown-Menü für Berechtigungen (Formular: Allgemeine Angaben).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- stats
```

### 132.6 *Stats::ExchangeAxis*

Erlaubt Agenten die Achsen einer Statistik zu tauschen, wenn sie eine Statistik generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 132.7 *Stats::Format*

Definiert alle möglichen Statistikausgabeformate.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
CSV: CSV  
D3::BarChart: 'Graph: Bar Chart'  
D3::LineChart: 'Graph: Line Chart'  
D3::StackedAreaChart: 'Graph: Stacked Area Chart'  
Excel: Excel  
Print: Print
```

## 132.8 *Stats::SearchLimit*

Definiert die maximalen Suchergebnisse für Statistiken.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1000

## 132.9 *Stats::SearchPageShown*

Steuert die maximale Anzahl angezeigter Statistiken pro Seite in der Übersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

50

## 132.10 *Stats::UseAgentElementInStats*

Erlaubt Agenten eine individuelle Statistik zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 132.11 *Stats::UseInvalidAgentInStats*

Erlaubt Agenten, die ungültig sind, individuelle Statistiken zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketBounce*

---

## **133.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###Permission***

Benötigte Rechte um den „Umleiten“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **133.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

## **133.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateDefault***

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Umleiten-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
closed successful
```

### 133.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateType*

Legt den Folgestatus eines über den Umleiten-Bildschirm des Agenten-Bereichs umgeleiteten Tickets fest. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed
```

### 133.5 *Ticket::Frontend::BounceText*

Definiert die Standardbenachrichtigung für umgeleitete Tickets für Kunden/Absender im Umleiten-Bildschirm des Agentenbereichs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is bounced to "<OTRS_BOUNCE_TO>  
↔". Contact this address for further information.
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketBulk*

---

## **134.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###DynamicField***

Dynamische Felder, angezeigt im Ticket-Stapelverarbeitungsbildschirm der Agenten-Oberfläche.

Standardwert:

--- {}

## **134.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###IsVisibleForCustomerDefault***

Gibt an, ob die Notiz im Bildschirm zur Stapelverarbeitung von Tickets des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

0

## **134.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Owner***

Setzt den Besitzer im Stapelverarbeitungs-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

1

### 134.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Priority*

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im Stapelverarbeitungs-Bildschirm des Agentenbereichs.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
1
```

### 134.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###PriorityDefault*

Definiert die Standard-Ticketpriorität in der ‚Sammelaktion‘-Oberfläche im Agenten-Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 134.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###RequiredLock*

Automatisches Sperren und setzen des aktuellen Agenten als Besitzer nachdem der Sammelaktion-Bildschirm gewählt wurde.

Standardwert:

```
1
```

### 134.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Responsible*

Setzt den verantwortlichen Agenten im Stapelverarbeitungs-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
1
```

### 134.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###State*

Setzt den Status im Stapelverarbeitungs-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:



1

### 134.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateDefault*

Definiert den standardmäßigen Folgestatus für ein Ticket in der Stapelverarbeitungs-Ansicht im Agenten-Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

open

### 134.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateType*

Definiert den Folgestatus für ein Ticket, im Stapelverarbeitungs-Bildschirm im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

### 134.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###TicketType*

Setzt den Ticket-Typ im Stapelverarbeitungs-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Type muss aktiviert sein).

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

1

### 134.12 *Ticket::Frontend::BulkFeature*

Aktiviert das Stapelverarbeitungs-Feature für das Agenten-Interface, das das gleichzeitige Bearbeiten von mehreren Tickets erlaubt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 134.13 *Ticket::Frontend::BulkFeatureGroup*

Aktiviert das Stapelverarbeitungs-Feature nur für die eingetragenen Gruppen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketClose*

---

## **135.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Body***

Definiert den Standard Body-Text für Notizen in der „Ticket Schließen“ Ansicht in der Agenten-Oberfläche. Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketClose###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im Ticket schließen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## **135.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###FormDraft***

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Schließen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

## **135.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryComment***

Steuert den Historien-Kommentar für die Ticket schließen-Aktion im Agentenbereich.

Standardwert:

%%Close

### 135.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryType*

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Ticket Schließen“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Standardwert:

AddNote

### 135.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InformAgent*

Zeigt in der „Ticket Schließen“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller möglichen Agenten (alle Agenten mit Berechtigung für Notizen in diesem Ticket/ dieser Queue) die informiert werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 135.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InvolvedAgent*

Zeigt in der „Ticket Schließen“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller am Ticket beteiligten Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 135.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###IsVisibleForCustomerDefault*

Gibt an, ob die Notiz im Bildschirm zum Schließen von Tickets des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

0

### 135.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Note*

Erlaubt im Agenten-Interface das Hinzufügen von Notizen im „Schließen“-Bildschirm. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **135.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###NoteMandatory***

Setzt ob eine Notiz vom Agenten ausgefüllt werden muss. Kann durch Ticket::Frontend::NeedAccountedTime überschrieben werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **135.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Owner***

Setzt den Besitzer im Schließen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **135.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###OwnerMandatory***

Gibt an, ob ein Ticket-Besitzer durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **135.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Permission***

Benötigte Rechte um den „Schließen“-Dialog im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
close
```

### 135.13 ***Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Priority***

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im Schließen-Bildschirm im Agentenbereich.  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 135.14 ***Ticket::Frontend::AgentTicketClose###PriorityDefault***

Definiert die Standard-Ticketpriorität in der ‚Schließen‘-Oberfläche im Agenten-Interface.  
Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 135.15 ***Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Queue***

Setzt die Queue im Schließen-Bildschirm von Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
0
```

### 135.16 ***Ticket::Frontend::AgentTicketClose###QueueMandatory***

Legt fest, ob Agenten eine Queue wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

### 135.17 ***Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

### **135.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Responsible***

Setzt den verantwortlichen Agenten im Schließen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **135.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ResponsibleMandatory***

Legt fest, ob Agenten einen Verantwortlichen wählen müssen.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **135.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **135.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 135.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 135.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Service*

Setzt den Service im Schließen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Service muss aktiviert sein).

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 135.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 135.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###State*

Setzt den Status im Schließen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 135.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateDefault*

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Schließen-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.



Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
closed successful
```

### 135.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Status wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

### 135.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateType*

Definiert den nächsten Ticket Status nach dem hinzufügen einer Notiz im „Ticket Schließen“ Ansicht der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- closed
```

### 135.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Notizen, die im Ticket schließen-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketType`
```

Setzt den Ticket-Typ im Schließen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Type muss aktiviert sein).

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
0
```

### 135.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Title*

Zeigt das Feld zur Eingabe eines Ticket-Titels im SchlieÙe-Ticket-Bildschirm der Agentenoberfläche.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

---

*Frontend* → *Agent* → *View* → *TicketCompose*

---

## **136.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###DynamicField***

Dynamische Felder zur Eingabe im Ticket verfassen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **136.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###FormDraft***

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Verfassen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **136.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###IsVisibleForCustomerDefault***

Gibt an, ob die Nachricht im Verfassen-Bildschirm des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 136.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###Permission*

Benötigte Rechte um den „Verfassen“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

compose

### 136.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RequiredLock*

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

1

### 136.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

320

### 136.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

620

### 136.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateDefault*

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, auf die ein Agent im Antworten-Bildschirm im Agenten-Interface geantwortet hat.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

open

## 136.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateType*

Definiert den nächsten möglichen Status nach Erstellen eines / Antworten auf ein Ticket im Verfassen-Bildschirm im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed  
- pending auto  
- pending reminder
```

## 136.10 *Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress*

Fügt die Kunden E-Mailadresse zu den Empfängern hinzu in der „TicketCompose“-Oberfläche des Agenten-Interface hinzu. Die Kunden E-Mailadresse wird nicht hinzugefügt, wenn der Artikel-Typ ‚email an intern‘ ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 136.11 *Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress*

Ersetzt den ursprünglichen Absender durch die E-Mail-Adresse des aktuellen Kunden beim Verfassen einer Antwort im Ticket verfassen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 136.12 *Ticket::Frontend::Quote*

Legt das genutzte Zeichen für Zitate in Plaintext-E-Mails im Verfassen-Bildschirm des Agentenbereichs fest. Bleibt das Feld leer oder ist die Einstellung nicht aktiviert, wird die ursprüngliche E-Mail nicht zitiert, sondern an die Antwort angehängt.

Standardwert:

```
>
```

### 136.13 *Ticket::Frontend::ResponseFormat*

Steuert das Format von Antworten im Ticket erstellen-Bildschirm im Agentenbereich ([% Data.OrigFrom | html %] entspricht genau dem Absender, [% Data.OrigFromName | html %] enthält nur den realen Namen des Absenders).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
[% Data.Salutation | html %]  
[% Data.StdResponse | html %]  
[% Data.Signature | html %]  
  
[% Data.CreateTime | Localize("TimeShort") %] - [% Data.OrigFromName | html  
→%] [% Translate("wrote") | html %]:  
[% Data.Body | html %]
```

### 136.14 *Ticket::Frontend::ResponseQuoteMaxLines*

Legt die maximale Anzahl an zitierten Zeilen fest, die zu Antworten hinzugefügt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
99
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketCustomer*

---

## **137.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###Permission***

Benötigte Rechte um den Kunden eines Tickets im Agenten-Interface zu ändern.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **137.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

## **137.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer::CustomerIDReadOnly***

Legt fest, ob die Kundennummer im Agentenbereich als nur lesend angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:





---

*Frontend → Agent → View → TicketEmailNew*

---

## **138.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Body***

Bestimmt den Standardtext für neue E-Mail-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im E-Mail Ticket-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

---

## **138.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryComment***

Steuert den Historien-Kommentar für Emailtickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryType`
```

---

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Neues Email Ticket“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

---

Standardwert:

EmailAgent

### 138.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###IsVisibleForCustomer*

Bestimmt die voreingestellte Sichtbarkeit von Artikeln für Kunden in E-Mail-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 138.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Priority*

Setzt die Standard Priorität für neue E-Mail-Tickets in der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3 normal

### 138.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

320

### 138.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

620

### 138.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
0
```

### 138.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SenderType*

Bestimmt den Standard-Sendertyp für neue E-Mail-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
agent
```

### 138.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
0
```

### 138.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SplitLinkType*

Bestimmt den voreingestellten Link-Typ für geteilte Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

### 138.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateDefault*

Setzt den Standard Ticket-Status für neue E-Mail-Tickets im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
open
```

## 138.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateType*

Definiert den Nächstmöglichen Ticketstatus, nachdem ein neues E-Mailticket im Agenten-interface erstellt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

## 138.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für neue E-Mail-Tickets (z.B. „Ausgehende E-Mail“) im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketEmail::CustomerIDReadOnly`
```

Legt fest, ob die Kundennummer im Agentenbereich als nur lesend angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketEmailOutbound*

---

## **139.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###DynamicField***

Dynamische Felder zur Eingabe im ausgehende E-Mail-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **139.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###FormDraft***

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Ausgehende-E-Mail-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **139.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###IsVisibleForCustomerDe***

Gibt an, ob die Nachricht im Bildschirm für ausgehende E-Mails des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

### 139.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###Permission*

Benötigte Rechte, um den Dialog für ausgehende Emails im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 139.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RequiredLock*

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

### 139.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### 139.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### 139.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###StateDefault*

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, nachdem eine ausgehende E-Mail versendet wurde.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
open
```

### 139.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###StateType*

Definiert die nächsten, auswählbaren Status, nachdem eine ausgehende Email versendet wurde.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```





---

*Frontend → Agent → View → TicketEmailResend*

---

## **140.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###IsVisibleForCustomerDefault***

Gibt an, ob die Nachricht im Bildschirm für neu zu sendende E-Mails des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

## **140.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###Permission***

Benötigte Rechte, um den Dialog zum erneuten Senden von E-Mails im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **140.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

## 140.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

## 140.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

---

*Frontend → Agent → View → TicketEscalation*

---

## 141.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###DefaultColumns*

Filterbare Spalten in der betreffenden Ansicht des Agentenbereichs. Hinweis: Nur Ticket-Attribute, Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) und Kundenattribute (z. B. CustomerUserPhone, CustomerCompanyName) sind zulässig.

Standardwert:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '2'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
State: '2'
Subject: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

## 141.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###Order::Default*

Steuert die Ticket-Sortierung (nach der Sortierung nach Priorität) für die Eskalations-Ansicht des Agentenbereichs. Auf: Älteste oben. Ab: Neuste oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Up
```

## 141.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###SortBy::Default*

Bestimmt das Standard-Ticket-Attribut für das Sortieren der Tickets in der Eskalations-Anzeige im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
EscalationTime
```

## 141.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###TicketPermission*

Definiert die benötigten Rechte, um ein Ticket in der Eskalationsansicht der Agenten-Oberfläche anzuzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
rw
```

## 141.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###ViewableTicketsPage*

Zeigt in der Eskalation-Ansicht im der Agenten-Oberfläche alle offenen Tickets (auch wenn diese gesperrt sind).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
50
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketForward*

---

## **142.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###DynamicField***

Dynamische Felder zur Eingabe im Ticket weiterleiten-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **142.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###FormDraft***

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Weiterleiten-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **142.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###IsVisibleForCustomerDefault***

Gibt an, ob die Nachricht im Weiterleiten-Bildschirm des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

## 142.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###Permission*

Benötigte Rechte um den „Weiterleiten“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 142.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RequiredLock*

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

## 142.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 142.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 142.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateDefault*

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Weiterleiten-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
closed successful
```

## 142.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateType*

Legt die möglichen Folgestatus fest, die nach dem Weiterleiten eines Tickets im Weiterleiten-Bildschirm des Agenten-Bereichs gewählt werden können.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```





---

*Frontend → Agent → View → TicketFreeText*

---

### 143.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Body*

Definiert den Standard-Inhalt einer Notiz in der TicketFreeText-Oberfläche im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im Freitextfelder-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 143.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###FormDraft*

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Freitext-Felder-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

### 143.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryComment*

Steuert den Historien-Kommentar für die Freitext-Aktion im Agentenbereich.

Standardwert:

%%FreeText

### 143.4 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryType***

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Ticket FreiText“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Standardwert:

AddNote

### 143.5 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InformAgent***

Zeigt in der „Ticket FreiText“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller möglichen Agenten (alle Agenten mit Berechtigung für Notizen in diesem Ticket/ dieser Queue) die informiert werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 143.6 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InvolvedAgent***

Zeigt in der „Ticket FreiText“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller am Ticket beteiligten Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 143.7 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###IsVisibleForCustomerDefault***

Gibt an, ob die Notiz im Bildschirm für Freitextfelder des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

0

### 143.8 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Note***

Erlaubt im Agenten-Interface das Hinzufügen von Notizen im „Freie-Felder“-Bildschirm. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###NoteMandatory***

Setzt ob eine Notiz vom Agenten ausgefüllt werden muss. Kann durch Ticket::Frontend::NeedAccountedTime überschrieben werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Owner***

Setzt den Besitzer im Freitext-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###OwnerMandatory***

Gibt an, ob ein Ticket-Besitzer durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Permission***

Benötigte Rechte um den „Freitext“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
rw
```

### 143.13 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Priority***

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im Freitextfelder-Bildschirm des Agentenbereichs.  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 143.14 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###PriorityDefault***

Definiert die Standard-Ticketpriorität in der ‚Freie Felder‘-Oberfläche im Agenten-Interface.  
Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 143.15 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Queue***

Setzt die Queue im Freitext-Bildschirm von Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
0
```

### 143.16 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###QueueMandatory***

Legt fest, ob Agenten eine Queue wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

### 143.17 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

### 143.18 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Responsible***

Setzt den verantwortlichen Agenten im Freitext-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### 143.19 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ResponsibleMandatory***

Legt fest, ob Agenten einen Verantwortlichen wählen müssen.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### 143.20 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### 143.21 ***Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###SLAMandatory***

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Service***

Setzt den Service im Freitext-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Service muss aktiviert sein).

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ServiceMandatory***

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###State***

Setzt den Status im Freitext-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **143.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateDefault***

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Freitextfelder-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
open
```

### 143.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Status wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

### 143.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateType*

Definiert den nächsten Ticket Status nach dem hinzufügen einer Notiz im „Ticket FreiText“ Ansicht der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

### 143.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff einer Notiz im Ticket-Freitext-Bildschirm des Agenten-Interfaces.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketType`
```

Setzt den Ticket-Typ im Freitext-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Type muss aktiviert sein).

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
1
```

### 143.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Title*

Zeigt das Feld zur Eingabe eines Ticket-Titels im Freitextfelder-Bildschirm des Agentenbereichs.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketHistory*

---

## 144.1 *Ticket::Frontend::HistoryOrder*

Zeigt die Änderungschronik (umgekehrte Reihenfolge) in der Agentenoberfläche an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
normal
```

## 144.2 *Ticket::Frontend::HistoryTypes###000-Framework*

Kontrolliert wie die Ticket-Historie in lesbaren Werten dargestellt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
AddNote: Added note (%s).  
ArchiveFlagUpdate: Changed archive state to "%s".  
Bounce: Bounced to "%s".  
CustomerUpdate: Changed customer to "%s".  
EmailAgent: Sent email to customer.  
EmailCustomer: Added email. %s  
EmailResend: Resent email to "%s".  
EscalationResponseTimeNotifyBefore: Notified about response time escalation.  
EscalationResponseTimeStart: Started response time escalation.  
EscalationResponseTimeStop: Stopped response time escalation.  
EscalationSolutionTimeNotifyBefore: Notified about solution time escalation.
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

EscalationSolutionTimeStart: Started solution time escalation.
EscalationSolutionTimeStop: Stopped solution time escalation.
EscalationUpdateTimeNotifyBefore: Notified about update time escalation.
EscalationUpdateTimeStart: Started update time escalation.
EscalationUpdateTimeStop: Stopped update time escalation.
FollowUp: Added follow-up to ticket [%s]. %s
Forward: Forwarded to "%s".
Lock: Locked ticket.
LoopProtection: 'Loop protection: no auto-response sent to "%s".'
Merged: Merged Ticket (%s/%s) to (%s/%s).
Misc: '%s'
Move: Changed queue to "%s" (%s) from "%s" (%s).
NewTicket: Created ticket [%s] in "%s" with priority "%s" and state "%s".
OwnerUpdate: Changed owner to "%s" (%s).
PhoneCallAgent: Added phone call to customer.
PhoneCallCustomer: Added phone call from customer.
PriorityUpdate: Changed priority from "%s" (%s) to "%s" (%s).
Remove: '%s'
ResponsibleUpdate: Changed responsible to "%s" (%s).
SLAUpdate: Changed SLA to "%s" (%s).
SendAgentNotification: Sent "%s" notification to "%s" via "%s".
SendAnswer: Sent email to "%s".
SendAutoFollowUp: Sent auto follow-up to "%s".
SendAutoReject: Sent auto reject to "%s".
SendAutoReply: Sent auto reply to "%s".
SendCustomerNotification: Sent notification to "%s".
ServiceUpdate: Changed service to "%s" (%s).
SetPendingTime: Changed pending time to "%s".
StateUpdate: Changed state from "%s" to "%s".
Subscribe: Added subscription for user "%s".
SystemRequest: Added system request (%s).
TicketDynamicFieldUpdate: Changed dynamic field %s from "%s" to "%s".
TicketLinkAdd: Added link to ticket "%s".
TicketLinkDelete: Deleted link to ticket "%s".
TimeAccounting: Added %s time unit(s), for a total of %s time unit(s).
TitleUpdate: Changed title from "%s" to "%s".
TypeUpdate: Changed type from "%s" (%s) to "%s" (%s).
Unlock: Unlocked ticket.
Unsubscribe: Removed subscription for user "%s".
WebRequestCustomer: Added web request from customer.

```

### 144.3 Ticket::Frontend::HistoryTypes###001-Framework

Kontrolliert wie die Ticket-Historie in lesbaren Werten dargestellt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AddSMS: Added SMS for "%s".

```

---

*Frontend → Agent → View → TicketLocked*

---

## 145.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###DefaultColumns*

Filterbare Spalten in der betreffenden Ansicht des Agentenbereichs. Hinweis: Nur Ticket-Attribute, Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) und Kundenattribute (z. B. CustomerUserPhone, CustomerCompanyName) sind zulässig.

Standardwert:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

## 145.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###Order::Default*

Steuert die Ticket-Sortierung für die Gesperrt-Ansicht des Agentenbereichs. Auf: Älteste oben. Ab: Neuste oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Up
```

## 145.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###SortBy::Default*

Bestimmt das Standard-Ticket-Attribut für das Sortieren der Tickets in der Gesperrte-Tickets-Anzeige im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Age
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketMerge*

---

## **146.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###Permission***

Benötigte Rechte um den „Zusammenfassen“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **146.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

## **146.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

100

### 146.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

620

### 146.5 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeSubject*

Wenn Tickets zusammengefasst werden, wird automatisch zu dem Ticket, das nicht länger aktiv ist, eine Notiz hinzugefügt. Hier können Sie den Gegenstand dieser Notiz definieren (dieser Text kann nicht durch den Agent verändert werden).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Ticket Merged

### 146.6 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeText*

Wenn Tickets zusammengefasst werden, wird automatisch zu dem Ticket, das nicht länger aktiv ist, eine Notiz hinzugefügt. Hier können Sie den Textkörper dieser Notiz definieren (dieser Text kann nicht durch den Agent verändert werden).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Merged Ticket <OTRS\_TICKET> to <OTRS\_MERGE\_TO\_TICKET>.

### 146.7 *Ticket::Frontend::MergeText*

Wenn Tickets zusammengefasst werden, kann der Kunde durch Setzen des Kontrollkästchens „Sender informieren“ per E-Mail informiert werden. In diesem Bereich können Sie einen vorformatierten Text definieren, der später durch die Agents modifiziert werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Your email **with** ticket number "<OTRS\_TICKET>" **is** merged to "<OTRS\_MERGE\_TO\_  
↔TICKET>".





---

*Frontend → Agent → View → TicketMove*

---

### 147.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Body*

Definiert den Standard Body-Text für Notizen in der „Ticket Verschieben“ Ansicht in der Agenten-Oberfläche. Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketMove###DynamicField`
```

Dynamische Felder zur Eingabe im Ticket verschieben-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 147.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###FormDraft*

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Verschieben-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

### 147.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###NextScreen*

Bestimmt das nächste Fenster nach dem das Ticket verschoben ist. LastScreenOverview wechselt zur letzten Übersichtsseite. TicketZoom wechselt zur Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

TicketZoom

#### **147.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Note***

Erlaubt im Agenten-Interface das Hinzufügen von Notizen im ‚Freie-Felder‘-Bildschirm. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

0

#### **147.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###NoteMandatory***

Setzt ob eine Notiz vom Agenten ausgefüllt werden muss. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

0

#### **147.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Priority***

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im verschieben-Bildschirm des Agentenbereichs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### **147.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RequiredLock***

Automatisches Sperren und setzen des aktuellen Agenten als Besitzer nachdem der Verschieben-Bildschirm im Agenten-Interface geöffnet wurde.

Standardwert:

1

## 147.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 147.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 147.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###State*

Erlaubt das Setzen eines neuen Ticket-Status im Verschieben-Bildschirm im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 147.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###StateMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Status wählen müssen.

Standardwert:

## 147.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###StateType*

Definiert den nächsten Ticket Status nach dem verschieben in eine andere Queue in der „Ticket Queue“ Ansicht der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed
```

### 147.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Notizen, die im Ticket verschieben-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::MoveType`
```

Bestimmt ob die Liste möglicher Queues in die ein Ticket verschoben werden kann als eine DropDown-Liste angezeigt wird oder in einem neuen Fenster. Wenn „Neues Fenster“ eingestellt ist, können Sie ein Verschiebe-Notiz zum Ticket hinzufügen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
form
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketNote*

---

### 148.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Body*

Definiert den Standard Body-Text für Notizen in der „Ticket Notiz“ Ansicht in der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketNote###DynamicField`
```

Dynamische Felder zur Eingabe im Notiz erstellen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 148.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###FormDraft*

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Notiz-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

### 148.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryComment*

Steuert den Historien-Kommentar für die Ticketnotiz-Aktion im Agentenbereich.

Standardwert:

%%Note

#### **148.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryType***

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Ticket Notiz“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Standardwert:

AddNote

#### **148.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InformAgent***

Zeigt in der „Ticket Notiz“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller möglichen Agenten (alle Agenten mit Berechtigung für Notizen in diesem Ticket/ dieser Queue) die informiert werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### **148.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InvolvedAgent***

Zeigt in der „Ticket Notiz“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller am Ticket beteiligten Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### **148.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###IsVisibleForCustomerDefault***

Gibt an, ob die Notiz im Bildschirm zum Erfassen von Notizen des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

0

#### **148.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Note***

Erlaubt im Agenten-Interface das Hinzufügen von Notizen im „Notiz“-Bildschirm. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **148.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###NoteMandatory***

Setzt ob eine Notiz vom Agenten ausgefüllt werden muss. Kann durch Ticket::Frontend::NeedAccountedTime überschrieben werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **148.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Owner***

Setzt den Besitzer im Notiz-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **148.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###OwnerMandatory***

Gibt an, ob ein Ticket-Besitzer durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **148.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Permission***

Benötigte Rechte um den „Notiz“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
note
```

### 148.13 ***Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Priority***

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im Notiz hinzufügen-Bildschirm des Agentenbereichs. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 148.14 ***Ticket::Frontend::AgentTicketNote###PriorityDefault***

Definiert die Standard-Ticketpriorität in der ‚Notiz ‘-Oberfläche im Agenten-Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 148.15 ***Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Queue***

Setzt die Queue im Notiz-Bildschirm von Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
0
```

### 148.16 ***Ticket::Frontend::AgentTicketNote###QueueMandatory***

Legt fest, ob Agenten eine Queue wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

### 148.17 ***Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:



### **148.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Responsible***

Setzt den verantwortlichen Agenten im Notiz-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **148.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ResponsibleMandatory***

Legt fest, ob Agenten einen Verantwortlichen wählen müssen.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **148.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **148.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 148.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 148.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Service*

Setzt den Service im Notiz-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Service muss aktiviert sein).

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 148.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 148.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###State*

Setzt den Status im Notiz-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 148.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateDefault*

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Notiz-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
open
```

## 148.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Status wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

## 148.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateType*

Definiert den nächsten Ticket Status nach dem hinzufügen einer Notiz im „Ticket Notiz“ Ansicht der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- open
- closed
- pending reminder
- pending auto
```

## 148.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Notizen, die im Ticketnotiz-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt werden.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketType`
```

Setzt den Ticket-Typ im Ticket-Notiz-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Type muss aktiviert sein).

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
0
```

### 148.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Title*

Zeigt das Feld zur Eingabe eines Ticket-Titels im Notiz-Hinzufügen-Bildschirm der Agentenoberfläche.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

---

*Frontend → Agent → View → TicketOwner*

---

## 149.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Body*

Definiert den Standard Body-Text für Notizen in der „Ticket Besitzer“ Ansicht in der Agenten-Oberfläche.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im Besitzer wechseln-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 149.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###FormDraft*

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Besitzer-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

## 149.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryComment*

Definiert den Historien-Kommentar für die Aktion „Ticket-Besitzer“ welcher in der Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche angezeigt wird.

Standardwert:

%%Owner

#### 149.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryType*

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Ticket Besitzer“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Standardwert:

AddNote

#### 149.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InformAgent*

Zeigt in der „Ticket Besitzer“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller möglichen Agenten (alle Agenten mit Berechtigung für Notizen in diesem Ticket/ dieser Queue) die informiert werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### 149.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InvolvedAgent*

Zeigt in der „Ticket Besitzer“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller am Ticket beteiligten Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### 149.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###IsVisibleForCustomerDefault*

Gibt an, ob die Notiz im Besitzer-Bildschirm des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

0

#### 149.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Note*

Erlaubt in der Agentenoberfläche in einem geöffneten Ticket das Hinzufügen von Notizen im „Besitzer“-Bildschirm. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Standardwert:

### 149.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###NoteMandatory*

Setzt ob eine Notiz vom Agenten ausgefüllt werden muss. Kann durch Ticket::Frontend::NeedAccountedTime überschrieben werden.

Standardwert:

### 149.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Owner*

Setzt den Besitzer im Besitzer-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

### 149.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###OwnerMandatory*

Gibt an, ob ein Ticket-Besitzer durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

### 149.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Permission*

Benötigte Rechte um den „Besitzer“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 149.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Priority*

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im Besitzer wechseln-Bildschirm des Agentenbereichs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 149.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###PriorityDefault*

Definiert die Standard-Ticketpriorität in der ‚Besitzer‘-Oberfläche im TicketZoom im Agenten-Interface. Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

3 normal

### 149.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Queue*

Setzt die Queue im Besitzer-Bildschirm von Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

0

### 149.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###QueueMandatory*

Legt fest, ob Agenten eine Queue wählen müssen.

Standardwert:

0

### 149.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RequiredLock*

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

0

### 149.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Responsible*

Setzt den verantwortlichen Agenten im Besitzer-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

0



### 149.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ResponsibleMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Verantwortlichen wählen müssen.

Standardwert:

### 149.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

### 149.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

### 149.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

### 149.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Service*

Setzt den Service im Besitzer-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Service muss aktiviert sein).

Standardwert:

### 149.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

0

### 149.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###State*

Setzt den Status im Besitzer-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

0

### 149.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateDefault*

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Besitzer-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.

Standardwert:

open

### 149.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Status wählen müssen.

Standardwert:

0

### 149.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateType*

Definiert den nächsten Ticket Status nach dem hinzufügen einer Notiz im „Ticket Besitzer“ Ansicht der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

### 149.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Notizen, die im Ticketbesitzer-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt werden.

Standardwert:

``Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketType``

---

Setzt den Ticket-Typ im Besitzer-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Type muss aktiviert sein).

Standardwert:

0

---

### **149.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Title***

Zeigt das Feld zur Eingabe eines Ticket-Titels im Besitzer-Wechseln-Bildschirm der Agentenoberfläche.

Standardwert:

0

---



---

*Frontend → Agent → View → TicketPending*

---

## 150.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Body*

Definiert den Standard Body-Text für Notizen in der „Warten auf Erinnerung“ Ansicht in der Agenten-Oberfläche.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPending###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im Wartezeit setzen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 150.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###FormDraft*

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Warten-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

## 150.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryComment*

Definiert den Historien-Kommentar für die Aktion „Warten auf Erinnerung“ welcher in der Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche angezeigt wird.

Standardwert:

%%Pending

#### **150.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryType***

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Warten auf Erinnerung“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Standardwert:

AddNote

#### **150.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InformAgent***

Zeigt in der „Warten auf Erinnerung“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller möglichen Agenten (alle Agenten mit Berechtigung für Notizen in diesem Ticket/ dieser Queue) die informiert werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### **150.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InvolvedAgent***

Zeigt in der „Warten auf Erinnerung“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller am Ticket beteiligten Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### **150.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###IsVisibleForCustomerDefault***

Gibt an, ob die Notiz im Bildschirm zum Setzen von Wartezeiten des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

0

## 150.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Note*

Erlaubt im Agenten-Interface in einem geöffneten Ticket das Hinzufügen von Notizen im „Warten“-Bildschirm. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Standardwert:

## 150.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###NoteMandatory*

Setzt ob eine Notiz vom Agenten ausgefüllt werden muss. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Standardwert:

## 150.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Owner*

Setzt den Besitzer im Wartezeit setzen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

## 150.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###OwnerMandatory*

Gibt an, ob ein Ticket-Besitzer durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

## 150.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Permission*

Benötigte Rechte um den „Warten“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 150.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Priority*

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im Wartezeit setzen-Bildschirm des Agentenbereichs. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 150.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###PriorityDefault*

Definiert die Standard-Ticketpriorität in der ‚Warten‘-Oberfläche im TicketZoom im Agenten-Interface. Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 150.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Queue*

Setzt die Queue im Wartezeit setzen-Bildschirm von Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

```
0
```

### 150.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###QueueMandatory*

Legt fest, ob Agenten eine Queue wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

### 150.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RequiredLock*

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

```
1
```



## 150.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Responsible*

Setzt den verantwortlichen Agenten im Wartezeit setzen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

## 150.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ResponsibleMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Verantwortlichen wählen müssen.

Standardwert:

## 150.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

## 150.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

## 150.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

## 150.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Service*

Setzt den Service im Wartezeit-Setzen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Service muss aktiviert sein).

Standardwert:

0

### **150.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ServiceMandatory***

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

0

### **150.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###State***

Setzt den Status im Wartezeit setzen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

1

### **150.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateDefault***

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Warten bis-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.

Standardwert:

pending reminder

### **150.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateMandatory***

Legt fest, ob Agenten einen Status wählen müssen.

Standardwert:

0

### **150.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateType***

Definiert den nächsten Ticket Status nach dem hinzufügen einer Notiz in der „Warten auf Erinnerung“ Ansicht der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- pending reminder  
- pending auto
```

### 150.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Notizen, die im Wartezeit für Ticket setzen-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketType`
```

Setzt den Ticket-Typ im Wartezeit setzen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Type muss aktiviert sein).

Standardwert:

```
0
```

### 150.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Title*

Zeigt das Feld zur Eingabe eines Ticket-Titels im Wartezeit-Setzen-Bildschirm der Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
0
```



---

*Frontend → Agent → View → TicketPhoneInbound*

---

## **151.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Body***

Bestimmt die Vorbelegung des Textfeldes für Telefon-Tickets im Bildschirm für eingehende Anrufe im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im eingehender Anruf-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## **151.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###FormDraft***

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Eingehender-Anruf-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

### 151.3 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###HistoryComment***

Definiert den Historien-Kommentar für die Aktion „Eingehender Telefonanruf“ welcher in der Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###HistoryType`
```

---

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Eingehender Telefonanruf“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
PhoneCallCustomer
```

### 151.4 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Permission***

Benötigte Rechte um den „Eingehender Telefonanruf“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
phone
```

### 151.5 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

```
0
```

### 151.6 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

```
200
```

## 151.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

```
475
```

## 151.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###SenderType*

Bestimmt den Standard-Absendertyp für Telefon-Tickets in der Eingehende-Telefon-Tickets-Anzeige im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
customer
```

## 151.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###State*

Steuert den Ticketstatus, nachdem eine Notiz über den „Ausgehender Anruf“-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt wurde.

Standardwert:

```
open
```

## 151.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###StateType*

Mögliche Folgestatus für Tickets, nachdem über den Eingehender Anruf-Bildschirm im Agentenbereich eine Telefonnotiz hinzugefügt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- open
- pending auto
- pending reminder
- closed
```

## 151.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Telefon-Tickets in der Eingehende-Telefon-Tickets-Anzeige in der Agent-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Frontend` → `Agent` → `View` → `TicketPhoneNew`
```

---

## **151.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Body***

Setzt die Standard Notiz für neue Telefon-Tickets. z.B. „Neues Ticket durch Anruf“ im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im Telefon-Ticket-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

---

## **151.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryComment***

Steuert den Historien-Kommentar für Telefon-Ticket im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryType`
```

---

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Neues Telefon Ticket“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
PhoneCallCustomer
```

---

## **151.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###IsVisibleForCustomer***

Bestimmt die voreingestellte Sichtbarkeit von Artikeln für Kunden in Telefon-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



```
1
```

### 151.15 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Priority***

Setzt die Standard Priorität für neue Telefon-Tickets in der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 151.16 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

```
320
```

### 151.17 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

```
620
```

### 151.18 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SLAMandatory***

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

```
0
```

### 151.19 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SenderType***

Bestimmt den Standard-Sendertyp für neue Telefon-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
customer
```

## 151.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

```
0
```

## 151.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SplitLinkType*

Bestimmt den Standard-Linktyp für geteilte Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

## 151.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateDefault*

Setzt den Standard Ticket-Status für neue Telefon-Tickets in der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
open
```

## 151.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateType*

Definiert den Nächstmöglichen Ticketstatus, nachdem ein neues Telefon-Ticket im Agenten-Interface erstellt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

## 151.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für neue Telefon-Tickets (z.B. „Telefonanruf“) im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::AllowMultipleFrom`
```

Kontrolliert, ob mehr als ein Eintrag in einem neuen Telefon-Ticket festgelegt werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 151.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::CustomerIDReadOnly*

Legt fest, ob die Kundennummer im Agentenbereich als nur lesend angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```



---

*Frontend → Agent → View → TicketPhoneOutbound*

---

## **152.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Body***

Bestimmt die Vorbelegung des Textfeldes für Telefon-Tickets im Bildschirm für ausgehende Anrufe im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im ausgehender Anruf-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## **152.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###FormDraft***

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Ausgehender-Anruf-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

### 152.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryComment*

Definiert den Historien-Kommentar für die Aktion „Ausgehender Telefonanruf“ welcher in der Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

``Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryType``

---

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Ausgehender Telefonanruf“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

`PhoneCallAgent`

---

### 152.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Permission*

Benötigte Rechte um den „Ausgehender Telefonanruf“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

`phone`

---

### 152.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RequiredLock*

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

`1`

---

### 152.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

`200`

---

## 152.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

```
475
```

## 152.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###SenderType*

Bestimmt den Standard-Absendertyp für Telefon-Tickets in der Ausgehende-Telefon-Tickets-Anzeige in der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
agent
```

## 152.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###State*

Steuert den Ticketstatus, nachdem eine Notiz über den „Ausgehender Anruf“-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt wurde.

Standardwert:

```
closed successful
```

## 152.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###StateType*

Mögliche Folgestatus für Tickets, nachdem über den Ausgehender Anruf-Bildschirm im Agentenbereich eine Telefonnotiz hinzugefügt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

## 152.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Telefon-Tickets in der Ausgehende-Telefon-Tickets-Anzeige in der Agent-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Frontend` → `Agent` → `View` → `TicketPrint`
```

---

## 152.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketPrint###DynamicField*

Angezeigte Dynamische Felder in der Ticket drucken-Ansicht im Agentenbereich.

Standardwert:

```
--- {}
```



---

*Frontend → Agent → View → TicketPriority*

---

## 153.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Body*

Definiert den Standard Body-Text für Notizen in der „Ticket Priorität“ Ansicht in der Agenten-Oberfläche.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im Priorität setzen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 153.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###FormDraft*

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Priorität-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

## 153.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryComment*

Definiert den Historien-Kommentar für die Aktion „Ticket Priorität“ welcher in der Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche angezeigt wird.

Standardwert:

%%Priority

### 153.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryType*

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Ticket Priorität“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Standardwert:

AddNote

### 153.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InformAgent*

Zeigt in der „Ticket Priorität“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller möglichen Agenten (alle Agenten mit Berechtigung für Notizen in diesem Ticket/ dieser Queue) die informiert werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 153.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InvolvedAgent*

Zeigt in der „Ticket Priorität“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller am Ticket beteiligten Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 153.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###IsVisibleForCustomerDefault*

Gibt an, ob die Notiz im Bildschirm zum Setzen einer Priorität des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

0

### 153.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Note*

Erlaubt in der Agentenoberfläche in einem geöffneten Ticket das Hinzufügen von Notizen im „Priorität“-Bildschirm. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Standardwert:

### 153.9 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###NoteMandatory***

Setzt ob eine Notiz vom Agenten ausgefüllt werden muss. Kann durch Ticket::Frontend::NeedAccountedTime überschrieben werden.

Standardwert:

### 153.10 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Owner***

Setzt den Besitzer im Priorität-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

### 153.11 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###OwnerMandatory***

Gibt an, ob ein Ticket-Besitzer durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

### 153.12 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Permission***

Benötigte Rechte um den „Priorität“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 153.13 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Priority***

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im Priorität setzen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

### 153.14 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###PriorityDefault***

Definiert die Standard-Ticketpriorität in der ‚Priorität‘-Oberfläche im TicketZoom im Agenten-Interface. Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 153.15 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Queue***

Setzt die Queue im Priorität-Bildschirm von Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

```
0
```

### 153.16 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###QueueMandatory***

Legt fest, ob Agenten eine Queue wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

### 153.17 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RequiredLock***

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

```
1
```

### 153.18 ***Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Responsible***

Setzt den verantwortlichen Agenten im Priorität-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

```
0
```

### 153.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ResponsibleMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Verantwortlichen wählen müssen.

Standardwert:

### 153.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

### 153.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

### 153.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

### 153.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Service*

Setzt den Service im Ticket-Prioritäten-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Service muss aktiviert sein).

Standardwert:

### 153.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

```
0
```

### 153.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###State*

Setzt den Status im Priorität-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

```
0
```

### 153.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateDefault*

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Prioritäts-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.

Standardwert:

```
open
```

### 153.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateMandatory*

Legt fest, ob Agenten einen Status wählen müssen.

Standardwert:

```
0
```

### 153.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateType*

Definiert den nächsten Ticket Status nach dem hinzufügen einer Notiz in der „Ticket Priorität“ Ansicht der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

### 153.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Notizen, die im Ticketpriorität-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketType`
```

Setzt den Ticket-Typ im Ticket-Prioritäts-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Type muss aktiviert sein).

Standardwert:

```
0
```

### 153.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Title*

Zeigt das Feld zur Eingabe eines Ticket-Titels im Priorität-Setzen-Bildschirm der Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
0
```





---

*Frontend → Agent → View → TicketProcess*

---

## 154.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketProcess###SplitLinkType*

Bestimmt den voreingestellten Link-Typ für geteilte Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

## 154.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketProcess###StateType*

Definiert den Nächstmöglichen Ticket-Status für Prozess-Tickets im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- new  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

## 154.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketProcess::CustomerIDReadOnly*

Legt fest, ob die Kundennummer im Agentenbereich als nur lesend angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

---

*Frontend → Agent → View → TicketQueue*

---

## 155.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Blink*

Aktiviert einen Blinkmechanismus der Queue, die das älteste Ticket enthält.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden.

Standardwert:

0

## 155.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###DefaultColumns*

Filterbare Spalten in der betreffenden Ansicht des Agentenbereichs. Hinweis: Nur Ticket-Attribute, Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) und Kundenattribute (z. B. CustomerUserPhone, CustomerCompanyName) sind zulässig.

Standardwert:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

### 155.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HideEmptyQueues*

Queues auch dann anzeigen, wenn sich darin nur gesperrte Tickets befinden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 155.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge1*

Definiert das Ticket Alter in Minuten bevor die Queues mit unbearbeiteten Tickets hervorgehoben werden (erstes Level).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1440

### 155.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge2*

Definiert das Ticket Alter in Minuten bevor die Queues mit unbearbeiteten Tickets hervorgehoben werden (zweites Level).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

2880

## 155.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Order::Default*

Definiert die standardmäßig eingestellten Sortierkriterien für alle in der Queue-Ansicht angezeigten Queues, nachdem nach Priorität sortiert wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Up
```

## 155.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###PreSort::ByPriority*

Definiert ob in der Queue-Ansicht eine Vorsortierung anhand der Priorität vorgenommen werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 155.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###QueueSort*

Steuert die Sortierreihenfolge von Tickets bei Auswahl einer einzelnen Queue in der Queue-Ansicht nach dem Sortieren nach Priorität. Mögliche Werte: 0 = aufsteigend (älteste Tickets zuerst), 1 = absteigend (neuste Tickets zuerst). Tragen Sie die ID der Queue als Schlüssel und 0 oder 1 als Wert ein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
'3': '0'
'7': '1'
```

## 155.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###SortBy::Default*

Definiert die standardmäßig eingestellten Sortierkriterien für alle in der Queue-Ansicht angezeigten Queues.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Age
```

## 155.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###StripEmptyLines*

Entfernt leere Zeilen in der Ticket-Vorschau in der Queue-Ansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### **155.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###UseSubQueues***

Tickets von Unterqueues automatisch mit einschließen, wenn eine Queue ausgewählt wird.

Standardwert:

0

### **155.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets***

Zeigt sowohl rw als auch ro Queues in der Queue-Ansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### **155.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###VisualAlarms***

Hervorheben von Queues nach Ticketalter aktivieren.

Standardwert:

0

---

*Frontend → Agent → View → TicketResponsible*

---

## 156.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Body*

Definiert den Standard Body-Text für Notizen in der „Ticket Verantwortlicher“ Ansicht in der Agenten-Oberfläche.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###DynamicField`
```

---

Dynamische Felder zur Eingabe im Verantwortlicher setzen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 156.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###FormDraft*

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Verantwortlicher-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
1
```

## 156.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryComment*

Definiert den Historien-Kommentar für die Aktion „Ticket-Verantwortlicher“ welcher in der Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche angezeigt wird.

Standardwert:

%%Responsible

#### **156.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryType***

Definiert den Historien-Typ für die Aktion „Ticket Verantwortlicher“ welcher für die Ticket-Historie in der Agenten-Oberfläche benutzt wird.

Standardwert:

AddNote

#### **156.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InformAgent***

Zeigt in der „Ticket Verantwortlicher“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller möglichen Agenten (alle Agenten mit Berechtigung für Notizen in diesem Ticket/ dieser Queue) die informiert werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### **156.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InvolvedAgent***

Zeigt in der „Ticket Verantwortlicher“ Ansicht der Agenten-Oberfläche eine Liste aller am Ticket beteiligten Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

#### **156.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###IsVisibleForCustomerDefault***

Gibt an, ob die Notiz im Bildschirm zum Setzen eines Verantwortlichen des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

0



## 156.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Note*

Erlaubt in der Agentenoberfläche in einem geöffneten Ticket das Hinzufügen von Notizen im „Verantwortlichen“-Bildschirm. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Standardwert:

## 156.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###NoteMandatory*

Setzt ob eine Notiz vom Agenten ausgefüllt werden muss. Kann durch `Ticket::Frontend::NeedAccountedTime` überschrieben werden.

Standardwert:

## 156.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Owner*

Setzt den Besitzer im Verantwortlichen-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

## 156.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###OwnerMandatory*

Gibt an, ob ein Ticket-Besitzer durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

## 156.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Permission*

Benötigte Rechte um den „Verantwortlicher“-Dialog eines Tickets im Agenten-Interface aufzurufen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 156.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Priority*

Zeigt die Auswahl zur Einstellung der Ticket-Priorität im Verantwortlicher setzen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 156.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###PriorityDefault*

Definiert die Standard-Ticketpriorität in der ,Verantwortlicher ‘-Oberfläche im TicketZoom im Agenten-Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

3 normal

### 156.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Queue*

Setzt die Queue im Verantwortlicher-Bildschirm von Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

0

### 156.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###QueueMandatory*

Legt fest, ob Agenten eine Queue wählen müssen.

Standardwert:

0

### 156.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RequiredLock*

Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

0

### **156.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Responsible***

Setzt den verantwortlichen Agenten im Verantwortlicher-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

### **156.19 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ResponsibleMandatory***

Legt fest, ob Agenten einen Verantwortlichen wählen müssen.

Standardwert:

### **156.20 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

### **156.21 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

### **156.22 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###SLAMandatory***

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

### **156.23 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Service***

Setzt den Service im Verantwortlicher-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Service muss aktiviert sein).

Standardwert:

### **156.24 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ServiceMandatory***

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

### **156.25 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###State***

Setzt den Status im Verantwortlicher-Bildschirm von Tickets im Agentenbereich.

Standardwert:

### **156.26 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateDefault***

Bestimmt den Folgestatus für Tickets, für die im Verantwortlicher-Bildschirm im Agenten-Interface eine Notiz hinzugefügt wurde.

Standardwert:

### **156.27 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateMandatory***

Legt fest, ob Agenten einen Status wählen müssen.

Standardwert:

### **156.28 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateType***

Definiert den nächsten Ticket Status nach dem hinzufügen einer Notiz in der „Ticket Verantwortlicher“ Ansicht der Agenten-Oberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- open
- pending reminder
- pending auto

```

### 156.29 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Subject*

Bestimmt den Standard-Betreff für Notizen, die im Ticketverantwortlicher-Bildschirm im Agentenbereich hinzugefügt werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketType`
```

Setzt den Ticket-Typ im Verantwortlicher-Bildschirm für Tickets im Agentenbereich (Ticket::Type muss aktiviert sein).

Standardwert:

```
0
```

### 156.30 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Title*

Zeigt das Feld zur Eingabe eines Ticket-Titels im Verantwortlicher-Setzen-Bildschirm der Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
1
```

### 156.31 *Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###DefaultColumns*

Filterbare Spalten in der betreffenden Ansicht des Agentenbereichs. Hinweis: Nur Ticket-Attribute, Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) und Kundenattribute (z. B. CustomerUserPhone, CustomerCompanyName) sind zulässig.

Standardwert:

```

---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

### **156.32 Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###Order::Default**

Steuert die Ticket-Sortierung für die Verantwortlicher-Ansicht des Agentenbereichs. Auf: Älteste oben. Ab: Neuste oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Up

### **156.33 Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###SortBy::Default**

Bestimmt das Standard-Ticket-Attribut für das Sortieren der Tickets in der Verantwortlicher-Anzeige im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Age

---

*Frontend → Agent → View → TicketSMSNew*

---

## **157.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###DynamicField***

Dynamische Felder zur Eingabe im SMS-Ticket erstellen-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## **157.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###IsVisibleForCustomer***

Bestimmt die voreingestellte Sichtbarkeit von Artikeln für Kunden für neue SMS-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## **157.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Priority***

Definiert die vorgegebene Ticket-Folgepriorität, nachdem ein neues SMS-Ticket im Agentenbereich erstellt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

## 157.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

0

## 157.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###SenderType*

Definiert den vorgegebenen Absendertyp für neue SMS-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

agent

## 157.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Agenten ausgewählt sein muss.

Standardwert:

0

## 157.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###StateDefault*

Definiert den vorgegebenen Ticket-Folgestatus, nachdem ein neues SMS-Ticket im Agentenbereich erstellt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

open

## 157.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###StateType*

Definiert die nächstmöglichen Ticketstatus, nachdem ein neues SMS-Ticket im Agentenbereich erstellt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

## 157.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Subject*

Definiert den vorgegebenen Titel für neue SMS-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Text`
```

Definiert den vorgegebenen Text für neue SMS-Tickets im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSMS::CustomerIDReadOnly`
```

Legt fest, ob die Kundennummer im Agentenbereich als nur lesend angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```



---

*Frontend → Agent → View → TicketSMSOutbound*

---

## **158.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###DynamicField***

Dynamische Felder zur Eingabe im SMS versenden-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **158.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###FormDraft***

Erlaubt das Speichern des aktuellen Stands als Entwurf im Ausgehende-SMS-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

## **158.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###IsVisibleForCustomerDef***

Gibt an, ob die Nachricht im Bildschirm für neu zu sendende SMS des Agentenbereichs standardmäßig für den Kunden sichtbar sein soll.

Standardwert:

## 158.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###Permission*

Benötigte Rechte, um den Bildschirm für ausgehende SMS im Agentenbereich nutzen zu können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
compose
```

## 158.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###RequiredLock*

Bestimmt, ob der ausgehende SMS-Bildschirm im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Besitzer gesetzt.

Standardwert:

```
1
```

## 158.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###StateDefault*

Bestimmt den vorgegebenen Folgestatus für Tickets im ausgehende SMS-Bildschirm des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
open
```

## 158.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###StateType*

Definiert die nächsten wählbaren Status im Agentenbereich, nachdem eine ausgehende SMS versendet wurde.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketSearch*

---

## 159.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ArticleCreateTime*

Schließt Artikel-Erstellzeiten in die Ticketsuche im Agentenbereich mit ein.

Standardwert:

0

## 159.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DefaultColumns*

Filterbare Spalten in der betreffenden Ansicht des Agentenbereichs. Hinweis: Nur Ticket-Attribute, Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) und Kundenattribute (z. B. CustomerUserPhone, CustomerCompanyName) sind zulässig.

Standardwert:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

### 159.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimePo*

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimeSlot`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerID`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerUserLogin`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###DynamicField`
```

Definiert die Standard Suchattribute für die Ticketsuche Beispiel: „Key “muss den Namen des dynamischen Feldes haben, in diesem Fall ‚X ‘, „Content “muss den Wert des dynamischen Feldes, abhängig vom Feldtyp, haben, Text: ‚ein 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 ‘;.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

#### 159.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Fulltext*

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Body`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Cc`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_From`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Subject`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_To`
```

---

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###QueueIDs`
```

---

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

---

## 159.5 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SLAIDs***

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

---

## 159.6 ***Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SearchInArchive***

Definiert das standardmäßig angezeigte Ticket-Such-Attribut für die Ticket-Suchmaske (AlleTickets/ArchivierteTickets/NichtArchivierteTickets).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ServiceIDs`
```

---

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:



```
--- []
```

## 159.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###StateIDs*

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 159.8 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimePo*

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimeSlot`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimePoint`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimeSlot`
```

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimePoint`
```

Standarddaten, die als Attribute für die für die Ticket-Suchmaske verwendet werden. Beispiel: „TicketCreateTimePointFormat = Jahr; TicketCreateTimePointStart = Letzter; TicketCreateTimePoint = 2; “.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimeSlot`
```

---

Standarddaten, die als Attribute für die für die Ticket-Suchmaske verwendet werden. Beispiel: „TicketCreateTimeStartYear=2010;TicketCreateTimeStartMonth=10;TicketCreateTimeStartDay=4;TicketCreateTimeStopYear=2010;TicketCreateTimeStopMonth=10;TicketCreateTimeStopDay=4“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketEscalationTimePoint`
```

---

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketEscalationTimeSlot`
```

---

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketNumber`
```

---

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Title`
```

---

Definiert die standardmäßig angezeigten Ticketsuchattribute für die Ticketsuche.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DynamicField`
```

---

Angezeigte dynamische Felder im Suchergebnis von Ticket-Suchen im Agentenbereich.

Standardwert:

```
--- {}
```

---

## 159.9 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition*

Erlaubt erweiterte Suchbedingungen in der Ticket-Suche des Agentenbereichs. Mit dieser Funktion können Sie z.B. Ticket-Titel mit Bedingungen wie „(key1&&key2) “oder „(key1||key2) “suchen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 159.10 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###GlobalProfileGroup*

Definiert die Gruppen, deren Agenten globale Such-Vorlagen einrichten können.

Standardwert:

## 159.11 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Order::Default*

Steuert die Ticket-Sortierung für die Suchergebnis-Ansicht des Agentenbereichs. Auf: Älteste oben. Ab: Neuste oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 159.12 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchArticleCSVTree*

Exportiert den vollständigen Artikelbaum im Suchergebnis (kann die System-Performance beeinträchtigen).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 159.13 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVData*

Daten die verwendet werden um das Suchergebnis im CSV-Format zu exportieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- TicketNumber
- Age
- Created
- Closed
- FirstLock
- FirstResponse
- State
- Priority
- Queue
- Lock
- Owner
- UserFirstname
- UserLastname
- CustomerID
- CustomerName
- From
- Subject
- AccountedTime
- ArticleTree
- SolutionInMin
- SolutionDiffInMin
- FirstResponseInMin
- FirstResponseDiffInMin
```

### 159.14 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVDynamicField*

Dynamic Fields welche beim Export des Suchergebnisses im CSV-Format auszugeben sind.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 159.15 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchLimit*

Maximale Anzahl von Tickets, die im Suchergebnis des Agenten-Interfaces angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
2000
```

### 159.16 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchPageShown*

Anzahl von Tickets pro Seite in Suchergebnissen im Agentenbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### **159.17 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchViewableTicketLines***

Anzahl von Zeilen (pro Ticket), die über das Such-Tool im Agentenbereich angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### **159.18 *Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SortBy::Default***

Bestimmt das Standard-Ticket-Attribut für das Sortieren der Tickets des Ticket-Suchergebnis im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



---

*Frontend → Agent → View → TicketService*

---

## 160.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###DefaultColumns*

Filterbare Spalten in der betreffenden Ansicht des Agentenbereichs. Hinweis: Nur Ticket-Attribute, Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) und Kundenattribute (z. B. CustomerUserPhone, CustomerCompanyName) sind zulässig.

Standardwert:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '2'
State: '2'
Subject: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

## 160.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###Order::Default*

Definiert die standardmäßig eingestellten Sortierkriterien für alle in der Service-Ansicht angezeigten Services, nachdem nach Priorität sortiert wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Up
```

## 160.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###PreSort::ByPriority*

Bestimmt, ob in der Service-Ansicht eine Vorsortierung anhand der Priorität vorgenommen werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 160.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###ServiceSort*

Steuert die Sortierreihenfolge von Tickets bei Auswahl eines einzelnen Services in der Service-Ansicht nach dem Sortieren nach Priorität. Mögliche Werte: 0 = aufsteigend (älteste Tickets zuerst), 1 = absteigend (neuste Tickets zuerst). Tragen Sie die ID der Queue als Schlüssel und 0 oder 1 als Wert ein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
'3': '0'  
'7': '1'
```

## 160.5 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###SortBy::Default*

Definiert die standardmäßig eingestellten Sortierkriterien für alle in der Service-Ansicht angezeigten Services.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



Age

## **160.6 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###StripEmptyLines***

Entfernt leere Zeilen in der Ticket-Vorschau in der Service-Ansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## **160.7 *Ticket::Frontend::AgentTicketService###ViewAllPossibleTickets***

Zeigt sowohl rw als auch ro Queues in der Service-Ansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0



---

*Frontend → Agent → View → TicketStatus*

---

## **161.1 Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###DefaultColumns**

Filterbare Spalten in der betreffenden Ansicht des Agentenbereichs. Hinweis: Nur Ticket-Attribute, Dynamische Felder (DynamicField\_NameX) und Kundenattribute (z. B. CustomerUserPhone, CustomerCompanyName) sind zulässig.

Standardwert:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

## 161.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###Order::Default*

Steuert die Ticket-Sortierung (nach der Sortierung nach Priorität) für die Status-Ansicht des Agentenbereichs. Auf: Älteste oben. Ab: Neuste oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Down
```

## 161.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###SortBy::Default*

Bestimmt das Standard-Ticket-Attribut für das Sortieren der Tickets in der Status-Anzeige im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Age
```

## 161.4 *Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###ViewableTicketsPage*

Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
50
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketWatch*

---

## 162.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###DefaultColumns*

Filterbare Spalten in der betreffenden Ansicht des Agentenbereichs. Hinweis: Nur Ticket-Attribute, dynamische Felder (DynamicField\_NameX) und Kundenattribute (z. B. CustomerUserPhone, CustomerCompanyName) sind zulässig.

Standardwert:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
State: '2'
Subject: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

## 162.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###Order::Default*

Steuert die Ticket-Sortierung für die Beobachten-Ansicht des Agentenbereichs. Auf: Älteste oben. Ab: Neuste oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Up
```

## 162.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###SortBy::Default*

Bestimmt das Standard-Ticket-Attribut für das Sortieren der Tickets in der Beobachten-Anzeige im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Age
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketZoom*

---

## **163.1 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField***

Angezeigte Dynamische Felder in der Seitenleiste in der Ticket-Detailansicht des Agentenbereichs.

Standardwert:

```
--- {}
```

## **163.2 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessDisplay***

Einstellungen zum Überschreiben der Standardwerte für Prozess-Tickets anzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
NavBarName: Processes  
WidgetTitle: Process Information
```

## **163.3 *Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicField***

Angezeigte Dynamische Felder im Prozess-Widget in der Ticket-Detailansicht des Agentenbereichs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 163.4 ***Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicFieldGroup***

Dynamische Feldergruppen für das Prozess-Widget. Der Schlüssel ist der Name der Gruppe, der Wert enthält die Felder, die angezeigt werden sollen. Beispiel: ‚Key => Meine Gruppe ‘, ‚Content: NameX, NameY ‘.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 163.5 ***Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0100-TicketInformation***

Widget für die Agent-Ticket-Zoom-Ansicht, das Ticketdaten in der Seitenleiste des Tickets anzeigt.

Standardwert:

```
---
Async: '1'
Location: Sidebar
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::TicketInformation
```

## 163.6 ***Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0200-CustomerInformation***

Widget für die Agent-Ticket-Zoom-Ansicht, das die Kunden-Informationen in der Seitenleiste des Tickets anzeigen.

Standardwert:

```
---
Async: '1'
Location: Sidebar
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::CustomerInformation
```

## 163.7 ***Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0210-ContactWithData***

Widget für die Agent-Ticket-Zoom-Ansicht, das die Dynamische-Feld-Kontaktdaten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



```

---
Async: '1'
Location: Sidebar
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::ContactWithData

```

### 163.8 ***Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0300-LinkTable***

Widget für die Agent-Ticket-Zoom-Ansicht, das eine Tabelle von Objekten anzeigt, die mit dem aktuellen Ticket verknüpft sind.

Standardwert:

```

---
Async: '1'
Location: Main
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::LinkTable

```

### 163.9 ***Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0400-ProcessInformation***

Widget für die Agent-Ticket-Zoom-Ansicht, das Prozess-Informationen für das Ticket anzeigt.

Standardwert:

```

---
Async: '1'
Location: Process
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::ProcessInformation

```

### 163.10 ***Ticket::Frontend::AgentZoomExpand***

Zeigt alle Artikel in der Ticket-Zoom-Ansicht (ausgeklappte Ansicht).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 163.11 ***Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###1-Download***

Zeigt einen Link zum Herunterladen von Anhängen an Artikeln in der TicketZoom-Ansicht des Agentenbereichs an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAttachment::Download
```

### **163.12 *Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###2-HTML-Viewer***

Zeigt einen Link zum Betrachten von Anhängen über eine Onlineansicht im Artikel-Zoom im Agentenbereich an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAttachment::HTMLViewer
```

### **163.13 *Ticket::Frontend::ArticleHeadVisibleDefault***

Zeigt die Kopfinformationen des Artikels in der Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### **163.14 *Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###1-PGP***

Benachrichtigungsmodul im Agenten-Interface das die PGP-Überprüfung durchführt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCheck::PGP
```

### **163.15 *Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###2-SMIME***

Benachrichtigungsmodul im Agenten-Interface das die S/MIME-Prüfung durchführt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCheck::SMIME
```

### 163.16 ***Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-PGP***

Benachrichtigungsmodul im Agenten-Interface das die PGP-Überprüfung durchführt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCheck::PGP
```

### 163.17 ***Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-SMIME***

Modul im Agenten-Interface um eingehende E-Mails in der TicketZoomView auf vorhandene und gültige S/MIME-Schlüssel zu überprüfen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCheck::SMIME
```

### 163.18 ***Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault***

Definiert Standardhöhe (in Pixel) für Inline\_HTML-Feldern in AgentTicketZoom.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
100
```

### 163.19 ***Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax***

Definiert maximale Höhe (in Pixel) für Inline\_HTML-Feldern in AgentTicketZoom.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
2500
```

### 163.20 ***Ticket::Frontend::MaxArticlesPerPage***

Die maximale Anzahl von Artikeln, welche auf einer Seite im AgentTicketZoom angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1000

### 163.21 ***Ticket::Frontend::MaxArticlesZoomExpand***

Maximale Anzahl aufgeklappter Artikel in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

400

### 163.22 ***Ticket::Frontend::PlainView***

Zeigt einen Link um das geöffnete Ticket im Rohformat anzuzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 163.23 ***Ticket::Frontend::TicketArticleFilter***

Aktiviert verschiedene Artikelfilter in der Zoomansicht, um festzulegen, welche Artikel angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 163.24 ***Ticket::Frontend::ZoomCollectMeta***

Legt fest, ob Meta-Informationen aus Artikeln anhand von Filtern, die in `Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters` festgelegt wurden, extrahiert werden sollen.

Diese Einstellung kann in den Benutzereinstellungen überschrieben werden, ist aber standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

0

## 163.25 *Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters###CVE-Google*

Definiert einen Filter zum Sammeln von CVE-Nummern von Artikel-Texten im AgentTicketZoom. Das Ergebnis wird in einer Meta-Box neben dem Artikel angezeigt. Füllen Sie URLPreview aus, wenn Sie beim halten des Cursors über dem Linkelement eine Vorschau sehen möchten. Das kann dieselbe URL wie in „URL“, aber auch eine andere. Bitte beachten Sie, dass einige Webseiten es verbieten in einem iframe (z.B. Google) angezeigt zu werden. Diese würden mit dem Vorschau-Modus nicht funktionieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Meta:
  Name: CVE Google Search
  Target: _blank
  URL: http://google.com/search?q=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
  URLPreview: ''
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})

```

## 163.26 *Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters###CVE-Mitre*

Definiert einen Filter zum Sammeln von CVE-Nummern von Artikel-Texten im AgentTicketZoom. Das Ergebnis wird in einer Meta-Box neben dem Artikel angezeigt. Füllen Sie URLPreview aus, wenn Sie beim halten des Cursors über dem Linkelement eine Vorschau sehen möchten. Das kann dieselbe URL wie in „URL“, aber auch eine andere. Bitte beachten Sie, dass einige Webseiten es verbieten in einem iframe (z.B. Google) angezeigt zu werden. Diese würden mit dem Vorschau-Modus nicht funktionieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Meta:
  Name: CVE Mitre
  Target: _blank
  URL: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-
  ↳<MATCH3>
  URLPreview: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-
  ↳<MATCH3>
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})

```

## 163.27 *Ticket::Frontend::ZoomCustomerTickets*

Zeigt die Anzahl aller Tickets mit derselben Kundennummer wie das aktuelle Ticket in der Ticket-Zoom-Ansicht an.

Standardwert:

0

### **163.28 *Ticket::Frontend::ZoomExpandSort***

Legt fest, ob die Liste von Artikeln in der Ticket-Detailansicht normal oder umgekehrt sortiert sein soll.  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

reverse

### **163.29 *Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce***

Steuert, ob der Artikel als Richtext angezeigt werden soll, auch wenn das Schreiben von Richtext abgeschaltet ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **163.30 *Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount***

Zeigt die Anhang-Anzahl im Ticket-Zoom an, wenn der Artikel Anhänge besitzt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

20

### **163.31 *Ticket::ZoomTimeDisplay***

Zeigt die bisher benötigte Zeit für einen Artikel in der TicketZoomView an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

---

*Frontend → Agent → View → TicketZoom → ArticleAction*

---

## 164.1 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Chat*

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für Chat-Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'
```

## 164.2 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Chat###AgentTicketSMSOutbound*

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für SMS-Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'
```

### 164.3 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Email*

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für E-Mail-Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AgentTicketBounce:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce
  Prio: '300'
  Valid: '1'
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketEmailResend:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketEmailResend
  Prio: '900'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketMessageLog:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketMessageLog
  Prio: '550'
  Valid: '1'
AgentTicketNote:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote
  Prio: '800'
  Valid: '1'
AgentTicketPhone:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone
  Prio: '400'
  Valid: '1'
AgentTicketPlain:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain
  Prio: '600'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'

```

## 164.4 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Email###AgentTicketSMSOutbound*

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für SMS-Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'

```

## 164.5 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Internal*

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für interne Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AgentTicketBounce:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce
  Prio: '300'
  Valid: '1'
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketNote:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote
  Prio: '800'
  Valid: '1'
AgentTicketPhone:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone
  Prio: '400'
  Valid: '1'
AgentTicketPlain:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain
  Prio: '600'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Valid: '1'  
AgentTicketPrint:  
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint  
  Prio: '500'  
  Valid: '1'  
MarkAsImportant:  
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant  
  Prio: '700'  
  Valid: '1'
```

## 164.6 ***Ticket::Frontend::Article::Actions###Internal###AgentTicketSMSOutbound***

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für SMS-Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound  
Prio: '50'  
Valid: '1'
```

## 164.7 ***Ticket::Frontend::Article::Actions###Invalid***

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für ungültige Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
GetHelpLink:  
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::GetHelpLink  
  Prio: '100'  
  Valid: '1'  
ReinstallPackageLink:  
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::ReinstallPackageLink  
  Prio: '200'  
  Valid: '1'
```

## 164.8 ***Ticket::Frontend::Article::Actions###Phone***

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für Telefon-Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AgentTicketBounce:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce
  Prio: '300'
  Valid: '1'
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketNote:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote
  Prio: '800'
  Valid: '1'
AgentTicketPhone:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone
  Prio: '400'
  Valid: '1'
AgentTicketPlain:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain
  Prio: '600'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'

```

## 164.9 *Ticket::Frontend::Article::Actions###Phone###AgentTicketSMSOutbound*

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für SMS-Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'

```

## 164.10 *Ticket::Frontend::Article::Actions###SMS*

Legt verfügbare Artikel-Aktionen für SMS-Artikel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
AgentTicketSMSOutbound:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
  Prio: '50'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketZoom → MenuModule*

---

## 165.1 *Ticket::Frontend::MenuModule###000-Back*

Zeigt einen Link zum zurück Gehen im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```

---
Action: ''
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Go back
Link: '[% Env("LastScreenOverview") %];TicketID=[% Data.TicketID | html %]'
```

Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic  
Name: Back  
PopupType: ''  
Target: ''

## 165.2 *Ticket::Frontend::MenuModule###100-Lock*

Zeigt einen Link zum Sperren/Entsperren eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketLock
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Lock / unlock this ticket
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Lock
Name: Lock
Target: ''
```

### 165.3 *Ticket::Frontend::MenuModule###200-History*

Zeigt einen Link zum Betrachten der Historie eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketHistory
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Show the history for this ticket
Link: Action=AgentTicketHistory;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: History
PopupType: TicketHistory
Target: ''
```

### 165.4 *Ticket::Frontend::MenuModule###210-Print*

Zeigt einen Link zum Drucken eines Tickets oder Artikels im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketPrint
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Print this ticket
Link: Action=AgentTicketPrint;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

LinkParam: target="print"
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Print
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 165.5 *Ticket::Frontend::MenuModule###300-Priority*

Zeigt einen Link zum Anzeigen der Priorität eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketPriority
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Change the priority for this ticket
Link: Action=AgentTicketPriority;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Priority
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 165.6 *Ticket::Frontend::MenuModule###310-FreeText*

Zeigt einen Link zum Bearbeiten der Freitextfelder eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketFreeText
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Change the free fields for this ticket
Link: Action=AgentTicketFreeText;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Free Fields
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 165.7 *Ticket::Frontend::MenuModule###320-Link*

Zeigt einen Link zum Verlinken eines Tickets mit einem anderen Objekt im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzerinterface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentLinkObject
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Link this ticket to other objects
Link: Action=AgentLinkObject;SourceObject=Ticket;SourceKey=[% Data.TicketID |
↳html
  %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Link
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 165.8 *Ticket::Frontend::MenuModule###400-Owner*

Zeigt einen Link zum Ändern des Besitzers eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzerinterface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketOwner
ClusterName: People
ClusterPriority: '430'
Description: Change the owner for this ticket
Link: Action=AgentTicketOwner;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Owner
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 165.9 *Ticket::Frontend::MenuModule###410-Responsible*

Zeigt einen Link zum Ändern des verantwortlichen Agenten eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und



Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2 “als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName “als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority “, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketResponsible
ClusterName: People
ClusterPriority: '430'
Description: Change the responsible for this ticket
Link: Action=AgentTicketResponsible;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Responsible
Name: Responsible
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 165.10 *Ticket::Frontend::MenuModule###420-Attachments*

Alle Anhänge anzeigen, die im Ticket verfügbar sind.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketAttachmentView
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '999'
Description: View all attachments of the current ticket.
Link: Action=AgentTicketAttachmentView;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::AttachmentView
Name: Attachments
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 165.11 *Ticket::Frontend::MenuModule###420-Customer*

Zeigt einen Link zum Ändern des Kunden, der das Ticket eröffnet hat im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group “als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2 “als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName “als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority “, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketCustomer
ClusterName: People
ClusterPriority: '430'
Description: Change the customer for this ticket
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Link: Action=AgentTicketCustomer;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Customer
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 165.12 *Ticket::Frontend::MenuModule###420-Note*

Zeigt einen Link zum Hinzufügen einer Notiz zu einem Ticket im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketNote
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Add a note to this ticket
Link: Action=AgentTicketNote;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Note
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 165.13 *Ticket::Frontend::MenuModule###425-Phone Call Outbound*

Zeigt einen Link zum Hinzufügen eines ausgehenden Telefonanrufs zu einem Ticket im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketPhoneOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Add an outbound phone call to this ticket
Link: Action=AgentTicketPhoneOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Phone Call Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 165.14 *Ticket::Frontend::MenuModule###426-Phone Call Inbound*

Zeigt einen Link zum Hinzufügen eines eingehenden Telefonanrufs zu einem Ticket im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketPhoneInbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Add an inbound phone call to this ticket
Link: Action=AgentTicketPhoneInbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Phone Call Inbound
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 165.15 *Ticket::Frontend::MenuModule###427-Email Outbound*

Zeigt einen Link zum Senden einer ausgehenden E-Mail im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketEmailOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Send new outgoing mail from this ticket
Link: Action=AgentTicketEmailOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: E-Mail Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 165.16 *Ticket::Frontend::MenuModule###429-SMS Outbound*

Zeigt einen Link zum Senden einer ausgehenden SMS im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem

diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketSMSOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Send new outgoing SMS from this ticket
Link: Action=AgentTicketSMSOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::SMS
Name: SMS Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

### 165.17 *Ticket::Frontend::MenuModule###430-Merge*

Zeigt einen Link zum Zusammenführen von Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketMerge
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Merge this ticket and all articles into another ticket
Link: Action=AgentTicketMerge;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Merge
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

### 165.18 *Ticket::Frontend::MenuModule###440-Pending*

Zeigt einen Link zum Setzen einer Wartezeit für ein Ticket im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketPending
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Set this ticket to pending
Link: Action=AgentTicketPending;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Pending
PopupType: TicketAction
Target: ''

```

## 165.19 *Ticket::Frontend::MenuModule###448-Watch*

Zeigt einen Link zum beobachten/nicht mehr beobachten eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketWatcher
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Watch this ticket
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::TicketWatcher
Name: Watch
Target: ''

```

## 165.20 *Ticket::Frontend::MenuModule###450-Close*

Zeigt einen Link zum Schließen eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzer interface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Standardwert:

```

---
Action: AgentTicketClose
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Close this ticket
Link: Action=AgentTicketClose;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Close

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 165.21 *Ticket::Frontend::MenuModule###460-Delete*

Zeigt einen Link zum Löschen eines Tickets im Ticket-Zoom des Agentenbereichs an. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf diesen Link kann durch Angabe von „Group“ als Schlüssel und Inhalten wie „rw:group1;move\_into:group2“ als Wert konfiguriert werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzerinterface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketMove
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Delete this ticket
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Delete
PopupType: ''
Target: ''
```

## 165.22 *Ticket::Frontend::MenuModule###470-Junk*

Zeigt in der TicketZoom-Ansicht im Agentenbereich einen Link an, um ein Ticket als Junk zu kennzeichnen. Zusätzliche Zugriffskontrolle auf den Link kann durch Befüllen des Schlüssels „Group“ und Befüllen des Contents (z. B. mit „rw:group1;move\_into:group2“) erreicht werden. Um Elemente des Ticketmenüs zu gruppieren, kann „ClusterName“ als Schlüssel und ein beliebiger Name als Wert verwendet werden, unter dem diese Gruppe im Benutzerinterface angezeigt werden soll. Verwenden Sie „ClusterPriority“, um die Anzeigereihenfolge der verschiedenen Gruppen innerhalb des Ticketmenüs zu steuern.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketMove
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Mark this ticket as junk!
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Junk
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Spam
PopupType: ''
Target: ''
```

## 165.23 *Ticket::Frontend::MenuModule###480-Process*

Zeigt einen Link zum Umwandeln eines regulären Tickets in ein Prozessticket in der Ticket-Detailansicht im Agenten-Interface an.

Standardwert:

```
---
Action: AgentTicketProcess
Cluster: ''
Description: Enroll process for this ticket
Link: Action=AgentTicketProcess;IsProcessEnroll=1;TicketID=[% Data.TicketID |
↳html
  %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Process
Name: Process
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

## 165.24 *Ticket::Frontend::MenuModule###500-ExternalLink*

Zeigt einen Link zu einer externen Seite in der Ticket-Detailansicht des Kundenbereichs. Die Sichtbarkeit des Links für bestimmte Gruppen kann über den Schlüssel „Group“ und Inhalt wie „rw:group1;move\_into:group2“ gesteuert werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Action: ''
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: ''
Description: Open an external link!
ExternalLink: '1'
Link: http://external-application.test/app/index.php?TicketID=[% Data.
↳TicketID %]&queue_id=[%
  Data.QueueID %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: External Link
PopupType: ''
Target: _blank
```

## 165.25 *Ticket::Frontend::MenuModule###550-Appointment*

Zeigt einen Link im Menü der TicketZoom-Ansicht im Agenten-Interface an, um Termine zu erstellen, welche direkt mit dem entsprechenden Ticket verknüpft sind. Zusätzliche Zugriffskontrolle, ob der Menüpunkt angezeigt wird oder nicht, kann mit dem Schlüssel „Gruppe“ und „Inhalt“ wie z.B. („rw:group1;move\_into:group2“) erreicht werden. Um Menüeinträge zu gruppieren, verwenden Sie den Schlüssel „ClusterName“ und im Inhalt den Namen, welchen Sie in der Ansicht verwenden möchten. Verwenden Sie „ClusterPriority“ um die Reihenfolge in der jeweiligen Gruppierung zu beeinflussen.

Standardwert:

```
---  
Action: AgentAppointmentCalendarOverview  
ClusterName: Miscellaneous  
ClusterPriority: '800'  
Description: Create a new calendar appointment linked to this ticket  
Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview;Subaction=AppointmentCreate;  
↔PluginKey=0100-Ticket;ObjectID=[%  
  Data.TicketID | uri %]  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic  
Name: New Appointment  
PopupType: ''  
Target: ''
```



## 166.1 *AttachmentDownloadType*

Ermöglicht die Wahl zwischen der Anzeige der Anhänge eines Tickets im Browser (Inline) oder einfach nur als Download anbieten (Anhang).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 166.2 *DefaultLanguage*

Definiert die Standard-Frontend-Sprache. Die möglichen Werte werden durch die verfügbaren Sprachdateien auf dem System bestimmt (siehe nächste Einstellung).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 166.3 *DefaultTheme*

Definiert das standardmäßig verwendete Theme (HTML) für das Frontend für Agenten. Sie können Ihre eigenen Themes hinzufügen und verwenden, siehe Administrator-Handbuch unter <https://doc.otrs.com/doc/>.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Standard

## 166.4 *DefaultTheme::HostBased*

Auf der Basis der jeweiligen Domain innerhalb einer Applikation, ist es möglich, verschiedene Themes zu konfigurieren. Sie können durch Nutzung von regulären Ausdrücken (regex) mithilfe von Schlüssel-/Wert-Paaren auf Domains prüfen. Der Inhalt von „Schlüssel“ sollte die Prüfung auf die Domain beinhalten, der Inhalt von „Wert“ den Namen des zu selektierenden Themes für diese Domain. Bitte beachten Sie die Einträge mit Beispielen für korrekte reguläre Ausdrücke.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
host1\.example\.com: SomeTheme1
host2\.example\.com: SomeTheme2
```

## 166.5 *DefaultUsedLanguages*

Definiert alle Sprachen, die der Applikation zur Verfügung stehen. Geben Sie nur Englische Sprachnamen an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ar_SA: Arabic (Saudi Arabia)
bg: Bulgarian
ca: Catalan
cs: Czech
da: Danish
de: German
el: Greek
en: English (United States)
en_CA: English (Canada)
en_GB: English (United Kingdom)
es: Spanish
es_CO: Spanish (Colombia)
es_MX: Spanish (Mexico)
et: Estonian
fa: Persian
fi: Finnish
fr: French
fr_CA: French (Canada)
gl: Galician
he: Hebrew
hi: Hindi
hr: Croatian
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

hu: Hungarian
id: Indonesian
it: Italian
ja: Japanese
ko: Korean
lt: Lithuanian
lv: Latvian
mk: Macedonian
ms: Malay
nb_NO: Norwegian
nl: Dutch
pl: Polish
pt: Portuguese
pt_BR: Portuguese (Brasil)
ro: Romanian
ru: Russian
sk_SK: Slovak
sl: Slovenian
sr_Cyrl: Serbian Cyrillic
sr_Latn: Serbian Latin
sv: Swedish
sw: Swahili
th_TH: Thai
tr: Turkish
uk: Ukrainian
vi_VN: Vietnam
zh_CN: Chinese (Simplified)
zh_TW: Chinese (Traditional)

```

## 166.6 *DefaultUsedLanguagesNative*

Definiert alle Sprachen, die der Applikation zur Verfügung stehen. Geben Sie nur die einheimischen Sprachnamen an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ar_SA:
bg:
ca: Català
cs: Český
da: Dansk
de: Deutsch
el: Ελληνικά
en: English (United States)
en_CA: English (Canada)
en_GB: English (United Kingdom)
es: Español
es_CO: Español (Colombia)

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
es_MX: Español (México)
et: Eesti
fa:
fi: Suomi
fr: Français
fr_CA: Français (Canada)
gl: Galego
he:
hi:
hr: Hrvatski
hu: Magyar
id: Bahasa Indonesia
it: Italiano
ja: 日本語
ko: □□□
lt: Lietuvių kalba
lv: Latvijās
mk: M
ms: Melayu
nb_NO: Norsk bokmål
nl: Nederlandse
pl: Polski
pt: Português
pt_BR: Português Brasileiro
ro: Română
ru:
sk_SK: Slovenčina
sl: Slovenščina
sr_Cyrl:
sr_Latn: Srpski
sv: Svenska
sw: Kiswahili
th_TH:
tr: Türkçe
uk:
vi_VN: Việt Nam
zh_CN: 简体中文
zh_TW: 正體中文
```

## 166.7 *DefaultViewLines*

Legt die Anzahl an Zeilen fest, die von Textnachrichten angezeigt werden sollen (z. B. von Tickets in der Queue-Ansicht).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
6000
```

## 166.8 *DefaultViewNewLine*

Automatischer Zeilenumbruch in Textnachrichten nach x-Zeichen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 166.9 *DisableContentSecurityPolicy*

Wenn HTTP-Header „Content-Security-Policy “ausgeschaltet ist, können externe Scripts geladen werden. Dies stellt eine Sicherheitslücke dar! Daher sollte diese Einstellung nur deaktivieren werden, wenn Sie sich über die Konsequenzen im Klaren sind!

Standardwert:

## 166.10 *DisableIFrameOriginRestricted*

Wenn der HTTP-Header „X-Frame-Options: SAMEORIGIN “ausgeschaltet ist, kann OTRS als IFrame in andere Websites integriert werden. Dies stellt eine Sicherheitslücke dar! Daher sollte diese Einstellung nur deaktivieren werden, wenn Sie sich über die Konsequenzen im Klaren sind!

Standardwert:

## 166.11 *DisableLoginAutocomplete*

Systemkonfiguration

Standardwert:

## 166.12 *FirstnameLastnameOrder*

Legt die Reihenfolge fest, in der Vorname und Nachname von Agenten angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 166.13 *Frontend::AjaxDebug*

Liefert erweiterte Debugging-Informationen im Frontend im Fall, dass AJAX-Fehler auftreten, wenn aktiviert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 166.14 *Frontend::DebugMode*

Aktiviert oder deaktiviert den Debug-Modus für das Frontend.

Standardwert:

### 166.15 *Frontend::MenuDragDropEnabled*

Aktiviert Drag und Drop für die Hauptnavigation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 166.16 *Frontend::PrefixPath*

Wird für den Betrieb hinter einem Reverse-Proxy mit einem Präfixpfad benötigt. Geben Sie mit führendem, aber ohne nachlaufenden Schrägstrich an (z.B. `./prefix/path``).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

---

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von: Artikeln, Begrüßungen, Signaturen, Standard Vorlagen, Automatische Antworten und Benachrichtigungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 166.17 *Frontend::RichText::DefaultCSS*

Definiert die genutzte Standard-CSS in RichText-Editoren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
font-family:Geneva, Helvetica, Arial, sans-serif; font-size: 12px;
```

## 166.18 *Frontend::RichText::EnhancedMode*

Bestimmt, ob der erweiterte Modus genutzt werden soll (schaltet die Benutzung von Tabellen, Suchen & Ersetzen, Tiefstellen, Hochstellen, aus Word einfügen, etc. frei).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 166.19 *Frontend::RichTextHeight*

Steuert die Höhe der Richtext-Editor-Komponente. Geben Sie eine Zahl (für die Höhe in Pixeln) oder einen prozentualen Wert (für eine relative Höhe) an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
320
```

## 166.20 *Frontend::RichTextPath*

Definiert den URL-RichTextEditor-Pfad.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/htdocs/js/thirdparty/ckeditor-4.7.0/
```

## 166.21 *Frontend::RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

620

## 166.22 *Frontend::TemplateCache*

Schaltet das Caching von Templates an oder aus. Warnung: Schalten Sie auf Produktivsystemen das Template-Caching nicht ab, da hierdurch massive Performance-Beeinträchtigungen auftreten werden. Diese Einstellung sollte nur zur Fehlerbehebung abgeschaltet werden!

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 166.23 *Frontend::Themes*

Aktiviert die verfügbaren Skins auf dem System. Wert 1 bedeutet aktiv, 0 bedeutet inaktiv.

Standardwert:

```
---  
Lite: '0'  
Standard: '1'
```

## 166.24 *HTTPSForceRedirect*

Legt fest, ob eine Weiterleitung aller Anfragen von http zu https erzwungen werden soll. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Webserver korrekt für die Verwendung von https konfiguriert wurde, bevor Sie diese Einstellung aktivieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 166.25 *HttpType*

Legt das Protokoll fest, das zur Auslieferung der Applikation durch den Webserver genutzt werden soll. Wenn https anstelle von http genutzt werden soll, muss dies hier festgelegt werden. Die Einstellung hat keine Auswirkungen auf die Konfiguration des Webserver und verändert nicht, wie auf die Applikation zugegriffen wird. Bei fehlerhafter Konfiguration verhindert die Einstellung nicht die Anmeldung am System. Diese Einstellung wird nur als Variable verwendet (OTRS\_CONFIG\_HttpType), die in allen Nachrichten-Formularen zur Verfügung steht, um Links auf Tickets in Ihr System zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



```
http
```

## 166.26 *OutOfOfficeMessageTemplate*

Definiert „Nicht im Büro“-Nachrichten-Templates. Zwei String-Parameter (%s) stehen zur Verfügung: Enddatum und Anzahl der übrigen Tage.

Standardwert:

```
*** out of office until %s (%s d left) ***
```

## 166.27 *Ticket::Frontend::BlockLoadingRemoteContent*

Lässt die Anwendung das Laden externer Inhalte blockieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 166.28 *WebMaxFileUpload*

Definiert die maximale Größe (in Bytes) für das Hochladen von Dateien mit dem Browser. Achtung: Wenn man die Größe zu klein wählt können viele Eingabemasken in ihrer OTRS-Instanz nicht mehr funktionieren (vermutlich jede Maske die Benutzereingaben erwartet).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
24000000
```

## 166.29 *WebUploadCacheModule*

Auswahl wie Uploads über die Web-Oberfläche gehandhabt werden sollen. „DB“ speichert alle Uploads in der Datenbank, „FS“ nutzt das Dateisystem.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Web::UploadCache::DB
```



## **167.1 Loader::Agent::CommonCSS###000-Framework**

Liste der CSS-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- 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.Login.css  
- Core.Widget.css  
- Core.WidgetMenu.css  
- Core.TicketDetail.css  
- Core.Tooltip.css  
- Core.Dialog.css  
- Core.InputFields.css  
- Core.Print.css  
- Core.Animations.css  
- Core.DocumentSearch.css  
- Core.AgentSearch.css
```

## 167.2 *Loader::Agent::CommonCSS###001-Daemon*

Liste der CSS-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- Core.Agent.Daemon.css
```

## 167.3 *Loader::Agent::CommonCSS###200-FAQ*

Liste der CSS-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- Core.Agent.FAQ.Default.css
```

## 167.4 *Loader::Agent::CommonJS###000-Framework*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- thirdparty/jquery-3.4.1/jquery.js  
- thirdparty/jquery-browser-detection/jquery-browser-detection.js  
- thirdparty/jquery-ui-1.12.1/jquery-ui.js  
- thirdparty/jquery-ui-touch-punch-0.2.3/jquery.ui.touch-punch.js  
- thirdparty/jquery-validate-1.16.0/jquery.validate.js  
- thirdparty/jquery-pubsub/pubsub.js  
- thirdparty/jquery-jstree-3.3.7/jquery.jstree.js  
- thirdparty/nunjucks-3.0.1/nunjucks.js  
- Core.Init.js  
- Core.JavaScriptEnhancements.js  
- Core.Debug.js  
- Core.Exception.js  
- Core.Data.js  
- Core.Config.js  
- Core.Language.js  
- Core.Template.js  
- Core.JSON.js  
- Core.App.js  
- Core.App.Responsive.js  
- Core.AJAX.js  
- Core.UI.js
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Core.UI.InputFields.js
- Core.UI.Accordion.js
- Core.UI.Datepicker.js
- Core.UI.DnD.js
- Core.UI.Floater.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.DocumentSearch.js
- Core.Agent.CustomerInformationCenterSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerUserInformationCenterSearch.js
- Core.Agent.Header.js
- Core.UI.Notification.js
- Core.Agent.Responsive.js

```

## 167.5 *Loader::Agent::CommonJS###001-Daemon*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

----
- Core.Agent.Daemon.js

```

## 167.6 *Loader::Agent::CommonJS###001-JQueryMigrate*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

----
- thirdparty/jquery-migrate-3.0.0/jquery-migrate.js

```

### 167.7 *Loader::Agent::CommonJS###002-Ticket*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Core.Agent.Chat.Toolbar.js  
- Core.VideoChat.js  
- thirdparty/adapter.js-6.4.0/adapter.js
```

### 167.8 *Loader::Agent::CommonJS###100-CKEditor*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- thirdparty/ckeditor-4.7.0/ckeditor.js
```

### 167.9 *Loader::Agent::CommonJS###200-DynamicFieldContactWithData*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Core.Agent.DynamicFieldContactWithDataSearch.js
```

### 167.10 *Loader::Agent::CommonJS###200-FAQ*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Core.Agent.FAQ.TicketCompose.js
```

## 167.11 *Loader::Agent::DefaultSelectedSkin*

Der interne Name des Skins, der im Agentenbereich genutzt werden soll. Verfügbare Skins finden Sie unter `Frontend::Agent::Skins`.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
default
```

## 167.12 *Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased*

Es ist möglich, verschiedene Skins zu konfigurieren, zum Beispiel um zwischen verschiedenen Agenten auf Basis der jeweiligen Domain zu unterscheiden. Sie können durch Nutzung von regulären Ausdrücken mithilfe von Schlüssel-/Wert-Paaren auf Domains prüfen. Der Inhalt von „Schlüssel“ sollte die Prüfung auf die Domain beinhalten, der Inhalt von „Wert“ den Namen des zu selektierenden Skins für diese Domain. Bitte beachten Sie die Einträge mit Beispielen für korrekte reguläre Ausdrücke.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
host1\.example\.com: SomeSkin1
host2\.example\.com: SomeSkin2
```

## 167.13 *Loader::Agent::ResponsiveCSS###000-Framework*

Liste von Responsive-CSS-Dateien, die im Agenten-Bereich immer geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Core.Responsive.css
```

## 167.14 *Loader::Agent::Skin###000-default*

Standard-Skin für das Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: The Default skin of OTRS.
HomePage: www.otrs.org
InternalName: default
VisibleName: OTRS
```

## 167.15 *Loader::Agent::Skin###001-slim*

Standard-Skin für die Agentenoberfläche (Slim version).

Standardwert:

```
---
Description: A more compact version of the OTRS skin which tries to save
↳screen space
  for power users.
HomePage: www.otrs.org
InternalName: slim
VisibleName: Slim
```

## 167.16 *Loader::Agent::Skin###002-high-contrast*

Skin mit hohem Kontrast für Nutzer mit Sehschwäche.

Standardwert:

```
---
Description: High contrast skin for visually impaired users.
HomePage: www.otrs.com
InternalName: highcontrast
VisibleName: High Contrast
```

## 167.17 *Loader::Enabled::CSS*

Wenn aktiviert, liefert OTRS CSS-Dateien in minifizierter Form aus.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 167.18 *Loader::Enabled::JS*

Wenn aktiviert, liefert OTRS JavaScript-Dateien in minifizierter Form aus.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```



## **168.1 Frontend::AdminModuleGroups###001-Framework**

Legt verfügbare Gruppen für die Administrator-Übersicht fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Administration:
  Order: '6000'
  Title: Administration
Automation:
  Order: '4000'
  Title: Processes & Automation
Communication:
  Order: '2000'
  Title: Communication & Notifications
External:
  Order: '4500'
  Title: External Interface
Miscellaneous:
  Order: '7000'
  Title: Miscellaneous
OTRSGroup:
  Order: '5000'
  Title: OTRS Group Services
Ticket:
  Order: '1000'
  Title: Ticket Settings
Users:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

Order: '3000' Title: Users, Groups & Roles
---

---

*Frontend → Base → OutputFilter*

---

## 169.1 *Frontend::Output::FilterText###AAAURL*

Definiert den Filter, der Text in Artikeln verarbeitet, um URLs zu highlighten.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::URL  
Templates:  
  AgentTicketZoom: '1'
```

## 169.2 *Frontend::Output::FilterText###OutputFilterTextAutoLink*

Definiert einen Filter, um den Text in den Artikel zu verarbeiten, um vordefinierte Schlüsselwörter zu markieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::AutoLink  
Templates:  
  AgentTicketZoom: '1'
```

## 169.3 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Bugtraq*

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter Bugtraq-Nummern hinzufügen. Das Element Bild erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise faq.png). In diesem

Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
RegExp:
- 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:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Security Focus
  Image: https://www.securityfocus.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://www.securityfocus.com/bid/<MATCH1>/info
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=<MATCH>
```

## 169.4 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###CVE*

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter CVE-Nummern hinzuzufügen. Das Element Bild erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise faq.png). In diesem Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Mitre
  Image: https://cve.mitre.org/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-
  ↳<MATCH3>
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

URL3:
  Description: US-CERT NVD
  Image: https://nvd.nist.gov/NVD/Media/images/favicons/favicon-16x16.png
  Target: _blank
  URL: https://nvd.nist.gov/nvd.cfm?cvename=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>

```

## 169.5 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###FAQ

Ein Filter zur automatischen Generierung von FAQ-Links, wenn ein Hinweis auf einen FAQ-Artikel identifiziert wird. Das Element Image erlaubt zwei Eingabeformen: Erstens der Name eines Icons (z. B. faq.png). In diesem Fall wird auf das Grafik-Verzeichnis des OTRS zugegriffen. Als zweite Möglichkeit kann man aber auch den direkten Link zur Grafik angeben (z. B. <http://otrs.org/faq.png>).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
RegExp:
- (FAQ) [#\s]*?1(\d{4})
URL1:
  Description: FAQ
  Image: /otrs-web/skins/Agent/default/img/help-small.png
  Target: _blank
  URL: /otrs/index.pl?Action=AgentFAQZoom;ItemID=<MATCH2>

```

## 169.6 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###MSBulletins

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter einer MSBulletin-Nummer hinzuzufügen. Das Element Bild erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise faq.png). In diesem Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
RegExp:
- MS[^A-Za-z]{0,5}(\d\d)?.?(\d{2,4})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Microsoft Technet
  Image: https://www.microsoft.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/MS<MATCH1>-<MATCH2>
  ↪.mspx
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Target: _blank
URL: https://google.com/search?q=MS<MATCH1>-<MATCH2>
```

## 169.7 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting1

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter einer bestimmten Zeichenfolge hinzuzufügen. Dieses Element erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise `faq.png`). In diesem Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
RegExp:
- RegExp
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
  Description: Description
  Image: Image
  Target: _blank
  URL: URL
```

## 169.8 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting2

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter einer bestimmten Zeichenfolge hinzuzufügen. Das Element Bild erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise `faq.png`). In diesem Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
RegExp:
- RegExp
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

<p>Description: Description Image: Image Target: _blank URL: URL</p> <p>URL3: Description: Description Image: Image Target: _blank URL: URL</p>
---





## 170.1 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsButtonLink*

Definiert den Link der Schaltfläche, der für die Schaltfläche berücksichtigt wird, wenn kein Agent für den Chat verfügbar ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsButtonText`
```

---

Definiert den Text der Schaltfläche, die angezeigt wird, wenn kein Agent für den Chat verfügbar ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsDescription`
```

---

Definiert eine Referenznachricht für die Schaltfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ChatFrontend::ExternalScripts`
```

---

Definiert die Liste der externen Skript-Ressourcen, die in die Chat-Applikation aufgenommen werden. Sie müssen die Domänen, die von diesen Skripten verwendet werden, in der Einstellung

WebApp::Server::AdditionalOrigins noch entsperren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (bin/otrs.WebServer.pl –deploy-assets).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

## 170.2 ChatFrontend::InlineScripts

Definiert die Liste der Inline-Skripte, die in die Chat-Applikation aufgenommen werden. Sie müssen die Domänen, die von diesen Skripten verwendet werden, in der Einstellung WebApp::Server::AdditionalOrigins noch entsperren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (bin/otrs.WebServer.pl –deploy-assets).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

## 170.3 ExternalFrontend::CustomizationColors

Farbliste in Hexadezimal-RGB-Werten, welche bei der kundenindividuellen Anpassung des externen Interfaces verfügbar sein wird. Stellen Sie sicher, dass die Farben dunkel genug sind, sodass darauf angezeigter weißer Text gut lesbar ist.

Standardwert:

```
---  
- '#000000'  
- '#1E1E1E'  
- '#3A3A3A'  
- '#545453'  
- '#6E6E6E'  
- '#878687'  
- '#888787'  
- '#A09FA0'  
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '#491A88'  
- '#891E88'  
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFD'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFD'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

## 170.4 *ExternalFrontend::DefaultLanguage*

Definiert die Bestimmungsmethode der Standard-Sprache im externen Interface. ‚Auto-detect‘ wird die Spracheinstellung gemäß der Browser-Konfiguration des Benutzers vornehmen. ‚System default‘ wird den konfigurierten Wert in den Standard-Sprach-Einstellungen nutzen. Bitte beachten Sie, dass wenn ein Benutzer die Standard-Sprache überschreibt, so wird diese Wahl ab dann berücksichtigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Browser
```

## 170.5 *ExternalFrontend::ExternalScripts*

Definiert die Liste der externen Skript-Ressourcen, die in die externe Schnittstellen-App aufgenommen werden. Sie müssen die Domänen, die von diesen Skripten verwendet werden, in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch entsperren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (`bin/otrs.WebServer.pl -deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

## 170.6 *ExternalFrontend::InlineScripts*

Definiert die Liste der Inline-Skripte, die in die externe Schnittstellenanwendung aufgenommen werden. Sie müssen die Domänen, die von diesen Skripten verwendet werden, in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch entsperren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webserver erfordern (`bin/otrs.WebServer.pl -deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

## 170.7 *ExternalFrontend::LanguageFallback*

Definiert die Fallback-Sprache für das externe Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
en
```

## 170.8 *ExternalFrontend::Languages*

Bitte stellen Sie sicher, dass es den in `ExternalFrontend::LanguageFallback` ausgewählten Wert enthält.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- en  
- en_CA  
- en_GB  
- de  
- es  
- es_MX  
- hu  
- zh_CN  
- pt_BR  
- fr
```

## 170.9 *ExternalFrontend::QueueMap*

Definiert das Mapping des Queue-Namen für das externe Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 170.10 *ExternalFrontend::StateMap*

Definiert das Mapping des Status-Namen für das externe Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```



---

*Frontend → External → Auth*

---

## **171.1 *ExternalFrontend::Auth::LoginURL***

Diese Option definiert eine alternative Login URL für das externe Interface (notwendig bei einer SSO Implementierung).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

## **171.2 *ExternalFrontend::Auth::LogoutURL***

Definiert die Ersatz-Logout-URL des externen Interfaces.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```





---

*Frontend → External → DocumentSearch*

---

## **172.1 *DocumentSearch::External::DynamicField***

Such- und markierbare Dynamische Felder im externen Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```



### 173.1 *ExternalFrontend::Menu###Bottom*

Registrierung von Einträgen im unteren Menü des externe Interfaces. Zusätzliche Menü-Links werden durch Hinzufügen von neuen Einträgen und derer Parameter-Spezifikation definiert. ‚Group ‘- und ‚GroupRo ‘- Arrays können benutzt werden, um die Anzeige der Links auf die Gruppen-Mitglieder mit entsprechenden RW- und RO-Rechten zu limitieren. ‚Name ‘definiert den angezeigten Link-Text und ‚Description ‘wird als Tooltip angezeigt. Der ‚Link ‘kann auf einen Applikationspfad oder auf eine externe Seite zeigen. Bitte beachten Sie, dass entweder die eine oder die andere Art definieren können. ‚IsPublic ‘definiert, ob der Link nicht-authentifizierten Benutzern angezeigt wird und wenn dies auf ‚1 ‘gesetzt ist, so werden die ‚Group ‘- und ‚GroupRo ‘-Parameter ignoriert. ‚Target ‘definiert das Zielattribut des Links; bitte ‚\_blank ‘verwenden, um einen neue Tab zu öffnen. ‚Prio ‘determiniert die Reihenfolge der Links, wobei kleinere Ziffern zuerst angezeigt werden.

Standardwert:

```
---
- Description: Knowledge base.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /knowledge-base
  Name: Knowledge Base
  Prio: '100'
  Target: ''
- Description: Service catalogue.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Link: /service-catalogue
  Name: Service Catalogue
  Prio: '200'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Target: ''
- Description: Privacy policy example.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /c/privacy-policy-example
  Name: Privacy Policy Example
  Prio: '300'
  Target: ''
- Description: Imprint example.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: ''
  Link: /c/imprint-example
  Name: Imprint Example
  Prio: '400'
  Target: ''
- Description: Copyright notice.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: https://otrs.com
  Name: Copyright (C) 2001-2020 OTRS AG
  Prio: '500'
  Target: ''

```

## 173.2 ExternalFrontend::Menu###Main

Registrierung von Menü-Einträgen im Hauptmenü des externe Interfaces. Zusätzliche Menü-Links werden durch Hinzufügen von neuen Einträgen und derer Parameter-Spezifikation definiert. ,Group '- und ,GroupRo '-Arrays können benutzt werden, um die Anzeige der Links auf die Gruppen-Mitglieder mit entsprechenden RW- und RO-Rechten zu limitieren. ,Name ' definiert den angezeigten Link-Text und ,Description ' wird als Tooltip angezeigt. Der ,Link ' kann auf einen Applikationspfad oder auf eine externe Seite zeigen. Bitte beachten Sie, dass entweder die eine oder die andere Art definieren können. ,IsPublic ' definiert, ob der Link nicht-authentifizierten Benutzern angezeigt wird und wenn dies auf ,1 ' gesetzt ist, so werden die ,Group '- und ,GroupRo '-Parameter ignoriert. ,Taget ' definiert das Zielattribut des Links; bitte ,\_blank ' verwenden, um einen neue Tab zu öffnen. ,Prio ' determiniert die Reihenfolge der Links, wobei kleinere Ziffern zuerst angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
- Description: Knowledge base.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /knowledge-base
  Name: Knowledge Base
  Prio: '100'
  Target: ''

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Description: Service catalogue.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Link: /service-catalogue
  Name: Service Catalogue
  Prio: '200'
  Target: ''
- Description: Custom link 2.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /error
  Name: Custom Link 2
  Prio: '300'
  Target: ''
- Description: Custom link 3.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: ''
  Link: /ticket/overview
  Name: Custom Link 3
  Prio: '400'
  Target: ''

```

### 173.3 ExternalFrontend::Menu###Top

Registrierung von Menü-Einträgen im Top-Menü des externe Interfaces. Zusätzliche Menü-Links werden durch Hinzufügen von neuen Einträgen und derer Parameter-Spezifikation definiert. ,Group '- und ,GroupRo '-Arrays können benutzt werden, um die Anzeige der Links auf die Gruppen-Mitglieder mit entsprechenden RW- und RO-Rechten zu limitieren. ,Name ' definiert den angezeigten Link-Text und ,Description ' wird als Tooltip angezeigt. Der ,Link ' kann auf einen Applikationspfad oder auf eine externe Seite zeigen. Bitte beachten Sie, dass entweder die eine oder die andere Art definieren können. ,IsPublic ' definiert, ob der Link nicht-authentifizierten Benutzern angezeigt wird und wenn dies auf ,1 ' gesetzt ist, so werden die ,Group '- und ,GroupRo '-Parameter ignoriert. ,Taget ' definiert das Zielattribut des Links; bitte ,\_blank ' verwenden, um einen neue Tab zu öffnen. ,Prio ' determiniert die Reihenfolge der Links, wobei kleinere Ziffern zuerst angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
- Description: Custom Link 1.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /home
  Name: Custom Link 1
  Prio: '100'
  Target: ''

```



### 174.1 *ExternalFrontend::PrivacyNotice*

Definiert die Konfiguration der Datenschutzerklärung für die externe Schnittstelle. Der Hinweis wird allen Nutzern angezeigt, bis sie die Datenschutzerklärung akzeptieren. Deaktivieren Sie diese Einstellung, wenn Sie die Datenschutzerklärung deaktivieren möchten.

Standardwert:

```
---
de:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: Datenschutz-Vereinbarung
  Text: Diese Website verwendet Cookies. Mit der Nutzung dieser Website
  ↳akzeptieren
    Sie unsere %s.
en:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: data protection
  Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
  ↳agreement.
en_CA:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: data protection
  Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
  ↳agreement.
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
en_GB:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: data protection
  Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
  ↳agreement.
es:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: protección de datos
  Text: Este sitio utiliza cookies. Al continuar navegando, usted acepta
  ↳nuestro acuerdo
  ↳ de %s.
es_MX:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: protección de datos
  Text: Este sitio utiliza cookies. Al continuar navegando, usted acepta
  ↳nuestro acuerdo
  ↳ de %s.
fr:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: de protection des données
  Text: Ce site utilise des cookies. En utilisant ce site, vous acceptez
  ↳notre accord
  ↳ %s.
hu:
  ButtonText: Rendben
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: adatvédelmi
  Text: Ez az oldal sütiket használ. Az oldal használatával elfogadja az %s
  ↳irányelveinket.
pt_BR:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: proteção de dados
  Text: Este site utiliza cookies. Ao usar este site, aceita o nosso acordo
  ↳de %s.
zh_CN:
  ButtonText: 好的
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: 数据保护
  Text: 该网站使用 cookies。使用本网站表示您接受我们的%s 条款。
```



---

*Frontend → External → Route*

---

## 175.1 ExternalFrontend::Route###001-Framework

Definiert die Anwendungsrouten für die externe Schnittstelle. Zusätzliche Routen werden definiert, indem neue Elemente hinzugefügt und deren Parameter angegeben werden. Die Arrays `Group` und `GroupRo` können verwendet werden, um den Zugriff auf die Route für Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. `Path` definiert den relativen Pfad der Route, und `Alias` kann zur Angabe eines alternativen Pfades verwendet werden. `component` ist der Pfad der Vue-Komponente, die für die Anzeige des Routeninhalts verantwortlich ist, bezogen auf den Ordner `Components/Route` in der App. `IsPublic` legt fest, ob die Route für nicht authentifizierte Benutzer zugänglich ist. Wenn diese auf `1` gesetzt ist, werden die Parameter `Group` und `GroupRo` ignoriert. `Props` kann verwendet werden, um zu signalisieren, dass der Pfad dynamische Segmente enthält und dass ihre Werte als Props an die Komponente gebunden werden sollten (Verwenden Sie `1`, um diese Funktion einzuschalten).

Standardwert:

```
---
- Alias: /home
  Component: HomePage
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /
  Props: ''
- Alias: /c/:slug
  Component: CustomPage
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /content/:slug
  Props: '1'
- Alias: '*'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Component: ErrorPage
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Path: /error
Props: '1'
- Alias: ''
Component: AccountResetPage
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Path: /account/reset/:token
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketOverview
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /ticket/overview/:filter?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: Search
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Path: /search/:searchQuery?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: PersonalPreferences
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /account/personal-preferences/:category?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreate
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /ticket/create/:mode?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketDetailView
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /ticket/number/:ticketNumber
Props: '1'
- Alias: ''
Component: ServiceCatalogue
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
IsPublic: '0'  
Path: /service-catalogue/:categoryId?  
Props: '1'  
- Alias: /knowledge-base/  
Component: KnowledgeBaseOverview  
Group: []  
GroupRo: []  
IsPublic: '1'  
Path: /knowledge-base/category/:categoryId?  
Props: '1'  
- Alias: ''  
Component: KnowledgeBaseDetailView  
Group: []  
GroupRo: []  
IsPublic: '1'  
Path: /knowledge-base/article/:articleId  
Props: '1'  
- Alias: ''  
Component: PersonalNotifications  
Group: []  
GroupRo: []  
IsPublic: '0'  
Path: /personal-notifications  
Props: '1'
```



---

*Frontend → External → View → KnowledgeBaseDetail*

---

## **176.1 ExternalFrontend::KnowledgeBaseDetailView###DynamicField**

Dynamische Felder, welche in der Wissensbasis-Detailansicht im externen Interface angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```



---

*Frontend → External → View → Preferences*

---

## 177.1 *CustomerPersonalPreference###Avatar*

Definiert alle Parameter für Kunden-Einstellungen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Desc: Upload your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Avatar
PrefKey: UserAvatar
PreferenceGroup: General
Prio: '0100'
```

## 177.2 *CustomerPersonalPreference###GoogleAuthenticatorSecretKey*

Definiert die Konfigurationsparameter des Eintrages, der in der Benutzereinstellung angezeigt wird.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Block: Input
Desc: 'Enter your shared secret to enable two factor authentication. WARNING:
↪Make
  sure that you add the shared secret to your generator application and the
↪application
  works well. Otherwise you will be not able to login anymore without the two
↪factor'
(Fortsetzung auf der nächsten Seite)
```

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
token.'  
Key: Shared Secret  
Label: Google Authenticator  
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Generic  
PrefKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey  
PreferenceGroup: Security  
Prio: '1100'  
ValidateRegex: ^([A-Z2-7]{16}|)$  
ValidateRegexMessage: The secret you supplied is invalid. The secret must  
→only contain  
  letters (A-Z, uppercase) and numbers (2-7) and must consist of 16  
→characters.
```

### 177.3 *CustomerPersonalPreference###Language*

Definiert alle Parameter für Kunden-Einstellungen.

Standardwert:

```
---  
Active: '1'  
Desc: Select the main interface language.  
Key: Language  
Label: Language  
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::Language  
PrefKey: UserLanguage  
PreferenceGroup: General  
Prio: '2000'
```

### 177.4 *CustomerPersonalPreference###PGP*

Definiert alle Parameter für Kunden-Einstellungen.

Standardwert:

```
---  
Active: '1'  
Desc: Upload your PGP key.  
Key: PGP Key  
Label: PGP Key  
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::PGP  
PrefKey: UserPGPKey  
PreferenceGroup: Security  
Prio: '10000'
```



## 177.5 CustomerPersonalPreference###Password

Legt alle Parameter für diesen Eintrag in den Kunden-Einstellungen fest. ‚PasswordRegExp‘ erlaubt das prüfen von Passwörtern gegen einen regulären Ausdruck. Legen Sie Mindestlänge für Passwörter mit ‚PasswordMinSize‘ fest. Legen Sie fest, ob das Passwort mindestens zwei Kleinbuchstaben und zwei Großbuchstaben enthalten muss, indem Sie die entsprechende Option auf ‚1‘ setzen. ‚PasswordMin2Characters‘ legt fest, ob mindestens zwei Buchstaben-Zeichen erforderlich sind. ‚PasswordNeedDigit‘ legt fest, ob das Passwort mindestens eine Zahl enthalten muss.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Area: Customer
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change password
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Password
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '0'
PasswordMinSize: '0'
PasswordNeedDigit: '0'
PasswordRegExp: ''
PreferenceGroup: Security
Prio: '1000'
```

## 177.6 CustomerPersonalPreference###SMIME

Definiert alle Parameter für Kunden-Einstellungen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Desc: Upload your S/MIME certificate.
Key: S/MIME Certificate
Label: S/MIME Certificate
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::SMIME
PrefKey: UserSMIMEKey
PreferenceGroup: Security
Prio: '11000'
```

## 177.7 CustomerPersonalPreference###TimeZone

Definiert alle Parameter für Kunden-Einstellungen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Desc: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to ↵
↵ this
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
time zone.  
Key: Time Zone  
Label: Time Zone  
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::TimeZone  
PrefKey: UserTimeZone  
PreferenceGroup: General  
Prio: '2500'
```

## 177.8 *CustomerPersonalPreference::Groups###0001-Framework*

Kunden-Einstellungskategorien.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Description: ''  
  Label: General  
  Name: General  
  Order: '1000'  
  Title: ''  
- Description: ''  
  Label: Security  
  Name: Security  
  Order: '2000'  
  Title: ''
```

## 177.9 *CustomerPersonalPreference::OldModuleMapping###0001-Framework*

Definiert die Konfigurationsparameter des Eintrages, der in der Benutzereinstellung angezeigt wird.

Standardwert:

```
---  
GoogleAuthenticatorSecretKey: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic  
PGP: Kernel::Output::HTML::Preferences::PGP  
SMIME: Kernel::Output::HTML::Preferences::SMIME
```

---

*Frontend → External → View → TicketCreate*

---

## 178.1 *ExternalFrontend::TicketCreate###DynamicField*

Optionen der dynamischen Felder, welche in der Ticket-Nachrichten-Maske des externen Interface angezeigt werden. Hinweis: Wenn Sie diese Felder auch in der Ticket-Detailansicht im externen Interface angezeigt bekommen möchten, so müssen Sie diese in `ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField` aktivieren.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 178.2 *ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryComment*

Kommentar für neue Historieneinträge im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryType`
```

Definiert den Standard-Historientyp im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
WebRequestCustomer
```

### 178.3 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::DefaultLanguage*

Standard-Sprache für zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Standardwert:

### 178.4 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Enabled*

Aktivieren Sie diese Funktion um relevante Wissensdatenbank-Artikel im externen Interface anzuzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 178.5 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::QueueNames*

Liste der Queue-Namen für welche die zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel-Feature aktiviert wurden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### 178.6 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::ShowLimit*

Ausgabe-Limit der zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 178.7 *ExternalFrontend::TicketCreate###NextScreenAfterNewTicket*

Definiert den nächsten Bildschirm nach einem Kundenticket im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 178.8 *ExternalFrontend::TicketCreate###Priority*

Ermöglicht den Kunden, die Priorität eines Ticket im externen Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 178.9 *ExternalFrontend::TicketCreate###PriorityDefault*

Definiert die Standard-Priorität von neuen Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:

## 178.10 *ExternalFrontend::TicketCreate###Queue*

Ermöglicht den Kunden, die Ticket-Queue im externen Interface zu setzen. Wenn dies nicht aktiviert ist, so sollte die QueueDefault konfiguriert sein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 178.11 *ExternalFrontend::TicketCreate###QueueDefault*

Definiert die Standard-Queue von neuen Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:

## 178.12 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLA*

Ermöglicht den Kunden, den SLA im externen Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 178.13 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Kundenbenutzer ausgewählt sein muss.

Standardwert:

0

### 178.14 *ExternalFrontend::TicketCreate###SenderType*

Absendertyp für neue Tickets aus dem externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

customer

### 178.15 *ExternalFrontend::TicketCreate###Service*

Ermöglicht den Kunden, den Ticket-Service im Kunden-Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 178.16 *ExternalFrontend::TicketCreate###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Kundenbenutzer ausgewählt sein muss.

Standardwert:

0

### 178.17 *ExternalFrontend::TicketCreate###StateDefault*

Definiert den Standard-Status von neuen Kundentickets im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

new

## 178.18 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketType*

Ermöglicht den Kunden, den Ticket-Typ im externen Interface zu setzen. Wenn das nicht aktiviert ist, sollte TicketTypeDefault konfiguriert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 178.19 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketTypeDefault*

Definiert den Standard-Ticket-Typ für neue Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:





---

*Frontend → External → View → TicketDetail*

---

## **179.1 ExternalFrontend::TicketDetailView###AccountedTimeDisplay**

Zeigt die erfasste Zeit eines Artikels in der Ticket-Detail-Ansicht des externen Interfaces an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## **179.2 ExternalFrontend::TicketDetailView###AttributesView**

Zeigt die freigegebenen Ticketattribute im externen Interface (0 = deaktiviert und 1 = verfügbar).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Owner: '0'  
Priority: '1'  
Queue: '1'  
Responsible: '0'  
SLA: '0'  
Service: '0'  
State: '1'  
Type: '0'
```

### 179.3 *ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField*

Dynamische Felder, welche in der Ticket-Detail-Ansicht im externen Interface angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 179.4 *ExternalFrontend::TicketDetailView###FollowUpDynamicField*

Optionen der dynamischen Felder, welche im Ticket-Antworten-Bereich der Ticket-Detail-Ansicht des Kunden-Interfaces angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 179.5 *ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryComment*

Definiert den Historienkommentar der Ticket-Detail-Ansicht, welches bei der Ticket-Historie im externen Interface angewendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryType`
```

Definiert den Historientyp der Ticket-Detail-Ansicht, welches bei der Ticket-Historie im externen Interface angewendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
FollowUp
```

### 179.6 *ExternalFrontend::TicketDetailView###NextScreenAfterFollowUp*

Definiert die nächste Maske nach der Folgeaktion aus der Ticket-Detail-Ansicht im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
TicketOverview
```

### 179.7 *ExternalFrontend::TicketDetailView###Priority*

Erlaubt es Kunden die Priorität eines Ticket im externen Interface zu ändern.

Standardwert:

### 179.8 *ExternalFrontend::TicketDetailView###PriorityDefault*

Definiert die Standardpriorität von Tickets für Folgekunden in der Ticket-Detailansicht in der externen Schnittstelle. Um die aktuelle Ticket-Priorität anzuzeigen, deaktivieren Sie diese Einstellung einfach.

Standardwert:

### 179.9 *ExternalFrontend::TicketDetailView###SenderType*

Definiert den Standard-Sendertyp für Tickets in der Ticket-Detail-Ansicht des externen Interfaces.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 179.10 *ExternalFrontend::TicketDetailView###State*

Ermöglicht die Wahl des Folgestatus im Antworten-Bildschirm für Kundenticket im externen Interface.

Standardwert:

### 179.11 *ExternalFrontend::TicketDetailView###StateDefault*

Definiert den standardmäßigen nächsten Status für ein Ticket nach der Kundennachverfolgung in der externen Schnittstelle. Um den aktuellen Ticket-Status anzuzeigen, deaktivieren Sie diese Einstellung einfach.

Standardwert:

## 179.12 *ExternalFrontend::TicketDetailView###StateType*

Definiert die möglichen nächsten Status für Kunden-Tickets im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed
```

---

*Frontend → External → View → TicketOverview*

---

## **180.1 ExternalFrontend::TicketOverview###ColumnHeader**

Zeigt entweder den Betreff des letzten Kundenartikels oder den Tickettitel in dem externen Interface.

Standardwert:

```
TicketTitle
```

## **180.2 ExternalFrontend::TicketOverview###DynamicField**

Dynamische Felder, welche in der Ticket-Overview-Maske im externen Interface angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

## **180.3 ExternalFrontend::TicketOverview###Owner**

Zeige den aktuellen Besitzer im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 180.4 *ExternalFrontend::TicketOverview###Queue*

Zeige den aktuellen Queue im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 180.5 *ExternalFrontend::TicketOverview###State*

Zeige den aktuellen Status im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### **181.1 *GenericInterface::WebserviceConfig::CacheTTL***

Cache-Zeit in Sekunden für das Webservice-Konfigurations-Backend.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

86400





---

*GenericInterface* → *ErrorHandling* → *ModuleRegistration*

---

## **182.1 *GenericInterface::ErrorHandling::Module###RequestRetry***

Modulregistrierung für ein Fehlerbehandlungs-Modul des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
CommunicationTypeFilter: Requester  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry  
Name: RequestRetry
```



---

*GenericInterface* → *Invoker* → *ModuleRegistration*

---

## **183.1 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::Test***

Modulregistrierung für Invoker-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

## **183.2 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::TestSimple***

Modulregistrierung für Invoker-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: TestSimple
```



---

*GenericInterface* → *Mapping* → *ModuleRegistration*

---

## **184.1 *GenericInterface::Mapping::Module###Simple***

Modulregistrierung für Mapping-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingSimple
```

## **184.2 *GenericInterface::Mapping::Module###Test***

Modulregistrierung für Mapping-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: ''
```

## **184.3 *GenericInterface::Mapping::Module###XSLT***

Modulregistrierung für Mapping-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingXSLT
```



---

*GenericInterface* → *Operation*

---

## **185.1 *GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::AgentCacheTTL***

Cache-Zeit in Sekunden für Agent-Authentifizierungen im *GenericInterface*.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **185.2 *GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::CustomerCacheTTL***

Cache-Zeit in Sekunden für Kunden-Authentifizierungen im *GenericInterface*.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **185.3 *GenericInterface::Operation::ResponseLoggingMaxSize***

Legt die maximale Größe von Antworten des *GenericInterface*s fest, die in der `gi_debugger_entry_content`-Tabelle gespeichert werden (in Kilobyte).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

200



---

*GenericInterface* → *Operation* → *Generic* → *RPC*

---

## 186.1 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC*

Ermöglicht die Nutzung der Operation *Generic::RPC*.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 186.2 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC::Modules###001-Default*

Registrierung von zugelassenen Modulen, welche von der Operation *Generic::RPC* genutzt werden. Nur Module unterhalb von *Kernel::System* and *Custom::Kernel::System* (and *Kernel::Config*) sind zugelassen für die Ausführung.

Standardwert:

```
---  
- Kernel::Config  
- Kernel::System::CustomerCompany  
- Kernel::System::CustomerUser  
- Kernel::System::Encode  
- Kernel::System::Group  
- Kernel::System::LinkObject  
- Kernel::System::Log  
- Kernel::System::PID  
- Kernel::System::Queue
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- Kernel::System::AuthSession
- Kernel::System::Ticket

---

*GenericInterface* → *Operation* → *ModuleRegistration*

---

## **187.1 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::LanguageList***

Modulregistrierung für Operation-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: LanguageList
```

## **187.2 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicCategoryList***

Modulregistrierung für Operation-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicCategoryList
```

## **187.3 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQGet***

Modulregistrierung für Operation-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQGet
```

## 187.4 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQSearch*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQSearch
```

## 187.5 *GenericInterface::Operation::Module###Generic::RPC*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationRPC  
Controller: Generic  
Name: RPC
```

## 187.6 *GenericInterface::Operation::Module###Session::SessionCreate*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Session  
Name: SessionCreate
```

## 187.7 *GenericInterface::Operation::Module###Session::SessionGet*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Session  
Name: SessionGet
```

## 187.8 *GenericInterface::Operation::Module###Test::Test*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

## 187.9 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketCreate*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketCreate
```

## 187.10 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketGet*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

## 187.11 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketHistoryGet*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketHistoryGet
```

## **187.12 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketSearch***

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

## **187.13 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketUpdate***

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketUpdate
```

---

*GenericInterface* → *Operation* → *TicketCreate*

---

## **188.1 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###AutoResponseType***

Definiert den Standard-Auto-Antwort-Typ des Artikels für diese Operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
auto reply
```

## **188.2 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryComment***

Definiert den Verlauf-Kommentar für diese Operation, der für den Ticket-Verlauf in der Agenten-Schnittstelle verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
%%GenericInterface Create
```

## **188.3 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryType***

Definiert den Verlaufstyp für diese Operation, der für den Ticket-Verlauf in der Agenten-Schnittstelle verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

NewTicket

## **188.4 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###IsVisibleForCustomer***

Legt die Standardsichtbarkeit des Artikels für Kunden für diese Operation fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*GenericInterface* → *Operation* → *TicketSearch*

---

## **189.1 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###Order::Default***

Steuert die Ticket-Sortierung für die Suchergebnis-Ansicht dieser Operation. Auf: Älteste oben. Ab: Neuste oben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **189.2 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SearchLimit***

Maximale Anzahl von Tickets, die als Ergebnis dieser Aktion angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **189.3 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SortBy::Default***

Bestimmt das Standard-Ticket-Attribut für das Sortieren der Tickets im Ticket-Suchergebnis von dieser Operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Age
-----

---

*GenericInterface* → *Operation* → *TicketUpdate*

---

## **190.1 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###AutoResponseType***

Definiert den Standard-Auto-Antwort-Typ des Artikels für diese Operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
auto follow up
```

## **190.2 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryComment***

Definiert den Verlauf-Kommentar für diese Operation, der für den Ticket-Verlauf in der Agenten-Schnittstelle verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
%%GenericInterface Note
```

## **190.3 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryType***

Definiert den Verlaufstyp für diese Operation, der für den Ticket-Verlauf in der Agenten-Schnittstelle verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

AddNote

## **190.4 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###IsVisibleForCustomer***

Legt die Standardsichtbarkeit des Artikels für Kunden für diese Operation fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

---

*GenericInterface* → *Transport* → *ModuleRegistration*

---

## **191.1 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::REST***

Modulregistrierung für Transport-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST  
Name: REST  
Protocol: HTTP
```

## **191.2 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::SOAP***

Modulregistrierung für Transport-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP  
Name: SOAP  
Protocol: HTTP
```

## **191.3 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::Test***

Modulregistrierung für Transport-Layer des *GenericInterface*.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPTest  
Name: Test  
Protocol: HTTP
```

## 192.1 *WebApp::DefaultRedirect*

Definiert die Standard-Umleitung. Benutzen Sie `./external` für das externe Interface und `./otrs/index.pl` für das Agenten-Interface oder eine absolute URL, wenn Sie zu einer externen Seite umleiten möchten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
/external
```

## 192.2 *WebApp::SSO::RemoteUserSecret*

Gemeinsames Geheimnis für SSO. Reverse Proxies müssen einen `REMOTE_USER` und einen `REMOTE_USER_SECRET`-Header mit dem Wert dieser Einstellung übergeben, nur dann wird `REMOTE_USER` akzeptiert und ist für `HTTPBasicAuth` verwendbar.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`WebApp::Server::AdditionalOrigins`
```

---

Definiert zusätzliche Ursprünge für die Header der Inhaltssicherheitsrichtlinien für Produktions-Webserver. Sie können neue Einträge für jede unterstützte Regel angeben, bitte verwenden Sie den Namen der Regel als Schlüssel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
connect-src:
- ''
font-src:
- ''
frame-src:
- ''
img-src:
- ''
script-src:
- ''
style-src:
- ''
```

### 192.3 *WebApp::Server::AutomaticReloadFile*

Definiert den Pfad zu einer Datei, die anzeigen soll, dass der Webserver neu geladen werden muss. Es funktioniert nur mit dem Standardwert korrekt; ändern Sie dies nur, wenn Sie diese Datei für andere Zwecke verwenden möchten (z.B. Auslösen eines clusterweiten Webserver-Reloads - in diesem Fall müssen Sie die eigentlichen Reloads selbst durchführen).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/run/otrs.WebServer.pid.needs-reload
```

### 192.4 *WebApp::Server::TriggerAutomaticReloads*

Wenn aktiv, werden verschiedene Operationen wie Paket-Änderungen und Einstellungsänderungen am externen Interface ein Hot-Reload des produktiven Webserver auf dem aktuellen Knoten auslösen. Dies kann ausgeschaltet werden, wenn Sie planen, den Webserver manuell zu starten oder wenn ein anderer Mechanismus genutzt wird, um den notwendigen Neustart durchzuführen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```



---

*WebApp → API → Customer*

---

## **193.1 *WebApp::API::Customer::DefaultAgentName***

Definiert den Standard-Agentennamen in der Ticket-Detailansicht des externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Support Agent
```

## **193.2 *WebApp::API::Customer::DisplayNoteFrom***

Definiert den angezeigten Stil des Feldes „Von“ in Notizen, die für Kunden sichtbar sind. Ein Standard-Agentenname kann in der Einstellung `WebApp::API::Customer::DefaultAgentName` definiert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
FromField
```



---

*WebApp → API → Customer → Account*

---

## **194.1 *WebApp::API::Customer::Account::EmailBlacklist***

Wenn aktiviert, darf keiner der hier definierten regulären Ausdrücke auf die E-Mail-Adresse des Benutzers, der sich registrieren möchte, matchen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- \@your\.domain\.example$
```

## **194.2 *WebApp::API::Customer::Account::EmailWhitelist***

Wenn aktiviert, muss mindestens einer der hier definierten regulären Ausdrücke auf die E-Mail-Adresse des Benutzers, der sich registrieren möchte, matchen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- \@your\.domain\.example$
```

## **194.3 *WebApp::API::Customer::Account::Recover***

Ermöglicht Kunden, ihren eigenen Account mittels des externen Interfaces wiederherzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 194.4 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverBody*

Definiert den E-Mail-Fließtext der E-Mail zur Passwortwiederherstellungsanweisung für Kundenbenutzer, welches einen Link zur Anforderung eines neues Passworts beinhaltet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,  
  
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.  
  
<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/  
→external/account/reset/<OTRS_TOKEN>  
  
If you did not request a new password, please ignore this email.
```

## 194.5 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverSubject*

Definiert den E-Mail-Betreff der E-Mail zur Passwortwiederherstellungsanweisung für Kundenbenutzer.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

New OTRS password request

## 194.6 *WebApp::API::Customer::Account::Register*

Ermöglicht Kunden, ihren eigenen Account mittels des externen Interfaces anzulegen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 194.7 *WebApp::API::Customer::Account::RegisterBody*

Definiert den Text im Hauptteil für Benachrichtigungs-E-mails, die wegen eines neuen Accounts an Kunden geschickt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

You or someone impersonating you has created a new OTRS account for you.

Full name: <OTRS_USERFIRSTNAME> <OTRS_USERLASTNAME>
User name: <OTRS_USERLOGIN>
Password: <OTRS_USERPASSWORD>

You can log in via the following URL. We encourage you to change your
↳password in the user preferences after logging in.

<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/
↳external
```

## 194.8 WebApp::API::Customer::Account::RegisterSubject

Definiert den Betreff für Benachrichtigungs-E-mails, die wegen eines neuen Accounts an Kunden geschickt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
New OTRS Account!
```

## 194.9 WebApp::API::Customer::Account::ResetBody

Definiert den E-Mail-Fließtext der E-Mail für ein neues Passwort für Kundenbenutzer.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

Your new password is: <OTRS_NEWPW>

You can log in via the following URL. We encourage you to change your
↳password in the user preferences after logging in.

<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/
↳external
```

## 194.10 WebApp::API::Customer::Account::ResetSubject

Definiert den E-Mail-Betreff der E-Mail für ein neues Passwort für Kundenbenutzer.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

New OTRS password

---

*WebApp* → *APIClient*

---

## 195.1 *WebApp::APIClient###CloseTimeout*

Definiert den Timeout in Millisekunden für das Schließen einer WebSocket-Verbindung in den Frontend-Applikationen. Der Wert ,0 ' wird den Timeout deaktivieren. Bitte beachte, dass Änderungen an dieser Einstellung erst nach einem Neustart des Webservers angewendet werden (bin/otrs.WebServer.pl –deploy-assets).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 195.2 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionAttempts*

Definiert die maximale Anzahl von Versuchen, bevor der Versuch, eine WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen wiederherzustellen, aufgegeben wird. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (bin/otrs.WebServer.pl –deploy-assets).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 195.3 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionDelay*

Definiert die maximale Verzögerung in Millisekunden, beim Versuch die WebSocket-Verbindung in den Frontend-Applikationen wiederherzustellen. Bitte beachte, dass Änderungen an dieser Einstellung erst nach

einem Neustart des Webservers angewendet werden (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

10000

## 195.4 *WebApp::APIClient###OpenTimeout*

Definiert den Timeout in Millisekunden für das Öffnen einer WebSocket-Verbindung in den Frontend-Applikationen. Der Wert ,0 ' wird den Timeout deaktivieren. Bitte beachte, dass Änderungen an dieser Einstellung erst nach einem Neustart des Webservers angewendet werden (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 195.5 *WebApp::APIClient###ReconnectionDelayIncrement*

Definiert das Verzögerungssinkrement in Millisekunden, beim jedem Versuch die WebSocket-Verbindung in den Frontend-Applikationen wiederherzustellen. Bitte beachte, dass Änderungen an dieser Einstellung erst nach einem Neustart des Webservers angewendet werden (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1000

## 195.6 *WebApp::APIClient###ResponseTimeout*

Definiert den Timeout in Millisekunden für die Antworten auf eine WebSocket-Anfrage in den Frontend-Applikationen. Der Wert ,0 ' wird den Timeout deaktivieren. Bitte beachte, dass Änderungen an dieser Einstellung erst nach einem Neustart des Webservers angewendet werden (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

30000

## 195.7 *WebApp::APIClient###WebSocketUpgrade*

Legt fest, ob das primäre API-Client-Kommunikationsprotokoll nach Möglichkeit auf WebSocket aktualisiert werden soll. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers



erfordern (bin/otrs.WebServer.pl –deploy-assets).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1