



# OTRS Configuration Options Reference

*Release 8.0*

**OTRS AG**

**24.05.2020**



1	<i>CloudService</i>	3
2	<i>CloudService → Admin → ModuleRegistration</i>	5
3	<i>Core</i>	7
4	<i>Core → Agent → FAQ</i>	9
5	<i>Core → AppointmentCalendar</i>	11
6	<i>Core → AppointmentCalendar → Plugin</i>	15
7	<i>Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments</i>	17
8	<i>Core → Auth → Agent</i>	21
9	<i>Core → Auth → Agent → TwoFactor</i>	23
10	<i>Core → Auth → Customer</i>	27
11	<i>Core → Auth → Customer → TwoFactor</i>	35
12	<i>Core → Auth → TwoFactor</i>	39
13	<i>Core → Autoload</i>	41
14	<i>Core → Base</i>	43
15	<i>Core → Cache</i>	45
16	<i>Core → Chat</i>	47
17	<i>Core → CommunicationChannel</i>	51
18	<i>Core → CommunicationChannel → MIMEBase</i>	53
19	<i>Core → CommunicationLog</i>	55
20	<i>Core → Crypt → PGP</i>	57

21	<i>Core → Crypt → SMIME</i>	61
22	<i>Core → Customer</i>	63
23	<i>Core → DB → Mirror</i>	67
24	<i>Core → DocumentSearch → Driver</i>	71
25	<i>Core → DynamicFields → DriverRegistration</i>	75
26	<i>Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration</i>	81
27	<i>Core → Email</i>	85
28	<i>Core → Email → PostMaster</i>	91
29	<i>Core → Event → AppointmentCalendar</i>	105
30	<i>Core → Event → Chat</i>	107
31	<i>Core → Event → CustomPage</i>	109
32	<i>Core → Event → CustomerCompany</i>	111
33	<i>Core → Event → CustomerUser</i>	113
34	<i>Core → Event → DynamicField</i>	115
35	<i>Core → Event → FAQ</i>	117
36	<i>Core → Event → LinkObject</i>	119
37	<i>Core → Event → Package</i>	121
38	<i>Core → Event → Queue</i>	123
39	<i>Core → Event → ServiceCatalogueItem</i>	125
40	<i>Core → Event → Ticket</i>	127
41	<i>Core → External → FAQ</i>	133
42	<i>Core → FAQ</i>	135
43	<i>Core → FAQ → Approval</i>	137
44	<i>Core → FAQ → Explorer</i>	141
45	<i>Core → FAQ → Item</i>	143
46	<i>Core → FAQ → Item → Voting</i>	147
47	<i>Core → FAQ → RelatedArticles</i>	149
48	<i>Core → GoogleChrome</i>	151
49	<i>Core → LinkObject</i>	153
50	<i>Core → Log</i>	157

51	<i>Core</i> → <i>MailQueue</i>	159
52	<i>Core</i> → <i>NotificationView</i>	161
53	<i>Core</i> → <i>PDF</i>	163
54	<i>Core</i> → <i>Package</i>	167
55	<i>Core</i> → <i>PasswordPolicy</i> → <i>Exceptions</i>	171
56	<i>Core</i> → <i>PerformanceLog</i>	175
57	<i>Core</i> → <i>Permission</i>	177
58	<i>Core</i> → <i>SMS</i>	181
59	<i>Core</i> → <i>SOAP</i>	183
60	<i>Core</i> → <i>Session</i>	185
61	<i>Core</i> → <i>Stats</i>	189
62	<i>Core</i> → <i>Stats</i> → <i>Reports</i>	191
63	<i>Core</i> → <i>Ticket</i>	193
64	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>ACL</i>	205
65	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>DynamicFieldDefault</i>	211
66	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>FulltextSearch</i>	217
67	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>Permission</i>	239
68	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>ProcessManagement</i>	243
69	<i>Core</i> → <i>Time</i>	247
70	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar1</i>	253
71	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar2</i>	257
72	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar3</i>	261
73	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar4</i>	265
74	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar5</i>	269
75	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar6</i>	273
76	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar7</i>	277
77	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar8</i>	281
78	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar9</i>	285
79	<i>Core</i> → <i>WebUserAgent</i>	289
80	<i>Daemon</i>	291

81	<i>Daemon</i> → <i>Log</i>	293
82	<i>Daemon</i> → <i>ModuleRegistration</i>	295
83	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerCronTaskManager</i> → <i>Task</i>	297
84	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerGenericAgentTaskManager</i>	315
85	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerGenericInterfaceTaskManager</i>	317
86	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerTaskWorker</i>	319
87	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i>	321
88	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>FrontendNotification</i>	333
89	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i>	337
90	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>AdminOverview</i>	365
91	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>Loader</i>	387
92	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	411
93	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>NavBarModule</i>	427
94	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>ContactWithData</i>	429
95	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomPage</i>	431
96	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompany</i>	433
97	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUser</i>	435
98	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>DynamicFieldOverview</i>	437
99	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>NotificationEvent</i>	439
100	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Preferences</i>	443
101	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Queue</i>	447
102	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SLA</i>	449
103	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SelectBox</i>	451
104	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Service</i>	453
105	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SysConfig</i>	455
106	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i>	457
107	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Auth</i>	465
108	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>BusinessCard</i>	467
109	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>BusinessObject</i>	469
110	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Customer</i>	475

111	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>CustomerUser</i>	479
112	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>DocumentSearch</i>	483
113	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQ</i>	485
114	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQ</i> → <i>RelatedArticles</i>	487
115	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FrontendNotification</i>	489
116	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Menu</i> → <i>Groups</i>	491
117	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i>	503
118	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>Loader</i>	507
119	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	509
120	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>NotifyModule</i>	511
121	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Organizer</i>	515
122	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Route</i>	545
123	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Search</i>	549
124	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Ticket</i>	551
125	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Calendar</i> → <i>AppointmentCreate</i>	553
126	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Calendar</i> → <i>AppointmentUpdate</i>	555
127	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CalendarOverview</i>	557
128	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CalendarOverview</i> → <i>Action</i>	561
129	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerAddressBookList</i>	563
130	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompanyDetailView</i>	565
131	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompanyDetailView</i> → <i>Action</i>	575
132	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCreate</i>	577
133	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUpdate</i>	581
134	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserAddressBookList</i>	583
135	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserCreate</i>	587
136	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserDetailView</i>	591
137	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserDetailView</i> → <i>Action</i>	601
138	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserUpdate</i>	605
139	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Dashboard</i>	607
140	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseArticleCreate</i>	629

141	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleDetailView</i>	633				
142	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleDetailView</i>	→	<i>Action</i>	645		
143	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleList</i>	649				
144	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleUpdate</i>	661				
145	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>LinkObject</i>	663				
146	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Merge</i>	669				
147	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Preferences</i>	675				
148	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticCreateUpdateView</i>	687				
149	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticReportCreateUpdateView</i>	689				
150	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticReportOverview</i>	691				
151	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticReportOverview</i>	→	<i>StatisticReportAction</i>	697		
152	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Stats</i>	699				
153	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Ticket</i>	→	<i>Action</i>	→	<i>Customer</i>	703
154	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketArticleReply</i>	705				
155	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketArticleReplyToNote</i>	707				
156	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCompose</i>	709				
157	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	711				
158	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>Email</i>	713		
159	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>Phone</i>	723		
160	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>Process</i>	733		
161	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>SMS</i>	737		
162	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	747				
163	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>ArticleAction</i>	767		
164	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	773		
165	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	→	<i>Close</i>	803
166	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	→	<i>Move</i>	805
167	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	→	<i>Priority</i>	807
168	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailNew</i>	809				
169	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailOutbound</i>	811				
170	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketFreeText</i>	813				



171	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketHistory</i>	815
172	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketList</i>	817
173	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketList</i> → <i>Bulk</i>	871
174	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketMerge</i>	875
175	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketNote</i>	877
176	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketOwner</i>	879
177	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPhoneInbound</i>	881
178	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPhoneOutbound</i>	883
179	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketResponsible</i>	885
180	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketSmsOutbound</i>	887
181	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>WebNotificationView</i>	889
182	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>WidgetTypes</i>	891
183	<i>Frontend</i> → <i>Base</i>	893
184	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>Loader</i>	901
185	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>OutputFilter</i>	907
186	<i>Frontend</i> → <i>External</i>	913
187	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Auth</i>	919
188	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>DocumentSearch</i>	921
189	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Menu</i>	923
190	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>NotifyModule</i>	927
191	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>PrivacyNotice</i>	929
192	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Route</i>	931
193	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseDetail</i>	935
194	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>Preferences</i>	937
195	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i>	943
196	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetail</i>	949
197	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketOverview</i>	953
198	<i>GenericInterface</i>	955
199	<i>GenericInterface</i> → <i>ErrorHandling</i> → <i>ModuleRegistration</i>	957
200	<i>GenericInterface</i> → <i>Invoker</i> → <i>ModuleRegistration</i>	959

<b>201GenericInterface → Mapping → ModuleRegistration</b>	<b>961</b>
<b>202GenericInterface → Operation</b>	<b>963</b>
<b>203GenericInterface → Operation → Generic → RPC</b>	<b>965</b>
<b>204GenericInterface → Operation → ModuleRegistration</b>	<b>967</b>
<b>205GenericInterface → Operation → TicketCreate</b>	<b>971</b>
<b>206GenericInterface → Operation → TicketSearch</b>	<b>973</b>
<b>207GenericInterface → Operation → TicketUpdate</b>	<b>975</b>
<b>208GenericInterface → Transport → ModuleRegistration</b>	<b>977</b>
<b>209WebApp</b>	<b>979</b>
<b>210WebApp → API → Agent → Account</b>	<b>981</b>
<b>211WebApp → API → Agent → CustomerCompany</b>	<b>983</b>
<b>212WebApp → API → Agent → CustomerUser</b>	<b>985</b>
<b>213WebApp → API → Agent → Statistic</b>	<b>987</b>
<b>214WebApp → API → Agent → StatisticReport</b>	<b>989</b>
<b>215WebApp → API → Agent → Ticket → Create</b>	<b>991</b>
<b>216WebApp → API → Agent → TicketList</b>	<b>993</b>
<b>217WebApp → API → Agent → TwoFactor</b>	<b>995</b>
<b>218WebApp → API → Customer</b>	<b>999</b>
<b>219WebApp → API → Customer → Account</b>	<b>1001</b>
<b>220WebApp → API → Customer → TwoFactor</b>	<b>1005</b>
<b>221WebApp → APIClient</b>	<b>1009</b>



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 9

### 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

---

*Core → Agent → FAQ*

---

## **4.1 *FAQ::Default::State***

Default state for knowledge base article.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
internal (agent)
```



## 5.1 *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'  
- '#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'
```

## 5.2 *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 Termine 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
```

## 5.3 *AppointmentCalendar::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  
CommonIcon: regular,pin  
IconName: fa-globe fa-lg  
Target: _blank  
Text: Location  
URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```





---

*Core → AppointmentCalendar → Plugin*

---

## **6.1 AppointmentCalendar::Plugin###Ticket**

Legt das Ticket-Plugin für Termine fest.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Calendar::Plugin::Ticket  
Name: Ticket  
URL: /agent/ticket/%s
```



---

*Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments*

---

## **7.1 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
```

## 7.2 *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

```

## 7.3 *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

```

## 7.4 *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

```

## 7.5 *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
```

## 7.6 *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
```



## 8.1 AgentConfirmation

Definiert Agent-Bestätigungsmeldungen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
- ButtonText: I Acknowledge
  ID: '1'
  Link: ''
  LinkText: ''
  Text: This is an example message that must be acknowledged by the users by ↵
↵clicking
  the I Acknowledge button. Please change it to your personal needs.
  Title: Acknowledge
```

## 8.2 AuthPostAuthModule###1000-PasswordChange

Definiert das Modul zur Kennwortänderung nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Auth::PostAuth::PasswordChange
```

### **8.3 *AuthPostAuthModule###2000-TwoFactorSetup***

Definiert das Modul zur Kennwortänderung nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Auth::PostAuth::TwoFactorSetup
```

### **8.4 *AuthPostAuthModule###3000-AgentConfirmation***

Definiert das Agenten-Bestätigungsmodul nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Auth::PostAuth::AgentConfirmation
```



---

*Core → Auth → Agent → TwoFactor*

---

## 9.1 *Agent::AuthTwoFactor::Module###AuthenticatorApp*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Agenten über eine Authenticator-App (TOTP-Mechanismus). Verwenden Sie den ‚Prio‘-Schlüssel, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. `SecretPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. `AllowPreviousToken` definiert, ob das zuvor gültige Token zur Authentifizierung akzeptiert werden soll, was etwas weniger sicher ist, aber den Benutzern 30 Sekunden mehr Zeit für die Eingabe ihres Einmal-Passworts gibt. `GracePeriod` ist die Zeitspanne in Sekunden, in der das Token als gültig betrachtet wird. Vor der Änderung muss sichergestellt werden, dass die Benutzeranwendung diesen Wert unterstützt.

Standardwert:

```
---
AllowPreviousToken: '1'
GracePeriod: '30'
Icon: regular, mobile-qr-code
Label: Authenticator App
Module: Kernel::System::TwoFactor::AuthenticatorApp
Prio: '1000'
SecretPreferencesKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey
```

## 9.2 *Agent::AuthTwoFactor::Module###Email*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Agenten per E-Mail (HOTP-Mechanismus). Verwenden Sie die ‚Prio‘-Taste, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. `SecretPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. `CounterPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der

der aktuelle Zählerwert gespeichert ist. ‚LookAheadWindowSize‘ definiert die Anzahl der Wiederholungsversuche, die bei ungültigem Token verwendet werden, indem der Zählerwert für die angegebene Fenstergröße erhöht wird (Counter Re-sync).

Standardwert:

```
---
CounterPreferencesKey: UserEmailHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserEmailHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-action-email
Label: Email
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::Email
Prio: '3000'
SecretPreferencesKey: UserEmailHOTPSecretKey
```

### 9.3 Agent::AuthTwoFactor::Module###SMS

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Agenten per SMS (HOTP-Mechanismus). Verwenden Sie den ‚Prio‘-Schlüssel, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. ‚SecretPreferencesKey‘ enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. ‚CounterPreferencesKey‘ enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der aktuelle Zählerwert gespeichert ist. ‚LookAheadWindowSize‘ definiert die Anzahl der Wiederholungsversuche, die bei ungültigem Token verwendet werden, indem der Zählerwert für die angegebene Fenstergröße erhöht wird (Counter Re-sync).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CounterPreferencesKey: UserSMSSHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-type
Label: SMS
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::SMS
Prio: '2000'
SecretPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecretKey
```

### 9.4 Agent::AuthTwoFactor::RequiredSetup

Legt fest, ob die Agenten mindestens eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode einrichten müssen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 9.5 *Agent::AuthTwoFactor::RequiredSetupException###001-Framework*

Definiert eine Liste von Agenten-Anmeldungen (UserLogin), die davon ausgenommen sind, dass mindestens eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode eingerichtet werden muss.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []



---

*Core → Auth → Customer*

---

## 10.1 *Customer::AuthModule*

Definiert das Modul um Kunden zu authentifizieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

## 10.2 *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
```

## 10.3 *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

## 10.4 *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

## 10.5 *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

## 10.6 *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

## 10.7 *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

## 10.8 *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
```

## 10.9 *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
```

## 10.10 *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
```

## 10.11 *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\\
```

## 10.12 *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:

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

### 10.13 *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
```

### 10.14 *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)
```

### 10.15 *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
```

### 10.16 *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
```



## 10.17 *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
```

## 10.18 *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
```

## 10.19 *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'
```

## 10.20 *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
```

## 10.21 *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:

## 10.22 *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:

## 10.23 *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:

## 10.24 *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:

## 10.25 *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
```

## 10.26 *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
```

## 10.27 *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
```

## 10.28 *Customer::AuthPostAuthModule###1000-PasswordChange*

Definiert das Modul zur Kennwortänderung nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::CustomerAuth::PostAuth::PasswordChange
```

## 10.29 *Customer::AuthPostAuthModule###2000-TwoFactorSetup*

Definiert das Modul zur Kennwortänderung nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::CustomerAuth::PostAuth::TwoFactorSetup
```



---

*Core → Auth → Customer → TwoFactor*

---

## 11.1 *Customer::AuthTwoFactor::Module###AuthenticatorApp*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Kundenbenutzern über eine Authentifizierungs-App (TOTP-Mechanismus). Verwenden Sie die ‚Prio‘-Taste, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. `SecretPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. `AllowPreviousToken` definiert, ob das zuvor gültige Token zur Authentifizierung akzeptiert werden soll, was etwas weniger sicher ist, aber den Benutzern 30 Sekunden mehr Zeit für die Eingabe ihres Einmal-Passworts gibt. `GracePeriod` ist die Zeitspanne in Sekunden, in der das Token als gültig betrachtet wird. Vor der Änderung ist sicherzustellen, dass die Benutzeranwendung diesen Wert unterstützt.

Standardwert:

```
---
AllowPreviousToken: '1'
GracePeriod: '30'
Icon: regular, mobile-qr-code
Label: Authenticator App
Module: Kernel::System::TwoFactor::AuthenticatorApp
Prio: '1000'
SecretPreferencesKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey
```

## 11.2 *Customer::AuthTwoFactor::Module###Email*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Kundenbenutzern per E-Mail (HOTP-Mechanismus). Verwenden Sie die ‚Prio‘-Taste, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. `SecretPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. `CounterPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der aktuelle Zählerwert gespeichert ist. `LookAheadWindowSize` definiert die Anzahl der

Wiederholungsversuche, die bei ungültigem Token verwendet werden, indem der Zählerwert für die angegebene Fenstergröße erhöht wird (Counter Re-sync).

Standardwert:

```
---
CounterPreferencesKey: UserEmailHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserEmailHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-action-email
Label: Email
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::Email
Prio: '3000'
SecretPreferencesKey: UserEmailHOTPSecretKey
```

### 11.3 *Customer::AuthTwoFactor::Module###SMS*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Kundenbenutzern per SMS (HOTP-Mechanismus). Verwenden Sie den ‚Prio‘-Schlüssel, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. SecretPreferencesKey ‘enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. CounterPreferencesKey ‘enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der aktuelle Zählerwert gespeichert ist. ‚LookAheadWindowSize‘ definiert die Anzahl der Wiederholungsversuche, die bei ungültigem Token verwendet werden, indem der Zählerwert für die angegebene Fenstergröße erhöht wird (Counter Re-sync).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CounterPreferencesKey: UserSMSSHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-type
Label: SMS
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::SMS
Prio: '2000'
SecretPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecretKey
```

### 11.4 *Customer::AuthTwoFactor::RequiredSetup*

Definiert, ob Kundenbenutzer mindestens eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode einrichten müssen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 11.5 *Customer::AuthTwoFactor::RequiredSetupException###001-Framework*

Definiert eine Liste von Kunden-Benutzeranmeldungen (UserLogin), die von der Notwendigkeit, mindestens eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode einzurichten, ausgenommen sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []





---

*Core → Auth → TwoFactor*

---

## **12.1 *AuthTwoFactor::BrowserTrust::Enabled***

Legt fest, ob die Funktion des vertrauenswürdigen Browsers aktiviert ist. Wenn diese Funktion aktiviert ist, können Benutzer die Zwei-Faktor-Authentifizierung in gespeicherten Browsern überspringen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## **12.2 *AuthTwoFactor::BrowserTrust::ExpirationPeriod***

Definiert die Ablauffrist in Tagen für vertrauenswürdige Browser. Nach dieser Zeitspanne werden vertrauenswürdige Browser automatisch bereinigt. Um Browsern auf unbestimmte Zeit zu vertrauen, deaktivieren Sie bitte diese Einstellung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

30



## **13.1 *AutoloadPerlPackages###1000-Test***

Beispielhafte Autoload-Konfiguration für Pakete.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

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



## 14.1 *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
```



## 15.1 *Cache::InBackend*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 15.2 *Cache::InMemory*

Wenn aktiviert, werden Cache-Daten im Speicher gehalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 15.3 *Cache::Module*

Gibt das zu verwendende Cache Backend an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Kernel::System::Cache::FileStorable

## 15.4 *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
---



## 16.1 *ChatEngine::Active*

Aktiviert Chat-Unterstützung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 16.2 *ChatEngine::ChatDecayTime*

Anzahl Tage, nach welchen der Chat gelöscht wird.

Standardwert:

## 16.3 *ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 16.4 *ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 16.5 *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:

## 16.6 *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:

## 16.7 *ChatEngine::ChatOrder*

Definiert die Anordnung der Chat-Fenster.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 16.8 *ChatEngine::ChatTTL*

Anzahl Stunden, nach denen der geschlossene Chat gelöscht wird.

Standardwert:

## 16.9 *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:

```
Support Agent
```

## 16.10 *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:

```
1
```

## 16.11 *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:

```
Default channel
```

## 16.12 *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
```

## 16.13 *ChatEngine::ExternalFrontend::AvailabilityCheck*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 16.14 *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

## 16.15 *ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

users

## 16.16 *ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents*

Agenten-Gruppe, die Chat-Anfragen erstellen kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

users

## **17.1 CommunicationChannel###Chat**

Legt den Chat-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
CommonIcon: bold,messages-bubble  
Description: Chat communication channel.  
Icon: fa-comment  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Chat  
Name: Chat
```

## **17.2 CommunicationChannel###Email**

Legt den E-Mail-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

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

## 17.3 *CommunicationChannel###Internal*

Legt den internen Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---
CommonIcon: bold,professional-tool-otrs-custom
Description: Internal communication channel.
Icon: fa-cloud
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Internal
Name: OTRS
```

## 17.4 *CommunicationChannel###Phone*

Legt den Telefon-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

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

## 17.5 *CommunicationChannel###SMS*

Legt den SMS-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---
CommonIcon: regular,phone-type
Description: SMS communication channel.
Icon: fa-mobile
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::SMS
Name: SMS
```

---

*Core* → *CommunicationChannel* → *MIMEBase*

---

## 18.1 *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
```

## 18.2 *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
```

## 18.3 *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

## 18.4 *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



## **19.1 *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

## **19.2 *CommunicationLog::PurgeAfterHours::SuccessfulCommunications***

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

168

## **19.3 *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
```

## 19.4 *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
```

---

*Core → Crypt → PGP*

---

## 20.1 PGP

Aktiviert die PGP-Unterstützung zum Signieren und Verschlüsseln von E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 20.2 PGP::Bin

Bestimmt den Pfad zur PGP-Binärdatei.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 20.3 PGP::Key::Password

Legt das Passwort für den privaten PGP-Schlüssel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

## 20.4 PGP::Log

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Log-Text für PGP.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BADSIG: The PGP signature with the key ID has not been successfully verified.
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 key ID is good.
```

## 20.5 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
```

## 20.6 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
```

## 20.7 *PGP::Options::DigestPreference*

Legt den bevorzugten Digest für die PGP-Binärdatei fest.

Standardwert:

```
sha256
```

## 20.8 *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*

---

## 21.1 *SMIME*

Aktiviert S/MIME-Unterstützung für das Signieren und Verschlüsseln von E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 21.2 *SMIME::Bin*

Defines the path to OpenSSL binary. It may need a HOME environment variable (`$ENV{HOME} = /var/lib/wwwrun` ;).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

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

## 21.3 *SMIME::CacheTTL*

Cache-Zeit in Sekunden für SSL-Zertifikatsattribute.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

86400

## 21.4 *SMIME::CertPath*

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`/etc/ssl/certs`

## 21.5 *SMIME::FetchFromCustomer*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 21.6 *SMIME::PrivatePath*

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`/etc/ssl/private`



## **22.1 *Customer::DefaultUserID***

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## **22.2 *CustomerDisableCompanyTicketAccess***

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## **22.3 *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
```

## 22.4 *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
```

## 22.5 *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
```

## 22.6 *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
```

## 22.7 CustomerGroupSupport

Aktiviert Unterstützung für Kunden- und Kundenbenutzergruppen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 22.8 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*

---

## **23.1 *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
```

## **23.2 *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
```

## **23.3 *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
```

## 23.4 *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
```

## 23.5 *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
```

## 23.6 *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
```

## 23.7 *Core::MirrorDB::Password*

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

some\_password

## **23.8 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*

---

## **24.1 *DocumentSearch::Drivers::Appointment::Enabled***

Es steuert die Verfügbarkeit des Termin-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **24.2 *DocumentSearch::Drivers::ArticleChat::Enabled***

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-Chat-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **24.3 *DocumentSearch::Drivers::ArticleMIME::Enabled***

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-MIME-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 24.4 *DocumentSearch::Drivers::ArticleSMS::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-SMS-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 24.5 *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

## 24.6 *DocumentSearch::Drivers::FAQ::Enabled*

Controls availability for knowledge base article search driver.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 24.7 *DocumentSearch::Drivers::ServiceCatalogueContent::Enabled*

Steuert die Verfügbarkeit für den Suchtreiber des Kunden-Servicekatalogs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 24.8 *DocumentSearch::Drivers::Ticket::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Ticket-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*Core → DynamicFields → DriverRegistration*

---

## 25.1 *DynamicFields::Driver###ActivityID*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.2 *DynamicFields::Driver###Checkbox*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.3 *DynamicFields::Driver###ContactWithData*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.4 *DynamicFields::Driver###Date*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.5 *DynamicFields::Driver###DateTime*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.6 *DynamicFields::Driver###Dropdown*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.7 *DynamicFields::Driver###Multiselect*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

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

```

## 25.8 *DynamicFields::Driver###ProcessID*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

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

```

## 25.9 *DynamicFields::Driver###Text*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

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

```

## 25.10 *DynamicFields::Driver###TextArea*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

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

```

## 25.11 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ActivityID*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.12 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Checkbox*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.13 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ContactWithData*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.14 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Date*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

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

## 25.15 *DynamicFieldsLegacy::Driver###DateTime*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:



```

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

```

## 25.16 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Dropdown*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDropdown
DisplayName: Dropdown
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Dropdown

```

## 25.17 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Multiselect*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

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

```

## 25.18 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ProcessID*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisabledAdd: '1'
DisplayName: ProcessID
Module: ↵
↳Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::ProcessManagement::ProcessID

```

## 25.19 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Text*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisplayName: Text  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Text
```

## 25.20 *DynamicFieldsLegacy::Driver###TextArea*

Backend-Registrierung für Dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisplayName: Textarea  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::TextArea
```

---

*Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration*

---

## **26.1 *DynamicFields::ObjectType###Appointment***

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
DisplayName: Appointment  
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Appointment  
Prio: '140'  
UseObjectName: '1'
```

## **26.2 *DynamicFields::ObjectType###Article***

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## **26.3 *DynamicFields::ObjectType###CustomerCompany***

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## 26.4 *DynamicFields::ObjectType###CustomerUser*

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## 26.5 *DynamicFields::ObjectType###FAQ*

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## 26.6 *DynamicFields::ObjectType###Ticket*

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## 26.7 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###Appointment*

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---  
DisplayName: Appointment  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::Appointment  
Prio: '140'  
UseObjectName: '1'
```

## 26.8 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###Article*

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## 26.9 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###CustomerCompany*

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## 26.10 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###CustomerUser*

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## 26.11 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###FAQ*

DynamischesFeld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## 26.12 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###Ticket*

Dynamisches Feld Objektregistrierung.

Standardwert:

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

## **27.1 AdminEmail**

Definiert die E-Mail-Adresse des Systemadministrators.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
support@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

## **27.2 CheckEmailAddresses**

Überprüft die Syntax der E-Mailadressen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## **27.3 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)\.(...|...)$
```

## 27.4 *CheckEmailValidAddress*

Definiert Regular-Expressions die einige Adressen von der Syntaxprüfung ausschließt (wenn „CheckEmailAddresses“ 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)$
```

## 27.5 *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
```

## 27.6 *CheckMXRecord::Nameserver*

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
ns.example.com
```

## 27.7 *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
```



## 27.8 NotificationSenderEmail

Gibt die E-Mail-Adresse an, die von der Anwendung beim Senden von Benachrichtigungen verwendet werden soll. Die E-Mail-Adresse wird zum Aufbau des vollständigen Anzeigenamens für den Benachrichtigungsstamm verwendet (d.h. „OTRS-Benachrichtigungen “<otrs@your.example.com>). Sie können die in Ihrer Konfiguration eingestellte Variable ,OTRS\_CONFIG\_FQDN ` verwenden oder eine andere E-Mail-Adresse wählen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
otrs@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

## 27.9 NotificationSenderName

Gibt den Namen an, der von der Anwendung beim Senden von Benachrichtigungen verwendet werden soll. Der Absendernamen wird zum Aufbau des vollständigen Anzeigenamens für den Benachrichtigungsstamm verwendet (d. h. „OTRS-Benachrichtigungen “<otrs@your.example.com>).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
OTRS Notifications
```

## 27.10 Sendmail::DefaultHeaders

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

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

## 27.11 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
```

## 27.12 *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
```

## 27.13 *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
```

## 27.14 *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
```

## 27.15 *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
```

## 27.16 *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
```

## 27.17 *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
```

## 27.18 *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*

---

## 28.1 *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

## 28.2 *KeepStateHeader*

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

Standardwert:

X-OTRS-FollowUp-State-Keep

## 28.3 *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
```

## 28.4 *LoopProtectionModule*

Standard „Loop Protection“-Modul.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

## 28.5 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0000-BounceEmail*

Führt Follow-Up-Checks auf dem OTRS-Header ,X-OTRS-Bounce' aus.

Standardwert:

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

## 28.6 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0100-Subject*

Checks if an email is a followup to an existing ticket by searching the subject for a valid ticket number.

Standardwert:

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

## 28.7 *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
```

## 28.8 *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
```

## 28.9 *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
```

## 28.10 *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
```

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

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

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

## 28.12 *PostMaster::NewTicket::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers*

Steuert, ob bei unbekanntem Kunden die Kunden-ID automatisch von der Absenderadresse übernommen wird. Bitte halten Sie diese mit der Einstellung ,WebApp::API::Agent::Ticket::Create::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers' synchron.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### **28.13 *PostMaster::PostFilterModule###999-EmailSecurityContentUpdate***

Modul zum Entschlüsseln von verschlüsselten eingehenden E-Mails und zur entsprechenden Aktualisierung des Artikels.

Standardwert:

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

### **28.14 *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
```

### **28.15 *PostMaster::PreFilterModule###0-AAA-SMIMEFetchFromCustomer***

Modul zum Abrufen von S/MIME-Zertifikaten eingehender Nachrichten von Kundenbenutzern.

Standardwert:

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

### **28.16 *PostMaster::PreFilterModule###0-AAB-EmailSecurityContentGet***

Modul zur Entschlüsselung von verschlüsselten Texten eingehender Nachrichten, so dass eine Filterung dieser Nachrichten möglich ist.

Standardwert:

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



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

Modul um das Vorhandensein von Anhängen zu prüfen.

Standardwert:

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

## 28.18 *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
```

## 28.19 *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
```

## 28.20 *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
```

## 28.21 *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
```

## 28.22 *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
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open

```

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

Modul zur Nutzung des Datenbank Filter Storage.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

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

```

## 28.24 *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

```

## 28.25 *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:(\d\d\d\d)“ 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:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
X-OTRS-DynamicField-TicketFreeKey1: SomeNumber
X-OTRS-DynamicField-TicketFreeText1: ' [***] '
```

## 28.26 *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
```

## 28.27 *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
```

## 28.28 *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
```

## 28.29 *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
```

## 28.30 *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
```

## 28.31 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender*

Definiert die Absendeadresse für abgelehnte E-Mails.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
noreply@example.com
```

## 28.32 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject*

Bestimmt den Betreff von abgelehnten E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Email Rejected

### 28.33 *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

### 28.34 *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

### 28.35 *PostmasterAutoHTML2Text*

Konvertiert HTML E-Mails in Textnachrichten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

### 28.36 *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

### 28.37 *PostmasterDefaultPriority*

Definiert die Standard-Priorität von neuen Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3 normal

### **28.38 *PostmasterDefaultQueue***

Definiert die Postmaster-Queue.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Raw

### **28.39 *PostmasterDefaultState***

Definiert den Standard-Status von neuen Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

new

### **28.40 *PostmasterFollowUpState***

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

open

### **28.41 *PostmasterFollowUpStateClosed***

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

open

## 28.42 *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:

## 28.43 *PostmasterMaxEmails*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 28.44 *PostmasterMaxEmailsPerAddress*

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

Standardwert:

## 28.45 *PostmasterUserID*

Definiert die Benutzer-Id der Postmaster Datenbank.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 28.46 *PostmasterX-Header*

Definiert alle X-Headers, die überprüft werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



```
---
- From
- To
- Cc
- Reply-To
- ReplyTo
- Subject
- Message-ID
- Message-Id
- Resent-To
- Resent-From
- Precedence
- Mailing-List
- List-Id
- List-Archive
- Errors-To
- References
- In-Reply-To
- Auto-Submitted
- X-Loop
- X-Spam
- 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
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- X-OTRS-Title
- X-OTRS-CustomerNo
- X-OTRS-CustomerUser
- X-OTRS-SenderType
- X-OTRS-IsVisibleForCustomer
- 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

## 28.47 *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*

---

### **29.1 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  
Transaction: '1'
```

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

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

Standardwert:

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

### **29.3 AppointmentCalendar::EventModulePost###300-CalendarPushEventQueue**

Terminkalender-Ereignismodul, das Kalender-Push-Ereignisse behandelt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

## **29.4 *AppointmentCalendar::EventModulePost###400-AppointmentPushEventQueue***

Terminkalender-Ereignismodul, das Kalender-Termin-Push-Ereignisse behandelt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

---

*Core → Event → Chat*

---

## **30.1 *Chat::EventModulePost###1100-PushEventQueue***

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Chat::Event::PushEventQueue
```



---

*Core → Event → CustomPage*

---

## **31.1 *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*

---

### **32.1 *CustomerCompany::EventModulePost###1000-PushEventQueue***

Ereignismodul, das Push-Ereignisse für Kundenunternehmen verarbeitet.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::PushEventQueue
```

### **32.2 *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'
```

### **32.3 *CustomerCompany::EventModulePost###2100-UpdateDynamicFieldObjectName***

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

Standardwert:

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

### **32.4 *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'
```

### **32.5 *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*

---

## **33.1 *CustomerUser::EventModulePost###1000-PushEventQueue***

Ereignismodul, das Push-Ereignisse für Kundenbenutzer verarbeitet.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::PushEventQueue
```

## **33.2 *CustomerUser::EventModulePost###2000-UpdateDynamicFieldObjectName***

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

Standardwert:

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

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

Event module that updates customer user service membership if the login name of the customer user is changed.

Standardwert:

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

### **33.4 *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'
```

### **33.5 *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*

---

## **34.1 *DynamicFieldLegacy::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*

---

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

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

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

## **35.2 *FAQ::EventModulePost###1200-PushEventQueue***

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: FAQUpdate|FAQDelete|FAQVoteAdd  
Module: Kernel::System::FAQ::Event::FAQPushEventQueue
```





---

*Core → Event → LinkObject*

---

## 36.1 *LinkObject::EventModulePost###0100-PushEventQueue*

Hört auf `LinkObjectLinkAdd` und `LinkObjectLinkDelete` und gibt ein `LinkObjectLinkUpdate`-Ereignis zur Aktualisierung des Frontends aus.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: (LinkObjectLinkAdd|LinkObjectLinkDelete)  
Module: Kernel::System::LinkObject::Event::PushEventQueue  
Transaction: '0'
```

## 36.2 *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*

---

## **37.1 *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'
```

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

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

Standardwert:

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

## **37.3 *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*

---

## **38.1 *DynamicFieldLegacy::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::DynamicFieldLegacy::Event::IndexManagement  
Transaction: '0'
```

## **38.2 *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'
```

## **38.3 *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*

---

## **39.1 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*

---

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

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

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

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

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

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

## **40.3 *Ticket::EventModulePost###1100-ArticlePushEventQueue***

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event:   
↳ArticleCreate|ArticleUpdate|ArticleFlagSet|ArticleFlagsSet|ArticleFlagDelete|ArticleEmail  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ArticlePushEventQueue
```

#### 40.4 *Ticket::EventModulePost###1100-PushEventQueue*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event:   
Module: Kernel::System::Ticket::Event::PushEventQueue
```

#### 40.5 *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
```

#### 40.6 *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
```

#### 40.7 *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

```

## 40.8 *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

```

## 40.9 *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'

```

## 40.10 *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

```

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

Tickets werden nach dem Verschieben in eine andere Queue entsperrt.

Standardwert:

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

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

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

Standardwert:

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

## 40.13 *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
```

## 40.14 *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'
```

## 40.15 *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'

```

## 40.16 *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'

```

## 40.17 *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'

```

## 40.18 *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'

```

## 40.19 *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'
```

## 40.20 *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'
```

## 40.21 *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'
```

---

*Core → External → FAQ*

---

## **41.1 *FAQ::Customer::StateTypes***

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

## **41.2 *FAQ::Public::StateTypes***

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- public
```





## 42.1 *FAQ::CacheTTL*

Cache time to live for knowledge base articles.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 42.2 *FAQ::Default::Language*

Default language for knowledge base articles on single language mode.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 42.3 *FAQ::FAQHook*

The identifier for a knowledge base article, e.g. FAQ#, KB#, MyFAQ#.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 42.4 *FAQ::MultiLanguage*

Enable multiple languages on knowledge base module.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 42.5 *FAQ::TitleSize*

Default maximum size of the titles in a knowledge base article to be shown.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 42.6 *FAQ::Voting*

Enable voting mechanism on knowledge base module.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

---

*Core → FAQ → Approval*

---

## **43.1 *FAQ::ApprovalGroup***

Group for the approval of knowledge base articles.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **43.2 *FAQ::ApprovalQueue***

Queue for the approval of knowledge base articles.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **43.3 *FAQ::ApprovalRequired***

New knowledge base articles need approval before they get published.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 43.4 *FAQ::ApprovalTicketBody*

Ticket body for approval of knowledge base article.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi,  
  
a new knowledge base 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>/agent/knowledge-base-article/  
↳<OTRS_FAQ_ITEMID>?TriggerAction=KnowledgeBaseArticle%3A%3AEdit  
  
Your OTRS Notification Master
```

### 43.5 *FAQ::ApprovalTicketDefaultState*

Default state of tickets for the approval of knowledge base articles.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
new
```

### 43.6 *FAQ::ApprovalTicketPriority*

Default priority of tickets for the approval of knowledge base articles.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

### 43.7 *FAQ::ApprovalTicketSubject*

Ticket subject for approval of knowledge base article.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Knowledge base article approval required **for** FAQ# <OTRS\_FAQ\_NUMBER>

## 43.8 *FAQ::ApprovalTicketType*

Default type of tickets for the approval of knowledge base articles.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Unclassified



---

*Core → FAQ → Explorer*

---

## **44.1 *FAQ::Explorer::Top10::Limit***

Anzahl der anzuzeigenden Artikel im Top 10 Feature.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:





---

*Core → FAQ → Item*

---

## **45.1 *FAQ::Item::Field1***

Definition of knowledge base article free text field.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

## **45.2 *FAQ::Item::Field2***

Definition of knowledge base article free text field.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

## **45.3 *FAQ::Item::Field3***

Definition of knowledge base article free text field.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

#### **45.4 *FAQ::Item::Field4***

Definition of knowledge base article free text field.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

#### **45.5 *FAQ::Item::Field5***

Definition of knowledge base article free text field.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

#### **45.6 *FAQ::Item::Field6***

Definition of knowledge base article free text field.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

## 45.7 *FAQ::Item::HTML*

Show knowledge base article using HTML format.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



---

*Core → FAQ → Item → Voting*

---

## **46.1 *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*

---

## **47.1 FAQ::KeywordArticeList::SearchLimit**

Limit for the search to build the keyword knowledge base article list.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:





---

*Core → GoogleChrome*

---

## **48.1 GoogleChrome::Bin**

Definiert den Pfad zu Google Chrome oder Chromium Binary.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

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



## 49.1 *LinkObject::IgnoreLinkedTicketStateTypes*

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

Standardwert:

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

## 49.2 *LinkObject::PossibleLink###0200*

Verknüpft 2 Tickets mit dem Linktyp „Normal“.

Standardwert:

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

## 49.3 *LinkObject::PossibleLink###0201*

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

Standardwert:

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

#### 49.4 *LinkObject::PossibleLink###1200*

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

Standardwert:

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

#### 49.5 *LinkObject::PossibleLink###1300*

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

Standardwert:

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

#### 49.6 *LinkObject::PossibleLink###8301*

This setting defines that a “FAQ” object can be linked with other “FAQ” objects using the “Normal” link type.

Standardwert:

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

#### 49.7 *LinkObject::PossibleLink###8302*

This setting defines that a “FAQ” object can be linked with other “FAQ” objects using the “ParentChild” link type.

Standardwert:

```

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

```

## 49.8 *LinkObject::PossibleLink###8303*

This setting defines that a “FAQ” object can be linked with other “Ticket” objects using the “Normal” link type.

Standardwert:

```

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

```

## 49.9 *LinkObject::PossibleLink###8304*

This setting defines that a “FAQ” object can be linked with other “Ticket” objects using the “ParentChild” link type.

Standardwert:

```

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

```

## 49.10 *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

```

## 49.11 *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
```

## 49.12 *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
```

## 50.1 *CGILogPrefix*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
OTRS-CGI
```

## 50.2 *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
```

## 50.3 *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
```

## 50.4 *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
```

## 50.5 *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
```

## 50.6 *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
```

## 50.7 *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
```



## 51.1 *MailQueue*

MailQueue Konfigurationseinstellungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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



---

*Core → NotificationView*

---

## **52.1 *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
----



## 53.1 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
```

## 53.2 PDF::MaxPages

Bestimmt die maximale Anzahl an Seiten pro PDF-Datei.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
100
```

## 53.3 PDF::PageSize

Bestimmt die Standardgröße von PDF-Seiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
a4
```

### **53.4 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
```

### **53.5 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
```

### **53.6 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
```

### **53.7 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
```

### **53.8 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
```

### **53.9 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
```

### **53.10 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
```

### **53.11 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
```





## 54.1 *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:

## 54.2 *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:

## 54.3 *Package::FileUpload*

Erlaubt den Datei-Upload im Paket-Manager.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 54.4 *Package::Proxy*

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

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

## 54.5 *Package::RepositoryAccessRegExp*

Definiert den regulären IP-Ausdruck für den Zugriff auf das lokale Repository. Sie müssen diesen aktivieren, um auf Ihr lokales Repository zugreifen zu können, und die *Package::RepositoryList* ist auf dem Remote-Host erforderlich.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

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

## 54.6 *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/'
```

## 54.7 *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:

```
--- []
```

## 54.8 *Package::ShowFeatureAddons*

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

Standardwert:

1

## 54.9 *Package::Timeout*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

120



---

*Core → PasswordPolicy → Exceptions*

---

## **55.1 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordChangeAfterFirstLogin###001-Framework***

Every listed agent login name will override password change requirement after first login.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

## **55.2 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordComplexity###001-Framework***

Every listed agent login name will override the enabled password complexity checks ( “PasswordRegExp” , “PasswordMinSize” , “PasswordMin2Lower2UpperCharacters” , “PasswordMin2Characters” and “PasswordNeedDigit” ).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

## **55.3 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordHistory###001-Framework***

Every listed agent login name will override password histories.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

### **55.4 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordTTL###001-Framework***

Every listed agent login name will override password expirations.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

### **55.5 *PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordChangeAfterFirstLogin###001-Framework***

Every listed customer user login name will override password change requirement after first login.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

### **55.6 *PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordComplexity###001-Framework***

Every listed customer user login name will override the enabled password complexity checks ( “Password-RegExp”, “PasswordMinSize”, “PasswordMin2Lower2UpperCharacters”, “PasswordMin2Characters” and “PasswordNeedDigit” ).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

### **55.7 *PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordHistory###001-Framework***

Every listed customer user login name will override password histories.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

## **55.8 PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordTTL###001-Framework**

Every listed customer user login name will override password expirations.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []





---

*Core → PerformanceLog*

---

## 56.1 *PerformanceLog*

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

Standardwert:

## 56.2 *PerformanceLog::File*

Hinterlegt den Pfad für die Datei des Leistungsprotokolls.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 56.3 *PerformanceLog::FileMax*

Bestimmt die Maximalgröße (in MB) der Protokolldatei.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



## **57.1 AdminInterfaceAccessGroup**

Definiert Agentengruppen, die Zugriffsberechtigung auf das Administrator-Interface haben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- admin
```

## **57.2 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:

```
admin
```

## **57.3 SwitchToCustomer**

Allows administrator users to login as a specific customer user via the agent interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 57.4 *SwitchToCustomer::PermissionGroup*

Specifies the group where the user needs “rw” permissions so that he can access the “switch to customer” feature.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

admin

## 57.5 *SwitchToUser*

Ermöglicht es Administrator-Benutzern, sich über das Agenten-Interface als ein anderer Benutzer anzumelden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 57.6 *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
```

## 57.7 *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
```



## 58.1 *AgentFrontend::SMS::MessageTextLimit*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1600
```

## 58.2 *SMSTemplate::Types*

Definiert die Typenliste für SMS-Vorlagen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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





## **59.1 SOAP::Keep-Alive**

Keep-Alive-Verbindungsheader für SOAP-Responses aktivieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



## 60.1 *AgentSessionLimit*

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

Standardwert:

## 60.2 *AgentSessionLimitPriorWarning*

Sets the maximum number of active agents within the timespan defined in `SessionMaxIdleTime` before a prior warning will be visible to the logged in agents.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 60.3 *AgentSessionPerUserLimit*

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

Standardwert:

## 60.4 *CustomerSessionLimit*

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

Standardwert:

100

## 60.5 *CustomerSessionPerUserLimit*

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

Standardwert:

20

## 60.6 *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

## 60.7 *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

## 60.8 *SessionDeletelfNotRemoteID*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

---

1

## 60.9 *SessionDeletelfTimeToOld*

Löscht die angefragte Sitzung, wenn ein Timeout vorliegt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 60.10 *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

## 60.11 *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

## 60.12 *SessionMaxTime*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

57600

## 60.13 *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
```

## 60.14 *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
```

## 60.15 *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
```

## 60.16 *SessionUseCookieAfterBrowserClose*

Speichert Cookies nach dem Schließen des Browsers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## **61.1 *Stats::DynamicObjectRegistration###Ticket***

Modul zur Generierung von Ticket-Statistiken.

Standardwert:

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

## **61.2 *Stats::DynamicObjectRegistration###TicketAccountedTime***

Modul zur Generierung von Statistiken für die benötigte Bearbeitungszeit.

Standardwert:

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

## **61.3 *Stats::DynamicObjectRegistration###TicketList***

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

Standardwert:

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

## 61.4 *Stats::DynamicObjectRegistration###TicketSolutionResponseTime*

Modul zur Generierung von Lösungs- und Antwortzeitstatistiken.

Standardwert:

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

## 61.5 *Stats::MaxResultCellsPreview*

Definiert die voreingestellte maximale Anzahl von Ergebniszellen in der Vorschau (im Moment nur relevant für die Zeitfeldbeziehung auf der x- und y-Achse).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
1000
```

## 61.6 *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
```

## 61.7 *Stats::StatsHook*

Steuert den Hook für Statistiken.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Stat#
```

## 61.8 *Stats::StatsStartNumber*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
10000
```



## **62.1 StatsReportConfig::CacheTTL**

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3600



## 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 *FormDraftTTL###Ticket*

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

Standardwert:

```
10080
```

## 63.6 *OTRSEscalationEvents::DecayTime*

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

Standardwert:

```
1440
```

## 63.7 *StandardTemplate2QueueByCreating*

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 63.8 *StandardTemplate::Types*

Definiert die Typenliste für Templates.

Standardwert:

```
---
Answer: Answer
Create: Create
Email: Email
Forward: Forward
Note: Note
PhoneCall: Phone call
ProcessDialog: Process dialog
```

## 63.9 *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

## 63.10 *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

## 63.11 *Ticket::ArchiveSystem::RemoveTicketWatchers*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 63.12 *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

## 63.13 *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`

## 63.14 *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:

`SystemAddressName`

## 63.15 *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:

via

## 63.16 *Ticket::Frontend::DefaultRecipientDisplayType*

Default display type for recipient (To,Cc) names in the ticket detail view of the agent interface.

Standardwert:

### 63.17 *Ticket::Frontend::DefaultSenderDisplayType*

Default display type for sender (From) name in the ticket detail view of the agent interface.

Standardwert:

### 63.18 *Ticket::GenericAgentAllowCustomModuleExecution*

Ermöglicht es dem GenericAgent, benutzerdefinierte Module auszuführen.

Standardwert:

### 63.19 *Ticket::GenericAgentAllowCustomScriptExecution*

Ermöglicht es dem GenericAgent, benutzerdefinierte Befehlszeilen-Skripte auszuführen.

Standardwert:

### 63.20 *Ticket::GenericAgentRunLimit*

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

Standardwert:

### 63.21 *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:

## 63.22 *Ticket::Hook*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Ticket#
```

## 63.23 *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
```

## 63.24 *Ticket::InvalidOwner::StateChange*

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

Standardwert:

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

## 63.25 *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:

```
--- []
```



## 63.26 *Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender*

Ignore system sender article types (e. g. auto responses or email notifications) to be flagged as unread article in the ticket detail view and in the ticket lists.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 63.27 *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

## 63.28 *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

## 63.29 *Ticket::NumberGenerator::Date::UseFormattedCounter*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 63.30 *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
```

### 63.31 *Ticket::PendingAutoStateType*

Definiert die Statustypen für Tickets, die auf eine automatische Aktion warten, nach dem Erreichen des Zeitlimits.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

### 63.32 *Ticket::PendingReminderStateType*

Definiert die Statustypen von Tickets, die nach Erreichen der Frist zur Erinnerung anstehen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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

### 63.33 *Ticket::Responsible*

Ermöglicht es der „Ticket-Verantwortlicher“-Funktion, ein bestimmtes Ticket zu verfolgen.

Standardwert:

```
0
```

### 63.34 *Ticket::ResponsibleAutoSet*

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

Standardwert:

### 63.35 *Ticket::Service*

Erlaubt die Definition von Services und SLAs für Tickets (z. B. E-Mail, Desktop, Netzwerk, ...) und Eskalationsattribute für SLAs (wenn Ticket-Service/SLA-Funktion aktiviert ist).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 63.36 *Ticket::Service::Default::UnknownCustomer*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 63.37 *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:

### 63.38 *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
```

### 63.39 *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

### 63.40 *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

### 63.41 *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

### 63.42 *Ticket::SubjectSize*

Maximale Länge des Betreffs in einer E-Mail-Antwort und in einigen Übersichts-Bildschirmen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

100

### 63.43 *Ticket::Type*

Aktiviert die Funktion für den Ticket-Typ.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 63.44 *Ticket::Type::Default*

Definiert den Standardtyp für ein Ticket.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Unclassified
```

### 63.45 *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

### 63.46 *Ticket::UnlockStateType*

Definiert die Statustypen von Tickets, die nach Erreichen des Zeitlimits entsperrt werden sollen. Zum Entsperren von Tickets kann das Skript `,bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::UnlockTimeout` verwendet werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- new
- open
```

### 63.47 *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'''
```

## 63.48 *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
```

## 63.49 *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
```

## 63.50 *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:

```
--- []
```

## 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:

```
---  
- '[, \&\<\>\?\"!*\||;\[\]\(\)\+\$\^\=]'  
- ^[':~]|[':~]$\br/>- ^[^\w]+$
```

### 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::StopWords###Custom*

Anpassbare Stopworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Suchindex entfernt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- MyStopWord
```

### 66.5 *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  
- da  
- dadurch  
- daher  
- darum  
- das  
- daß  
- dass  
- dein  
- deine  
- dem  
- den
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- jener
- jenes
- jetzt
- kann
- kannst
- können
- könnt
- machen
- mein
- meine
- mit

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- muß
- mußt
- 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
- weshalb
- wie
- wieder
- wieso
- wir
- wird
- wirst
- wo
- woher
- wohin
- zu

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- zum
- zur
- über

## 66.6 *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  
- couldn't  
- did  
- didn't  
- do  
- does  
- doesn't  
- doing  
- don't  
- down  
- during  
- each
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- more
- most
- mustn't
- my
- myself
- no
- nor
- **not**
- of
- off
- on

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- through
- to
- too
- under
- until
- up
- very
- was
- wasn't
- we
- we'd

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- 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
```

## 66.7 *Ticket::SearchIndex::StopWords###es*

Spanische Stoppworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---
- un
- una
- unas
- unos
- uno
- sobre
- todo
- también
- tras
- otro
- algún
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- hace
- hacemos
- haceis
- hacen
- cada
- fin
- incluso
- primero
- desde
- conseguir
- consigo

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- consigue
- consignes
- 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
- sabemos
- sabeis
- saben
- ultimo
- largo
- bastante
- haces
- muchos
- aquellos
- aquellas
- sus

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- cual
- cuando
- donde
- mientras
- quien
- con
- entre
- sin
- trabajo
- trabajar
- trabajas

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- trabaja
- trabajamos
- trabajais
- trabajan
- podria
- podrias
- podriamos
- podrian
- podriais
- yo
- aquel
```

## 66.8 *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
- du
- dedans
- dehors
- depuis
- deux
- devrait
- doit
- donc
- dos
- droite
- début
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- par
- parce
- parole
- pas
- personnes
- peut
- peu
- pièce
- plupart
- pour
- pourquoi

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- été
- être

## **66.9 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  
- fino  
- fra  
- gente  
- giu  
- ha  
- hai  
- hanno  
- ho  
- il  
- indietro  
- invece
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- qui
- quindi
- quinto
- rispetto
- sara
- secondo
- sei
- sembra
- sembrava
- senza
- sette

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- 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
```

## 66.10 *Ticket::SearchIndex::StopWords###nl*

Niederländische Stopwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden vom Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---
- de
- zijn
- een
- en
- in
- je
- het
- van
- op
- ze
- hebben
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- staan
- door
- kijken
- zullen
- heel
- nu
- weten
- zitten
- hem
- schrijven
- vinden

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- 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
- lopen
- mee
- ja
- roepen
- tijd
- dag
- elkaar
- even
- lang
- land
- liggen

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- 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
```

### 66.11 ***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
```

### 66.12 ***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
```

---

*Core → Ticket → ProcessManagement*

---

## 68.1 *Process::ActivityTypes*

Definiert die Aktivitätstypen, welche im System benutzt werden können.

Standardwert:

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

## 68.2 *Process::CacheTTL*

Cache-Zeit in Sekunden für Datenbank Prozess-Backends.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3600
```

## 68.3 *Process::DefaultLock*

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standardsperre.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
unlock
```

## 68.4 *Process::DefaultPriority*

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standardpriorität.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

## 68.5 *Process::DefaultQueue*

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standard-Queue.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Raw
```

## 68.6 *Process::DefaultState*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
new
```

## 68.7 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityID*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
ProcessManagementActivityID
```

## 68.8 *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
```

## 68.9 *Process::DynamicFieldProcessManagementProcessID*

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

Standardwert:

```
ProcessManagementProcessID
```

## 68.10 *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'
```

## 68.11 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::Enabled*

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 68.12 *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: ''
```

### **68.13 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::LogPriority***

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

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
debug
```



## 69.1 *CalendarWeekDayStart*

Definiert den Beginn einer Woche für den Datumswähler.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 69.2 *MaximumCalendarNumber*

Maximale Anzahl an Kalendern, die in Auswahlmenüs angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 69.3 *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

## 69.4 *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

## 69.5 *TimeInputFormat*

Definiert das benutzte Datumseingabeformat in Formularen (Option für Eingabefelder).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Option

## 69.6 *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

## 69.7 *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

## 69.8 *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
```

## 69.9 *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
```

## 69.10 *TimeVacationDaysOneTime*

Fügt die einmaligen Urlaubstage hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

## 69.11 *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'
```

## 69.12 *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
```



## 70.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar1*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 70.2 *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
```

### 70.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar1*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'2004':  
  '1':  
    '1': test
```

### 70.4 *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'
```

## 70.5 *TimeZone::Calendar1*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 70.6 *TimeZone::Calendar1Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 1

---

*Core → Time → Calendar2*

---

## 71.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar2*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 71.2 *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
```

### 71.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar2*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 71.4 *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'
```

## 71.5 *TimeZone::Calendar2*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 71.6 *TimeZone::Calendar2Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 2

## 72.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar3*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 72.2 *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
```

## 72.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar3*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

## 72.4 *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'
```

## 72.5 *TimeZone::Calendar3*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 72.6 *TimeZone::Calendar3Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 3

---

*Core → Time → Calendar4*

---

## 73.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar4*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 73.2 *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
```

### 73.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar4*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 73.4 *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'
```

### **73.5 *TimeZone::Calendar4***

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

### **73.6 *TimeZone::Calendar4Name***

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name <sup>4</sup>

## 74.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar5*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 74.2 *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
```

### 74.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar5*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 74.4 *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'
```

## 74.5 *TimeZone::Calendar5*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 74.6 *TimeZone::Calendar5Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 5

---

*Core* → *Time* → *Calendar6*

---

## 75.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar6*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 75.2 *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
```

### 75.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar6*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 75.4 *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'
```

## 75.5 *TimeZone::Calendar6*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 75.6 *TimeZone::Calendar6Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 6

## 76.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar7*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 76.2 *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
```

### 76.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar7*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 76.4 *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'
```

## 76.5 *TimeZone::Calendar7*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 76.6 *TimeZone::Calendar7Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name <sup>7</sup>

## 77.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar8*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 77.2 *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
```

### 77.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar8*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 77.4 *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'
```

## 77.5 *TimeZone::Calendar8*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 77.6 *TimeZone::Calendar8Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 8

---

*Core → Time → Calendar9*

---

## 78.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar9*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 78.2 *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
```

### 78.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar9*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

### 78.4 *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'
```

## 78.5 *TimeZone::Calendar9*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

## 78.6 *TimeZone::Calendar9Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 9

## 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###PushEventManager***

Die Daemonenregistrierung für den Push-Eventmanager.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::PushEventManager
```

## **82.2 *DaemonModules###SchedulerCronTaskManager***

Der Hintergrundprozess für den zeitgesteuerten Aufgabenplaner.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerCronTaskManager
```

## **82.3 *DaemonModules###SchedulerFutureTaskManager***

Der Hintergrundprozess für die zeitgesteuerte Planung der zukünftigen Aufgaben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerFutureTaskManager
```

## 82.4 *DaemonModules###SchedulerGenericAgentTaskManager*

Der Hintergrundprozess für den zeitgesteuerten Aufgabenplaner.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module:   
↳Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerGenericAgentTaskManager
```

## 82.5 *DaemonModules###SchedulerTaskWorker*

Der Hintergrundprozess für die zeitgesteuerte Abarbeitung von Aufgaben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerTaskWorker
```

## 82.6 *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###BrowserTrustCleanupExpired*

Bereinigung von abgelaufenen vertrauenswürdigen Browsern. Bitte überprüfen Sie ‚AuthTwoFactor::BrowserTrust::ExpirationPeriod‘ für die konfigurierte Ablauffrist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::BrowserTrust::CleanupExpired
Params: []
Schedule: 00 02 * * *
TaskName: BrowserTrustCleanupExpired
```

### 83.5 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CachePurgeTrash*

Leert das Trash-Verzeichnis des Caches.

Standardwert:

```
---
Function: PurgeTrash
MaximumParallelInstances: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Module: Kernel::System::Cache
Params: []
Schedule: '* / 10 * * * *'
TaskName: CachePurgeTrash

```

### 83.6 *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:
- --purge
Schedule: 00 03 * * *
TaskName: CommunicationLogDelete

```

### 83.7 *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

```

### 83.8 *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

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: ContractCheck
```

### 83.9 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CoreCacheCleanup*

Löscht den abgelaufenen Cache der Kern-Module.

Standardwert:

```
---
Function: CleanUp
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Cache
Params:
- Expired
- '1'
Schedule: 20 0 * * 0
TaskName: CoreCacheCleanup
```

### 83.10 *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
```

### 83.11 *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: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom2

```

### 83.12 *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

```

### 83.13 *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

```

### 83.14 *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
```

### 83.15 *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
```

### 83.16 *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
```

### 83.17 *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

```

### 83.18 *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

```

### 83.19 *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

```

### 83.20 *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
```

### 83.21 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMailSSL*

Empfängt Emails durch Fetchmail (mit SSL).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Function: Fetch
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::FetchMail
Params:
- SSL
- '1'
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: FetchMailSSL
```

### 83.22 *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
```

### 83.23 *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

```

### 83.24 *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

```

### 83.25 *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

```

### 83.26 *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

```

### 83.27 *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

```

### 83.28 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericInterfaceDebugLog*

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::GenericInterface::DebugLog::Cleanup
Params:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- --created-before-days
- '14'
Schedule: 02 03 * * *
TaskName: GenericInterfaceDebugLogCleanup

```

### 83.29 *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
Schedule: '*/1 * * * *'
TaskName: IndexMaintenance

```

### 83.30 *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

```

### 83.31 *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: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: '* / 10 * * * *'
TaskName: MailAccountFetch
```

### 83.32 *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
```

### 83.33 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###NotificationViewDeleteExpired*

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
```

### 83.34 *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: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: 30 * * * *
TaskName: RegistrationUpdateSend
```

### 83.35 *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
```

### 83.36 *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
```

### 83.37 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RenewCustomerSMIMECertificate*

Bestehende S/MIME-Zertifikate aus dem Kunden-Backend erneuern. Hinweis: SMIME und SMI-ME::FetchFromCustomer müssen in SysConfig aktiviert werden und das Kunden-Backend muss so konfiguriert werden, dass es das Attribut UserSMIMECertificate abrufen kann.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SMIME::CustomerCertificate::Renew
Params: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: 02 02 * * *
TaskName: RenewCustomerSMIMECertificates
```

### 83.38 *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
```

### 83.39 *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
```

### 83.40 *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
```



### 83.41 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SupportDataCollectAsyn*

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

```

### 83.42 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TemporaryLinkCleanup*

Löscht temporäre Links nach einem Tag.

Standardwert:

```

---
Function: LinkCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::LinkObject
Params:
- State
- Temporary
- Age
- '86400'
Schedule: 35 01 * * *
TaskName: TemporaryLinkCleanup

```

### 83.43 *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

```

### 83.44 *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
```

### 83.45 *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
```

### 83.46 *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
```

### 83.47 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###UserActivityCleanup*

Abgelaufene Benutzeraktivität bereinigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::UserActivity::CleanupExpired  
Params: []  
Schedule: '* /1 * * * *'  
TaskName: UserActivityCleanup
```

### 83.48 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###WebUploadCacheCleanup*

Veraltete Upload-Caches stündlich löschen.

Standardwert:

```
---  
Function: FormIDCleanUp  
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:



## 87.1 AgentLoginLogo

The logo shown on top of the login box of the administrator interface. The URL to the image can be a relative URL to the skin image directory, or a full URL to a remote web server.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 70px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

## 87.2 AgentLogo

The logo shown in the header of the administrator interface. The URL to the image can be a relative URL to the skin image directory, or a full URL to a remote web server.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 50px  
StyleRight: 30px  
StyleTop: 20px  
StyleWidth: 120px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

### 87.3 *AgentLogoCustom###default*

The logo shown in the header of the administrator interface for the skin “OTRS” . See “AgentLogo” for further description.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
StyleHeight: 50px
StyleRight: 30px
StyleTop: 20px
StyleWidth: 120px
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

### 87.4 *AgentLogoCustom###highcontrast*

The logo shown in the header of the administrator interface for the skin “High Contrast” . See “AgentLogo” for further description.

Standardwert:

```
---
StyleHeight: 50px
StyleRight: 25px
StyleTop: 20px
StyleWidth: 50px
URL: skins/Agent/highcontrast/img/otrs-signet-white.png
```

### 87.5 *AgentLogoCustom###slim*

The logo shown in the header of the administrator interface for the skin “Slim” . See “AgentLogo” for further description.

Standardwert:

```
---
StyleHeight: 30px
StyleRight: 15px
StyleTop: 13px
StyleWidth: 30px
URL: skins/Agent/default/img/otrs-signet.png
```

### 87.6 *AutoComplete::Agent###CustomerSearch*

Defines the configuration options for the autocompletion feature.

Standardwert:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search Customer
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

## 87.7 *AutoComplete::Agent###UserSearch*

Defines the configuration options for the autocompletion feature.

Standardwert:

```
---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search User
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'
```

## 87.8 *Events###Appointment*

Liste aller Termin-Events, welche in der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- AppointmentCreate
- AppointmentUpdate
- AppointmentDelete
- AppointmentNotification
```

## 87.9 *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
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- ArticleAutoResponse
- ArticleFlagSet
- ArticleFlagsSet
- ArticleFlagDelete
- ArticleCustomerFlagSet
- ArticleCustomerFlagDelete
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification
- ArticleEmailSendingQueued
- ArticleEmailSendingSent
- ArticleEmailSendingError
- ArticleDeleteAttachment

## 87.10 *Events###Calendar*

Liste aller Kalenderereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

- 
- CalendarCreate
- CalendarUpdate

## 87.11 *Events###Chat*

Liste aller Chat-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

- 
- ChatAdd
- ChatChannelUpdate
- ChatMessageAdd
- ChatRequestUpdate
- ChatUpdate

## 87.12 *Events###CustomPage*

Liste aller CustomPage-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- CustomPageAdd  
- CustomPageUpdate  
- CustomPageDelete  
- CustomPageContentAdd  
- CustomPageContentUpdate  
- CustomPageContentDelete
```

### 87.13 *Events###CustomerCompany*

Liste aller Kundenereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- CustomerCompanyAdd  
- CustomerCompanyUpdate
```

### 87.14 *Events###CustomerUser*

Liste aller Kundenbenutzerereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- CustomerUserAdd  
- CustomerUserUpdate
```

### 87.15 *Events###DynamicField*

Liste aller DynamischesFeld-Ereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- DynamicFieldAdd  
- DynamicFieldUpdate  
- DynamicFieldDelete
```

## 87.16 *Events###FAQ*

Liste aller FAQ-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- FAQCreate  
- FAQDelete  
- FAQUpdate  
- FAQVoteAdd  
- FAQCategoryGroupUpdate
```

## 87.17 *Events###LinkObject*

Liste aller LinkObject-Ereignisse die in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- LinkObjectLinkAdd  
- LinkObjectLinkDelete
```

## 87.18 *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
```

## 87.19 *Events###Queue*

Liste alle Queue-Ereignisse, die in der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



```
---  
- QueueCreate  
- QueueUpdate
```

## 87.20 *Events###SLA*

Liste aller SLA-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- SLACreate  
- SLAPreferencesSet  
- SLAUpdate
```

## 87.21 *Events###Service*

Liste aller Service-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- ServiceCreate  
- ServicepreferencesSet  
- ServiceUpdate
```

## 87.22 *Events###ServiceCatalogueltem*

Liste aller ServiceCatalogueltem-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- ItemContentCategorySet  
- ItemContentDelete  
- ItemContentUpdate
```

## 87.23 *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
- NotificationServiceUpdate
```

## 87.24 *Frontend::CommonParam###Action*

Definiert den Standardwert für den Aktionsparameter.

Standardwert:

```
Admin
```

## 87.25 *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;
```

## 87.26 *Frontend::RichText::EnhancedMode*

Enables the enhanced mode for the multi-line editor with more editing features.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 87.27 *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
```

## 87.28 *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/
```

## 87.29 *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

## 87.30 *LoginURL*

Definiert eine alternative Anmelde-URL für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`http://host.example.com/login.html`

## 87.31 *ModernizeFormFields*

Use modern type of select and autocomplete fields in the administrator interface, where applicable (input fields).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 87.32 *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

## 87.33 *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=Admin': Go to administrator interface.
```



---

*Frontend* → *Admin* → *FrontendNotification*

---

### **88.1 *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
```

### **88.2 *Frontend::NotifyModule###5000-SystemConfigurationIsDirty-Check***

Defines the module to display a notification in the administrator interface, if there are modified system configuration settings that are not deployed yet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationIsDirtyCheck
```

### 88.3 *Frontend::NotifyModule###5200-SystemConfigurationInvalid-Check*

Defines the module to display a notification in the administrator interface, if there are invalid system configuration settings deployed.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationInvalidCheck
```

### 88.4 *Frontend::NotifyModule###6050-SystemConfiguration-OutOfSync-Check*

Defines the module to display a notification in the administrator interface if the system configuration is out of sync.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
AllowedDelayMinutes: '5'  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationOutOfSyncCheck
```

### 88.5 *Frontend::NotifyModule###8000-PackageManager-CheckNotVerifiedPackages*

Defines the module to display a notification in the administrator interface, if the installation of not verified packages is activated.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: ↵  
↪Kernel::Output::HTML::Notification::PackageManagerCheckNotVerifiedPackages
```

### 88.6 *Frontend::NotifyModule###9000-Generic*

Defines the module to display a generic notification in the administrator interface. Either “Text” - if configured - or the contents of “File” will be displayed. Use “Priority” key to style the notification. If “Link” key is supplied, notification text will be wrapped in an anchor leading to specified address. You can use “Target” key to define a target attribute of the defined link.



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 → Admin → ModuleRegistration*

---

## 89.1 *Frontend::Module###Admin*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin Area.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: ''
```

## 89.2 *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)
```

### 89.3 *Frontend::Module###AdminAgentStyle*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Agent Interface Style
```

### 89.4 *Frontend::Module###AdminAppointmentCalendarManage*

Frontend module registration for the administrator interface.

Standardwert:

```
---
Description: Calendar manage screen.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Calendar
Title: Manage Calendars
```

### 89.5 *Frontend::Module###AdminAppointmentNotificationEvent*

Frontend module registration for the administrator interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Appointment Notifications
```

### 89.6 *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

```

## 89.7 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

```

## 89.8 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

```

## 89.9 Frontend::**Module###AdminChatIntegration**

Frontend-Modulregistrierung für das Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Chat Integration

```

## 89.10 *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
```

## 89.11 *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
```

## 89.12 *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
```

## 89.13 *Frontend::Module###AdminContactWithData*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin contact with data.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Admin Contact With Data

```

## 89.14 *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

```

## 89.15 *Frontend::Module###AdminCustomerCompany*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Edit Customer Companies.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: Customer Companies

```

## 89.16 *Frontend::Module###AdminCustomerGroup*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: Admin
Title: Customers  Groups
```

## 89.17 *Frontend::Module###AdminCustomerUser*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Edit Customer Users.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: Customer Users
```

## 89.18 *Frontend::Module###AdminCustomerUserCustomer*

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  Customers
```

## 89.19 *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
```



## 89.20 *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
```

## 89.21 *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
```

## 89.22 *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
```

## 89.23 *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
```

## 89.24 *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
```

## 89.25 *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
```

## 89.26 *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
```

## 89.27 *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

```

## 89.28 *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

```

## 89.29 *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

```

## 89.30 *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
```

### 89.31 *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
```

### 89.32 *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
```

### 89.33 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceDebugger*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Debugger GUI
```

## 89.34 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlingDefault*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface ErrorHandling GUI

```

## 89.35 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface ErrorHandling GUI

```

## 89.36 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerDefault*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Invoker GUI

```

## 89.37 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerEvent*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Invoker Event GUI
```

### **89.38 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingSimple***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service Mapping GUI
```

### **89.39 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingXSLT***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service Mapping GUI
```

### **89.40 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationDefault***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Operation GUI
```

## 89.41 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationRPC*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface RPC Operation GUI

```

## 89.42 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface TransportHTTPREST GUI

```

## 89.43 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface TransportHTTPSOAP GUI

```

## 89.44 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebservice*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: GenericInterface Web Service GUI
```

## 89.45 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebserviceHistory*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: GenericInterface Web Service History GUI
```

## 89.46 *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
```

## 89.47 *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
```



## 89.48 *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
```

## 89.49 *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
```

## 89.50 *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
```

## 89.51 *Frontend::Module###AdminPackageManager*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Software Package Manager.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Package Manager
```

## 89.52 *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
```

## 89.53 *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
```

## 89.54 *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
```

## 89.55 *Frontend::Module###AdminProcessManagement*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Process Management

```

## 89.56 *Frontend::Module###AdminProcessManagementActivity*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Activity GUI

```

## 89.57 *Frontend::Module###AdminProcessManagementActivityDialog*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Activity Dialog GUI

```

## 89.58 *Frontend::Module###AdminProcessManagementPath*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Path GUI
```

## 89.59 *Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlow*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Sequence Flow GUI
```

## 89.60 *Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlowAction*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Sequence Flow Action GUI
```

## 89.61 *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
```

## 89.62 *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
```

## 89.63 *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
```

## 89.64 *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
```

## 89.65 *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
```

## 89.66 *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
```

## 89.67 *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
```

## 89.68 *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
```

## 89.69 *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
```

## 89.70 *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
```

## 89.71 *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
```

## 89.72 *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
```

### 89.73 *Frontend::Module###AdminSelectBox*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SQL Box
```

### 89.74 *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
```

### 89.75 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogue*

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: Admin Customer Service Catalog.
```

## 89.76 *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 Catalog Categories
```

## 89.77 *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 Catalog Items
```

## 89.78 *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
```

## 89.79 *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
```

## 89.80 *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
```

## 89.81 *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
```

## 89.82 *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

```

### 89.83 *Frontend::Module###AdminSystemConfiguration*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Description: Admin.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Configuration

```

### 89.84 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationDeployment*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Manage System Configuration Deployments.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: SystemConfiguration
Title: System Configuration Deployment

```

### 89.85 *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
```

## 89.86 *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
```

## 89.87 *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
```

## 89.88 *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
```

## 89.89 *Frontend::Module###AdminUser*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Create and manage agents.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents

```

## 89.90 *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

```

## 89.91 *Frontend::Module###AgentDaemonInfo*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Shows information on how to start OTRS Daemon

```

## 89.92 *Frontend::NavBarModule###2-AdminFavourites*

Frontend module registration for the administrator interface. Shows personal favorites as sub navigation items of the Admin menu.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AdminFavourites
```

---

*Frontend → Admin → ModuleRegistration → AdminOverview*

---

## 90.1 *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: ''
```

## 90.2 *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)
```

### 90.3 *Frontend::NavigationModule###AdminAgentStyle*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Agent
Description: Manage the Styles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paint-brush
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Styles
```

### 90.4 *Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentCalendarManage*

Admin area navigation for the administrator interface.

Standardwert:

```
---
Block: Administration
Description: Create and manage calendars.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-calendar
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Calendars
```

### 90.5 *Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentNotificationEvent*

Admin area navigation for the administrator interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Create and manage appointment notifications.
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bell-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Appointment Notifications

```

## 90.6 *Frontend::NavigationModule###AdminAttachment*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage attachments.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paperclip
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Attachments

```

## 90.7 *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

```

## 90.8 *Frontend::NavigationModule###AdminChatChannel*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Chat
Description: Create and manage chat channels.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-comments-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Chat Channels
```

## 90.9 *Frontend::NavigationModule###AdminChatIntegration*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Chat
Description: Integrate the public chat into a website.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-commenting-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Chat Integration
```

## 90.10 *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
```

## 90.11 *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

```

**90.12 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

```

**90.13 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

```

## 90.14 *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
```

## 90.15 *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
```

## 90.16 *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
```

## 90.17 *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

```

## 90.18 *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

```

## 90.19 *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

```

## 90.20 *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
```

## 90.21 *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
```

## 90.22 *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
```

## 90.23 *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

```

## 90.24 *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

```

## 90.25 *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

```

## 90.26 *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
```

## 90.27 *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
```

## 90.28 *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
```



## 90.29 *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

```

## 90.30 *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

```

## 90.31 *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

```

## 90.32 *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
```

## 90.33 *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
```

## 90.34 *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
```

## 90.35 *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
```

## 90.36 *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
```

## 90.37 *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
```

## 90.38 *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
```

## 90.39 *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
```

## 90.40 *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
```

## 90.41 *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

```

## 90.42 *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

```

## 90.43 *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

```

## 90.44 *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
```

## 90.45 *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
```

## 90.46 *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
```

## 90.47 *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

```

## 90.48 *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

```

## 90.49 *Frontend::NavigationModule###AdminServiceCatalogue*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: External
Description: Manage Customer Service Catalog.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-sitemap
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Service Catalog

```

## 90.50 *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
```

## 90.51 *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
```

## 90.52 *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
```



## 90.53 *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

```

## 90.54 *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

```

## 90.55 *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: ''

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Configuration
```

## 90.56 *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: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates
```

## 90.57 *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
```

## 90.58 *Frontend::NavigationModule###AdminType*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket types.
Group:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Types

```

## 90.59 *Frontend::NavigationModule###AdminUser*

Navigation der Adminoberfläche für Agenten-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage agents.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents

```

## 90.60 *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

```

## 90.61 *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
```

## 90.62 *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*

---

## **91.1 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
```

## **91.2 Loader::*Module::AdminACL###002-Ticket***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ACL.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ACL.js
```

### 91.3 *Loader::Module::AdminAgentStyle###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.AgentStyle.css  
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css  
JavaScript:  
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js  
- Core.UI.InputFields.js  
- Core.Agent.Admin.AgentStyle.js
```

### 91.4 *Loader::Module::AdminAppointmentCalendarManage###002-Calendar*

Loader module registration for the administrator interface.

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
```

### 91.5 *Loader::Module::AdminAppointmentNotificationEvent###002-Calendar*

Loader module registration for the administrator interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.js
```

### 91.6 *Loader::Module::AdminAttachment###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Attachment.js
```

## 91.7 *Loader::Module::AdminAutoResponse###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.AutoResponse.js
```

## 91.8 *Loader::Module::AdminChatIntegration###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css  
- Core.Agent.Admin.ChatIntegration.css  
JavaScript:  
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js  
- Core.Agent.Admin.ChatIntegration.js
```

## 91.9 *Loader::Module::AdminCloudServiceSMS###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.CloudService.SMS.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CloudServiceSMS.js
```

## 91.10 *Loader::Module::AdminCloudServices###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.CloudServices.css
```

### 91.11 *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
```

### 91.12 *Loader::Module::AdminCustomPage###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomPage.js  
- Core.UI.InputFields.js
```

### 91.13 *Loader::Module::AdminCustomerCompany###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerCompany.js
```

### 91.14 *Loader::Module::AdminCustomerGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:



```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerGroup.js
```

### **91.15 *Loader::Module::AdminCustomerUser###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.Admin.CustomerUser.js
```

### **91.16 *Loader::Module::AdminCustomerUserCustomer###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerUserService.js
```

### **91.17 *Loader::Module::AdminCustomerUserGroup###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerGroup.js
```

### **91.18 *Loader::Module::AdminCustomerUserService###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.CustomerUserService.js
```

## 91.19 *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
```

## 91.20 *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
```

## 91.21 *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
```

## 91.22 *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
```

## 91.23 *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
```

## 91.24 *Loader::Module::AdminDynamicFieldInvalid###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
```

## 91.25 *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
```

## 91.26 *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
```

## 91.27 *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
```

## 91.28 *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
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.ExternalLayout.js
```

## 91.29 *Loader::Module::AdminGenericAgent###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericAgent.js
```

## 91.30 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceDebugger###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceDebugger.js
```

## 91.31 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingDefault###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandling.js
```

## 91.32 *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
```

### **91.33 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceInvokerDefault###002-GenericInterface***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvoker.js
```

### **91.34 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceInvokerEvent###002-GenericInterface***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvokerEvent.js
```

### **91.35 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceMappingSimple###002-GenericInterface***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMapping.js
```

## 91.36 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceMappingXSLT###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMappingXSLT.js
```

## 91.37 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceOperationDefault###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js
```

## 91.38 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceOperationRPC###001- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js
```

## 91.39 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceTransportHTTPREST.js
```

## 91.40 *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
```

## 91.41 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceWebservice###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebservice.js
```

## 91.42 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceWebserviceHistory###002- GenericInterface*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebserviceHistory.js
```



### 91.43 *Loader::Module::AdminGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Group.js
```

### 91.44 *Loader::Module::AdminLog###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Log.js
```

### 91.45 *Loader::Module::AdminMailAccount###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.MailAccount.js
```

### 91.46 *Loader::Module::AdminNotificationEvent###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.js
```

### 91.47 *Loader::Module::AdminPGP###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PGP.js
```

## 91.48 *Loader::Module::AdminPackageManager###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.PackageManager.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PackageManager.js
```

## 91.49 *Loader::Module::AdminPerformanceLog###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.PerformanceLog.css
```

## 91.50 *Loader::Module::AdminPostMasterFilter###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.PostMasterFilter.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PostMasterFilter.js
```

## 91.51 *Loader::Module::AdminPriority###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Priority.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js

```

## 91.52 *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

```

## 91.53 *Loader::Module::AdminProcessManagementActivity###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.
  ↪ js
- Core.UI.AllocationList.js

```

## 91.54 *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
```

## 91.55 *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
```

## 91.56 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlow###002-ProcessManagement*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

## 91.57 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlowAction###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.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.
  ↪ js
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

## 91.58 *Loader::Module::AdminQueue###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Queue.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 91.59 *Loader::Module::AdminQueueAutoResponse###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.QueueAutoResponse.js
```

## 91.60 *Loader::Module::AdminQueueSMSTemplates###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.QueueSMSTemplates.js
```

## 91.61 *Loader::Module::AdminQueueTemplates###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.QueueTemplates.js
```

## 91.62 *Loader::Module::AdminRegistration###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.Registration.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Registration.js
```

## 91.63 *Loader::Module::AdminRole###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Role.js
```

## 91.64 *Loader::Module::AdminRoleGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.RoleGroup.js
```

## 91.65 *Loader::Module::AdminRoleUser###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.RoleUser.js
```

## 91.66 *Loader::Module::AdminSLA###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SLA.js
```

### **91.67 Loader::Module::AdminSMIME###001-Framework**

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SMIME.js
```

### **91.68 Loader::Module::AdminSMSTemplate###001-Framework**

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SMSTemplate.js
```

### **91.69 Loader::Module::AdminSalutation###002-Ticket**

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Salutation.js
```

### **91.70 Loader::Module::AdminSelectBox###001-Framework**

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SelectBox.js
```

### 91.71 *Loader::Module::AdminService###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Service.js
```

### 91.72 *Loader::Module::AdminServiceCatalogue###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.css
```

### 91.73 *Loader::Module::AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.Categories.js
```

### 91.74 *Loader::Module::AdminServiceCatalogueItems###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.Items.js
```

### 91.75 *Loader::Module::AdminSession###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:



```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Session.js

```

## 91.76 *Loader::Module::AdminSignature###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Signature.js

```

## 91.77 *Loader::Module::AdminState###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.State.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js

```

## 91.78 *Loader::Module::AdminSupportDataCollector###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SupportDataCollector.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.SupportDataCollector.js

```

## 91.79 *Loader::Module::AdminSystemAddress###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.SystemAddress.js

```

## 91.80 *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
```

## 91.81 *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
```

## 91.82 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
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
```

### 91.83 *Loader::Module::AdminTemplate###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Template.js
```

### 91.84 *Loader::Module::AdminTemplateAttachment###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.TemplateAttachment.js
```

### 91.85 *Loader::Module::AdminType###002-Ticket*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Type.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

### 91.86 *Loader::Module::AdminUser###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Users.js
```

## **91.87 *Loader::Module::AdminUserGroup###001-Framework***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.UserGroup.js
```

---

*Frontend → Admin → ModuleRegistration → MainMenu*

---

## 92.1 *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
```

## 92.2 *Frontend::Navigation###AdminACL###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

### **92.3 *Frontend::Navigation###AdminAppointmentNotificationEvent###002-Calendar***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.4 *Frontend::Navigation###AdminAttachment###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.5 *Frontend::Navigation###AdminAutoResponse###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.6 *Frontend::Navigation###AdminChatChannel###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.7 *Frontend::Navigation###AdminChatIntegration###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 92.8 *Frontend::Navigation###AdminCloudServiceSMS###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 92.9 *Frontend::Navigation###AdminCloudServices###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 92.10 *Frontend::Navigation###AdminCommunicationLog###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 92.11 *Frontend::Navigation###AdminContactWithData###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: Edit contacts with data.
  Group:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- admin
GroupRo: []
Link: Action=AdminContactWithData
LinkOption: ''
Name: Edit contacts with data
NavBar: Ticket
Prio: '900'
Type: ''

```

## 92.12 *Frontend::Navigation###AdminCustomPage###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 92.13 *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
  Prio: '9100'
  Type: ''

```

## 92.14 *Frontend::Navigation###AdminCustomerGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.



Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 92.15 *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: ''
```

## 92.16 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserCustomer###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 92.17 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## **92.18 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserService###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## **92.19 *Frontend::Navigation###AdminDynamicField###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## **92.20 *Frontend::Navigation###AdminEmail###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## **92.21 *Frontend::Navigation###AdminExternalHomePage###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## 92.22 *Frontend::Navigation###AdminExternalLayout###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.23 *Frontend::Navigation###AdminGenericAgent###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.24 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceDebugger###002-GenericInterface*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.25 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceWebservice###002-GenericInterface*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.26 *Frontend::Navigation###AdminGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.27 *Frontend::Navigation###AdminLog###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.28 *Frontend::Navigation###AdminMailAccount###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.29 *Frontend::Navigation###AdminNotificationEvent###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.30 *Frontend::Navigation###AdminPGP###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.31 *Frontend::Navigation###AdminPackageManager###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.32 *Frontend::Navigation###AdminPerformanceLog###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.33 *Frontend::Navigation###AdminPostMasterFilter###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.34 *Frontend::Navigation###AdminPriority###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.35 *Frontend::Navigation###AdminProcessManagement###002-ProcessManagement***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.36 *Frontend::Navigation###AdminQueue###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.37 *Frontend::Navigation###AdminQueueAutoResponse###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.38 *Frontend::Navigation###AdminQueueSMSTemplates###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.39 *Frontend::Navigation###AdminQueueTemplates###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## 92.40 *Frontend::Navigation###AdminRegistration###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.41 *Frontend::Navigation###AdminRole###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.42 *Frontend::Navigation###AdminRoleGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.43 *Frontend::Navigation###AdminRoleUser###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.44 *Frontend::Navigation###AdminSLA###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

### **92.45 *Frontend::Navigation###AdminSMIME###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.46 *Frontend::Navigation###AdminSMSTemplate###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.47 *Frontend::Navigation###AdminSalutation###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.48 *Frontend::Navigation###AdminSelectBox###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.49 *Frontend::Navigation###AdminService###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:



## **92.50 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogue###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **92.51 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **92.52 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueItems###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## **92.53 *Frontend::Navigation###AdminSession###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 92.54 *Frontend::Navigation###AdminSignature###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## 92.55 *Frontend::Navigation###AdminState###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## 92.56 *Frontend::Navigation###AdminSupportDataCollector###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## 92.57 *Frontend::Navigation###AdminSystemAddress###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

## 92.58 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfiguration###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

[]

## **92.59 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 []

## **92.60 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 []

## **92.61 *Frontend::Navigation###AdminTemplate###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 []

## **92.62 *Frontend::Navigation###AdminTemplateAttachment###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 []

### **92.63 *Frontend::Navigation###AdminType###002-Ticket***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.64 *Frontend::Navigation###AdminUser###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

### **92.65 *Frontend::Navigation###AdminUserGroup###001-Framework***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

---

*Frontend → Admin → NavBarModule*

---

### 93.1 *Frontend::AdminModuleGroups###001-Framework*

Legt verfügbare Gruppen für die Administrator-Übersicht fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Administration:
  Order: '6000'
  Title: Administration
Agent:
  Order: '4200'
  Title: Agent Interface
Automation:
  Order: '4000'
  Title: Processes & Automation
Chat:
  Order: '5500'
  Title: Chat
Communication:
  Order: '2000'
  Title: Communication & Notifications
External:
  Order: '4500'
  Title: External Interface
Miscellaneous:
  Order: '7000'
  Title: Miscellaneous
OTRSGroup:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Order: '5000'  
Title: OTRS Group Services  
Ticket:  
Order: '1000'  
Title: Ticket Settings  
Users:  
Order: '3000'  
Title: Users, Groups & Roles
```

---

*Frontend → Admin → View → ContactWithData*

---

## **94.1 *AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch***

Runs an initial wildcard search of the existing contacts with data when accessing the contact with data module of the administrator interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1
---





---

*Frontend → Admin → View → CustomPage*

---

## **95.1 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichText***

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

## **95.2 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextHeight***

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

## **95.3 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextWidth***

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:



---

*Frontend → Admin → View → CustomerCompany*

---

## **96.1 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*

---

## **97.1 AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch**

Führt eine initiale Wildcard-Suche für bestehende Kundenbenutzer aus, wenn auf AdminCustomerUser zugegriffen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **97.2 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 → DynamicFieldOverview*

---

## **98.1 *Frontend::AdminDynamicField###DynamicFieldsOverviewPageShown***

Parameter für die Seiten (in denen die dynamischen Felder angezeigt werden) der Übersicht der dynamischen Felder.

Standardwert:

1000





---

*Frontend → Admin → View → NotificationEvent*

---

## 99.1 *AppointmentNotification::Transport###Email*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '1'  
Class: Icon--Small  
CommonIcon: regular, envelope  
Icon: fa fa-envelope  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::Email  
Name: Email  
Prio: '100'
```

## 99.2 *AppointmentNotification::Transport###NotificationView*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '0'  
CommonIcon: regular, network-browser  
Icon: fa fa-th-list  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::NotificationView  
Name: Web View  
Prio: '110'
```

### 99.3 *AppointmentNotification::Transport###SMS*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, mobile-phone
Icon: fa fa-mobile
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::SMS
Name: SMS (Short Message Service)
Prio: '120'
```

### 99.4 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###EventObjectType*

Legt die Event-Objekttypen fest, welche via AdminAppointmentNotificationEvent verarbeitet werden.

Standardwert:

```
---
- Calendar
- Appointment
```

### 99.5 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichText*

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

```
1
```

### 99.6 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

```
320
```

### 99.7 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

620

## 99.8 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichText*

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

1

## 99.9 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

320

## 99.10 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

620

## 99.11 *Notification::Transport###Email*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```

---
AgentEnabledByDefault: '1'
CommonIcon: regular, envelope
Icon: fa fa-envelope
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::Email
Name: Email
Prio: '100'

```

## 99.12 *Notification::Transport###NotificationView*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, network-browser
Icon: fa fa-th-list
Module: ↳
↳Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::NotificationView
Name: Web View
Prio: '110'
```

## 99.13 Notification::Transport###SMS

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, mobile-phone
Icon: fa fa-mobile
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::SMS
Name: SMS (Short Message Service)
Prio: '120'
```

---

*Frontend → Admin → View → Preferences*

---

## 100.1 *AgentPersonalPreference###Skin*

Parameters for the skin setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Skin
Desc: Select your preferred layout for the administrator interface.
Key: ''
Label: Administrator Interface Skin
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserSkin
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '100'
ShowInUserManagement: '1'
```

## 100.2 *AgentPersonalPreference###Theme*

Parameters for the theme setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Theme
Desc: Select your preferred theme for the OTRS user interface.
Key: ''
Label: Theme
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserTheme
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '3100'
ShowInUserManagement: '1'
```

### 100.3 PreferencesGroups###CommunicationLogPageShown

Parameter der Seiten (die die Verbindungsprotokoll-Einträge zeigen) für die Verbindungsprotokoll-Übersicht.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
Data:
  '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'
```

### 100.4 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'
```





---

*Frontend → Admin → View → Queue*

---

## 101.1 *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'
```

## 101.2 *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'
```

---

*Frontend → Admin → View → SLA*

---

## 102.1 *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'
```

## 102.2 *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'
```

---

*Frontend → Admin → View → SelectBox*

---

## **103.1 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 → Service*

---

## 104.1 *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'
```





---

*Frontend → Admin → View → SysConfig*

---

## 105.1 *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



## 106.1 *AgentFrontend::Avatar::Fallback*

Definiert, welche Avatar-Engine als Fallback für die Agenten-Avatare im Agenten-Interface verwendet werden soll. Wenn ‚Keine‘ ausgewählt wird, werden stattdessen Initialen angezeigt. Bitte beachten Sie, dass die Auswahl von etwas anderem als ‚Keiner‘ die verschlüsselte E-Mail-Adresse des jeweiligen Benutzers an einen externen Dienst übermittelt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Gravatar

## 106.2 *AgentFrontend::Breadcrumb::Home*

Defines which route component should be used for the home icon of the breadcrumb. The route components are defined in settings where the name of the setting starts with “AgentFrontend::Route” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Dashboard

## 106.3 *AgentFrontend::CustomizationColors*

Liste der Farben in hexadezimaler RGB-Darstellung, die bei der Anpassung der Agentenschnittstelle zur Auswahl stehen werden. Stellen Sie sicher, dass die Farben dunkel genug sind, damit weißer Text darüber gelegt werden kann.

Standardwert:

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

## 106.4 *AgentFrontend::ExternalScripts*

Definiert die Liste der externen Skriptressourcen, die in das Agenten-Interface aufgenommen werden sollen. Sie müssen die Blockierung der von diesen Skripten verwendeten Domänen in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch aufheben. 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:

## 106.5 *AgentFrontend::Gravatar::DefaultImage*

Legt fest, welches Avatar-Standardbild für den aktuellen Agenten verwendet werden soll, wenn der E-Mail-Adresse des Agenten kein Gravatar zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter <https://gravatar.com/site/implement/images/>.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.6 *AgentFrontend::InlineScripts*

Definiert die Liste der Inline-Skripte, die in das Agenten-Interface aufgenommen werden sollen. Sie müssen die Blockierung der von diesen Skripten verwendeten Domänen in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch aufheben. 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:

## 106.7 *AgentFrontend::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:

## 106.8 *AgentFrontend::RichText::EnhancedMode*

Enables the enhanced mode for the multi-line editor with more editing features.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.9 *AgentFrontend::Ticket::TextAreaEmail*

Definiert die zulässige Breite für den E-Mail-Textbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.10 *AgentFrontend::TicketCreate::NewResponsibleSelection*

Shows a selection for the responsible agent in phone and email tickets in the ticket create screens.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.11 *AgentFrontend::UserIdleTime*

Definiert die Zeitspanne (in Minuten), bevor ein Agent aufgrund von Inaktivität als untätig betrachtet wird. Alle Anfragen, die nach Ablauf dieser Zeit gestellt werden, verlängern die entsprechende Sitzung nicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.12 *AutoComplete::Agent###Default*

Defines the configuration options for the autocompletion feature.

Standardwert:

```
---  
AutoCompleteActive: '1'  
ButtonText: Search  
MaxResultsDisplayed: '20'  
MinQueryLength: '2'  
QueryDelay: '100'
```

### 106.13 *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'
```

### 106.14 *Frontend::CommonParam###QueueID*

Standard-Queue-ID welche von OTRS in der Agentenoberfläche verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

### 106.15 *Frontend::CommonParam###TicketID*

Standard-Ticket-ID welche von OTRS in der Agentenoberfläche verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`NewTicketInNewWindow::Enabled`
```

Wenn aktiviert, werden TicketPhone und TicketEmail in neuen Fenstern geöffnet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 106.16 *Ticket::Frontend::AccountTime*

Aktiviert die Zeitabrechnung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.17 *Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose*

Zeigt Informationen zum jeweiligen Kundenbenutzer (Telefon und E-Mail) im Verfassen-Bildschirm.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.18 *Ticket::Frontend::ListType*

Zeigt Queues als Liste oder Baumstruktur (mit Eltern-/Kind-Beziehung) an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.19 *Ticket::Frontend::MaxQueueLevel*

Definiert die maximale Tiefe von Queues.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 106.20 *Ticket::Frontend::TextAreaNote*

Erlaubte Breite für Notiz erstellen-Fenster.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



## 106.21 *Ticket::Frontend::TimeUnits*

Legt die bevorzugten Zeiteinheiten fest (z.B. Arbeitseinheiten, Stunden, Minuten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

(work units)



---

*Frontend → Agent → Auth*

---

## **107.1 *AgentFrontend::Auth::LoginURL***

Definiert die alternative Login-URL des Agenten-Interfaces.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

## **107.2 *AgentFrontend::Auth::LogoutURL***

Definiert die alternative Logout-URL des Agenten-Interfaces.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```



---

*Frontend → Agent → BusinessCard*

---

## 108.1 *AgentFrontend::BusinessCard::User*

Standardkonfiguration für die Benutzer-Visitenkarte.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AdditionalProperties:
  IsActive: 1
  Properties:
    - DisplayName: Out of Office
      IsActive: 1
      Name: OutOfOfficeMessage
    - DisplayName: Email
      IsActive: 0
      Name: UserEmail
    - DisplayName: Mobile
      IsActive: 0
      Name: UserMobile
Chat:
  IsActive: 1
Contact:
  IsActive: 1
  Properties:
    - Icon: envelope
      IsActive: 1
      Name: UserEmail
    - Icon: mobile-phone
      IsActive: 1
      Name: UserMobile
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

Header:

Properties:

- IsVisible: 1  
Name: Avatar
- IsVisible: 1  
Name: UserTitle
- IsVisible: 1  
Name: UserTimeZone
- IsVisible: 1  
Name: UserLanguage

---

*Frontend → Agent → BusinessObject*

---

## **109.1 *Agent::BusinessObject::Type###Calendar***

Der Business-Objektyp “Kalender” dient der Anzeige von Kalendern.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Calendar
```

## **109.2 *Agent::BusinessObject::Type###CalendarAppointment***

Der Business-Objektyp “Kalendertermin” dient der Anzeige von Terminen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Calendar::Appointment
```

## **109.3 *Agent::BusinessObject::Type###ChatRequest***

Der Business-Objektyp “Chat-Anfrage” wird für die Anzeige von “Chat-Anforderungen” verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::ChatRequest
```

## 109.4 *Agent::BusinessObject::Type###CustomerCompany*

Der Business-Objektyp “Kundenfirma” wird für die Anzeige von Kundenfirmen verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::CustomerCompany
```

## 109.5 *Agent::BusinessObject::Type###CustomerUser*

Der Business-Objektyp “Kundenbenutzer” wird für die Anzeige von Kundenbenutzern (z.B. Kundenbenutzerlisten oder das Adressbuch des Kundenbenutzers) verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::CustomerUser
```

## 109.6 *Agent::BusinessObject::Type###Dashboard*

Der Business-Objektyp “Dashboard” dient der Anzeige von Widgets (z.B. Ticket-Listen).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Dashboard
```

## 109.7 *Agent::BusinessObject::Type###FormDraft*

Der Business-Objektyp “Entwürfe” wird für die Anzeige von Entwürfen verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::FormDraft  
UpdateCheckInterval: '15'
```



## 109.8 *Agent::BusinessObject::Type###KnowledgeBaseArticle*

Der Business-Objektyp “Wissensdatenbank-Artikel” dient zur Anzeige von Wissensdatenbank-Artikeln. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::KnowledgeBaseArticle
UpdateCheckInterval: '15'
```

## 109.9 *Agent::BusinessObject::Type###KnowledgeBaseArticleAttachment*

Der Business-Objektyp “Wissensdatenbank-Artikelanhang” wird zum Abrufen der Inhalte von Wissensdatenbank-Artikelanhängen verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::KnowledgeBaseArticleAttachment
UpdateCheckInterval: '15'
```

## 109.10 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::CalendarAppointment*

Der Business-Objektyp “Verknüpftes Objekt” wird für die Anzeige von verknüpften Objekten verwendet. In diesem Fall ist es der Verknüpfungsobjektyp Kalender-Termin mit der Standardlistenkonfiguration.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::Calendar::Appointment
```

## 109.11 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::KnowledgeBaseArticle*

Der Business-Objektyp “Verknüpfte Objekte” wird für die Anzeige von verknüpften Objekten verwendet. In diesem Fall handelt es sich um den Link-Objektyp Wissensdatenbank-Artikel mit der Standardlistenkonfiguration.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::KnowledgeBaseArticle
```

## 109.12 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::Ticket*

Der Business-Objektyp “Verknüpfte Objekte” wird für die Anzeige von verknüpften Objekten verwendet. In diesem Fall ist es der Objektyp “Ticket” mit der Standardlistenkonfiguration.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::Ticket
```

## 109.13 *Agent::BusinessObject::Type###Search*

Für die Anzeige der Suchergebnisse wird der Business-Objektyp “Suche” verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Search
```

## 109.14 *Agent::BusinessObject::Type###Statistic*

Der Business-Objektyp “Statistik” dient der Anzeige von Statistiken.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Statistic
```

## 109.15 *Agent::BusinessObject::Type###StatisticReport*

Der Business-Objektyp “Bericht” dient der Anzeige von Berichten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::StatisticReport
```

## 109.16 *Agent::BusinessObject::Type###Ticket*

Der Business-Objektyp “Ticket” wird für die Anzeige von Tickets (z.B. Ticket-Listen) verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Ticket  
UpdateCheckInterval: '15'
```

### 109.17 *Agent::BusinessObject::Type###TicketArticle*

Der Business-Objektyp “Ticket-Artikel” wird für die Anzeige von Ticket-Artikeln verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::TicketArticle
```

### 109.18 *Agent::BusinessObject::Type###TicketAttachment*

Der Business-Objektyp “Ticket-Anhang” wird für die Anzeige von Ticket-Anhängen verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::TicketAttachment
```

### 109.19 *Agent::BusinessObject::Type###WebNotification*

Der Business-Objektyp “Web-Benachrichtigung” wird für die Anzeige von Web-Benachrichtigungen (z.B. Ticket- oder Terminbenachrichtigungen) verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::WebNotification  
UpdateCheckInterval: '15'
```



---

*Frontend → Agent → Customer*

---

## 110.1 *AgentFrontend::Customer::MapLink###0001-Framework*

Definition von Kartenlinks für das Kundenunternehmen.

Standardwert:

```
---  
- Active: '1'  
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;  
  Class: Google  
  CommonIcon: regular,maps-pin-1  
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link  
  Name: GoogleMaps  
  Order: '2000'  
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;  
  Target: _blank  
  Title: Google Maps  
  URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

## 110.2 *AgentFrontend::Customer::MapLink###4001-Custom*

Definition von Kartenlinks für das Kundenunternehmen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

### 110.3 *AgentFrontend::Customer::SocialLinks###0001-Framework*

Definition der social links für das Kundenunternehmen.

Standardwert:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyName;
  CommonIcon: bold, search-engine-google
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Google
  Order: '1000'
  Required: CustomerCompanyName;
  Target: _blank
  Title: Google
  URL: http://google.com/search?q=
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  CommonIcon: bold, professional-network-linkedin
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: LinkedIn
  Order: '3000'
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  Target: _blank
  Title: LinkedIn
  URL: https://www.linkedin.com/search/results/all/?keywords=
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  CommonIcon: bold, social-media-xing
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Xing
  Order: '3000'
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  Target: _blank
  Title: Xing
  URL: https://www.xing.com/search/?keywords=

```

### 110.4 *AgentFrontend::Customer::SocialLinks###4001-Custom*

Definition der social links für das Kundenunternehmen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

### 110.5 *AgentFrontend::Customer::TicketKPI###0001-Framework*

Definition des KPIs für das Kundenunternehmen.

Standardwert:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: StateType=Open;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: OpenTickets
  Title: Open Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: ''
  URL: /tickets/static
  URLConfig:
    FilterPresetSelected: Open Tickets
    FilterPresets:
      Open Tickets:
        StateType:
          Value: Open
- Active: '1'
  Attributes: StateType=Closed;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: ClosedTickets
  Title: Closed Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: ''
  URL: /tickets/static
  URLConfig:
    FilterPresetSelected: Closed Tickets
    FilterPresets:
      Closed Tickets:
        StateType:
          Value: Closed

```

## 110.6 *AgentFrontend::Customer::TicketKPI###4001-Custom*

Definition des KPIs für das Kundenunternehmen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

--- []

```





---

*Frontend → Agent → CustomerUser*

---

## 111.1 *AgentFrontend::CustomerUser::MapLink###0001-Framework*

Definition von Kartenlinks für den Kundenbenutzer.

Standardwert:

```
---  
- Active: '1'  
  Attributes: UserStreet;UserCity;UserCountry;  
  Class: Google  
  CommonIcon: regular,maps-pin-1  
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link  
  Name: GoogleMaps  
  Order: '2000'  
  Required: UserStreet;UserCity;  
  Target: _blank  
  Title: Google Maps  
  URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

## 111.2 *AgentFrontend::CustomerUser::MapLink###4001-Custom*

Definition von Kartenlinks für den Kundenbenutzer.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

### 111.3 *AgentFrontend::CustomerUser::SocialLinks###0001-Framework*

Definition der social links für den Kundenbenutzer.

Standardwert:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: UserFirstname;UserLastname;
  CommonIcon: bold,search-engine-google
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Google
  Order: '1000'
  Required: UserFirstname;UserLastname;
  Target: _blank
  Title: Google
  URL: http://google.com/search?q=
- Active: '1'
  Attributes: UserFirstname;UserLastname;
  CommonIcon: bold,professional-network-linkedin
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: LinkedIn
  Order: '3000'
  Required: UserFirstname;UserLastname;
  Target: _blank
  Title: LinkedIn
  URL: https://www.linkedin.com/search/results/all/?keywords=
- Active: '1'
  Attributes: UserFirstname;UserLastname;
  CommonIcon: bold,social-media-xing
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Xing
  Order: '3000'
  Required: UserFirstname;UserLastname;
  Target: _blank
  Title: Xing
  URL: https://www.xing.com/search/?keywords=

```

### 111.4 *AgentFrontend::CustomerUser::SocialLinks###4001-Custom*

Definition der social links für den Kundenbenutzer.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 111.5 *AgentFrontend::CustomerUser::TicketKPI###0001-Framework*

Definition der KPI für den Kundenbenutzer.

Standardwert:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: StateType=Open;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: OpenTickets
  Title: Open Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: ''
  URL: /tickets/static
  URLConfig:
    FilterPresetSelected: Open Tickets
    FilterPresets:
      Open Tickets:
        StateType:
          Value: Open
- Active: '1'
  Attributes: StateType=Closed;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: ClosedTickets
  Title: Closed Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: ''
  URL: /tickets/static
  URLConfig:
    FilterPresetSelected: Closed Tickets
    FilterPresets:
      Closed Tickets:
        StateType:
          Value: Closed

```

## 111.6 *AgentFrontend::CustomerUser::TicketKPI###4001-Custom*

Definition der KPI für den Kundenbenutzer.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

--- []

```



---

*Frontend → Agent → DocumentSearch*

---

## **112.1 *DocumentSearch::Agent::DynamicField***

Such- und markierbare Dynamische Felder im Agenten-Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```



---

*Frontend → Agent → FAQ*

---

## **113.1 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###Enabled***

Enables the related knowledge base article feature.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## **113.2 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###QueuesEnabled***

Liste der Queue-Namen für welche die zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel-Feature aktiviert wurden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

---  
- Raw

## **113.3 *FAQ::Agent::StateTypes***

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

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

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



---

*Frontend → Agent → FAQ → RelatedArticles*

---

## **114.1 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###DefaultLanguages***

Standard-Sprache für zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Standardwert:

---  
- en

## **114.2 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###ShowLimit***

Ausgabe-Limit der zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

10



---

*Frontend → Agent → FrontendNotification*

---

## **115.1 *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
```

## **115.2 *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
```



---

*Frontend → Agent → Menu → Groups*

---

## 116.1 AgentFrontend::Menu::Groups###0001-Framework

Definiert Gruppen für das Hauptmenü.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Description: Access dashboard related screens.
  Icon: pie-line-graph-desktop
  Label: Dashboards
  Name: Dashboard
  Order: '1000'
- Description: Access ticket related screens.
  Icon: tags
  Label: Tickets (Case and Process Management)
  Name: Ticket
  Order: '2000'
- Description: Access knowledge related screens.
  Icon: book-close-2
  Label: Knowledge Management
  Name: KBA
  Order: '3000'
- Description: Access customer related screens.
  Icon: multiple-users-1
  Label: Customer Management
  Name: Customer
  Order: '4000'
- Description: Access administrator interface.
  Icon: cog
  Label: Administration
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Name: Admin
Order: '5000'
```

## 116.2 AgentFrontend::Menu::Groups###0002-Custom

Definiert Gruppen für das Hauptmenü.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 116.3 AgentFrontend::Menu::Main::Items###0001-Framework

Definiert Menüpunkte für das Hauptmenü.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show your personal dashboard
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /dashboard
  MenuGroup: Dashboard
  Name: Personal Dashboard
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show statistics and reports overview page
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /statistic-report
  MenuGroup: Dashboard
  Name: Statistics and Reports
  Prio: '200'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show calendar overview page
  Group: []
  GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Link: /calendar
MenuGroup: Dashboard
Name: Calendar Overview
Prio: '300'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessProcessTicket
Active: '1'
Description: Create a new process ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/process
MenuGroup: Ticket
Name: Start Processes
Prio: '100'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Create a new phone ticket (inbound)
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/phone
MenuGroup: Ticket
Name: Take Phone Calls
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Create a new email ticket (outbound)
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/email
MenuGroup: Ticket
Name: Send Emails
Prio: '300'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessSMSTicket
Active: '1'
Description: Create a new SMS ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/sms
MenuGroup: Ticket
Name: Send SMS
Prio: '400'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Show unresolved tickets
Group: []
GroupRo: []
Link: /tickets/unresolved
MenuGroup: Ticket
Name: Show Unresolved
Prio: '500'
Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show unlocked tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/unlocked
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Unlocked
  Prio: '600'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show tickets with reached reminders
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/reminders
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Reached Reminders
  Prio: '700'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show escalated tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/escalations
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Escalations
  Prio: '800'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show recently created tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/created
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Recently Created
  Prio: '900'
  Target: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show recently closed tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/closed
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Recently Closed
  Prio: '1000'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create a new knowledge base article
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base/article/create
  MenuGroup: KBA
  Name: Document Knowledge
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show recently added knowledge base articles
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base-articles/added
  MenuGroup: KBA
  Name: Show Recently Added
  Prio: '200'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show recently updated knowledge base articles
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base-articles/updated
  MenuGroup: KBA
  Name: Show Recently Updated
  Prio: '300'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show highest rated knowledge base articles
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base-articles/rated
  MenuGroup: KBA
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Name: Show Highest Rated
Prio: '400'
Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create a new customer
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /customer/create
  MenuGroup: Customer
  Name: Create Customer
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create a new customer user
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /customer/user/create
  MenuGroup: Customer
  Name: Create Customer User
  Prio: '200'
  Target: ''
- AccessKey: a
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessAdminInterface
  Active: '1'
  Description: Go to the administrator interface
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /otrs/index.pl
  MenuGroup: Admin
  Name: Open Administrator Dashboard
  Prio: '100'
  Target: _blank
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessAdminInterface
  Active: '1'
  Description: Go to the system configuration screen in the administrator_
↪interface
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /otrs/index.pl?Action=AdminSystemConfiguration
  MenuGroup: Admin
  Name: Open System Configuration
  Prio: '200'
  Target: _blank
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessContactWithData
  Active: '1'
  Description: Go to the contact with data management screen in the_
↪administrator

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

interface
Group: []
GroupRo: []
Link: /otrs/index.pl?Action=AdminContactWithData
MenuGroup: Admin
Name: Manage Contacts with Data
Prio: '300'
Target: _blank
- AccessKey: ''
AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessAdminInterface
Active: '1'
Description: Go to the documentation of the administrator interface
Group: []
GroupRo: []
Link: https://doc.otrs.com/doc/manual/admin/8.0/en/content/index.html
MenuGroup: Admin
Name: Show Administrator Manual
Prio: '400'
Target: _blank

```

## 116.4 AgentFrontend::Menu::Main::Items###0900-Custom

Definiert Menüpunkte für das Hauptmenü.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 116.5 AgentFrontend::Menu::NewAction::Groups###0001-Framework

Definiert Gruppen für das neue Menü "Neue Aktion" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Description: Access communication related screens.
  Label: Communication
  Name: Communication
  Order: '1000'
  Title: ''
- Description: Access process related screens.
  Label: Processes
  Name: Processes
  Order: '2000'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Title: ''
- Description: Access customer relations related screens.
  Label: Customer Relations
  Name: CustomerRelations
  Order: '3000'
  Title: ''
- Description: Access time and resources related screens.
  Label: Time & Resources
  Name: TimeAndResources
  Order: '4000'
  Title: ''
- Description: Access knowledge base related screens.
  Label: Knowledge Base
  Name: KnowledgeBase
  Order: '5000'
  Title: ''

```

## 116.6 AgentFrontend::Menu::NewAction::Groups###0002-Custom

Definiert benutzerdefinierte Gruppen für das Menü “Neue Aktion” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 116.7 AgentFrontend::Menu::NewAction::Items###0001-Framework

Definiert Menüeinträge für das Menü “Aktionsmenü” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new phone ticket (inbound)
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /ticket/create/phone
  MenuGroup: Communication
  Name: Take Phone Call
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Description: Create new email ticket (outbound)
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/email
MenuGroup: Communication
Name: Send Email
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessSMSTicket
Active: '1'
Description: Create new SMS ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/sms
MenuGroup: Communication
Name: Send SMS
Prio: '300'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessProcessTicket
Active: '1'
Description: Create new process ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/process
MenuGroup: Processes
Name: Process Ticket
Prio: '100'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Create new customer
Group: []
GroupRo: []
Link: /customer/create
MenuGroup: CustomerRelations
Name: Add Customer
Prio: '100'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Create new customer user
Group: []
GroupRo: []
Link: /customer/user/create
MenuGroup: CustomerRelations
Name: Add Customer User
Prio: '200'
Target: ''

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new appointment
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /calendar?TriggerAction=Calendar%3A%3AAddAppointment
  MenuGroup: TimeAndResources
  Name: Add Appointment
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new knowledge base article
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base/article/create
  MenuGroup: KnowledgeBase
  Name: Add Article
  Prio: '100'
  Target: ''

```

## 116.8 *AgentFrontend::Menu::NewAction::Items###0900-Custom*

Definiert benutzerdefinierte Menüeinträge für das Menü “Neue Aktion” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 116.9 *AgentFrontend::Menu::QuickAccess::Items###0001-Framework*

Definiert optionale Schnellzugriffs-Menüpunkte, die im Menü der oberen Leiste angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
--- []
```

## 116.10 *AgentFrontend::Menu::QuickAccess::Items###0099-Custom*

Definiert optionale Schnellzugriffs-Menüpunkte, die im Menü der oberen Leiste angezeigt werden sollen.

Standardwert:

--- []





---

*Frontend → Agent → ModuleRegistration*

---

## **117.1 *Frontend::Module###AgentCustomerSearch***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: Agent Customer Search.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Agent Customer Search
```

## **117.2 *Frontend::Module###AgentFAQCategory***

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

### 117.3 *Frontend::Module###AgentFAQLanguage*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: FAQ Area.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```

### 117.4 *Frontend::Module###AgentPreferences*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent Preferences.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Preferences
Title: ''
```

### 117.5 *Frontend::Module###AgentSystemContract*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: System Contract
```

### 117.6 *Frontend::Module###AjaxAttachment*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: AJAX attachment.
Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: AJAX Attachment
```

## 117.7 *Frontend::Module###Logout*

Frontend-Modulregistrierung im Agent-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Logout
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: ''
```

## 117.8 *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
```

## 117.9 *Frontend::NavBarModule###11-AdminContactWithData*

Frontend module registration for the agent interface. Disables “Edit contacts with data” link if there is no source field configured.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AdminContactWithData
```

## 117.10 *Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany*

Frontend-Modulregistrierung (Firmen-Link entfernen wenn das Firmen-Feature nicht aktiv ist).

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::CustomerCompany
```

---

*Frontend → Agent → ModuleRegistration → Loader*

---

## **118.1 *Loader::Module::AgentFAQCategory###002-FAQ***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

## **118.2 *Loader::Module::AgentFAQLanguage###002-FAQ***

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

## **118.3 *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.SystemConfiguration.js
- Core.SystemConfiguration.Date.js
```

## 118.4 *Loader::Module::AgentSystemContract###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.SystemContract.css
```

## 118.5 *Loader::Module::Graph2PNG###001-Framework*

Loader-Modulregistrierung für die Agentenoberfläche.

Standardwert:

```
---
CSS:
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.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
```

---

*Frontend → Agent → ModuleRegistration → MainMenu*

---

## **119.1 *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
  Prio: '950'
  Type: ''
```

## **119.2 *Frontend::Navigation###AgentFAQLanguage###002-FAQ***

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: l
  Block: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Language Management.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
Link: Action=AgentFAQLanguage  
LinkOption: ''  
Name: Language Management  
NavBar: FAQ  
Prio: '940'  
Type: ''
```

### 119.3 *Frontend::Navigation###AgentPreferences###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```



---

*Frontend → Agent → NotifyModule*

---

## 120.1 *AgentFrontend::GenericNotifyModule::Notifications*

Definiert die Benachrichtigungen, die vom generischen Benachrichtigungsmodul im Agenten-Interface angezeigt werden. Der „Name“ definiert den Namen der Benachrichtigung. Über das „Aktiv“-Flag können die Benachrichtigungen deaktiviert werden. Die „Phasen“ können „AppLoad“, „Polling“ oder „PostAuth“ sein (es ist möglich, Phasen über | zu kombinieren). Der „NotifyType“ kann nur „Toast“ oder „Alert“ sein. Es ist möglich, „Dismissible“ auf 0 (nicht unzulässige Benachrichtigung) oder 1 (unzulässige Benachrichtigung) zu setzen. Mögliche Werte für „Priorität“ sind „Info“, „Warnung“, „Fehler“ oder „Erfolg“. Der Inhalt der Meldung kann im „Text“ eingegeben werden oder es kann eine Textdatei im Schlüssel „Datei“ definiert werden. Der „Titel“ wird als Titel der angezeigten Meldung verwendet. Ferner ist es möglich, über die Taste „Link“ in Kombination mit einem Linkziel einen Link zu definieren. Mögliche Werte von „LinkTarget“ sind z.B. „\_blank“ oder „\_self“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Active: '0'
  Dismissible: '0'
  File: <OTRS_CONFIG_Home>/var/notify.txt
  Link: https://www.otrs.com
  LinkTarget: _blank
  Name: MyNotification
  NotifyType: Toast
  Phases: AppLoad|Polling
  Priority: Warning
  Text: The OTRS Website
  Title: OTRS
```

## 120.2 *AgentFrontend::NotifyModule###2000-UID-Check*

Definiert das Modul zur Anzeige einer Benachrichtigung im Agenten-Interface, wenn das System von einem Benutzer mit Administratorrechten verwendet wird (normalerweise sollten Sie nicht als Administrator arbeiten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::UIDCheck  
Name: UIDCheck
```

## 120.3 *AgentFrontend::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::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::OutofOfficeCheck  
Name: OutofOffice-Check
```

## 120.4 *AgentFrontend::NotifyModule###7000-AgentTimeZone-Check*

Defines the module to display a notification in the agent interface, if the agent has not selected a time zone yet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::UserTimeZoneCheck  
Name: AgentTimeZone-Check
```

## 120.5 *AgentFrontend::NotifyModule###9000-Generic*

Definiert das Modul das alle zur Zeit angemeldeten Agenten im Agenten-Interface anzeigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::Generic
```

## 120.6 *AgentFrontend::NotifyModule::PollingInterval*

Das Abrufintervall in Sekunden für die Benachrichtigungsmodule.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

180
-----



## 121.1 *Agent::Organizer###0001-Framework*

Defines the configuration parameters for organizer items predefined by the system. “ItemType” defines the module that is associated with the item, “Label” defines what is shown as tooltip. With “Order” you can influence the ordering of the items in the organizer, “Available” defines if the user can use it or not, with “Visible” you can define if it will be included in the organizer by default. “Changeable” defines if the user can customize this item. “Groups” defines which groups of agents will this item be available, empty value means for any group.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ChatRequestList::AllChatRequests:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters: {}
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets: {}
    ItemsPerPage: 25
    SortBy:
      - Column: CreateTime
        Direction: Up
    VisibleColumns:
      - Column: CreateTime
        IsVisible: 1
      - Column: Type
        IsVisible: 1
      - Column: RequesterType
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
  - Column: RequesterName
    IsVisible: 1
  - Column: Channel
    IsVisible: 1
  - Column: Description
    IsVisible: 1
  - Column: Action
    IsVisible: 1
Description: List of all chat requests.
Groups: []
Icon: conversation-chat-1
ItemType: ChatRequestList
Label: All Chat Requests
Order: '1000'
Visible: '1'
CustomerCompanyList::ValidCustomers:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidID:
        Value:
          - 1
    FilterPresets: {}
    ItemsPerPage: 25
    SortBy:
      - Column: CustomerCompanyName
        Direction: Up
  Description: List of valid customers.
  Groups: []
  Icon: water-dam
  ItemType: CustomerCompanyList
  Label: Valid Customers
  Order: '13000'
  Visible: '0'
CustomerUserList::ValidCustomerUsers:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidID:
        Value:
          - 1
    FilterPresets: {}
    ItemsPerPage: 25
    SortBy:
      - Column: UserLastname
        Direction: Up
  Description: List of valid customer users.
  Groups: []
  Icon: multiple-users-1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ItemType: CustomerUserList
Label: Valid Customer Users
Order: '14000'
Visible: '0'
KnowledgeBaseArticleList::HighestRatedKBAs:
Available: '1'
Changeable: '1'
Config:
  ActiveFilters:
    ValidIDs:
      Value:
        - 1
  Columns:
    Category:
      IsVisible: 2
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    Language:
      IsVisible: 2
    Number:
      IsVisible: 2
    State:
      IsVisible: 2
    Title:
      IsVisible: 2
    Valid:
      IsVisible: 2
  ItemsPerPage: 25
  SortBy:
    - Column: Votes
      Direction: Down
    - Column: Result
      Direction: Down
Description: List of highest rated knowledge base articles.
Groups: []
Icon: book-star
ItemType: KnowledgeBaseArticleList
Label: Highest Rated Knowledge Base Articles
Order: '12000'
Visible: '0'
KnowledgeBaseArticleList::RecentlyAddedKBAs:
Available: '1'
Changeable: '1'
Config:
  ActiveFilters:
    ValidIDs:
      Value:
        - 1
  Columns:
    Category:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
  ItemsPerPage: 25
  SortBy:
  - Column: Created
    Direction: Up
  Description: List of recently added knowledge base articles.
  Groups: []
  Icon: book-upload
  ItemType: KnowledgeBaseArticleList
  Label: Recently Added Knowledge Base Articles
  Order: '10000'
  Visible: '0'
KnowledgeBaseArticleList::RecentlyUpdatedKBAs:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidIDs:
        Value:
          - 1
    Columns:
      Category:
        IsVisible: 2
      Changed:
        IsVisible: 2
      Created:
        IsVisible: 1
      Language:
        IsVisible: 2
      Number:
        IsVisible: 2
      State:
        IsVisible: 2
      Title:
        IsVisible: 2
      Valid:
        IsVisible: 2
      ItemsPerPage: 25
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

SortBy:
  - Column: Changed
    Direction: Up
Description: List of recently updated knowledge base articles.
Groups: []
Icon: book-edit
ItemType: KnowledgeBaseArticleList
Label: Recently Updated Knowledge Base Articles
Order: '11000'
Visible: '0'
Separator:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config: ~
  Description: Use separators to group your items.
  Groups: []
  Icon: desktop-monitor-approve
  ItemType: Separator
  Label: Separator
  Order: '15000'
  Visible: '0'
TicketList::InMyQueues:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentQueues:
        Value: 1
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Open:
        StateType:
          Value: Open
    Reminder Reached:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
      Unlocked:
        LockIDs:
          Value:
            - 1
    Unread:
      AgentTicketFlagSeen:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Open
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 0
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 1
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 0
  - Column: Service
    IsVisible: 0
  - Column: SLA
    IsVisible: 0
  - Column: Watch
    IsVisible: 1
Description: List of tickets in your queues.
Groups: []
Icon: hierarchy-5
ItemType: TicketList
Label: In My Queues
Order: '3000'
Visible: '1'
TicketList::InvolvingMe:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentInvolved:
        Value: 1
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Open:
        StateType:
          Value: Open
    Reminder Reached:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
      Unlocked:
        LockIDs:
          Value:
            - 1
      Unread:
        AgentTicketFlagSeen:
          Value: Unread
    ItemsPerPage: 25
    LastUsedFilterPreset: Open
    SortBy:
      - Column: Changed
        Direction: Down
    VisibleColumns:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 0
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 1
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
  IsVisible: 0
- Column: Service
  IsVisible: 0
- Column: SLA
  IsVisible: 0
- Column: Watch
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Description: List of tickets where you are involved.
Groups: []
Icon: tags-favorite
ItemType: TicketList
Label: Tickets Where I Am Involved
Order: '9000'
Visible: '0'
TicketList::MyEscalations:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentOwner:
        Value: 1
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Open:
        StateType:
          Value: Open
      Reminder Reached:
        TicketPending_DateTimeRelative:
          Value:
            Format: minute
            Point: 1
            Start: Before
      Unlocked:
        LockIDs:
          Value:
            - 1
      Unread:
        AgentTicketFlagSeen:
          Value: Unread
    ItemsPerPage: 25
    LastUsedFilterPreset: Locked
    SortBy:
      - Column: EscalationTime
        Direction: Down
    VisibleColumns:
      - Column: LivePeople
        IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 1
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 0
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 1
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
  IsVisible: 0
- Column: Service
  IsVisible: 0
- Column: SLA
  IsVisible: 0
- Column: Watch
  IsVisible: 1
Description: List of your escalated tickets.
Groups: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Icon: tags-alert
ItemType: TicketList
Label: My Escalations
Order: '7000'
Visible: '0'
TicketList::MyReachedReminders:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentOwner:
        Value: 1
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Unlocked:
        LockIDs:
          Value:
            - 1
      Unread:
        AgentTicketFlagSeen:
          Value: Unread
    ItemsPerPage: 25
    LastUsedFilterPreset: Locked
    SortBy:
      - Column: PendingTime
        Direction: Down
    VisibleColumns:
      - Column: LivePeople
        IsVisible: 1
      - Column: TicketNumber
        IsVisible: 1
      - Column: Title
        IsVisible: 1
      - Column: Priority
        IsVisible: 1
      - Column: Created
        IsVisible: 1
      - Column: Age
        IsVisible: 0
      - Column: Changed
        IsVisible: 0
      - Column: PendingTime
        IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
  IsVisible: 0
- Column: Service
  IsVisible: 0
- Column: SLA
  IsVisible: 0
- Column: Watch
  IsVisible: 1

```

Description: List of your tickets **with** reached reminders.

Groups: []

Icon: tags-check

ItemType: TicketList

Label: My Reached Reminders

Order: '6000'

Visible: '0'

TicketList::MyRecentlyCreated:

Available: '1'

Changeable: '1'

Config:

ActiveFilters:

AgentCreator:

Value: 1

CountPolling: ShowNumberFoundItems

FilterPresets:

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Closed:
  StateType:
    Value: Closed
Locked:
  LockIDs:
    Value:
      - 2
Open:
  StateType:
    Value: Open
Reminder Reached:
  TicketPending_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
Unlocked:
  LockIDs:
    Value:
      - 1
Unread:
  AgentTicketFlagSeen:
    Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Open
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 1
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 0
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 0
  - Column: Sender
    IsVisible: 1
  - Column: Subject
    IsVisible: 0
  - Column: State
    IsVisible: 1
  - Column: Lock
    IsVisible: 1
  - Column: Queue
    IsVisible: 1
  - Column: Owner
    IsVisible: 1
  - Column: Responsible
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerID
    IsVisible: 1
  - Column: CustomerName
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerUserID
    IsVisible: 0
  - Column: Type
    IsVisible: 0
  - Column: Service
    IsVisible: 0
  - Column: SLA
    IsVisible: 0
  - Column: Watch
    IsVisible: 1
Description: List of your recently created tickets.
Groups: []
Icon: tags-add
ItemType: TicketList
Label: My Recently Created
Order: '8000'
Visible: '0'
TicketList::MyResponsibilities:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentResponsible:
        Value: 1
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Open:
  StateType:
    Value: Open
Reminder Reached:
  TicketPending_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
Unlocked:
  LockIDs:
    Value:
      - 1
Unread:
  AgentTicketFlagSeen:
    Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Open
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 0
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 1
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
  IsVisible: 0
- Column: Service
  IsVisible: 0
- Column: SLA
  IsVisible: 0
- Column: Watch
  IsVisible: 1
Description: List of tickets where you are responsible.
Groups: []
Icon: tags-edit
ItemType: TicketList
Label: I Am Responsible
Order: '5000'
Visible: '1'
TicketList::MyUnresolved:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentOwner:
        Value: 1
      StateType:
        Value: Open
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Reminder Reached:
        TicketPending_DateTimeRelative:
          Value:
            Format: minute
            Point: 1
            Start: Before
    Unlocked:
      LockIDs:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Value:
  - 1
Unread:
  AgentTicketFlagSeen:
    Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Locked
SortBy:
  - Column: Created
    Direction: Down
VisibleColumns:
  - Column: LivePeople
    IsVisible: 1
  - Column: TicketNumber
    IsVisible: 1
  - Column: Title
    IsVisible: 1
  - Column: Priority
    IsVisible: 1
  - Column: Created
    IsVisible: 1
  - Column: Age
    IsVisible: 0
  - Column: Changed
    IsVisible: 0
  - Column: PendingTime
    IsVisible: 0
  - Column: EscalationTime
    IsVisible: 0
  - Column: EscalationUpdateTime
    IsVisible: 0
  - Column: EscalationResponseTime
    IsVisible: 0
  - Column: EscalationSolutionTime
    IsVisible: 0
  - Column: Sender
    IsVisible: 1
  - Column: Subject
    IsVisible: 0
  - Column: State
    IsVisible: 1
  - Column: Lock
    IsVisible: 1
  - Column: Queue
    IsVisible: 1
  - Column: Owner
    IsVisible: 1
  - Column: Responsible
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerID
    IsVisible: 1
  - Column: CustomerName
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerUserID
    IsVisible: 0
  - Column: Type
    IsVisible: 0
  - Column: Service
    IsVisible: 0
  - Column: SLA
    IsVisible: 0
  - Column: Watch
    IsVisible: 1
Description: List of your unresolved tickets.
Groups: []
Icon: tags-search
ItemType: TicketList
Label: My Unresolved
Order: '4000'
Visible: '1'
TicketList::WatchedByMe:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentWatcher:
        Value: 1
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Open:
        StateType:
          Value: Open
    Reminder Reached:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
      Unlocked:
        LockIDs:
          Value:
            - 1
      Unread:
        AgentTicketFlagSeen:
          Value: Unread
    ItemsPerPage: 25
    LastUsedFilterPreset: Open
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 0
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 1
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
  IsVisible: 0
- Column: Service
  IsVisible: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Column: SLA
  IsVisible: 0
- Column: Watch
  IsVisible: 1
Description: List of tickets you are watching.
Groups: []
Icon: tags-favorite-star
ItemType: TicketList
Label: I Am Watching
Order: '2000'
Visible: '1'

```

## 121.2 Agent::Organizer###4001-Custom

Defines the configuration parameters for organizer items predefined by the system. “ItemType” defines the module that is associated with the item, “Label” defines what is shown as tooltip. With “Order” you can influence the ordering of the items in the organizer, “Available” defines if the user can use it or not, with “Visible” you can define if it will be included in the organizer by default. “Changeable” defines if the user can customize this item. “Groups” defines which groups of agents will this item be available, empty value means for any group.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 121.3 Agent::Organizer::ItemType###ChatRequestList

Der Organizer-Elementtyp “Chat-Anfragenliste” wird verwendet, um eine Liste von Chat-Anfragen zu erstellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  Columns:
    Action:
      IsVisible: 2
    Channel:
      IsVisible: 2
    CreateTime:
      IsVisible: 2
    Description:
      IsVisible: 2
    RequesterName:
      IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

RequesterType:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- CreateTime
- Type
- RequesterType
- RequesterName
- Channel
- Description
- Action
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Up
Label: Chat Request List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::ChatRequestList

```

## 121.4 Agent::Organizer::ItemType###CustomerCompanyList

Der Organizer-Elementtyp “Kundenfirmenliste” wird zum Anlegen von Organizer-Elementen der Kundenliste verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    ClosedTickets:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyCity:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyCountry:
      IsVisible: 1
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyStreet:
      IsVisible: 1
    CustomerCompanyURL:
      IsVisible: 1
    CustomerCompanyZIP:
      IsVisible: 1
    CustomerID:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 2
  Edit:
    IsVisible: 2
  OpenTickets:
    IsVisible: 2
  ValidID:
    IsVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - CustomerID
  - CustomerCompanyName
  - CustomerCompanyStreet
  - CustomerCompanyZIP
  - CustomerCompanyCity
  - CustomerCompanyCountry
  - CustomerCompanyURL
  - ValidID
  - OpenTickets
  - ClosedTickets
  - Edit
  FilterPresets: {}
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 25
  Limit: 1000
  SortBy:
  - Column: CustomerID
    Direction: Up
  Label: Customer List
  Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::CustomerCompanyList

```

## 121.5 Agent::Organizer::ItemType###CustomerUserList

Der Organizer-Elementtyp “Kundenbenutzerliste” wird zum Anlegen von Organizer-Elementen der Kundenbenutzerliste verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    Chat:
      IsVisible: 2
    ClosedTickets:
      IsVisible: 2
    CreateTicket:
      IsVisible: 2
    Edit:
      IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
OpenTickets:
  IsVisible: 2
SwitchToCustomer:
  IsVisible: 2
UserCity:
  IsVisible: 1
UserCountry:
  IsVisible: 1
UserCustomerID:
  IsVisible: 2
UserEmail:
  IsVisible: 2
UserFirstname:
  IsVisible: 2
UserLastname:
  IsVisible: 2
UserLogin:
  IsVisible: 2
UserMobile:
  IsVisible: 1
UserStreet:
  IsVisible: 1
UserZip:
  IsVisible: 1
ValidID:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserEmail
- UserMobile
- UserCustomerID
- UserStreet
- UserZip
- UserCity
- UserCountry
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Chat
- CreateTicket
- SwitchToCustomer
- Edit
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: UserLogin
  Direction: Up
Label: Customer User List
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::CustomerUserList
```

## 121.6 *Agent::Organizer::ItemType###KnowledgeBaseArticleList*

The organizer item type Knowledge Base Article List is used to create a list of knowledge base articles.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    Category:
      IsVisible: 2
    Changed:
      IsVisible: 2
    Created:
      IsVisible: 1
    Language:
      IsVisible: 2
    Number:
      IsVisible: 2
    State:
      IsVisible: 2
    Title:
      IsVisible: 2
    Valid:
      IsVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - Number
  - Title
  - Category
  - Language
  - State
  - Valid
  - Created
  - Age
  - Changed
  FilterPresets:
    For Everyone (public):
      StateIDs:
        Value:
          - 3
    Only for Agents (internal):
      StateIDs:
        Value:
          - 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Only for Customer Users (external):
  StateIDs:
    Value:
      - 2
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
  - Column: ItemID
    Direction: Up
Label: Knowledge Base Article List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::KnowledgeBaseArticleList

```

## 121.7 Agent::Organizer::ItemType###Separator

Der Organizer-Elementtyp “Trenner” wird zum Trennen und/oder Erstellen von Gruppen bestimmter Organizer-Elemente verwendet, die in irgendeiner Weise miteinander verbunden sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Label: Miscellaneous
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::Separator

```

## 121.8 Agent::Organizer::ItemType###TicketList

The organizer item type Ticket List is used to create different ticket list organizer items.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Label: Ticket List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::TicketList

```

## 121.9 *Agent::Organizer::ReadonlyGroups*

Definiert Gruppen, in denen Benutzer ihren Organizer nicht anpassen können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

## 121.10 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::WidgetType###Customer*

Default configuration for the Customer User List widget type of the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: CustomerUser
  Collapsed: 0
  Columns:
    Chat:
      isVisible: 2
    ClosedTickets:
      isVisible: 2
    CreateTicket:
      isVisible: 2
    Edit:
      isVisible: 2
    OpenTickets:
      isVisible: 2
    SwitchToCustomer:
      isVisible: 2
    UserCity:
      isVisible: 1
    UserCountry:
      isVisible: 1
    UserCustomerID:
      isVisible: 2
    UserEmail:
      isVisible: 2
    UserFirstname:
      isVisible: 2
    UserLastname:
      isVisible: 2
    UserLogin:
      isVisible: 2
    UserMobile:
      isVisible: 1
    UserStreet:
      isVisible: 1
    UserZip:
      isVisible: 1
    ValidID:
      isVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - UserFirstname
  - UserLastname
  - UserLogin
  - UserEmail
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- UserMobile
- UserCustomerID
- UserStreet
- UserZip
- UserCity
- UserCountry
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Chat
- CreateTicket
- SwitchToCustomer
- Edit
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: UserLastname
  Direction: Up
Type: BusinessObject
Module: ↵
↵Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerCompany::CustomerUserList
```



---

*Frontend* → *Agent* → *Route*

---

### 122.1 AgentFrontend::Route###001-Framework

Definiert die Anwendungswege für das Agenten-Interface. Zusätzliche Routen werden durch das Hinzufügen neuer Objekte und die Angabe ihrer Parameter definiert. Die Felder ‚Gruppe‘ und ‚GroupRo‘ können verwendet werden, um den Zugriff auf die Route auf Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. Pfad „definiert den relativen Pfad der Route. Und ‚Alias‘ kann zur Angabe eines alternativen Pfades verwendet werden. Komponente „ist der Pfad der Vue-Komponente, die für die Anzeige des Routeninhalts verantwortlich ist, relativ zum Ordner „Komponenten/Route“ in der Anwendung. Requisiten ‚kann verwendet werden, um zu signalisieren, dass der Pfad dynamische Segmente enthält und dass ihre Werte als Requisiten an die Komponente gebunden werden sollen (verwenden Sie ‚1‘, um diese Funktion zu aktivieren).

Standardwert:

```
---
- Alias: /dashboard
  Component: Dashboard
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: Search
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /search/:searchQuery
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: StatisticReportOverview
  Group: []
  GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Path: /statistic-report
Props: '1'
- Alias: /statistic/update/:itemId
Component: StatisticCreateUpdateView
Group: []
GroupRo: []
Path: /statistic/create/:itemId?
Props: '1'
- Alias: /statistic-report/update/:itemId
Component: StatisticReportCreateUpdateView
Group: []
GroupRo: []
Path: /statistic-report/create/:itemId?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketDetailView
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/:itemId
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketListView
Group: []
GroupRo: []
Path: /tickets/:type/:name?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreateEmail
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/email
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreatePhone
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/phone
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreateSMS
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/sms
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreateProcess
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/process
Props: '1'
- Alias: ''
Component: KnowledgeBaseArticleDetailView
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Group: []
GroupRo: []
Path: /knowledge-base-article/:itemId
Props: '1'
- Alias: ''
  Component: KnowledgeBaseArticleCreate
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /knowledge-base/article/create
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: KnowledgeBaseArticleListView
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /knowledge-base-articles/:type/:name?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: WebNotificationListView
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /notifications/:notificationId?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: CustomerUserCreate
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /customer/user/create
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: CustomerUserDetailView
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /customer/user/:itemId
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: CustomerUserListView
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /customers/user/:type/:name?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: CustomerCompanyListView
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /customers/:type/:name?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: CustomerCompanyCreate
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /customer/create
  Props: '1'

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Alias: ''
  Component: CustomerCompanyDetailView
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /customer/:itemId
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: CalendarOverview
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /calendar
  Props: '1'
```

## 123.1 AgentFrontend::Search###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Suchergebnisliste.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Search
Changeable: 1
Columns:
  Result:
    IsVisible: 2
  Source:
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Type
- Result
- Source
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Relevance
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```





---

*Frontend → Agent → Ticket*

---

## **124.1 *AgentFrontend::Ticket::AccountedTime***

Aktiviert die Zeitabrechnung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **124.2 *AgentFrontend::Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers***

Unbekannte Kunden in Ticketfiltern mit einschließen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **124.3 *AgentFrontend::Ticket::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

## 124.4 *AgentFrontend::Ticket::TimeUnits*

Legt die bevorzugten Zeiteinheiten fest (z.B. Arbeitseinheiten, Stunden, Minuten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

(work units)

## 124.5 *AgentFrontend::TicketDetailView::Property###StateType*

Definiert die nächsten möglichen Status für Tickets im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- new  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

---

*Frontend → Agent → View → Calendar → AppointmentCreate*

---

## **125.1 Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentCreate::Properties**

Configurable form for the Add Appointment calendar action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CalendarID
  - Name: Title
  - Name: Description
  - Name: Location
  Label: Basic Information
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: TeamID
  - Name: ResourceID
  Label: Resource
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: AllDay
  - Name: StartTime
  - Name: EndTime
  - Name: Recurrence
  Label: Date & Time
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Notification
  Label: Notification
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: TicketPlugin
Label: Linked Tickets
```

---

*Frontend → Agent → View → Calendar → AppointmentUpdate*

---

## 126.1 Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentUpdate::Properties

Configurable form for the Edit Appointment calendar action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CalendarID
  - Name: Title
  - Name: Description
  - Name: Location
  Label: Basic Information
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: TeamID
  - Name: ResourceID
  Label: Resource
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: AllDay
  - Name: StartTime
  - Name: EndTime
  - Name: Recurrence
  Label: Date & Time
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Notification
  Label: Notification
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: TicketPlugin
Label: Linked Tickets
```

---

*Frontend → Agent → View → CalendarOverview*

---

## 127.1 AgentFrontend::CalendarOverview###001-Framework

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Kalenderübersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Calendar
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: AppointmentsToday
      - Name: AppointmentsThisWeek
      - Name: AppointmentsThisMonth
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: AppointmentsToday
    '2':
      - Name: AppointmentsThisWeek
    '3':
      - Name: AppointmentsThisMonth
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: AppointmentsToday
    '2':
      - Name: AppointmentsThisWeek
Type: BusinessObjectOverview
```

## 127.2 *AgentFrontend::CalendarOverview###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Kalenderübersicht. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 127.3 *AgentFrontend::CalendarOverview::Widget###AppointmentsThisMonth*

Default configuration for the Appointments This Month widget of the Calendar Overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    AgendaView: Month
    DefaultView: Timeline
    GridView: Month
    TimelineView: Month
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Appointments This Month
Group: []
Type: CalendarView
```

## 127.4 *AgentFrontend::CalendarOverview::Widget###AppointmentsThisWeek*

Default configuration for the Appointments This Week widget of the Calendar Overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    AgendaView: Week
    DefaultView: Grid
    GridView: Week
    TimelineView: Week
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Title: Appointments This Week
Group: []
Type: CalendarView
```

## 127.5 AgentFrontend::CalendarOverview::Widget###AppointmentsToday

Default configuration for the Appointments Today widget of the Calendar Overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    AgendaView: Day
    DefaultView: Agenda
    GridView: Day
    TimelineView: Day
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Appointments Today
Group: []
Type: CalendarView
```

## 127.6 AgentFrontend::Dashboard::Widget###CalendarView

Default configuration for the Appointments widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    DefaultView: Grid
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Appointments
Group: []
Type: CalendarView
```

## 127.7 *AgentFrontend::WidgetType###CalendarView*

Default configuration for the Calendar View widget type of the Calendar Overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Config:  
  ActiveCalendarLimit: 10  
  AgendaView: Day  
  Collapsed: 0  
  GridView: Week  
  Hidden: 0  
  TimelineView: Month  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CalendarView
```

---

*Frontend → Agent → View → CalendarOverview → Action*

---

## **128.1 AgentFrontend::Calendar::Action###AddAppointment**

Registration of the Add Appointment calendar action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '100'
Component: AddAppointment
Description: Add an appointment
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Calendar::AddAppointment
Name: Add Appointment
```

## **128.2 AgentFrontend::Calendar::Action###EditAppointment**

Registration of the Edit Appointment calendar action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Component: EditAppointment
Description: Edit an appointment
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module: ↳  
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Calendar::EditAppointment  
Name: Edit Appointment
```

---

*Frontend → Agent → View → CustomerAddressBookList*

---

## 129.1 *AgentFrontend::CustomerCompanyAddressBookList###DefaultConfig*

Standardkonfiguration für die Kundenadressbuch-Liste.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  Valid:
    Value: 1
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerCompany
Columns:
  CustomerCompanyCity:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyCountry:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyStreet:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyURL:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyZIP:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- CustomerID
- CustomerCompanyName
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCity
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyURL
DefaultFilterPresetFields:
  CustomerCompanyName:
    Value: ''
  CustomerID:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CustomerID
  Direction: Up
Type: BusinessObject
```

---

*Frontend → Agent → View → CustomerCompanyDetailView*

---

## **130.1 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView###001-Framework**

The default column layout configuration for the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: CustomerCompany
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
      - Name: CustomerUserList
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
    '2':
      - Name: CustomerUserList
    '3':
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: CustomerUserList
'2':
- Name: EscalatedTickets
- Name: ReminderTickets
- Name: OpenTickets
Type: BusinessObjectDetailView
```

### 130.2 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView###100-Custom

User-defined configuration extensions for the column layouts of the customer detail view. The individual keys overwrite existing keys.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 130.3 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###CustomerInform

Default configuration for the Customer Information widget of the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Properties:
      - CustomerID
      ShowPropertyOnEmpty: 0
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

### 130.4 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###CustomerUser

Default configuration for the Customer Users widget of the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Active: 1
Config: {}
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Customer Users
Group: []
Type: CustomerUserList

```

## 130.5 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###EscalatedTicke

Default configuration for the Escalations widget of the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
      EscalationSolutionTime:
        IsVisible: 1
      EscalationTime:
        IsVisible: 2
      EscalationUpdateTime:
        IsVisible: 1
      Lock:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 1
  Owner:
    IsVisible: 1
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsVisible: 1
  Sender:
    IsVisible: 1
  Service:
    IsVisible: 1
  State:
    IsVisible: 1
  Subject:
    IsVisible: 1
  TicketNumber:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 1
  FilterPresets:
    Locked:
      LockIDs:
        Value:
          - 2
    Unlocked:
      LockIDs:
        Value:
          - 1
    Unread:
      AgentTicketFlagSeen:
        Value: Unread
  SortBy:
    - Column: EscalationTime
      Direction: Down
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Escalations
  Group: []
  Type: TicketList
```

## 130.6 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###OpenTickets*

Default configuration for the Open Tickets widget of the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      StateType:
        Value: Open
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
      EscalationSolutionTime:
        IsVisible: 1
      EscalationTime:
        IsVisible: 1
      EscalationUpdateTime:
        IsVisible: 1
      Lock:
        IsVisible: 1
      Owner:
        IsVisible: 1
      PendingTime:
        IsVisible: 1
      Priority:
        IsVisible: 2
      Queue:
        IsVisible: 1
      SLA:
        IsVisible: 1
      Sender:
        IsVisible: 1
      Service:
        IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Open Tickets
Group: []
Type: TicketList

```

### 130.7 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###ReminderTicke

Default configuration for the Reminders widget of the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Changed:
    IsVisible: 1
Created:
    IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 1
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 2
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
FilterPresets:
    Locked:
        LockIDs:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    Value:
      - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
  SortBy:
    - Column: PendingTime
      Direction: Down
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Reminders
Group: []
Type: TicketList

```

### 130.8 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###TicketList*

Default configuration for the Ticket List widget of the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 0
  Title: Ticket List
Group: []
Type: TicketList

```

### 130.9 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::WidgetType###TicketList*

Default configuration for the Ticket List widget type of the customer detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
ArticleTree: 0
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Collapsed: 0
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  Lock:
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsVisible: 1
  Sender:
    IsVisible: 2
  Service:
    IsVisible: 1
  State:
    IsVisible: 2
  Subject:
    IsVisible: 1
  TicketNumber:
    IsVisible: 1
  Title:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: ↵
↵Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerCompany::TicketList
```



---

*Frontend → Agent → View → CustomerCompanyDetailView → Action*

---

## 131.1 *AgentFrontend::CustomerCompany::Action###AddCustomerUser*

Registration of the Add Customer User customer action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: People
ClusterPriority: '300'
Component: AddCustomerUser
Description: Add customer user
Group: []
GroupRo: []
Module: 
→Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerCompany::AddCustomerUser
Name: Add Customer User
```

## 131.2 *AgentFrontend::CustomerCompany::Action###Edit*

Registration of the Edit customer action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '200'
Component: Edit
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Edit this customer  
Group: []  
GroupRo: []  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerCompany::Edit  
Name: Edit
```

---

*Frontend → Agent → View → CustomerCreate*

---

## 132.1 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Kunde erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
BusinessObjectType: CustomerCompany  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: CreateProperties  
  ThreeColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
    '3': ~  
  TwoColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
Type: BusinessObjectCreate
```

## 132.2 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Kunde erstellen” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 132.3 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::Widget###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the Create Customer screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

### 132.4 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::WidgetType###CreatePropert*

Default configuration for the Properties widget type of the Create Customer screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CreateProperties
```

### 132.5 *Forms###AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::Properties*

Configurable form for the Properties widget of the Create Customer screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Collapsible: 1
    Fields:
    - Name: DataSource
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Label: Data Source
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: CustomerCompanyName
  - Name: CustomerID
  - Name: ValidID
Label: Customer Information
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: CustomerCompanyStreet
  - Name: CustomerCompanyZIP
  - Name: CustomerCompanyCity
  - Name: CustomerCompanyCountry
Label: Address
- ColumnLayout: 2
Fields:
  - Collapsible: 1
Fields:
  - Name: CustomerCompanyURL
  - Name: CustomerCompanyComment
Label: Miscellaneous
```



---

*Frontend → Agent → View → CustomerUpdate*

---

## **133.1 Forms###AgentFrontend::CustomerCompanyUpdate::Properties**

Configurable form for the Properties widget of the Edit Customer screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Collapsible: 1  
  Fields:  
  - Name: CustomerCompanyName  
  - Name: CustomerID  
  - Name: ValidID  
  Label: Customer Information  
- Collapsible: 1  
  Fields:  
  - Name: CustomerCompanyStreet  
  - Name: CustomerCompanyZIP  
  - Name: CustomerCompanyCity  
  - Name: CustomerCompanyCountry  
  Label: Address  
- Collapsible: 1  
  Fields:  
  - Name: CustomerCompanyURL  
  - Name: CustomerCompanyComment  
  Label: Miscellaneous
```





---

*Frontend → Agent → View → CustomerUserAddressBookList*

---

## 134.1 *AgentFrontend::CustomerUserAddressBookList::Email###DefaultConfig*

Default configuration for the customer user address book list with type email.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  Valid:
    Value: 1
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerUser
Columns:
  UserCustomerID:
    IsVisible: 2
  UserEmail:
    IsVisible: 2
  UserFirstname:
    IsVisible: 2
  UserLastname:
    IsVisible: 2
  UserLogin:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserEmail
- UserCustomerID
DefaultFilterPresetFields:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
UserCustomerID:
  Value: ''
UserEmail:
  Value: ''
UserFirstname:
  Value: ''
UserLastname:
  Value: ''
UserLogin:
  Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: UserLogin
  Direction: Up
Type: BusinessObject
```

## 134.2 AgentFrontend::CustomerUserAddressBookList::SMS###DefaultConfig

Default configuration for the customer user address book list with type SMS.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  Valid:
    Value: 1
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerUser
Columns:
  UserCustomerID:
    IsVisible: 2
  UserFirstname:
    IsVisible: 2
  UserLastname:
    IsVisible: 2
  UserLogin:
    IsVisible: 2
  UserMobile:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserMobile
- UserCustomerID
DefaultFilterPresetFields:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
UserCustomerID:  
  Value: ''  
UserFirstname:  
  Value: ''  
UserLastname:  
  Value: ''  
UserLogin:  
  Value: ''  
UserMobile:  
  Value: ''  
FilterPresets: {}  
HideAvailableFilters: []  
ItemsPerPage: 10  
Limit: 1000  
SortBy:  
- Column: UserLogin  
  Direction: Up  
Type: BusinessObject
```



---

*Frontend → Agent → View → CustomerUserCreate*

---

### 135.1 *AgentFrontend::CustomerUserCreate###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Kundenbenutzer erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
BusinessObjectType: CustomerUser  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: CreateProperties  
  ThreeColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
    '3': ~  
  TwoColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
Type: BusinessObjectCreate
```

### 135.2 *AgentFrontend::CustomerUserCreate###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts des Bildes Kundenbenutzer anlegen.  
Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 135.3 *AgentFrontend::CustomerUserCreate::Widget###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the Create Customer User screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

### 135.4 *AgentFrontend::CustomerUserCreate::WidgetType###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget type of the Create Customer User screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CreateProperties
```

### 135.5 *Forms###AgentFrontend::CustomerUserCreate::Properties*

Configurable form for the Properties widget of the Create Customer User screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Collapsible: 1
    Fields:
    - Name: DataSource
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Label: Data Source
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: UserTitle
  - Name: UserFirstname
  - Name: UserLastname
  - Name: UserEmail
  - Name: UserCustomerID
  - Name: UserPhone
  - Name: UserFax
  - Name: UserMobile
Label: Personal Information
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: UserStreet
  - Name: UserZip
  - Name: UserCity
  - Name: UserCountry
Label: Address
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: UserLogin
  - Name: UserPassword
  - Name: ValidID
Label: Login Credentials
- ColumnLayout: 2
Fields:
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: Preference_LoginForbidden
  - Fields:
    - ColumnLayout: 2
      Name: Preference_PGP
    - ColumnLayout: 2
      Name: Preference_SMIME
  - Name: Preference_TwoFactor
Label: Security
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: UserComment
Label: Miscellaneous
```





---

*Frontend → Agent → View → CustomerUserDetailView*

---

### 136.1 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView###001-Framework*

The default column layout configuration for the customer user detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: CustomerUser
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
    '2':
      - Name: EscalatedTickets
    '3':
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
    '2':
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: OpenTickets
Type: BusinessObjectDetailView
```

## 136.2 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView###100-Custom*

User-defined configuration extensions for the column layouts of the customer user detail view. The individual keys overwrite existing keys.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 136.3 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###CustomerInformation*

Default configuration for the Customer Information widget of the customer user detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Properties:
      - CustomerUserID
      - CustomerID
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

## 136.4 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###EscalatedTickets*

Default configuration for the Escalations widget of the customer user detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Value:
  Format: minute
  Point: 1
  Start: Before
Columns:
Age:
  IsVisible: 1
Changed:
  IsVisible: 1
Created:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 1
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 2
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
Lock:
  IsVisible: 1
Owner:
  IsVisible: 1
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 1
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 1
  FilterPresets:
    Locked:
      LockIDs:
        Value:
          - 2
    Unlocked:
      LockIDs:
        Value:
          - 1
    Unread:
      AgentTicketFlagSeen:
        Value: Unread
  SortBy:
    - Column: EscalationTime
      Direction: Down
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Escalations
Group: []
Type: TicketList

```

## 136.5 AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###OpenTickets

Default configuration for the Open Tickets widget of the customer user detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      StateType:
        Value: Open
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
Lock:
  IsVisible: 1
Owner:
  IsVisible: 1
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
Unread:
  AgentTicketFlagSeen:
    Value: Unread
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Open Tickets
Group: []
Type: TicketList
```

## 136.6 AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###ReminderTickets

Default configuration for the Reminders widget of the customer user detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
      EscalationSolutionTime:
        IsVisible: 1
      EscalationTime:
        IsVisible: 1
      EscalationUpdateTime:
        IsVisible: 1
      Lock:
        IsVisible: 1
      Owner:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 2
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
SortBy:
  - Column: PendingTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Reminders
Group: []
Type: TicketList

```

## 136.7 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###TicketList*

Default configuration for the Ticket List widget of the customer user detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 0
  Title: Ticket List
Group: []
Type: TicketList
```

## 136.8 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::WidgetType###TicketList*

Default configuration for the Ticket List widget type of the customer user detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 2
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 2
Owner:
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerUser::TicketList
```

---

*Frontend → Agent → View → CustomerUserDetailView → Action*

---

## **137.1 AgentFrontend::CustomerUser::Action###Chat**

Registration of the Start Chat customer user action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '400'
Component: Chat
Description: Start chat
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::Chat
Name: Start Chat
```

## **137.2 AgentFrontend::CustomerUser::Action###Edit**

Registration of the Edit Customer User customer user action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '100'
Component: Edit
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Edit customer user
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::Edit
Name: Edit Customer User
```

### 137.3 *AgentFrontend::CustomerUser::Action###EmailTicket*

Registration of the Create Email Ticket customer user action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '200'
Component: EmailTicket
Description: Create email ticket
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::EmailTicket
Name: Create Email Ticket
```

### 137.4 *AgentFrontend::CustomerUser::Action###PhoneTicket*

Registration of the Create Phone Ticket customer user action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '100'
Component: PhoneTicket
Description: Create phone ticket
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::PhoneTicket
Name: Create Phone Ticket
```

### 137.5 *AgentFrontend::CustomerUser::Action###SMSTicket*

Registration of the Create SMS Ticket customer user action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '300'
Component: SMSTicket
Description: Create SMS ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::SMSTicket
Name: Create SMS Ticket
```

## 137.6 AgentFrontend::CustomerUser::Action###SwitchToCustomerUser

Registration of the Login As Customer User customer user action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '100'
Component: SwitchToCustomerUser
Description: Login as customer user
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::SwitchToCustomerUser
Name: Login As Customer User
```



---

*Frontend → Agent → View → CustomerUserUpdate*

---

## **138.1 Forms###AgentFrontend::CustomerUserUpdate::Properties**

Configurable form for the Properties widget of the Edit Customer User screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: UserTitle
  - Name: UserFirstname
  - Name: UserLastname
  - Name: UserEmail
  - Name: UserCustomerID
  - Name: UserPhone
  - Name: UserFax
  - Name: UserMobile
  Label: Personal Information
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: UserStreet
  - Name: UserZip
  - Name: UserCity
  - Name: UserCountry
  Label: Address
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: UserLogin
  - Name: UserPassword
  - Name: ValidID
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Label: Login Credentials
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: Preference_LoginForbidden
- Fields:
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
      - Name: Preference_PGP
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
      - Name: Preference_SMIME
- Name: Preference_TwoFactor
Label: Security
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: UserComment
Label: Miscellaneous
```



---

*Frontend → Agent → View → Dashboard*

---

## 139.1 AgentFrontend::Dashboard###001-Framework

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für das Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Dashboard
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: QueueOverview
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: UnlockedTickets
      - Name: CalendarView
      - Name: DashboardPeople
      - Name: RecentlyUpdatedKnowledgeBaseArticles
      - Name: News
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
    '2':
      - Name: CalendarView
      - Name: DashboardPeople
      - Name: RecentlyUpdatedKnowledgeBaseArticles
    '3':
      - Name: QueueOverview
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: News
TwoColumns:
  '1':
- Name: EscalatedTickets
- Name: ReminderTickets
- Name: OpenTickets
  '2':
- Name: QueueOverview
- Name: CalendarView
- Name: DashboardPeople
- Name: RecentlyUpdatedKnowledgeBaseArticles
- Name: News
Type: BusinessObjectOverview

```

## 139.2 AgentFrontend::Dashboard###100-Custom

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts des Dashboards. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 139.3 AgentFrontend::Dashboard::Widget###CustomerList

Default configuration for the Customer List widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer List
Group: []
Type: CustomerCompanyList

```

## 139.4 AgentFrontend::Dashboard::Widget###CustomerUserList

Default configuration for the Customer User List widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer User List
Group: []
Type: CustomerUserList

```

### 139.5 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardIframe*

Default configuration for the Iframe widget of the Dashboard.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsVisible: 1
  Title: A Website
Group: []
Type: DashboardIframe

```

### 139.6 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardImage*

Default configuration for Image widget of the Dashboard.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsVisible: 1
  Title: A Picture
Group: []
Type: DashboardImage

```

### 139.7 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardPeople*

Default configuration for the People widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ShowLists:
      - Agents
      - Customers
      - OutOfOffice
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: People
Group: []
Type: DashboardPeople
```

## 139.8 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###EscalatedTickets*

Default configuration for the Escalations widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 2
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
Lock:
  IsVisible: 1
Owner:
  IsVisible: 1
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 1
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
SortBy:
- Column: EscalationTime
  Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Escalations
Group: []
Type: TicketList

```

## 139.9 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###KnowledgeBaseArticleList*

Default configuration for the Knowledge Base Article List widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 0
  Title: Knowledge Base Article List
Group: []
Type: KnowledgeBaseArticleList
```

### 139.10 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###News*

Default configuration for the News widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsVisible: 1
  Title: News
Group: []
Type: News
```

### 139.11 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###OpenTickets*

Default configuration for the Open Tickets widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      StateType:
        Value: Open
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 1
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
Lock:
  IsVisible: 1
Owner:
  IsVisible: 1
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 1
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - '2'
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    - '1'
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Open Tickets
Group: []
Type: TicketList

```

## 139.12 AgentFrontend::Dashboard::Widget###QueueOverview

Default configuration for Queue Metric widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Queue Metric
Group: []
Type: QueueOverview

```

## 139.13 AgentFrontend::Dashboard::Widget###RecentlyUpdatedKnowledgeBas

Default configuration for the Recently Updated Knowledge widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidIDs:
        Value:
          - 1
  Columns:
    Category:
      IsVisible: 1
  Changed:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 2
Created:
    IsVisible: 2
Language:
    IsVisible: 1
Number:
    IsVisible: 2
State:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Valid:
    IsVisible: 1
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Up
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Recently Updated Knowledge
Group: []
Type: KnowledgeBaseArticleList

```

## 139.14 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###ReminderTickets*

Default configuration for the Reminders widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 1
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 2
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
SortBy:
  - Column: PendingTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Reminders
Group: []
Type: TicketList
```

## 139.15 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###TicketList*

Default configuration for the Ticket List widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 0
  Title: Ticket List
Group: []
Type: TicketList

```

## 139.16 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###UnlockedTickets*

Default configuration for the Unlocked widget of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      LockIDs:
        Value:
          - 1
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
      EscalationSolutionTime:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 2
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Open:
    StateType:
      Value: Open
LastUsedFilterPreset: Open
SortBy:
  - Column: CreateTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Unlocked
Group: []
Type: TicketList
```

## 139.17 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardIframe*

Default configuration for the Iframe widget type of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Align: left
  Collapsed: 0
  Description: Some description
  Frameborder: 0
  Height: 800
  Hidden: 0
  Link: https://www.example.com
  LinkTitle: Example Site
  MarginHeight: 5
  MarginWidth: 5
  Scrolling: auto
  URL: https://www.example.com
  Width: 100%
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardIframe

```

## 139.18 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardImage*

Default configuration for the Image widget type of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Description: Some description
  Height: 575
  Hidden: 0
  Link: https://otrs.com/
  LinkTitle: https://otrs.com/
  URL: https://corporate.otrs.com/wp-content/uploads/2019/03/OTRS-Logo.jpg
  Width: 862
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardImage

```

## 139.19 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardPeople*

Default configuration for the People widget type of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardPeople
```

## 139.20 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###KnowledgeBaseArticleList*

Default configuration for the Knowledge Base Article List widget type of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
  Collapsed: 0
  Columns:
    Category:
      isVisible: 1
    Changed:
      isVisible: 1
    Created:
      isVisible: 2
    Language:
      isVisible: 1
    Number:
      isVisible: 2
    State:
      isVisible: 2
    Title:
      isVisible: 2
    Valid:
      isVisible: 1
  DefaultColumnOrder:
  - Number
  - Title
  - Category
  - Language
  - State
  - Valid
  - Created
  - Changed
  FilterPresets: {}
  Hidden: 0
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 10
  Limit: 1000
  SortBy:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticleList

```

## 139.21 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###News*

Default configuration for the News widget type of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Sections:
  - CacheTTL: 1440
    Group: admin
    IsVisible: 1
    Title: Release Updates
    Type: ProductNews
  - CacheTTL: 360
    Group: ''
    IsVisible: 1
    Limit: 6
    Title: Internal News
    Type: OTRSNews
  - CacheTTL: 360
    Feeds:
      de: https://www.otrs.com/de/rss.xml
      default: https://www.otrs.com/en/rss.xml
      es: https://www.otrs.com/es/rss.xml
      nl: https://www.otrs.com/nl/rss.xml
      ru: https://www.otrs.com/ru/rss.xml
      zh: https://www.otrs.com/cn/rss.xml
    Group: ''
    IsVisible: 0
    Limit: 6
    Title: Custom RSS Feed
    Type: RSS
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Dashboard::News

```

## 139.22 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###QueueOverview*

Default configuration for the Queue Overview widget type of the Dashboard. “QueuePermissionGroup” is not mandatory. Queues are only listed if they belong to this permission group. “States” is a list of states that represent the columns to be displayed. The order determines the sort order of the columns in the widget.

“CacheTTL” is the cache time in minutes for the plugin. The “PoolInterval” will only be used, if no “CacheTTL” is used.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  CacheTTL: 2
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  PoolInterval: 30
  QueuePermissionGroup: ''
  SortBy:
    - Column: Created
      Direction: Up
  States:
    - new
    - open
    - pending reminder
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Dashboard::QueueOverview
```

### 139.23 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###Statistic*

Default configuration for the Statistic widget type of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  IsDynamic: '1'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Statistic
```

### 139.24 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###TicketList*

Default configuration for the Ticket List widget type of the Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
BusinessObjectType: Ticket
Collapsed: 0
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  Lock:
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsVisible: 1
  Sender:
    IsVisible: 2
  Service:
    IsVisible: 1
  State:
    IsVisible: 2
  Subject:
    IsVisible: 1
  TicketNumber:
    IsVisible: 1
  Title:
    IsVisible: 2
  Type:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::TicketList
```

## 139.25 *AgentFrontend::WidgetType###CustomerCompanyList*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Kundenfirmen-Liste” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerCompany
Collapsed: 0
Columns:
  ClosedTickets:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyCity:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyCountry:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyStreet:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyURL:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyZIP:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  Edit:
    IsVisible: 2
  OpenTickets:
    IsVisible: 2
  ValidID:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCity
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyURL
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Edit
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CustomerID
  Direction: Up
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerCompanyList
```

## 139.26 *AgentFrontend::WidgetType###CustomerUserList*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Kundenbenutzer-Liste” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: CustomerUser
  Collapsed: 0
  Columns:
    Chat:
      isVisible: 2
    ClosedTickets:
      isVisible: 2
    CreateTicket:
      isVisible: 2
    Edit:
      isVisible: 2
    OpenTickets:
      isVisible: 2
    SwitchToCustomer:
      isVisible: 2
    UserCity:
      isVisible: 1
    UserCountry:
      isVisible: 1
    UserCustomerID:
      isVisible: 2
    UserEmail:
      isVisible: 2
    UserFirstname:
      isVisible: 2
    UserLastname:
      isVisible: 2
    UserLogin:
      isVisible: 2
    UserMobile:
      isVisible: 1
    UserStreet:
      isVisible: 1
    UserZip:
      isVisible: 1
    ValidID:
      isVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
    - UserFirstname
    - UserLastname
    - UserLogin
    - UserEmail
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- UserMobile
- UserCustomerID
- UserStreet
- UserZip
- UserCity
- UserCountry
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Chat
- CreateTicket
- SwitchToCustomer
- Edit
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: UserLogin
  Direction: Up
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerUserList
```



---

*Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleCreate*

---

### **140.1 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate###001-Framework**

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Wissensdatenbank-Artikel erstellen” .  
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: CreateProperties  
  ThreeColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
    '3': ~  
  TwoColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
Type: BusinessObjectCreate
```

### **140.2 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate###100-Custom**

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht Wissensdatenbank-Artikel erstellen. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 140.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::Widget###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the Create Knowledge Base Article screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

### 140.4 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::WidgetType###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget type of the Create Knowledge Base Article screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::CreateProperties
```

### 140.5 *Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::Properties*

Configurable form for the Properties widget of the Create Knowledge Base Article screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: Title
- Name: Keywords
- Name: CategoryID
- Name: Approved
- ColumnLayout: 2
  Fields:
    - Name: StateID
    - Name: ValidID
    - Name: LanguageID
- Fields:
  - Name: Attachments
Label: Properties
- Collapsible: 1
  Name: Field1Group
- Collapsible: 1
  Name: Field2Group
- Collapsible: 1
  Name: Field3Group
- Collapsible: 1
  Name: Field4Group
- Collapsible: 1
  Name: Field5Group
- Collapsible: 1
  Name: Field6Group
```



---

*Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleDetailView*

---

## 141.1 *AgentFrontend::FAQ::Print###DynamicField*

Dynamic fields displayed in the printed knowledge base article from the knowledge base article detail view.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 141.2 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###001-Framework*

The default column layout configuration for the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: KBAItemField1
      - Name: KBAItemField2
      - Name: KBAItemField3
      - Name: KBAProperties
      - Name: KBALinkedObjects::Ticket
      - Name: KBALinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
      - Name: KBALinkedObjects::CalendarAppointment
      - Name: KBAAttachments
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: KBARating
- Name: KBAItemField6
ThreeColumns:
  '1':
- Name: KBAItemField1
- Name: KBAItemField2
  '2':
- Name: KBAItemField3
- Name: KBAAttachments
- Name: KBAProperties
  '3':
- Name: KBARating
- Name: KBALinkedObjects::Ticket
- Name: KBALinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
- Name: KBALinkedObjects::CalendarAppointment
TwoColumns:
  '1':
- Name: KBAItemField1
- Name: KBAItemField2
- Name: KBAItemField3
- Name: KBAItemField6
- Name: KBAAttachments
  '2':
- Name: KBAProperties
- Name: KBARating
- Name: KBALinkedObjects::Ticket
- Name: KBALinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
- Name: KBALinkedObjects::CalendarAppointment
Type: BusinessObjectDetailView

```

### 141.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###100-Custom*

User-defined configuration extensions for the column layouts of the knowledge base article detail view. The individual keys overwrite existing keys.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 141.4 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAAttachments*

Default configuration for the Attachments widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Attachments
Group: []
Type: KBAAttachments

```

## 141.5 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField1*

Default configuration for the Field1 widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field1
Group: []
Type: KBAItemField

```

## 141.6 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField2*

Default configuration for the Field2 widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field2
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field2
Group: []
Type: KBAItemField

```

## 141.7 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField3*

Default configuration for the Field3 widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field3
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field3
Group: []
Type: KBAItemField
```

## 141.8 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField4*

Default configuration for the Field4 widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field4
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field4
Group: []
Type: KBAItemField
```

## 141.9 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField5*

Default configuration for the Field5 widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Field: Field5
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Field5
Group: []
Type: KBAItemField

```

## 141.10 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField6*

Default configuration for the Field6 widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field6
    IsAlwaysPresent: 0
    IsDuplicatable: 1
    IsVisible: 1
    Title: Field6
  Group: []
  Type: KBAItemField

```

## 141.11 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBALinkedAppointments*

Default configuration for the Linked Appointments widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::CalendarAppointment
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      AllDay:
        IsVisible: 1
      ChangeBy:
        IsVisible: 1
      ChangeTime:
        IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

CreateBy:
  IsVisible: 1
CreateTime:
  IsVisible: 2
Description:
  IsVisible: 1
EndTime:
  IsVisible: 2
Location:
  IsVisible: 2
StartTime:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Linked Appointments
Group: []
Type: KBALinkedObjects

```

## 141.12 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBALinke*

Default configuration for the Linked Knowledge Base Articles widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::KnowledgeBaseArticle
    SortBy:
      - Column: Created
        Direction: Down
    IsAlwaysPresent: 0
    IsDuplicatable: 1
    IsVisible: 1
    Title: Linked Knowledge Base Articles
  Group: []
  Type: KBALinkedObjects

```



### 141.13 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBALinke*

Default configuration for the Linked Tickets widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::Ticket
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Open:
        StateType:
          Value: Open
    LastUsedFilterPreset: Open
    SortBy:
      - Column: Created
        Direction: Down
    IsAlwaysPresent: 0
    IsDuplicatable: 1
    IsVisible: 1
    Title: Linked Tickets
  Group: []
  Type: KBALinkedObjects

```

### 141.14 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAPrope*

Default configuration for the Properties widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Properties
  Group: []
  Type: KBAProperties

```

## 141.15 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBARating*

Default configuration for the Rating widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Rating
Group: []
Type: KBARating
```

## 141.16 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###People*

Default configuration for the People widget of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Collapsed: 0
    Hidden: 0
    Identifier:
      IsVisible: 0
      Name: KnowledgeBaseArticleNumber
  Properties:
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
      Name: Category
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
      Name: Keywords
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
      Name: Validity
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
      Name: Language
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
      Name: Approval
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Name: State
- IsVisible: 1
Name: Rating
- IsVisible: 1
Name: Created
- IsVisible: 2
Name: CreateBy
- IsVisible: 1
Name: Changed
- IsVisible: 2
Name: ChangeBy
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: People
Group: []
Type: KBAProperties

```

### 141.17 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAL*

Default configuration for the Field widget type of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Type: BusinessObject
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::ItemField

```

### 141.18 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAL*

Default configuration for the Linked Objects widget type of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::LinkedObjects

```

## 141.19 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAF*

Default configuration for the Properties widget type of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Identifier:
    IsVisible: 1
    Name: KnowledgeBaseArticleNumber
  Properties:
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
      Name: Category
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
      Name: Keywords
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
      Name: Validity
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
      Name: Language
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
      Name: Approval
    - IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
      Name: State
    - IsVisible: 2
      Name: Rating
    - IsVisible: 2
      Name: Created
    - IsVisible: 1
      Name: CreateBy
    - IsVisible: 2
      Name: Changed
    - IsVisible: 1
      Name: ChangeBy
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::Properties

```

## 141.20 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAF*

Default configuration for the Rating widget type of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Config:  
  BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle  
  Collapsed: 0  
  Hidden: 0  
  Type: BusinessObject  
Module:   
↔Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::Rating
```



---

*Frontend* → *Agent* → *View* → *KnowledgeBaseArticleDetailView* → *Action*

---

## 142.1 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###Delete*

Registration of the Delete knowledge base article action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '300'
Component: Delete
Description: Delete this knowledge base article
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Delete
Name: Delete
```

## 142.2 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###Edit*

Registration of the Edit knowledge base article action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '100'
Component: Edit
Description: Edit this knowledge base article
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module:␣  
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Edit  
Name: Edit
```

### 142.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###History*

Registration of the History knowledge base article action.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Views  
ClusterPriority: '100'  
Component: History  
Description: Show the history for this knowledge base article  
Group: []  
GroupRo: []  
Module:␣  
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::History  
Name: History
```

### 142.4 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###Link*

Registration of the Link knowledge base article action.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Organize  
ClusterPriority: '200'  
Component: Link  
Description: Link this knowledge base article  
Group: []  
GroupRo: []  
Module:␣  
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Link  
Name: Link
```

### 142.5 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###Print*

Registration of the Print knowledge base article action.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Views  
ClusterPriority: '200'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Component: Print
Description: Print this knowledge base article
Group: []
GroupRo: []
Module: ▾
  ↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Print
Name: Print
```



---

*Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleList*

---

## 143.1 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Added###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Kürzlich hinzugefügt” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    isVisible: 2
  Changed:
    isVisible: 1
  Created:
    isVisible: 2
  Language:
    isVisible: 2
  Number:
    isVisible: 2
  State:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 2
    Title:
      IsVisible: 2
    Valid:
      IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets:
  External:
    StateIDs:
      Value:
        - 2
  Internal:
    StateIDs:
      Value:
        - 1
  Public:
    StateIDs:
      Value:
        - 3
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Added Knowledge Base Articles
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 143.2 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom1###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

### 143.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom2###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## 143.4 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom3###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert".

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

## Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## 143.5 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom4###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    isVisible: 2
  Changed:
    isVisible: 1
  Created:
    isVisible: 2
  Language:
    isVisible: 2
  Number:
    isVisible: 2
  State:
    isVisible: 2
  Title:
    isVisible: 2
  Valid:
    isVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

Type: BusinessObject

## 143.6 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom5###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## 143.7 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Rated###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Höchste Bewertung” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Changed
FilterPresets:
  External:
    StateIDs:
      Value:
        - 2
  Internal:
    StateIDs:
      Value:
        - 1
  Public:
    StateIDs:
      Value:
        - 3
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Highest Rated Knowledge Base Articles
SortBy:
- Column: Result
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 143.8 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Static###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ "Standard" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 0
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 1
  Language:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 2
Number:
    IsVisible: 2
State:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

### 143.9 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Updated###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Kürzlich aktualisiert” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Created:
  IsVisible: 1
Language:
  IsVisible: 2
Number:
  IsVisible: 2
State:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Valid:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets:
  External:
    StateIDs:
      Value:
        - 2
  Internal:
    StateIDs:
      Value:
        - 1
  Public:
    StateIDs:
      Value:
        - 3
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Updated Knowledge Base Articles
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```



---

*Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleUpdate*

---

## 144.1 *Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleUpdate::Properties*

Configurable form for the Properties widget of the Edit Knowledge Base Article screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: Title
    - Name: Keywords
    - Name: CategoryID
    - Name: Approved
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: StateID
    - Name: ValidID
    - Name: LanguageID
  - Fields:
    - Name: Attachments
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Name: Field1Group
- Collapsible: 1
  Name: Field2Group
- Collapsible: 1
  Name: Field3Group
- Collapsible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

<pre>Name: Field4Group - Collapsible: 1 Name: Field5Group - Collapsible: 1 Name: Field6Group</pre>
--



---

*Frontend → Agent → View → LinkObject*

---

## 145.1 *AgentFrontend::LinkObject::CalendarAppointment###DefaultConfig*

Default configuration for the Add Links action for type appointment.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CalendarAppointment
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  AllDay:
    IsVisible: 1
  ChangeBy:
    IsVisible: 1
  ChangeTime:
    IsVisible: 1
  CreateBy:
    IsVisible: 1
  CreateTime:
    IsVisible: 1
  Description:
    IsVisible: 1
  EndTime:
    IsVisible: 2
  Location:
    IsVisible: 2
  StartTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 2
    Title:
      IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Title
- Description
- Location
- StartTime
- EndTime
- AllDay
- Age
- CreateTime
- CreateBy
- ChangeTime
- ChangeBy
DefaultFilterPresetFields:
  Location:
    Value: ''
  Title:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 145.2 AgentFrontend::LinkObject::KnowledgeBaseArticle###DefaultConfig

Default configuration for the Add Links action for type knowledge base article.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Category:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Age
- Changed
DefaultFilterPresetFields:
  CategoryIDs:
    Value: []
  Number:
    Value: ''
  Title:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

### 145.3 AgentFrontend::LinkObject::Ticket###DefaultConfig

Default configuration for the Add Links action for type ticket.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Created:
    IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 1
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
DefaultFilterPresetFields:
  TicketNumber:
    Value: ''
  Title:
    Value: ''
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Open:
    StateType:
      Value: Open
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
LastUsedFilterPreset: Open
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```



---

*Frontend → Agent → View → Merge*

---

## 146.1 *AgentFrontend::Chat::AppendToTicket###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für die Aktion “Chat an Ticket anhängen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 0
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 1
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 1
Queue:
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
DefaultFilterPresetFields:
  TicketNumber:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 146.2 AgentFrontend::Merge::Ticket###DefaultConfig

Default configuration for the link object add list from type "Ticket" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 1
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
Lock:
  IsVisible: 1
Owner:
  IsVisible: 1
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 1
Queue:
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
DefaultFilterPresetFields:
  TicketNumber:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```



---

*Frontend → Agent → View → Preferences*

---

### 147.1 *AgentPersonalPreference###AppointmentNotificationEvents*

Parameters for the transport selection for appointment notifications in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::AppointmentNotificationEvent
Desc: Choose for which kind of appointment changes you want to receive
↳notifications.
Key: Appointment Notifications
Label: Appointment Notifications
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::NotificationEvents::Appointment
PrefKey: AppointmentNotificationTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8001'
ShowInUserManagement: '1'
```

### 147.2 *AgentPersonalPreference###Avatar*

Parameters for the avatar setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Avatar
Block: Avatar
Desc: Upload your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Avatar
PrefKey: UserAvatar
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'
ShowInUserManagement: '1'

```

### 147.3 AgentPersonalPreference###CSVSeparator

Gives end users the possibility to override the separator character for CSV files, defined in the translation files. 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.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
AllowUndefinedValue: '1'
DataSelected: '0'
Desc: Select the separator character used in CSV files (statistics and
→searches) .
  If you do not select a separator here, the default separator for your
→language will
  be used.
Key: CSV Separator
Label: CSV Separator
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  ': '
  ',': ','
  '; ;
  \t: tab
  '|': '|'
PrefKey: UserCSVSeparator
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '4000'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 147.4 AgentPersonalPreference###ChatChannels

Parameters for the preferred chat channels setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomChatChannel
Desc: Your selection of your preferred external chat channels. You will be
↳ notified
   about external chat requests in these chat channels.
Key: My Chat Channels
Label: My Chat Channels
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::ChatChannels
PrefKey: ExternalChannels
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '4000'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 147.5 AgentPersonalPreference###Comment

Parameters for the comment setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
Block: Input
Data:
  Value: "[% Env("UserComment") %]"
Desc: This is a description for a comment on framework.
Key: Comment
Label: Comment
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
PrefKey: UserComment
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '6000'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 147.6 AgentPersonalPreference###DateTimeFormat

Parameters for the date and time format setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
DataSelected: relative
Desc: Configure which date time format should be used for the date time_
↳display.
Key: Date Time Format
Label: Date Time Format
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  absolute: Absolute
  combined: Combined
  relative: Human readable (e.g. 12 minutes ago)
PrefKey: UserDateTimeFormat
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3600'
ShowInUserManagement: '1'
TranslateOptions: '1'
```

## 147.7 AgentPersonalPreference###Language

Parameters for the language setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Language
Desc: Select the main interface language.
Key: Language
Label: Language
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::Language
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserLanguage
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'
ShowInUserManagement: '1'
```



## 147.8 AgentPersonalPreference###MyQueues

Parameters for the preferred queues setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomQueue
Desc: Your queue selection of your preferred queues. You also get notified
↳about those
   queues via email if enabled.
Key: My Queues
Label: My Queues
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::MyQueues
Permission: ro
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '1000'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 147.9 AgentPersonalPreference###MyServices

Parameters for the preferred services setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomService
Desc: Your service selection of your preferred services. You also get notified
↳about
   those services via email if enabled.
Key: My Services
Label: My Services
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::MyServices
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '2000'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 147.10 AgentPersonalPreference###OutOfOffice

Parameters for the out of office setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::OutOfOffice
Block: OutOfOffice
Desc: If you are going to be out of office, you may wish to let other users_
↳know by
   setting the exact dates of your absence.
Key: Out of Office Time
Label: Out of Office Time
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::OutOfOffice
PrefKey: UserOutOfOffice
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '4000'
ShowInUserManagement: '1'
```

## 147.11 *AgentPersonalPreference###Password*

Parameters for the password setting in the personal preferences of the agent. "PasswordRegExp" allows to match passwords against a regular expression. "PasswordMinSize" defines the minimum number of used characters. Define if at least 2 lowercase and 2 uppercase letter characters are needed by setting the appropriate option to "1". "PasswordMin2Characters" defines if the password needs to contain at least 2 letter characters (set to 0 or 1). "PasswordNeedDigit" defines the need of at least 1 digit (set to 0 or 1 to control). "PasswordMaxLoginFailed" allows to set an agent to invalid-temporarily if max failed logins reached. "PasswordHistory" is the amount of how many old passwords are stored which can not be used as new password. "PasswordTTL" is the time in days how long passwords are valid. "PasswordWarnBeforeExpiry" is the time in days which is used to display a warning before passwords expires. With "PasswordChangeAfterFirstLogin" the user must change the password after the first login. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Password
Area: Agent
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change Password
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Password
PasswordChangeAfterFirstLogin: '1'
PasswordHistory: '3'
PasswordMaxLoginFailed: '5'
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '0'
PasswordMinSize: '12'
PasswordNeedDigit: '0'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

PasswordRegExp: ''
PasswordTTL: '90'
PasswordWarnBeforeExpiry: '5'
PreferenceGroup: Security
Prio: '0500'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 147.12 AgentPersonalPreference###Style

Parameters for the style setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Style
Desc: Select your preferred style for the OTRS user interface.
Key: Style
Label: Style
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::AgentStyle
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3000'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 147.13 AgentPersonalPreference###TicketNotificationEvents

Parameters for the transport selection for ticket notifications in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::NotificationEvent
Desc: Choose for which kind of ticket changes you want to receive,
↳notifications. Please
  note that you can not completely disable notifications marked as mandatory.
Key: Ticket Notifications
Label: Ticket Notifications
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::NotificationEvents::Ticket
PrefKey: NotificationTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8000'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 147.14 *AgentPersonalPreference###TimeZone*

Parameters for the time zone setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::TimeZone
Desc: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to
↳this
time zone.
Key: Time Zone
Label: Time Zone
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::TimeZone
PrefKey: UserTimeZone
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3500'
ShowInUserManagement: '1'
```

## 147.15 *AgentPersonalPreference###TwoFactor*

Parameters for the two-factor setting in the personal preferences of the agent. 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'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::TwoFactor
Desc: Manage your two-factor authentication settings.
Key: Two-factor
Label: Two-factor Authentication
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::TwoFactor
NeedsReload: '1'
PrefKey: TwoFactor
PreferenceGroup: Security
Prio: '0800'
ShowInUserManagement: '1'
```

## 147.16 *AgentPersonalPreference::Groups###0001-Framework*

Legt die Gruppen für die persönlichen Einstellungen fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- CommonIcon: regular,single-neutral-actions-edit-1
  Description: Change your personal information and more.
  Icon: user
  Label: User Profile
  Name: UserProfile
  Order: '1000'
  Title: ''
- CommonIcon: regular,monitor-lock
  Description: Change your security settings.
  Icon: lock
  Label: Security
  Name: Security
  Order: '1500'
  Title: ''
- CommonIcon: bold,cog
  Description: Change the system appearance and more.
  Icon: cog
  Label: Miscellaneous
  Name: Miscellaneous
  Order: '2000'
  Title: ''
- CommonIcon: regular,monitor-settings
  Description: Choose which notifications you would like to receive.
  Icon: envelope
  Label: Notification Settings
  Name: NotificationSettings
  Order: '3000'
  Title: ''

```

## 147.17 *AgentPersonalPreference::Groups###0002-Custom*

Legt die Gruppen für die persönlichen Einstellungen fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

--- []

```

## 147.18 *CustomAgentPersonalPreferences*

Defines the configuration parameters for custom modules to be shown in the agent preferences view. Each registration item corresponds to one legacy agent preference found during the update of the system.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 147.19 *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'
```

## 147.20 *PreferencesTable*

Legt den Namen der Tabelle fest, in der Benutzereinstellungen gespeichert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
user_preferences
```

## 147.21 *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
```

## 147.22 *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
```

## 147.23 *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 → StatisticCreateUpdateView*

---

### 148.1 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Statistik erstellen” und “Statistik aktualisieren”

.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Statistic
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateUpdateProperties
  ThreeColumns:
    '1': ~
    '2': ~
    '3': ~
  TwoColumns:
    '1': ~
    '2': ~
Type: BusinessObjectCreate
```

### 148.2 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###100-Custom*

User-defined configuration extensions for the column layouts of the Create Statistic and Update Statistic screens. The individual keys overwrite existing keys.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 148.3 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView::Widget###CreateUpdateProp*

Default configuration for the Properties widget of the Create Statistic and Update Statistic screens.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateUpdateProperties
```

### 148.4 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView::WidgetType###CreateUpdate*

Default configuration for the Properties widget type of the Create Statistic and Update Statistic screens.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Hidden: 0
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::Statistic::CreateUpdatePr
```

---

*Frontend → Agent → View → StatisticReportCreateUpdateView*

---

### 149.1 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Bericht erstellen” und Bericht “aktualisieren”  
.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
BusinessObjectType: StatisticReport  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: CreateUpdateProperties  
  ThreeColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
    '3': ~  
  TwoColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
Type: BusinessObjectCreate
```

## 149.2 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Bericht erstellen” und “Bericht aktualisieren” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 149.3 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView::Widget###CreateUpdateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the Create Report and Update Report screens.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateUpdateProperties
```

## 149.4 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView::WidgetType###CreateUpdateProperties*

Default configuration for the Properties widget type of the Create Report and Update Report screens.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Hidden: 0
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::Report::CreateUpdateProperties
```

---

*Frontend → Agent → View → StatisticReportOverview*

---

## 150.1 AgentFrontend::StatisticReportOverview###001-Framework

The default column layout configuration for the Statistics and Reports overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: StatisticReport
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: StatisticReportList
      - Name: StatisticMetrics
      - Name: StatisticLists
      - Name: StatisticStatic
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: StatisticReportList
      - Name: StatisticStatic
    '2':
      - Name: StatisticMetrics
    '3':
      - Name: StatisticLists
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: StatisticReportList
      - Name: StatisticStatic
    '2':
      - Name: StatisticMetrics
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: StatisticLists
Type: BusinessObjectOverview
```

## 150.2 *AgentFrontend::StatisticReportOverview###100-Custom*

User-defined configuration extensions for the column layouts of the Statistics and Reports overview. The individual keys overwrite existing keys.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 150.3 *AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticLists*

Default configuration for the Lists widget of the Statistics and Reports overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      ObjectType:
        Value:
          - DynamicList
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Lists
Group: []
Type: StatisticList
```

## 150.4 *AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticMetrics*

Default configuration for the Metrics widget of the Statistics and Reports overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    ObjectType:
      Value:
        - DynamicMatrix
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Metrics
Group: []
Type: StatisticList

```

## 150.5 AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticReportList

Default configuration for the Report List widget of the Statistics and Reports overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Report List
Group: []
Type: StatisticReportList

```

## 150.6 AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticStatic

Default configuration for the Static widget of the Statistics and Reports overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      ObjectType:
        Value:
          - Static
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Static

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Group: []  
Type: StatisticList
```

## 150.7 AgentFrontend::StatisticReportOverview::WidgetType###StatisticList

Default configuration for the Statistic List widget type of the Statistics and Reports overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Config:  
  ActiveFilters: {}  
  AdditionalExportColumns:  
    ArticleTree: 0  
  AvailableDynamicFieldFilters: []  
  BusinessObjectType: Statistic  
  Collapsed: 0  
  Columns:  
    Changed:  
      IsVisible: 1  
    Created:  
      IsVisible: 1  
    ObjectName:  
      IsVisible: 2  
    ObjectType:  
      IsVisible: 1  
    StatNumber:  
      IsVisible: 2  
    StatType:  
      IsVisible: 1  
    Title:  
      IsVisible: 2  
    Valid:  
      IsVisible: 1  
  DefaultColumnOrder:  
  - StatNumber  
  - Title  
  - ObjectName  
  - ObjectType  
  - StatType  
  - Valid  
  - Created  
  - Age  
  - Changed  
  FilterPresets: {}  
  Hidden: 0  
  HideAvailableFilters: []  
  ItemsPerPage: 10  
  Limit: 1000
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

SortBy:
- Column: StatNumber
  Direction: Up
  Type: BusinessObject
Module: ↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::StatisticList

```

## 150.8 AgentFrontend::StatisticReportOverview::WidgetType###StatisticReportList

Default configuration for the Report List widget type of the Statistics and Reports overview.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: StatisticReport
  Collapsed: 0
  Columns:
    ChangeTime:
      isVisible: 1
    CreateTime:
      isVisible: 1
    CronDefinition:
      isVisible: 1
    Description:
      isVisible: 2
    Language:
      isVisible: 1
    Name:
      isVisible: 2
    Valid:
      isVisible: 1
  DefaultColumnOrder:
  - Name
  - Description
  - Language
  - CronDefinition
  - Valid
  - CreateTime
  - ChangeTime
  FilterPresets: {}
  Hidden: 0
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 10
  Limit: 1000

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SortBy:  
- Column: Name  
  Direction: Up  
  Type: BusinessObject  
Module:   
↔Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::StatisticReportList
```

---

*Frontend → Agent → View → StatisticReportOverview →  
StatisticReportAction*

---

## 151.1 *AgentFrontend::StatisticReport::Action###ReportAdd*

Registrierung der Aktion “Bericht hinzufügen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Report  
ClusterPriority: '800'  
Component: ReportAdd  
Description: Shows the report add screen  
Module:↳  
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::StatisticReport::ReportAdd  
Name: Add Report
```

## 151.2 *AgentFrontend::StatisticReport::Action###StatisticAdd*

Registrierung der Aktion “Statistik hinzufügen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Statistic  
ClusterPriority: '800'  
Component: StatisticAdd
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Shows the Add Statistic screen
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::StatisticReport::StatisticAdd
Name: Add Statistic
```

### 151.3 *AgentFrontend::StatisticReport::Action###StatisticImport*

Registrierung der Aktion “Statistik importieren” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Statistic
ClusterPriority: '800'
Component: StatisticImport
Description: Import a new statistic
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::StatisticReport::StatisticImport
Name: Import Statistic
```

---

*Frontend → Agent → View → Stats*

---

## **152.1 Stats::CustomerIDAsMultiSelect**

Zeigt alle Kunden-Identifikatoren in einem Mehrfachauswahlfeld (nicht sinnvoll, wenn Sie sehr viele Identifikatoren haben).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **152.2 Stats::CustomerUserLoginsAsMultiSelect**

Zeigt alle Kundenbenutzer-Identifikatoren in einem Mehrfachauswahlfeld (nicht sinnvoll, wenn Sie sehr viele Identifikatoren haben).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **152.3 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
```

## 152.4 *Stats::DefaultSelectedPermissions*

Definiert die Standardauswahl im Dropdown-Menü für Berechtigungen (Formular: Allgemeine Angaben).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- stats
```

## 152.5 *Stats::ExchangeAxis*

Erlaubt Agenten die Achsen einer Statistik zu tauschen, wenn sie eine Statistik generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 152.6 *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
```

## 152.7 *Stats::UseAgentElementInStats*

Erlaubt Agenten eine individuelle Statistik zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## **152.8 *Stats::UseInvalidAgentInStats***

Erlaubt Agenten, die ungültig sind, individuelle Statistiken zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1





---

*Frontend → Agent → View → Ticket → Action → Customer*

---

## **153.1 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Customer**

Configurable form for the Customer ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Collapsible: 1  
  Fields:  
  - Name: CustomerUserID  
  - Disabled: 1  
    Name: CustomerID  
  Label: Customer
```



---

*Frontend → Agent → View → TicketArticleReply*

---

## **154.1 *AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward###FormDraft***

Allows to save the current work in the Forward Article article action as draft.

Standardwert:

## **154.2 *AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply###FormDraft***

Allows to save the current work in the Reply article action as draft.

Standardwert:

## **154.3 *AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll###FormDraft***

Allows to save the current work in the Reply to All article action as draft.

Standardwert:

## **154.4 *AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms###FormDraft***

Allows to save the current work in the Reply via SMS article action as draft.

Standardwert:

1

---

*Frontend → Agent → View → TicketArticleReplyToNote*

---

## **155.1 AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote###FormDraft**

Allows to save the current work in the Reply to Note article action as draft.

Standardwert:



---

*Frontend → Agent → View → TicketCompose*

---

## **156.1 *AgentFrontend::Ticket::ComposeAddCustomerAddress***

Adds the customer user's email address to recipients in the ticket compose screen of the agent interface. The customer user's email address will not be added if the article is not visible to customer.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **156.2 *AgentFrontend::Ticket::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:

## **156.3 *AgentFrontend::Ticket::Quote***

Defines the used character for plain text email quotes in the ticket actions. If this is empty or inactive, original emails will not be quoted but appended to the response.

Standardwert:

## 156.4 *AgentFrontend::Ticket::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 %]
```

## 156.5 *AgentFrontend::Ticket::ResponseQuoteMaxLines*

Legt die maximale Anzahl an zitierten Zeilen fest, die zu Antworten hinzugefügt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

## 156.6 *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:



---

*Frontend → Agent → View → TicketCreate*

---

## 157.1 *AgentFrontend::TicketCreate::NewOwnerSelection*

Shows a selection for the owner in phone and email tickets in the ticket create screens.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 157.2 *AgentFrontend::TicketCreate::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
```

## 157.3 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueSelectionString*

Definiert die Zeichenfolgen, die als Empfänger (An:) des Telefon-Tickets und als Absender (Von:) des E-Mail-Tickets im Agenten-Interface angezeigt werden. Bei Queue as NewQueueSelectionType zeigt „<Queue>“ die Namen der Queues und bei SystemAddress „<Realname> <<Email>>“ den Namen und die E-Mail des Empfängers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

<Queue>

## 157.4 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueSelectionType*

Defines the recipient target of the phone ticket and the sender of the email ticket (Queue shows all queues, System address displays all system addresses).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Queue

## 157.5 *AgentFrontend::TicketCreate::UserDefaultQueue*

Definiert die Standard-Queue für neue E-Mail-Tickets, die im Agenten-Interface erstellt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

Postmaster

---

*Frontend → Agent → View → TicketCreate → Email*

---

## 158.1 *AgentFrontend::TicketCreate::Email###001-Framework*

Die Standard-Spaltenkonfiguration für die Ansicht “Neues E-Mail-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: CustomerInformation
    '3':
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate
```

## 158.2 AgentFrontend::TicketCreate::Email###100-Custom

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Neues E-Mail-Ticket” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben bestehende Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 158.3 AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget of the New Email Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

## 158.4 AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerHistory

Default configuration for the Customer History widget of the New Email Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer History
Group: []
Type: CustomerHistory
```

## 158.5 *AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerInformation*

Default configuration for the Customer Information widget of the New Email Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Properties:
      - CustomerUserID
      - CustomerID
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation

```

## 158.6 *AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerUserHistory*

Default configuration for the Customer User History widget of the New Email Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer User History
Group: []
Type: CustomerUserHistory

```

## 158.7 *AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget type of the New Email Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  SubmitButtonText: Send mail
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties
```

## 158.8 *AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CustomerHistory*

Default configuration for the Customer History widget type of the New Email Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 2
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 2
    Owner:
      IsVisible: 2
    PendingTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 1
Queue:
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory

```

## 158.9 AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CustomerUserHistor

Default configuration for the Customer User History widget type of the New Email Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 2
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Owner:
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 1
Queue:
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module:␣
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerUserHistory

```

## 158.10 Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties

Configurable form for the Properties widget of the New Email Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: TypeID
    Label: Classification
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CustomerUserID
    Disabled: 1
    Name: CustomerID
    Label: Customer
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: QueueID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: OwnerID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ResponsibleID
    Label: Assignment
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ServiceID

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    Required: 0
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: SLAID
      Required: 0
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Default: 3
      Name: PriorityID
      Required: 1
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Config:
      StateType:
      - open
      - pending auto
      - pending reminder
      - closed
      Default: 4
      Name: StateID
      Required: 1
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: PendingDate
Label: Service Level Management
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: To
- Name: Cc
- Name: Bcc
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: RelevantKnowledge
- Name: EmailSecurity
- Name: Signature
- Name: Attachments
- Name: AccountedTime
Label: Communication
- Default: EmailAgent
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: ''
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType
- Default: 1
Hidden: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

<pre>Name: IsVisibleForCustomer - Hidden: 1 Name: LinkTicketID - Hidden: 1 Name: LinkType</pre>
---

---

*Frontend → Agent → View → TicketCreate → Phone*

---

## 159.1 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone###001-Framework*

Die Standard-Spaltenkonfiguration für die Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
      - Name: ChatProtocol
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: ChatProtocol
      - Name: CustomerInformation
    '3':
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
      - Name: ChatProtocol
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
'2':
- Name: CustomerInformation
- Name: CustomerUserHistory
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate
```

## 159.2 AgentFrontend::TicketCreate::Phone###100-Custom

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Neues Telefon-Ticket”. Die einzelnen Schlüssel überschreiben bestehende Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 159.3 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###ChatProtocol

Default configuration for the Chat Protocol widget of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Chat Protocol
Group: []
Type: ChatProtocol
```

## 159.4 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties

```

## 159.5 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerHistory*

Default configuration for the Customer History widget of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer History
Group: []
Type: CustomerHistory

```

## 159.6 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerInformation*

Default configuration for the Customer Information widget of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Properties:
      - CustomerUserID
      - CustomerID
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation

```

## 159.7 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerUserHistory*

Default configuration for the Customer User History widget of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer User History
Group: []
Type: CustomerUserHistory
```

## 159.8 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###ChatProtocol*

Default configuration for the Chat Protocol widget type of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::ChatProtocol
```

## 159.9 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget type of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties
```

## 159.10 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CustomerHistory*

Default configuration for the Customer History widget type of the New Phone Ticket screen.



Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 1
    Owner:
      IsVisible: 1
    PendingTime:
      IsVisible: 1
    Priority:
      IsVisible: 2
    Queue:
      IsVisible: 1
    Responsible:
      IsVisible: 1
    SLA:
      IsVisible: 1
    Sender:
      IsVisible: 1
    Service:
      IsVisible: 1
    State:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory
```

## 159.11 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CustomerUserHist*

Default configuration for the Customer User History widget type of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 1
    Owner:
      IsVisible: 1
    PendingTime:
      IsVisible: 1
    Priority:
      IsVisible: 2
    Queue:
      IsVisible: 1
    Responsible:
      IsVisible: 1
    SLA:
      IsVisible: 1
    Sender:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
  Service:
    IsVisible: 1
  State:
    IsVisible: 1
  Subject:
    IsVisible: 1
  TicketNumber:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 1
  DefaultColumnOrder:
  - TicketNumber
  - State
  - Title
  - Priority
  - Created
  - Age
  - Changed
  - PendingTime
  - EscalationTime
  - EscalationUpdateTime
  - EscalationResponseTime
  - EscalationSolutionTime
  - Sender
  - Subject
  - Lock
  - Queue
  - Owner
  - Responsible
  - CustomerID
  - CustomerCompanyName
  - CustomerName
  - CustomerUserID
  - Type
  - Service
  - SLA
  - Watch
  FilterPresets: {}
  Hidden: 0
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 10
  Limit: 1000
  SortBy:
  - Column: Created
    Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: ↵
↵Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::Create (Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```

## 159.12 *Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties*

Configurable form for the Properties widget of the New Phone Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name:TypeID
    Label: Classification
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CustomerUserID
  - Disabled: 1
    Name: CustomerID
  Label: Customer
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: QueueID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: OwnerID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ResponsibleID
  Label: Assignment
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ServiceID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: SLAID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Default: 3
      Name: PriorityID
      Required: 1
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Config:
      StateType:
      - open
  
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- pending auto
- pending reminder
- closed
Default: 4
Name: StateID
Required: 1
- ColumnLayout: 3
Fields:
- Name: PendingDate
Label: Service Level Management
- Collapsible: 1
Fields:
- Multiple: 1
  Name: From
- Name: To
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: RelevantKnowledge
- Name: Attachments
- Name: AccountedTime
Label: Communication
- Default: PhoneCallCustomer
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: ''
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: customer
Hidden: 1
Name: SenderType
- Default: 1
Hidden: 1
Name: IsVisibleForCustomer
- Hidden: 1
Name: LinkTicketID
- Hidden: 1
Name: LinkType
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketCreate → Process*

---

## 160.1 *AgentFrontend::TicketCreate::Process###001-Framework*

Die Standard-Spaltenkonfiguration für die Ansicht “Neues Prozessticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreatePropertiesProcess
      - Name: ProcessInformation
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CreatePropertiesProcess
    '2':
      - Name: ProcessInformation
    '3': []
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CreatePropertiesProcess
    '2':
      - Name: ProcessInformation
Type: BusinessObjectCreate
```

## 160.2 *AgentFrontend::TicketCreate::Process###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Neues Prozess-Ticket”  
. Die einzelnen Schlüssel überschreiben bestehende Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 160.3 *AgentFrontend::TicketCreate::Process::CustomerIDReadOnly*

Steuert, ob die Kunden-ID im Agent-Interface schreibgeschützt ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 160.4 *AgentFrontend::TicketCreate::Process::Widget###CreatePropertiesProce*

Default configuration for the Properties widget of the New Process Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreatePropertiesProcess
```

## 160.5 *AgentFrontend::TicketCreate::Process::Widget###ProcessInformation*

Default configuration for the Process Information widget of the New Process Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

IsAlwaysPresent: 1
IsDuplicatable: 0
IsVisible: 1
Title: Process Information
Group: []
Type: ProcessInformation

```

## 160.6 AgentFrontend::TicketCreate::Process::WidgetType###CreatePropertiesProcess

Default configuration for the Properties widget type of the New Process Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreatePropertiesProcess

```

## 160.7 AgentFrontend::TicketCreate::Process::WidgetType###ProcessInformation

Default configuration for the Process Information widget type of the New Process Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Properties:
    - IsVisible: 2
      Name: Process
    - IsVisible: 2
      Name: ProcessActivity
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::ProcessInformation

```

## 160.8 AgentFrontend::TicketCreateProcess###StateType

Definiert die nächsten möglichen Status für Tickets im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- new  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketCreate → SMS*

---

## 161.1 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS###001-Framework*

Die Standard-Spaltenkonfiguration für die Ansicht „Neues SMS-Ticket“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: CustomerInformation
    '3':
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate
```

## 161.2 AgentFrontend::TicketCreate::SMS###100-Custom

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Neues SMS-Ticket” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben bestehende Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 161.3 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CreateProperties

Default configuration for the Properties widget of the New SMS Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

## 161.4 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerHistory

Default configuration for the Customer History widget of the New SMS Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer History
Group: []
Type: CustomerHistory
```

## 161.5 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerInformation*

Default configuration for the Customer Information widget of the New SMS Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Properties:
      - CustomerUserID
      - CustomerID
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation

```

## 161.6 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerUserHistory*

Default configuration for the Customer User History widget of the New SMS Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer User History
Group: []
Type: CustomerUserHistory

```

## 161.7 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget type of the New SMS Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  SubmitButtonText: Send SMS
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties
```

## 161.8 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CustomerHistory*

Default configuration for the Customer History widget type of the New SMS Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 1
    Owner:
      IsVisible: 1
    PendingTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory

```

## 161.9 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CustomerUserHistory

Default configuration for the Customer User History widget type of the New SMS Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module:␣
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerUserHistory

```

## 161.10 Forms###AgentFrontend::TicketCreate::SMS::CreateProperties

Configurable form for the Properties widget of the New SMS Ticket screen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: TypeID
    Label: Classification
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Sender
  - Name: CustomerUserID
  - Disabled: 1
    Name: CustomerID
  Label: Customer
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: QueueID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: OwnerID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ResponsibleID
  Label: Assignment
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Fields:
- Name: ServiceID
- ColumnLayout: 3
Fields:
- Name: SLAID
- ColumnLayout: 3
Fields:
- Default: 3
  Name: PriorityID
  Required: 1
- ColumnLayout: 3
Fields:
- Config:
  StateType:
  - open
  - pending auto
  - pending reminder
  - closed
  Default: 4
  Name: StateID
  Required: 1
- ColumnLayout: 3
Fields:
- Name: PendingDate
Label: Service Level Management
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: To
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: RelevantKnowledge
- Name: FlashMessage
- Name: AccountedTime
Label: Communication
- Default: AddSMS
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: ''
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType
- Default: 1
Hidden: 1
Name: IsVisibleForCustomer

```



---

*Frontend → Agent → View → TicketDetailView*

---

## 162.1 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAAt*

Default configuration for the Attachments widget type of the knowledge base article detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticleAttachment
  Collapsed: 0
  Columns:
    ContentType:
      IsVisible: 2
    CreateTime:
      IsVisible: 2
    Download:
      IsVisible: 2
    Filename:
      IsVisible: 2
    Filesize:
      IsVisible: 2
    Preview:
      IsVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - ContentType
  - Filename
  - Filesize
  - CreateTime
  - Preview
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Download
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::Attachments
```

## 162.2 *AgentFrontend::Ticket::Article::Color###AgentOnlyLabel*

Definiert die Farbe der Betreffzeile für die Artikel, die für den Kunden nicht sichtbar sind.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
#DAECEF
```

## 162.3 *AgentFrontend::Ticket::Article::Color###SystemLabel*

Definiert die Farbe des Absender-Kennzeichens für die Systemartikel.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
#F9DE87
```

## 162.4 *AgentFrontend::Ticket::Article::HeaderMode*

Defines whether articles are opened in normal or copy mode by default. In copy mode the article headers are expanded to view and copy the email addresses or SMS transaction numbers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
normal
```

## 162.5 *AgentFrontend::Ticket::ArticleAccountedTimeDisplay*

Zeigt die verrechnete Zeit für einen Artikel in der Ticket-Detailansicht an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 162.6 *AgentFrontend::Ticket::CustomerTickets*

Displays the ticket property card that holds number of all tickets with the same customer ID as current ticket in the ticket detail view.

Standardwert:

0

## 162.7 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###CustomerUserID*

Defines inline editing configuration for the ticket Customer User property.

Standardwert:

```
---
PermissionType: customer
RequiredLock: '1'
```

## 162.8 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###DynamicField*

Defines inline editing configuration for the ticket Dynamic Field property.

Standardwert:

```
---
PermissionType: rw
RequiredLock: '0'
```

## 162.9 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Lock*

Defines inline editing configuration for the ticket Lock property.

Standardwert:

```
---
PermissionType: rw
```

## 162.10 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Owner*

Defines inline editing configuration for the ticket Owner property.

Standardwert:

```
---  
PermissionType: owner  
RequiredLock: '0'
```

## 162.11 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Priority*

Defines inline editing configuration for the ticket Priority property.

Standardwert:

```
---  
PermissionType: priority  
RequiredLock: '1'
```

## 162.12 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Queue*

Defines inline editing configuration for the ticket Queue property.

Standardwert:

```
---  
PermissionType: queue  
RequiredLock: '1'
```

## 162.13 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Responsible*

Defines inline editing configuration for the ticket Responsible property.

Standardwert:

```
---  
PermissionType: responsible  
RequiredLock: '0'
```

## 162.14 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Service*

Defines inline editing configuration for the ticket Service/SLA properties.

Standardwert:



```

---
PermissionType: service
RequiredLock: '1'

```

## 162.15 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###State*

Defines inline editing configuration for the ticket State property.

Standardwert:

```

---
PermissionType: state
RequiredLock: '1'

```

## 162.16 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Type*

Defines inline editing configuration for the ticket Type property.

Standardwert:

```

---
PermissionType: type
RequiredLock: '1'

```

## 162.17 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Watch*

Defines inline editing configuration for the ticket Watch property.

Standardwert:

```

---
PermissionType: ro
RequiredLock: '0'

```

## 162.18 *AgentFrontend::Ticket::PlainView*

Zeigt einen Link zur Anzeige der Rohdatenquelle eines E-Mail-Tickets in Klartext.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 162.19 *AgentFrontend::Ticket::Print###DynamicField*

Dynamic fields displayed in the printed ticket from the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 162.20 *AgentFrontend::Ticket::Print###ExpandSort*

Shows the articles sorted normally or in reverse in the printed ticket from the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
reverse
```

## 162.21 *AgentFrontend::TicketDetailView###001-Framework*

The default column layout configuration for the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: BusinessProcessInformation
      - Name: FormDrafts
      - Name: CommunicationStream
      - Name: Properties
      - Name: People
      - Name: CustomerInformation
      - Name: LinkedObjects::Ticket
      - Name: LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
      - Name: LinkedObjects::CalendarAppointment
      - Name: Attachments
  StripeSidebar:
    - Name: StripePeople
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CommunicationStream
      - Name: Attachments
    '2':
      - Name: BusinessProcessInformation
      - Name: CustomerInformation
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
- Name: LinkedObjects::CalendarAppointment
'3':
- Name: FormDrafts
- Name: Properties
- Name: People
- Name: LinkedObjects::Ticket
TwoColumns:
'1':
- Name: BusinessProcessInformation
- Name: CommunicationStream
- Name: Attachments
'2':
- Name: FormDrafts
- Name: Properties
- Name: People
- Name: CustomerInformation
- Name: LinkedObjects::Ticket
- Name: LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
- Name: LinkedObjects::CalendarAppointment
Type: BusinessObjectDetailView

```

## 162.22 *AgentFrontend::TicketDetailView###100-Custom*

User-defined configuration extensions for the column layouts of the ticket detail view. The individual keys overwrite existing keys.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 162.23 *AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMeta*

Legt fest, ob Meta-Informationen aus Artikeln anhand von Filtern, die in ‚AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMetaFilters‘ festgelegt wurden, extrahiert werden sollen.

Standardwert:

```
0
```

## 162.24 *AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMetaFilters###0001-Framework*

Defines a filter to collect CVE numbers from article texts in ticket detail view. The results will be displayed in a meta box next to the article. Fill in “URLPreview” if you would like to see a preview when moving your mouse cursor above the link element. This could be the same URL as in URL, but also an alternate one.

Please note that some websites deny being displayed within an iframe (e.g. Google) and thus will not work with the preview mode.

Standardwert:

```
---
- Active: 0
  Label: CVE Mitre Codes
  Name: CVE Mitre
  RegExp:
  - (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
  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>
- Active: 0
  Label: CVE Google Codes
  Name: CVE Google Search
  RegExp:
  - (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
  Target: _blank
  URL: http://google.com/search?q=<MATCH1>--<MATCH2>--<MATCH3>
  URLPreview: ~
```

### 162.25 *AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMetaFilters###0002-Custom*

Defines a filter to collect data from article texts in ticket detail view. The results will be displayed in a meta box next to the article. Fill in “URLPreview” if you would like to see a preview when moving your mouse cursor above the link element. This could be the same URL as in URL, but also an alternate one. Please note that some websites deny being displayed within an iframe (e.g. Google) and thus will not work with the preview mode.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidget###StripePeople`
```

---

Default configuration for the Involved People sidebar widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsVisible: 1
Group: []
Type: StripePeople
```

## 162.26 *AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidgetType###StripePe*

Default configuration for the Involved People sidebar widget type of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Hidden: 0
  InitialLimit: 10
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StripePeople

```

## 162.27 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###Attachments*

Default configuration for the Attachments widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Attachments
Group: []
Type: Attachments

```

## 162.28 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###BusinessProcessInformati*

Default configuration for the Business Process Information widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Business Process Information
Group: []
Type: BusinessProcessInformation

```

## 162.29 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CommunicationCompact*

Default configuration for the Communication Compact widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Communication Compact
Group: []
Type: CommunicationCompact
```

## 162.30 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CommunicationStream*

Default configuration for the Communication Stream widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Communication Stream
Group: []
Type: CommunicationStream
```

## 162.31 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CustomerInformation*

Default configuration for the Customer Information widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

## 162.32 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###FormDrafts*

Default configuration for the Drafts widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Drafts
Group: []
Type: FormDrafts
```

## 162.33 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::CalendarAp*

Default configuration for the Linked Appointments widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::CalendarAppointment
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    AllDay:
      IsVisible: 1
    ChangeBy:
      IsVisible: 1
    ChangeTime:
      IsVisible: 1
    CreateBy:
      IsVisible: 1
    CreateTime:
      IsVisible: 2
    Description:
      IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

EndTime:
  IsVisible: 2
Location:
  IsVisible: 2
StartTime:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
SortBy:
  - Column: CreateTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Linked Appointments
Group: []
Type: LinkedObjects

```

### 162.34 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::Knowledge*

Default configuration for the Linked Knowledge Base Articles widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::KnowledgeBaseArticle
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Linked Knowledge Base Articles
Group: []
Type: LinkedObjects

```

### 162.35 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::Ticket*

Default configuration for the Linked Tickets widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

BusinessObjectType: LinkObject::Ticket
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Linked Tickets
Group: []
Type: LinkedObjects

```

## 162.36 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###People*

Default configuration for the People widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Collapsed: 0
    Hidden: 0
    Identifier:
      IsVisible: 0
      Name: TicketNumber
    Properties:
      - IsVisible: 1
        Name: ArchiveFlag
      - IsVisible: 1
        Name: Created
      - IsVisible: 1
        Name: CustomerTickets
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Lock
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Watch
      - IsVisible: 1
        Name: EscalationTime
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Priority
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Queue
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: State
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Name: Service
- IsVisible: 2
Name: CreateBy
- IsInlineEditable: 0
IsVisible: 2
Name: Owner
- IsVisible: 1
Name: Process
- IsVisible: 1
Name: ProcessActivity
- IsInlineEditable: 0
IsVisible: 2
Name: Responsible
- IsInlineEditable: 0
IsVisible: 1
Name: Type
- IsVisible: 1
Name: AccountedTime
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: People
Group: []
Type: Properties
```

### 162.37 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###Properties*

Default configuration for the Properties widget of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: Properties
```

### 162.38 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation*

Definiert die angezeigten dynamischen Felder für die Ticket-Detailansicht im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 162.39 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation*

Defines dynamic fields groups for the Process widget. “Key” defines the name of the group. “Value” defines the fields to be displayed. Example: “Key => My Group” , “Content: NameX, NameY” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 162.40 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Attachments*

Default configuration for the Attachments widget type of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  BusinessObjectType: TicketAttachment
  Collapsed: 0
  Columns:
    Article:
      IsVisible: 2
    ContentType:
      IsVisible: 2
    CreateTime:
      IsVisible: 2
    Direction:
      IsVisible: 2
    Download:
      IsVisible: 2
    Filename:
      IsVisible: 2
    Filesize:
      IsVisible: 2
    Preview:
      IsVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - ContentType
  - Filename
  - Filesize
  - CreateTime
  - Direction
  - Article
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Preview
- Download
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::Attachments

```

### 162.41 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###BusinessProcessInformation*

Default configuration for the Business Process Information widget type of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::BusinessProcessInformation

```

### 162.42 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###CommunicationCompact*

Default configuration for the Communication Compact widget type of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  ArticleDynamicFields: []
  ArticleViewType: collapsed
  BusinessObjectType: TicketArticle
  Collapsed: 0
  Columns:
    ArticleProperties:
      IsVisible: 2
    Attachment:
      IsVisible: 2
    Channel:
      IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

CreateTime:
  IsVisible: 2
Direction:
  IsVisible: 2
Sender:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Direction
- Channel
- Sender
- Subject
- CreateTime
- ArticleProperties
- Attachment
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CommunicationCompact

```

### 162.43 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###CommunicationStream*

Default configuration for the Communication Stream widget type of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  ArticleDynamicFields: []
  ArticleViewType: collapsed
  BusinessObjectType: TicketArticle
  Collapsed: 0
  FilterPresets:
    Internal Notes:
      CommunicationChannelID:
        Value: 3
      IsVisibleForCustomer:
        Value: '0'
  Hidden: 0
  HideAvailableFilters: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CommunicationStream

```

## 162.44 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###FormDrafts

Default configuration for the Form Drafts widget type of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
ActiveFilters: {}
BusinessObjectType: FormDraft
Collapsed: 0
Columns:
Delete:
  IsVisible: 2
Saved:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Title
- Saved
- Type
- Delete
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Title
  Direction: Up
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::FormDrafts

```

## 162.45 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###LinkedObjects

Default configuration for the Linked Objects widget type of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::LinkedObjects

```

## 162.46 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Properties*

Default configuration for the Properties widget type of the ticket detail view.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Identifier:
    IsVisible: 1
    Name: TicketNumber
  Properties:
  - IsVisible: 1
    Name: ArchiveFlag
  - IsVisible: 2
    Name: Created
  - IsVisible: 1
    Name: CustomerTickets
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: Lock
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: Watch
  - IsVisible: 2
    Name: EscalationTime
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: Priority
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: Queue
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: State
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
    Name: Service

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
  Name: Owner
- IsVisible: 1
  Name: CreateBy
- IsVisible: 2
  Name: Process
- IsVisible: 2
  Name: ProcessActivity
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
  Name: Responsible
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
  Name: Type
- IsVisible: 2
  Name: AccountedTime
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::Properties
```



---

*Frontend → Agent → View → TicketDetailView → ArticleAction*

---

## 163.1 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###CopyLink*

Registration of the Copy Article Link article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: View
ClusterPriority: '802'
Component: ArticleCopyLink
Description: Copy direct article link to the clipboard
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::CopyLink
Name: Copy Article Link
Permission: ro
```

## 163.2 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Forward*

Registration of the Forward article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '803'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Component: ArticleForward
Description: Forward this article
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-send
IconPriority: '120'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Forward
Name: Forward
Permission: forward
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'

```

### 163.3 AgentFrontend::TicketArticle::Action###MarkAsImportant

Registration of the Mark as Important article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '803'
Component: ArticleMarkAsImportant
Description: Mark this article as important
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::MarkAsImportant
Name: Mark as Important

```

### 163.4 AgentFrontend::TicketArticle::Action###Plain

Registration of Plain View article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: View
ClusterPriority: '803'
Component: ArticlePlain
Description: View this article as plain text
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Plain
Name: Plain View
Permission: ro

```

## 163.5 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Print*

Registration of the Print article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '805'
Component: ArticlePrint
Description: Print this article
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Print
Name: Print

```

## 163.6 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Redirect*

Registration of the Redirect article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '802'
Component: ArticleRedirect
Description: Redirect this article
Group: []
GroupRo: []
Icon: ''
IconPriority: ''
Module: ↪
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Redirect
Name: Redirect
Permission: redirect
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '0'

```

## 163.7 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Reply*

Registration of the Reply article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '801'
Component: ArticleReply
Description: Reply this article
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply-1
IconPriority: '100'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Reply
Name: Reply
Permission: compose
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'
```

## 163.8 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###ReplyAll*

Registration of the Reply to All article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '802'
Component: ArticleReplyAll
Description: Reply this article to all recipients
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply-all-1
IconPriority: '110'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Reply
Name: Reply to All
Permission: compose
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'
```

## 163.9 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###ReplyToNote*

Registration of the Reply to Note article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '800'
Component: ArticleReplyToNote
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Description: Reply to this note
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply
IconPriority: '100'
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::ReplyToNote
Name: Reply to Note
Permission: note
RequiredLock: '0'
ShowIcon: '1'

```

## 163.10 AgentFrontend::TicketArticle::Action###ReplyViaSms

Registration of the Reply via SMS article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '803'
Component: ArticleReplyViaSMS
Description: Reply this article via SMS
Group: []
GroupRo: []
Icon: ''
IconPriority: ''
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::ReplyViaSms
Name: Reply via SMS
Permission: compose
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '0'

```

## 163.11 AgentFrontend::TicketArticle::Action###Split

Registration of the Split article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '804'
Component: ArticleSplit
Description: Split this article
Group: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []
Icon: ''
IconPriority: ''
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Split
Name: Split
Permission: compose
RequiredLock: '0'
ShowIcon: '0'
```

## 163.12 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###UnmarkAsImportant*

Registration of the Unmark as Important article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '804'
Component: ArticleUnmarkAsImportant
Description: Unmark this article as important
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::UnmarkAsImportant
Name: Unmark as Important
```

---

*Frontend → Agent → View → TicketDetailView → TicketAction*

---

## 164.1 *AgentFrontend::Ticket::Action###Appointment*

Registration of the New Appointment ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Component: TicketCustomURL
Description: Create a new calendar appointment linked to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /calendar?TriggerAction=Calendar::AddAppointment&JSON_TicketPlugin=[[%  
↳Data.TicketID  
%]]
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::CustomURL
Name: New Appointment
Permission: ''
RequiredLock: '0'
Target: ''
```

## 164.2 *AgentFrontend::Ticket::Action###Close*

Registration of the Close ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '900'
Component: TicketClose
Description: Close this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Close
Name: Close
Permission: close
RequiredLock: '1'
```

### 164.3 *AgentFrontend::Ticket::Action###Customer*

Registration of the Customer ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: People
ClusterPriority: '200'
Component: TicketCustomer
Description: Change the customer for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Customer
Name: Customer
Permission: customer
RequiredLock: '0'
```

### 164.4 *AgentFrontend::Ticket::Action###Delete*

Registration of the Delete ticket action (replace “QueueID” parameter in “Link” with the desired queue).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '900'
Component: TicketCustomURL
Description: Delete this ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/[% Data.TicketID %]?TriggerAction=Ticket::TicketMove&
↳QueueID=9999&SubmitForm=1
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::CustomURL
Name: Delete
Permission: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
RequiredLock: '1'
Target: ''
```

## 164.5 AgentFrontend::Ticket::Action###EmailOutbound

Registration of the Email Outbound ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '400'
Component: TicketEmailOutbound
Description: Send new outgoing mail from this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::EmailOutbound
Name: Email Outbound
Permission: compose
RequiredLock: '1'
```

## 164.6 AgentFrontend::Ticket::Action###ExternalLink

Registration of the External Link ticket action.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '920'
Component: TicketCustomURL
Description: Open an external link
Group: []
GroupRo: []
Link: http://external-application.test/app/index.php?TicketID=[% Data.
↳TicketID %]&QueueID=[%
  Data.QueueID %]
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::CustomURL
Name: External Link
Permission: ''
RequiredLock: '0'
Target: _blank
```

## 164.7 AgentFrontend::Ticket::Action###FreeText

Registration of the Free Fields ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '400'
Component: TicketFreeText
Description: Change free fields of a ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::FreeText
Name: Free Fields
Permission: rw
RequiredLock: '0'
```

## 164.8 AgentFrontend::Ticket::Action###Junk

Registration of the Junk ticket action (replace “QueueID” parameter in “Link” with the desired queue).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '910'
Component: TicketCustomURL
Description: Mark this ticket as junk
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/[% Data.TicketID %]?TriggerAction=Ticket::TicketMove&
↳QueueID=9999&SubmitForm=1
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::CustomURL
Name: Junk
Permission: ''
RequiredLock: '1'
Target: ''
```

## 164.9 AgentFrontend::Ticket::Action###Link

Registration of the Link ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '900'
Component: Link
Description: Shows the link action for this ticket
Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Link
Name: Link
Permission: ''
RequiredLock: ''

```

## 164.10 *AgentFrontend::Ticket::Action###Lock*

Registration of the Lock ticket action.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '100'
Component: TicketLock
Description: Lock it to work on it
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Lock
Name: Lock
Permission: ''
RequiredLock: '0'

```

## 164.11 *AgentFrontend::Ticket::Action###Merge*

Registration of the Merge ticket action.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '400'
Component: TicketMerge
Description: Merge this ticket and all articles into another ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Merge
Name: Merge
Permission: rw
RequiredLock: '1'

```

## 164.12 *AgentFrontend::Ticket::Action###Move*

Registration of the Move ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '900'
Component: TicketMove
Description: Change the queue for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Move
Name: Move
Permission: move_into
RequiredLock: '1'
```

### 164.13 *AgentFrontend::Ticket::Action###Note*

Registration of the Note ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '100'
Component: TicketNote
Description: Add a note to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Note
Name: Note
Permission: note
RequiredLock: '0'
```

### 164.14 *AgentFrontend::Ticket::Action###Owner*

Registration of the Owner ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: People
ClusterPriority: '100'
Component: TicketOwner
Description: Change the owner of a ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Owner
Name: Owner
Permission: owner
RequiredLock: '0'
```

## 164.15 *AgentFrontend::Ticket::Action###Pending*

Registration of the Pending ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '900'
Component: TicketPending
Description: Change the ticket to a pending state
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Pending
Name: Pending
Permission: pending
RequiredLock: '1'
```

## 164.16 *AgentFrontend::Ticket::Action###PhoneCallInbound*

Registration of the Phone Call Inbound ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '300'
Component: TicketPhoneCallInbound
Description: Add an inbound phone call to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::PhoneCallInbound
Name: Phone Call Inbound
Permission: phone
RequiredLock: '0'
```

## 164.17 *AgentFrontend::Ticket::Action###PhoneCallOutbound*

Registration of the Phone Call Outbound ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '200'
Component: TicketPhoneCallOutbound
Description: Add an outbound phone call to this ticket
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::PhoneCallOutbound
Name: Phone Call Outbound
Permission: phone
RequiredLock: '1'
```

## 164.18 *AgentFrontend::Ticket::Action###Print*

Registration of the Print ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '400'
Component: TicketPrint
Description: Print this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Print
Name: Print
Permission: ''
RequiredLock: '0'
```

## 164.19 *AgentFrontend::Ticket::Action###Priority*

Registration of the Priority ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '900'
Component: TicketPriority
Description: Change the priority for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Priority
Name: Priority
Permission: priority
RequiredLock: '1'
```

## 164.20 *AgentFrontend::Ticket::Action###Responsible*

Registration of the Responsible ticket action.

Standardwert:

```

---
ClusterName: People
ClusterPriority: '100'
Component: TicketResponsible
Description: Change the responsible of a ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Responsible
Name: Responsible
Permission: responsible
RequiredLock: '0'

```

## 164.21 *AgentFrontend::Ticket::Action###SmsOutbound*

Registration of the SMS Outbound ticket action.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '400'
Component: TicketSmsOutbound
Description: Create new outbound SMS from this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::SmsOutbound
Name: SMS Outbound
Permission: compose
RequiredLock: '1'

```

## 164.22 *AgentFrontend::Ticket::Action###TicketHistory*

Registration of the History ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '800'
Component: TicketHistory
Description: Shows the history for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::History
Name: History
Permission: ''
RequiredLock: ''

```

## 164.23 *AgentFrontend::Ticket::Action###Unlock*

Registration of the Unlock ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '101'
Component: TicketUnlock
Description: Unlock to give it back to the queue
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Unlock
Name: Unlock
Permission: ''
RequiredLock: '1'
```

## 164.24 *AgentFrontend::Ticket::Action###Unwatch*

Registration of the Unwatch ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '400'
Component: TicketUnwatch
Description: Unwatch this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Unwatch
Name: Unwatch
Permission: ''
RequiredLock: '0'
```

## 164.25 *AgentFrontend::Ticket::Action###Watch*

Registration of the Watch ticket action.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '400'
Component: TicketWatch
Description: Watch this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Watch
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Name: Watch
Permission: ''
RequiredLock: '0'
```

## 164.26 *AgentFrontend::Ticket::Action::Pending###FormDraft*

Allows to save the current work in the Set Pending Time ticket action as draft.

Standardwert:

```
1
```

## 164.27 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Close*

Configurable form for the Close Ticket ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - closed
    Default: 2
    Name: StateID
  - Default: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Label: Write Message
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%%Close'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

## 164.28 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound

Configurable form for the Create Outbound Email ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
    Default: 4
    Name: StateID
  - Name: PendingDate
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: From
  - Name: To
    Required: 1
  - Name: Cc
  - Name: Bcc
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: EmailSecurity
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
  Fields:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Default: 0
  Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: EmailAgent
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

## 164.29 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText*

Configurable form for the Change Free Fields ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Title
  - Name: TypeID
  - Name: ServiceID
  - Name: SLAID
  - Default: 0
  Hidden: 1
  Name: AddMessage
Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Subject
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Body
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 0
    Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: AddNote
Hidden: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Name: HistoryType
- Default: '%%FreeText'
  Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
Name: SenderType

```

## 164.30 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Merge

Configurable form for the Merge ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Default: 0
    Name: AddMessage
    Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: From
  - Name: To
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: Merged
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%%Merge'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Hidden: 1
Name: SenderType
```

## 164.31 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Move*

Configurable form for the Change Queue ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: QueueID
    Required: 1
  - Name: OwnerID
  - Config:
    StateType:
    - open
    - closed
    Name: StateID
  - Name: PendingDate
  - Default: 0
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Note'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType
```

## 164.32 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Note*

Configurable form for the Add Note ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields: []
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Note'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType
```

## 164.33 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Owner*

Configurable form for the Change Owner ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: OwnerID
    Required: 1
  - Default: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Owner'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

## 164.34 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Pending*

Configurable form for the Set Pending Time ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    StateType:
      - pending reminder
      - pending auto
    Default: 6
    Name: StateID
    Required: 1
  - Name: PendingDate
  - Default: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
    - Name: StandardTemplateID
    - Name: Subject
      Required: 1
    - Name: Body
      Required: 1
    - Name: Attachments
    - Name: RelevantKnowledge
    - Name: AccountedTime
    - ColumnLayout: 2
      Fields:
        - Default: 0
          Name: IsVisibleForCustomer
    - ColumnLayout: 2
      Fields:
        - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Pending'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

## 164.35 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInbound

Configurable form for the Add Inbound Phone Call ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
    - Config:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

StateType:
  - open
  - pending auto
  - pending reminder
  - closed
Default: 4
Name: StateID
- Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - Default: 1
    Hidden: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: PhoneCallCustomer
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%%%'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: customer
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

## 164.36 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutbound

Configurable form for the Add Outbound Phone Call ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
Fields:
  - Config:
    StateType:
      - open
      - pending auto
      - pending reminder

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    - closed
      Default: 2
      Name: StateID
  - Name: PendingDate
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - Default: 1
    Hidden: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
  - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: PhoneCallAgent
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%%'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

## 164.37 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Priority

Configurable form for the Change Priority ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Default: 3
    Name: PriorityID
    Required: 1
  - Default: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 0
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: AddNote
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: '%Priority'
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

## 164.38 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible*

Configurable form for the Change Responsible ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Title
    Required: 1
  - Name: ResponsibleID
    Required: 1
  - Default: 1
    Name: AddMessage
Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 0
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: AddNote
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: '%Responsible'
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

## 164.39 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::SmsOutbound

Configurable form for the Create Outbound SMS ticket action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
    Default: 4
    Name: StateID
  - Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Sender
  - Name: To
    Required: 1
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Body
  - Name: FlashMessage

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: RelevantKnowledge
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: AddSMS
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

## 164.40 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward*

Configurable form for the Forward Article article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - closed
    - pending auto
    - pending reminder
    Default: 2
    Name: StateID
    Required: 1
  - Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: From
    Required: 1
  - Name: To
    Required: 1
  - Name: Cc
  - Name: Bcc
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: EmailSecurity
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: Forward
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

## 164.41 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Redirect*

Configurable form for the Redirect article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
Fields:
- Label: Redirect to
  Name: RedirectTo
  Required: 1
- Config:
  StateType:
  - open
  - closed
  Default: 2
  Name: StateID
  Required: 1
- Default: 1
  Label: Inform Original Sender
  Name: AddMessage
Label: Properties
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: From
  Required: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: To
  Required: 1
- Name: Subject
  Required: 1
- Default: Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" was
→redirected to
  "<OTRS_REDIRECT_TO>". Contact this address for further
→information.
  Name: Body
  Required: 1
  Label: Write Message
- Default: Bounce
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

## 164.42 Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply

Configurable form for the Reply article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - closed
    - pending auto
    - pending reminder
    Default: 4
    Name: StateID
    Required: 1
  - Name: PendingDate
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: From
    Required: 1
  - Name: To
    Required: 1
  - Name: Cc
  - Name: Bcc
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: EmailSecurity
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: SendAnswer
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

### 164.43 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll*

Configurable form for the Reply to All article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - closed
    - pending auto
    - pending reminder
    Default: 4
    Name: StateID
    Required: 1
  - Name: PendingDate
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: From
    Required: 1
  - Name: To
    Required: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: Cc
- Name: Bcc
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: EmailSecurity
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: SendAnswer
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

## 164.44 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote*

Configurable form for the Reply to Note article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Name: AutoInvolvedAgents
- Collapsible: 1
  Fields: []
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Default: 0
  Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
    Label: Write Article
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Note'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

## 164.45 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms*

Configurable form for the Reply via SMS article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - closed
    - pending auto
    - pending reminder
    Default: 4
    Name: StateID
    Required: 1
  - Name: PendingDate
    Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Sender
  - Name: To
    Required: 1
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: FlashMessage
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Fields:
- Default: 1
  Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: AddSMS
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType
```

## 164.46 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Split*

Configurable form for the Split article action.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Target
    Required: 1
  - Name: LinkAs
    Required: 1
  - Name: ProcessID
    Required: 1
Label: Properties
```



---

*Frontend → Agent → View → TicketDetailView → TicketAction → Close*

---

## **165.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Close###FormDraft**

Allows to save the current work in the Close Ticket ticket action as draft.

Standardwert:

1



---

*Frontend* → *Agent* → *View* → *TicketDetailView* → *TicketAction* → *Move*

---

## 166.1 *AgentFrontend::Ticket::Action::Move###FormDraft*

Allows to save the current work in the Change Queue ticket action as draft.

Standardwert:

## 166.2 *AgentFrontend::Ticket::RedirectAfterMove*

Wenn diese Einstellung aktiv ist, erfolgt eine Umleitung. Wenn ein Navigationskontext vorhanden ist, zeigt der Redirect auf die Quell-Business-Objektliste. Ohne Navigationskontext wird versucht, zunächst auf die Komponente „Home“ und als Fallback auf das Dashboard umzuleiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:





---

*Frontend* → *Agent* → *View* → *TicketDetailView* → *TicketAction* → *Priority*

---

## **167.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Priority###FormDraft**

Allows to save the current work in the Change Priority ticket action as draft.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketEmailNew*

---

## **168.1 AgentFrontend::SelectFromAllCustomerIDs**

Steuert, ob der Agent aus allen Kunden-IDs auswählen kann, falls das Kunden-ID-Feld änderbar ist (dies ist in der Formularkonfiguration konfigurierbar).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



---

*Frontend → Agent → View → TicketEmailOutbound*

---

## **169.1 AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound###FormDraft**

Allows to save the current work in the Create Outbound Email ticket action as draft.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketFreeText*

---

## **170.1 AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText###FormDraft**

Allows to save the current work in the Change Free Fields ticket action as draft.

Standardwert:

1





---

*Frontend → Agent → View → TicketHistory*

---

## 171.1 *AgentFrontend::Ticket::HistoryOrder*

Zeigt die Änderungschronik (umgekehrte Reihenfolge) in der Agentenoberfläche an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
normal
```

## 171.2 *AgentFrontend::Ticket::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.

```

### 171.3 AgentFrontend::Ticket::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 → TicketList*

---

## **172.1 AgentFrontend::TicketList::ArticlePreview###DefaultConfig**

Standardkonfiguration für die Ticketlisten-Artikelvorschau.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
ArticleDynamicFields: []
ArticleViewType: collapsed
BusinessObjectType: TicketArticle
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 5
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## **172.2 AgentFrontend::TicketList::Closed###DefaultConfig**

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Kürzlich geschlossene Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Closed
  TicketClose_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Closed Tickets
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

### 172.3 AgentFrontend::TicketList::Created###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Kürzlich erstellte Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Created:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 2
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unresolved:
    StateType:
      Value: Open
HideAvailableFilters: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unresolved
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Created Tickets
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.4 AgentFrontend::TicketList::Custom1###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.5 AgentFrontend::TicketList::Custom2###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Changed:
    IsVisible: 1
Created:
    IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Subject:
  isVisible: 1
TicketNumber:
  isVisible: 1
Title:
  isVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  isVisible: 1
Watch:
  isVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## 172.6 AgentFrontend::TicketList::Custom3###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.7 AgentFrontend::TicketList::Custom4###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## 172.8 AgentFrontend::TicketList::Custom5###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## 172.9 AgentFrontend::TicketList::Escalations###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Eskalierte Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Escalated Tickets
SortBy:
- Column: EscalationTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.10 AgentFrontend::TicketList::Legacyescalations###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Eskalierte Tickets” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Open

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 2
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Escalated:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
Escalates within the next day:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: day
      Point: 1
      Start: Next
Escalates within the next month:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: month
      Point: 1
      Start: Next
Escalates within the next week:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: week
      Point: 1
      Start: Next
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Escalated
Limit: 1000
ScreenTitle: Escalated Tickets
SortBy:
- Column: EscalationTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.11 AgentFrontend::TicketList::Legacylocked###DefaultConfig

Default ticket list configuration for the My Locked Tickets static type.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  AgentOwner:
    Value: 1
  LockIDs:
    Value:
      - 2
      - 3
AllowGETConfig:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 2
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  New:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

AgentTicketFlagSeen:
  Value: 1
Reached:
StateType:
  Value:
  - pending reminder
TicketPending_DateTimeRelative:
  Value:
    Format: minute
    Point: 1
    Start: After
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: New
Limit: 1000
ScreenTitle: My Locked Tickets
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.12 AgentFrontend::TicketList::Legacyqueues###DefaultConfig

Default ticket list configuration for the Tickets in My Queues static type.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  AgentQueues:
    Value: 1
  StateType:
    Value: Open
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Created:
    IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets in My Queues
SortBy:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## 172.13 *AgentFrontend::TicketList::Legacyresponsible###DefaultConfig*

Default ticket list configuration for the My Responsible Tickets static type.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  AgentResponsible:
    Value: 1
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 2
  EscalationUpdateTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  New:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: 1
  Reached:
    StateType:
      Value:
        - pending reminder
    TicketPending_DateTimeRelative:
      Value:
        Format: minute
        Point: 1
        Start: After
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: New
Limit: 1000
ScreenTitle: My Responsible Tickets
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## 172.14 *AgentFrontend::TicketList::LegacyService###DefaultConfig*

Default ticket list configuration for the Tickets in My Services static type.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  AgentServices:
    Value: 1
  StateType:
    Value: Open
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets in My Services
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.15 AgentFrontend::TicketList::Legacystatus###DefaultConfig

Default ticket list configuration for the Tickets Status View static type.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Created:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 2
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Closed and Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
    StateType:
      Value: Closed
  Closed and Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
    StateType:
      Value: Closed
  Open and Locked:
    LockIDs:
      Value:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    - 2
    StateType:
      Value: Open
    Open and Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
    StateType:
      Value: Open
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 25
  LastUsedFilterPreset: Open and Unlocked
  Limit: 1000
  ScreenTitle: Tickets Status View
  SortBy:
  - Column: Priority
    Direction: Down
  - Column: Created
    Direction: Down
  Type: BusinessObject

```

## 172.16 AgentFrontend::TicketList::Legacywatcher###DefaultConfig

Default ticket list configuration for the My Watched Tickets static type.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  AgentWatcher:
    Value: 1
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 2
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  New:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: 1
  Reached:
    StateType:
      Value:
      - pending reminder
    TicketPending_DateTimeRelative:
      Value:
        Format: minute
        Point: 1
        Start: After
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: New
Limit: 1000
ScreenTitle: My Watched Tickets
SortBy:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.17 AgentFrontend::TicketList::Queues###DefaultConfig

Default ticket list configuration for the Tickets in My Queues static type.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  AgentQueues:
    Value: 1
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets in My Queues
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.18 AgentFrontend::TicketList::Reminders###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Erreichte Erinnerungen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  TicketPending_DateTimeRelative:
    Value:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    Format: minute
    Point: 1
    Start: Before
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 2
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets with Reached Reminders
SortBy:
- Column: PendingTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.19 AgentFrontend::TicketList::Static###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ "Standard" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 0
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.20 AgentFrontend::TicketList::Unlocked###DefaultConfig

Standard-Listenkonfiguration für den statischen Typ “Entsperrte Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  LockIDs:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Value:
- 1
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
Age:
  IsVisible: 1
Changed:
  IsVisible: 1
Created:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 2
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Watch
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Unresolved:
    StateType:
      Value: Open
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unresolved
Limit: 1000
ScreenTitle: Unlocked Tickets
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.21 *AgentFrontend::TicketList::Unresolved###DefaultConfig*

Standard-Listenkonfiguration für den statischen Typ “Ungelöste Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Open
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Unresolved Tickets
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```





---

*Frontend → Agent → View → TicketList → Bulk*

---

## **173.1 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###DynamicField***

Dynamic fields displayed in the bulk action of the ticket list.

Standardwert:

--- {}

## **173.2 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###IsVisibleForCustomer***

Defines whether the note in the bulk action of the ticket list is visible to the customer user by default.

Standardwert:

0

## **173.3 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Owner***

Defines whether the ticket owner can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standardwert:

1

## **173.4 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Priority***

Defines whether the ticket priority can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standardwert:

1

### **173.5 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###PriorityDefault***

Defines the default ticket priority in the bulk action of the ticket list.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

3 normal

### **173.6 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Responsible***

Defines whether the responsible agent can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standardwert:

1

### **173.7 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###State***

Defines whether the ticket state can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standardwert:

1

### **173.8 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###StateDefault***

Defines the default ticket state in the bulk action of the ticket list.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

open

### **173.9 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###TicketType***

Defines whether the ticket type can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standardwert:

1

## 173.10 *AgentFrontend::TicketList::Bulk###StateType*

Definiert die möglichen Ticket-Zustandstypen in der Bulk-Aktion der Ticketliste.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

## 173.11 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###Active*

Aktiviert die Sammelaktion für Tickets für das Agenten-Interface zum Ausführen gleichzeitiger Aktionen für mehrere Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 173.12 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###Groups*

Aktiviert das Stapelverarbeitungs-Feature nur für die eingetragenen Gruppen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```

## 173.13 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###RequiredLock*

Definiert, ob die Ausführung der Ticket-Sammelaktionen das Sperren der Tickets erfordert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketMerge*

---

## 174.1 *AgentFrontend::Ticket::MergeText*

Wenn Tickets zusammengeführt werden, kann der Kundenbenutzer durch Setzen des Kontrollkästchens „Absender informieren“ per E-Mail informiert werden. In diesem Textbereich können Sie einen vorformatierten Text definieren, der später von den Bearbeitern geändert werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is merged to "<OTRS_MERGE_TO_
↳TICKET>".
```

## 174.2 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeSubject*

Wenn Tickets zusammengeführt 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
```

## 174.3 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeText*

Wenn Tickets zusammengeführt 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>.

---

*Frontend → Agent → View → TicketNote*

---

## **175.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Note###FormDraft**

Allows to save the current work in the Add Note ticket action as draft.

Standardwert:





---

*Frontend → Agent → View → TicketOwner*

---

## **176.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Owner###FormDraft**

Allows to save the current work in the Change Owner ticket action as draft.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketPhoneInbound*

---

## **177.1 AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInbound###FormDraft**

Allows to save the current work in the Add Inbound Phone Call ticket action as draft.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketPhoneOutbound*

---

## **178.1 AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutbound###FormDraft**

Allows to save the current work in the Add Outbound Phone Call ticket action as draft.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketResponsible*

---

## **179.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible###FormDraft**

Allows to save the current work in the Change Responsible ticket action as draft.

Standardwert:

1





---

*Frontend → Agent → View → TicketSmsOutbound*

---

## **180.1 AgentFrontend::Ticket::Action::SmsOutbound###FormDraft**

Allows to save the current work in the Create Outbound SMS ticket action as draft.

Standardwert:

1



---

*Frontend → Agent → View → WebNotificationView*

---

## 181.1 AgentFrontend::WebNotificationList###DefaultConfig

Standardkonfiguration für die Web-Benachrichtigungsliste.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
BusinessObjectType: WebNotification
Columns:
  CreateTime:
    IsVisible: 2
  Name:
    IsVisible: 2
  ObjectReference:
    IsVisible: 2
  ObjectType:
    IsVisible: 2
  Subject:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Name
- CreateTime
- Subject
- ObjectType
- ObjectReference
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SortBy:  
- Column: CreateTime  
  Direction: Up  
Type: BusinessObject
```

## 181.2 *NotificationView::ObjectTypes*

Liste der Objekttypen für die Benachrichtigungsansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Appointment: Appointment  
Calendar: Calendar  
Ticket: Ticket
```

---

*Frontend → Agent → WidgetTypes*

---

## 182.1 *AgentFrontend::WidgetType###CustomerInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Kunden-Informationen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Config:  
  Collapsed: 0  
  Hidden: 0  
  Properties:  
  - CustomerID  
  - CustomerUserID  
  ShowPropertyOnEmpty: 0  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerInformation
```



## **183.1 *AgentFrontend::Ticket::BlockLoadingRemoteContent***

Lässt die Anwendung das Laden externer Inhalte blockieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **183.2 *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:

## **183.3 *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:

```
en
```

## 183.4 *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
```

## 183.5 *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
```

## 183.6 *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)
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
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
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)
```

## 183.7 *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)
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
```

## 183.8 *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:

## 183.9 *DefaultViewNewLine*

Automatischer Zeilenumbruch in Textnachrichten nach x-Zeichen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 183.10 *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:

## 183.11 *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:

## 183.12 *DisableLoginAutocomplete*

Deaktivieren Sie die Autovervollständigung im Login-Bildschirm.

Standardwert:

### 183.13 *FirstnameLastnameOrder*

Legt die Reihenfolge fest, in der Vorname und Nachname von Agenten angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 183.14 *Frontend::DebugMode*

Aktiviert oder deaktiviert den Debug-Modus für das Frontend.

Standardwert:

### 183.15 *Frontend::MenuDragDropEnabled*

Aktiviert Drag und Drop für die Hauptnavigation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 183.16 *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:

## 183.17 *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
```

## 183.18 *Frontend::Themes*

Aktiviert die verfügbaren Skins auf dem System. Wert 1 bedeutet aktiv, 0 bedeutet inaktiv.

Standardwert:

```
---  
Lite: '0'  
Standard: '1'
```

## 183.19 *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
```

## 183.20 *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
```

## 183.21 *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) ***
```

## 183.22 *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
```

## **184.1 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.Footer.css  
- Core.PageLayout.css  
- Core.Form.css  
- Core.Table.css  
- Core.Login.css  
- Core.Widget.css  
- Core.WidgetMenu.css  
- Core.Tooltip.css  
- Core.Dialog.css  
- Core.InputFields.css  
- Core.Print.css  
- Core.Animations.css  
- Core.DocumentSearch.css  
- Core.AgentSearch.css
```

## **184.2 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
```

### 184.3 *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  
- 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
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Core.Form.Validate.js
- Core.Agent.js
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.UI.Notification.js
- Core.Agent.Responsive.js
```

### 184.4 *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
```

### 184.5 *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
```

### 184.6 *Loader::Agent::CommonJS###002-Ticket*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

### 184.7 *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
```

## 184.8 *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
```

## 184.9 *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
```

## 184.10 *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
```

## 184.11 *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
```

## 184.12 *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
```

## 184.13 *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
```

## 184.14 *Loader::Enabled::CSS*

Wenn aktiviert, liefert OTRS CSS-Dateien in minifizierter Form aus.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## 184.15 *Loader::Enabled::JS*

Wenn aktiviert, liefert OTRS JavaScript-Dateien in minifizierter Form aus.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```



---

*Frontend → Base → OutputFilter*

---

## **185.1 *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'
```

## **185.2 *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'
```

## **185.3 *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>
```

## 185.4 *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>

```

## 185.5 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>

```

## 185.6 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>
```

## 185.7 *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
```

## 185.8 *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)

```
Description: Description
Image: Image
Target: _blank
URL: URL
URL3:
Description: Description
Image: Image
Target: _blank
URL: URL
```



## **186.1 *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:

```
--- []
```

## 186.2 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:

```
--- []
```

## 186.3 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'

```

## 186.4 *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
```

## 186.5 *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:

```
--- []
```

## 186.6 *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:

```
--- []
```

## 186.7 *ExternalFrontend::LanguageFallback*

Definiert die Fallback-Sprache für das externe Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
en
```

## 186.8 *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
```

## 186.9 *ExternalFrontend::QueueMap*

Definiert das Mapping des Queue-Namen für das externe Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 186.10 *ExternalFrontend::StateMap*

Definiert das Mapping des Status-Namen für das externe Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```

## 186.11 *ExternalFrontend::UserIdleTime*

Definiert die Zeitspanne (in Minuten), bevor ein Kundenbenutzer aufgrund von Inaktivität als untätig betrachtet wird. Alle Anfragen, die nach Ablauf dieser Zeit gestellt werden, verlängern die entsprechende Sitzung nicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
5
```





---

*Frontend → External → Auth*

---

## **187.1 *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
```

## **187.2 *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*

---

## **188.1 *DocumentSearch::External::DynamicField***

Such- und markierbare Dynamische Felder im externen Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```



### 189.1 *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 catalog.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Link: /service-catalogue
  Name: Service Catalog
  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: ''

```

## 189.2 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 catalog.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Link: /service-catalogue
  Name: Service Catalog
  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: ''

```

### 189.3 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: ''

```





---

*Frontend → External → NotifyModule*

---

## 190.1 *ExternalFrontend::GenericNotifyModule::Notifications*

Definiert die Benachrichtigungen, die vom generischen Benachrichtigungsmodul im externen Interface angezeigt werden. Der „Name“ definiert den Namen der Benachrichtigung. Mit Hilfe des Flags „Aktiv“ ist es möglich, die Benachrichtigungen zu deaktivieren. Die „Phasen“ können „AppLoad“, „Polling“ oder „PostAuth“ sein (es ist möglich, Phasen über | zu kombinieren). Es ist möglich, „Dismissible“ auf 0 (nicht unzulässige Benachrichtigung) oder 1 (unzulässige Benachrichtigung) zu setzen. Mögliche Werte für „Priorität“ sind „Info“, „Warnung“, „Fehler“ oder „Erfolg“. Wenn der Schlüssel „Public“ auf 0 gesetzt wird, wird die Benachrichtigung nur für die angemeldeten Kundenbenutzer angezeigt, und mit dem Wert 1 wird die Benachrichtigung für alle angezeigt. Der Inhalt der Benachrichtigung kann in den „Text“ eingegeben werden oder es kann eine Textdatei im Schlüssel „Datei“ definiert werden. Der „Titel“ wird als Titel der angezeigten Benachrichtigung verwendet. Ferner ist es möglich, über die Taste „Link“ in Kombination mit einem Linkziel einen Link zu definieren. Mögliche Werte von „LinkTarget“ sind z.B. „\_blank“ oder „\_self“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Active: '0'
  Dismissible: '0'
  File: <OTRS_CONFIG_Home>/var/notify.txt
  Link: https://www.otrs.com
  LinkTarget: _blank
  Name: MyNotification
  Phases: AppLoad|Polling
  Priority: Warning
  Public: '1'
  Text: The OTRS Website
  Title: OTRS
```

## 190.2 *ExternalFrontend::NotifyModule###1000-UserTimeZoneCheck*

Definiert das Modul zur Anzeige einer Benachrichtigung im externen Interface, wenn der Benutzer keine Zeitzone eingestellt hat.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::External::UserTimeZoneCheck  
Name: UserTimeZoneCheck
```

## 190.3 *ExternalFrontend::NotifyModule###9000-Generic*

Definiert das Modul, das generische Benachrichtigungen in der externen Schnittstelle anzeigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::External::Generic
```

## 190.4 *ExternalFrontend::NotifyModule::PollingInterval*

Das Abrufintervall in Sekunden für die Benachrichtigungsmodule.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
180
```

---

*Frontend → External → PrivacyNotice*

---

## 191.1 *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*

---

## 192.1 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: 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: []
IsPublic: '0'
Path: /service-catalogue/:categoryId?
Props: '1'
- Alias: /knowledge-base/
Component: KnowledgeBaseOverview
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
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*

---

## **193.1 *ExternalFrontend::KnowledgeBaseDetailView###DynamicField***

Dynamic fields shown in the knowledge base detail view of the external interface.

Standardwert:

--- {}



---

*Frontend → External → View → Preferences*

---

## 194.1 *CustomerPersonalPreference###Avatar*

Parameters for the avatar setting in the personal preferences of the customer user. Please note: setting “Active” to 0 will only prevent customer users 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: Upload your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Avatar
PrefKey: UserAvatar
PreferenceGroup: General
Prio: '0100'
```

## 194.2 *CustomerPersonalPreference###Language*

Parameters for the language setting in the personal preferences of the customer user. Please note: setting “Active” to 0 will only prevent customer users 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'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Desc: Select the main interface language.
Key: Language
Label: Language
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::Language
PrefKey: UserLanguage
PreferenceGroup: General
Prio: '2000'

```

### 194.3 *CustomerPersonalPreference###LoginForbidden*

Parameters for the login forbidden setting in the personal preferences of the customer user. Please note: setting “Active” to 0 will only prevent customer users 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'
DataSelected: '0'
Desc: The login is forbidden if the customer user reached the max failed_
↳logins.
Key: Login Forbidden
Label: Login Forbidden
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  '0': No
  '1': Yes
PrefKey: UserLoginForbidden
PreferenceGroup: General
Prio: '1000'
ShowInUserManagement: '1'

```

### 194.4 *CustomerPersonalPreference###PGP*

Parameters for the PGP key setting in the personal preferences of the customer user. Please note: setting “Active” to 0 will only prevent customer users 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: Upload your PGP key.
Key: PGP Key
Label: PGP Key
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::PGP
PrefKey: UserPGPKey

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

PreferenceGroup: Security
Prio: '10000'
ShowInUserManagement: '1'

```

## 194.5 *CustomerPersonalPreference###Password*

Parameters for the password setting in the personal preferences of the customer user. “PasswordRegExp” allows to match passwords against a regular expression. “PasswordMinSize” defines the minimum number of used characters. Define if at least 2 lowercase and 2 uppercase letter characters are needed by setting the appropriate option to “1”. “PasswordMin2Characters” defines if the password needs to contain at least 2 letter characters (set to 0 or 1). “PasswordNeedDigit” defines the need of at least 1 digit (set to 0 or 1 to control). “PasswordMaxLoginFailed” allows to set a customer user to invalid-temporarily if max failed logins reached. “PasswordHistory” is the amount of how many old passwords are stored which can not be used as new password. “PasswordTTL” is the time in days how long passwords are valid. “PasswordWarnBeforeExpiry” is the time in days which is used to display a warning before passwords expires. With “PasswordChangeAfterFirstLogin” the user must change the password after the first login. Please note: setting “Active” to 0 will only prevent customer users 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'
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
PasswordChangeAfterFirstLogin: '1'
PasswordHistory: '3'
PasswordMaxLoginFailed: '5'
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '0'
PasswordMinSize: '12'
PasswordNeedDigit: '0'
PasswordRegExp: ''
PasswordTTL: '90'
PasswordWarnBeforeExpiry: '5'
PreferenceGroup: Security
Prio: '1000'

```

## 194.6 *CustomerPersonalPreference###SMIME*

Parameters for the S/MIME certificate setting in the personal preferences of the customer user. Please note: setting “Active” to 0 will only prevent customer users 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: 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'
ShowInUserManagement: '1'
```

## 194.7 *CustomerPersonalPreference###TimeZone*

Parameters for the time zone setting in the personal preferences of the customer user. Please note: setting “Active” to 0 will only prevent customer users 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: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to 
↳this
    time zone.
Key: Time Zone
Label: Time Zone
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::TimeZone
PrefKey: UserTimeZone
PreferenceGroup: General
Prio: '2500'
```

## 194.8 *CustomerPersonalPreference###TwoFactor*

Parameters for the two-factor setting in the personal preferences of the customer user. Please note: setting “Active” to 0 will only prevent customer users 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: Manage two-factor authentication settings.
Key: Two-factor
Label: Two-factor Authentication
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::TwoFactor
PrefKey: TwoFactor
PreferenceGroup: Security
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Prio: '1200'  
ShowInUserManagement: '1'
```

## 194.9 *CustomerPersonalPreference::Groups###0001-Framework*

Legt die Gruppen für die persönlichen Einstellungen fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Description: ''  
  Label: General  
  Name: General  
  Order: '1000'  
  Title: ''  
- Description: ''  
  Label: Security  
  Name: Security  
  Order: '2000'  
  Title: ''
```

## 194.10 *CustomerPersonalPreference::OldModuleMapping###0001-Framework*

Preference module mapping for preferences which should be shown in the customer user add and edit screens of the administrator interface.

Standardwert:

```
---  
LoginForbidden: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic  
PGP: Kernel::Output::HTML::Preferences::PGP  
SMIME: Kernel::Output::HTML::Preferences::SMIME  
TwoFactor: Kernel::Output::HTML::Preferences::TwoFactor
```





---

*Frontend → External → View → TicketCreate*

---

## 195.1 *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:

```
--- {}
```

## 195.2 *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
```

### 195.3 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::DefaultLanguage*

Standard-Sprache für zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Standardwert:

### 195.4 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Enabled*

Aktivieren Sie diese Funktion um relevante Wissensdatenbank-Artikel im externen Interface anzuzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 195.5 *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:

### 195.6 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::ShowLimit*

Ausgabe-Limit der zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 195.7 *ExternalFrontend::TicketCreate###NextScreenAfterNewTicket*

Definiert den nächsten Bildschirm nach einem Kundenticket im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 195.8 *ExternalFrontend::TicketCreate###Priority*

Ermöglicht den Kunden, die Priorität eines Ticket im externen Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 195.9 *ExternalFrontend::TicketCreate###PriorityDefault*

Definiert die Standard-Priorität von neuen Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:

## 195.10 *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:

## 195.11 *ExternalFrontend::TicketCreate###QueueDefault*

Definiert die Standard-Queue von neuen Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:

## 195.12 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLA*

Ermöglicht den Kunden, den SLA im externen Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 195.13 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Kundenbenutzer ausgewählt sein muss.

Standardwert:

0

### 195.14 *ExternalFrontend::TicketCreate###SenderType*

Absendertyp für neue Tickets aus dem externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

customer

### 195.15 *ExternalFrontend::TicketCreate###Service*

Ermöglicht den Kunden, den Ticket-Service im Kunden-Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 195.16 *ExternalFrontend::TicketCreate###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Kundenbenutzer ausgewählt sein muss.

Standardwert:

0

### 195.17 *ExternalFrontend::TicketCreate###StateDefault*

Definiert den Standard-Status von neuen Kundenticketsim im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

new

## 195.18 *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:

0

## 195.19 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketTypeDefault*

Definiert den Standard-Ticket-Typ für neue Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:

Unclassified



---

*Frontend → External → View → TicketDetail*

---

## **196.1 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

## **196.2 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'
```

### 196.3 *ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField*

Dynamische Felder, welche in der Ticket-Detail-Ansicht im externen Interface angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 196.4 *ExternalFrontend::TicketDetailView###FollowUpDynamicField*

Optionen der dynamischen Felder, welche im Ticket-Antworten-Bereich der Ticket-Detail-Ansicht des Kunden-Interfaces angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

### 196.5 *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
```

### 196.6 *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
```



### 196.7 *ExternalFrontend::TicketDetailView###Priority*

Erlaubt es Kunden die Priorität eines Ticket im externen Interface zu ändern.

Standardwert:

### 196.8 *ExternalFrontend::TicketDetailView###PriorityDefault*

Definiert die Standardpriorität von Folgekundentickets in der Ticket-Detailansicht in der externen Schnittstelle. Um die aktuelle Ticket-Priorität anzuzeigen, deaktivieren Sie diese Einstellung einfach.

Standardwert:

### 196.9 *ExternalFrontend::TicketDetailView###SenderType*

Definiert den Standard-Sendertyp für Tickets in der Ticket-Detail-Ansicht des externen Interfaces.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### 196.10 *ExternalFrontend::TicketDetailView###State*

Ermöglicht die Wahl des Folgestatus im Antworten-Bildschirm für Kundenticket im externen Interface.

Standardwert:

### 196.11 *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:

## 196.12 *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*

---

## **197.1 ExternalFrontend::TicketOverview###ColumnHeader**

Zeigt entweder den Betreff des letzten Kundenartikels oder den Tickettitel in dem externen Interface.

Standardwert:

```
TicketTitle
```

## **197.2 ExternalFrontend::TicketOverview###DynamicField**

Dynamische Felder, welche in der Ticket-Overview-Maske im externen Interface angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

## **197.3 ExternalFrontend::TicketOverview###Owner**

Zeige den aktuellen Besitzer im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

## 197.4 *ExternalFrontend::TicketOverview###Queue*

Zeige den aktuellen Queue im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## 197.5 *ExternalFrontend::TicketOverview###State*

Zeige den aktuellen Status im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

### **198.1 *GenericInterface::WebserviceConfig::CacheTTL***

Cache-Zeit in Sekunden für das Webservice-Konfigurations-Backend.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

86400



---

*GenericInterface* → *ErrorHandling* → *ModuleRegistration*

---

## **199.1 *GenericInterface::ErrorHandling::Module###RequestRetry***

Modulregistrierung für ein Fehlerbehandlungs-Modul des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
CommunicationTypeFilter: Requester  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry  
Name: RequestRetry
```





---

*GenericInterface* → *Invoker* → *ModuleRegistration*

---

## **200.1 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::Test***

Modulregistrierung für Invoker-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

## **200.2 *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*

---

## 201.1 *GenericInterface::Mapping::Module###Simple*

Modulregistrierung für Mapping-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingSimple
```

## 201.2 *GenericInterface::Mapping::Module###Test*

Modulregistrierung für Mapping-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: ''
```

## 201.3 *GenericInterface::Mapping::Module###XSLT*

Modulregistrierung für Mapping-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingXSLT
```



---

*GenericInterface* → *Operation*

---

## **202.1 *GenericInterface::Operation::ResponseLoggingMaxSize***

Defines the maximum size in kilobyte of generic interface responses that get logged to the “gi\_debugger\_entry\_content” table.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

200
-----



---

*GenericInterface* → *Operation* → *Generic* → *RPC*

---

## **203.1 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC***

Ermöglicht die Nutzung der Operation *Generic::RPC*.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **203.2 *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:





---

*GenericInterface* → *Operation* → *ModuleRegistration*

---

## **204.1 *GenericInterface::Operation::Module###AccessToken::Create***

Modulregistrierung für Operation-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: AccessToken  
Name: Create
```

## **204.2 *GenericInterface::Operation::Module###AccessToken::Get***

Modulregistrierung für Operation-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: AccessToken  
Name: Get
```

## **204.3 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::LanguageList***

Modulregistrierung für Operation-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: LanguageList
```

## **204.4 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicCategoryList***

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicCategoryList
```

## **204.5 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQGet***

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQGet
```

## **204.6 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQSearch***

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQSearch
```

## **204.7 *GenericInterface::Operation::Module###Generic::RPC***

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationRPC
Controller: Generic
Name: RPC

```

## 204.8 *GenericInterface::Operation::Module###Test::Test*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault
Controller: Test
Name: Test

```

## 204.9 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketCreate*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault
Controller: Ticket
Name: TicketCreate

```

## 204.10 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketGet*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault
Controller: Ticket
Name: TicketGet

```

## 204.11 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketHistoryGet*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketHistoryGet
```

## 204.12 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketSearch*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

## 204.13 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketUpdate*

Modulregistrierung für Operation-Layer des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketUpdate
```

---

*GenericInterface* → *Operation* → *TicketCreate*

---

## **205.1 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###AutoResponseType***

Defines the default auto response type of the article for the ticket create operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
auto reply
```

## **205.2 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryComment***

Defines the history comment for the ticket create operation, which gets used for ticket history in the agent interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
%%GenericInterface Create
```

## **205.3 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryType***

Defines the history type for the ticket create operation, which gets used for ticket history in the agent interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

NewTicket

## **205.4 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###IsVisibleForCustomer***

Defines the default visibility of the article to customer user for the ticket create operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

---

*GenericInterface* → *Operation* → *TicketSearch*

---

## **206.1 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###Order::Default***

Defines the default ticket order in the search result of the ticket search operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Down

## **206.2 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SearchLimit***

Maximum number of tickets to be displayed in the result of the ticket search operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

500

## **206.3 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SortBy::Default***

Defines the default ticket attribute for sorting of the search result of the ticket search operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Age





---

*GenericInterface* → *Operation* → *TicketUpdate*

---

## **207.1 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###AutoResponseType***

Defines the default auto response type of the article for the ticket update operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
auto follow up
```

## **207.2 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryComment***

Defines the history comment for the ticket update operation, which gets used for ticket history in the agent interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
%%GenericInterface Note
```

## **207.3 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryType***

Defines the history type for the ticket update operation, which gets used for ticket history in the agent interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

AddNote

## ***207.4 GenericInterface::Operation::TicketUpdate###IsVisibleForCustomer***

Defines the default visibility of the article to customer user for the ticket update operation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

---

*GenericInterface* → *Transport* → *ModuleRegistration*

---

## **208.1 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::REST***

Modulregistrierung für Transport-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST  
Name: REST  
Protocol: HTTP
```

## **208.2 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::SOAP***

Modulregistrierung für Transport-Layer des *GenericInterface*.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP  
Name: SOAP  
Protocol: HTTP
```

## **208.3 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::Test***

Modulregistrierung für Transport-Layer des *GenericInterface*.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPTest  
Name: Test  
Protocol: HTTP
```

### 209.1 *WebApp::DefaultRedirect*

Defines the default redirect. Use “/external” for the external or “/agent” for the agent interface, or an absolute URL if you want to redirect to an external site.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
/external
```

### 209.2 *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:
- ''
```

### 209.3 *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
```

### 209.4 *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 → Agent → Account*

---

## 210.1 *WebApp::API::Agent::Account::Recover*

Ermöglicht es Agenten, ihre eigenen Konten über das Agenten-Interface wiederherzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 210.2 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverBody*

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 one-time login link below within the
→next 5 minutes.

<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/
→agent/one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>

If you did not request a password change, please ignore this email.
```

### 210.3 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverEmailSecurity*

Aktiviert die E-Mail-Sicherheit für die Wiederherstellung von E-Mails durch Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### 210.4 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverSubject*

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



---

*WebApp → API → Agent → CustomerCompany*

---

## **211.1 *WebApp::API::Agent::CustomerCompany::Management::PermissionGroup***

Gibt die Gruppen an, die in der Verwaltung des Kundenunternehmens Berechtigungen zum Hinzufügen und Bearbeiten haben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```



---

*WebApp → API → Agent → CustomerUser*

---

## **212.1 *WebApp::API::Agent::CustomerUser::Management::PermissionGroups***

Gibt die Gruppen an, die über Berechtigungen zum Hinzufügen und Bearbeiten in der Kundenbenutzerverwaltung verfügen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```



---

*WebApp* → *API* → *Agent* → *Statistic*

---

## **213.1 *WebApp::API::Agent::AllowStatisticCacheComputation***

Ermöglicht die asynchrone Berechnung von Statistiken für das Agenten-Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

## **213.2 *WebApp::API::Agent::Statistic::FullPermissionGroups***

Gibt die Gruppen an, die Lese- und Schreibrechte auf die Statistik haben (z.B. zum Hinzufügen/Bearbeiten und Importieren/Exportieren einer Statistik).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- stats
```



---

*WebApp → API → Agent → StatisticReport*

---

## **214.1 *WebApp::API::Agent::StatisticReport::FullPermissionGroups***

Gibt die Gruppen an, die Lese- und Schreibberechtigungen für die Berichte haben (z.B. zum Hinzufügen/Bearbeiten eines Berichts).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- stats
```

## **214.2 *WebApp::API::Agent::StatisticReport::ReadOnlyPermissionGroups***

Gibt die Gruppen an, die nur Leseberechtigungen für die Berichte haben (z.B. zum Ausführen eines Berichts).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- stats
```





---

*WebApp → API → Agent → Ticket → Create*

---

## **215.1 *WebApp::API::Agent::Ticket::Create::AutoAssignCustomerIDForUnknown***

Steuert, ob die Kunden-ID automatisch für unbekannte Kunden auf der Grundlage des Kundenbenutzers eingestellt wird. Bitte halten Sie diese mit PostMaster::NewTicket::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers synchron.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*WebApp → API → Agent → TicketList*

---

## **216.1 *WebApp::API::Agent::TicketList::ExtendedSearchCondition***

Erlaubt erweiterte Suchbedingungen in den Ticket-Listenfiltern. Mit dieser Funktion können Sie z. B. den Ticket-Titel mit solchen Bedingungen wie „(Key1\*&\*Key2) “oder „(Key1\*|||\*Key2) “suchen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1



---

*WebApp → API → Agent → TwoFactor*

---

## 217.1 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::EmailBody*

Definiert den Haupttext der Zwei-Faktor-Mails, die an die Agenten gesendet werden, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,  
  
You or someone impersonating you has tried to log in into OTRS using your  
↳password.  
  
In order to complete the authentication challenge, please use the following  
↳one-time code:  
  
<OTRS_OTPTOKEN>  
  
Otherwise, click on the one-time login link below within the next 3 minutes:  
  
<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/  
↳agent/one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>  
  
If you did not request a login, please report this incident to your  
↳administrator, and change your password immediately.
```

## 217.2 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::EmailSubject*

Definiert den Betrefftext der Zwei-Faktor-Mails, die an die Agenten gesendet werden, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
New OTRS login request
```

## 217.3 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::SMSBody*

Definiert den Text der Zwei-Faktor-SMS, die an die Agenten gesendet wird, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Your OTRS login code is: <OTRS_OTPTOKEN>
```

## 217.4 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::EmailBody*

Definiert den Haupttext der Zwei-Faktor-Setup-Mails, die an Agenten gesendet werden, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,  
  
You or someone impersonating you requested the two-factor setup for your OTRS_  
→account.  
  
In order to complete the authentication setup, please use the following one-  
→time code:  
  
<OTRS_OTPTOKEN>
```

## 217.5 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::EmailSubject*

Definiert den Betrefftext der Zwei-Faktor-Setup-Mails, die an Agenten gesendet werden, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

New OTRS two-factor setup request

## 217.6 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::SMSBody*

Definiert den Text der Zwei-Faktor-SMS, die an Agenten gesendet wird, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung der Authentifizierungseinrichtung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Your OTRS two-factor setup code **is:** <OTRS\_OTPTOKEN>





---

*WebApp → API → Customer*

---

## **218.1 *WebApp::API::Customer::DefaultAgentName***

Defines the default agent name in the ticket detail view of the external interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Support Agent

## **218.2 *WebApp::API::Customer::DisplayAgentCustomAvatar***

Aktiviert oder deaktiviert die Ausgabe des benutzerdefinierten Agenten-Avatars in der Ticket-Detailansicht (wenn diese deaktiviert ist, ist der Rückgriff auf das Standard-Avatar-Bild aktiv).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## **218.3 *WebApp::API::Customer::DisplayNoteFrom***

Defines the displayed style of the From field in notes that are visible to customers. A default agent name can be defined in `WebApp::API::Customer::DefaultAgentName` setting.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

FromField

---

*WebApp → API → Customer → Account*

---

## **219.1 *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$
```

## **219.2 *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$
```

## **219.3 *WebApp::API::Customer::Account::Recover***

Ermöglicht Kunden, ihren eigenen Account mittels des externen Interfaces wiederherzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 219.4 *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 the one-time login link below within the  
→next 5 minutes.  
  
<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/  
→external/one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>  
  
If you did not request a password change, please ignore this email.
```

## 219.5 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverEmailSecurity*

Ermöglicht die E-Mail-Sicherheit für Kunden bei der Wiederherstellung von E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

## 219.6 *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

## 219.7 *WebApp::API::Customer::Account::Register*

Ermöglicht Kunden, ihren eigenen Account mittels des externen Interfaces anzulegen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

## 219.8 *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
```

## 219.9 *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!



---

*WebApp → API → Customer → TwoFactor*

---

## 220.1 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::EmailBody*

Definiert den Haupttext der Zwei-Faktor-Mails, die an Kunden gesendet werden, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,  
  
You or someone impersonating you has tried to log in into OTRS using your  
↳password.  
  
In order to complete the authentication challenge, please use the following  
↳one-time code:  
  
<OTRS_OTPTOKEN>  
  
Otherwise, click on the one-time login link below within the next 3 minutes:  
  
<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/  
↳external/one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>  
  
If you did not request a login, please report this incident to your  
↳administrator, and change your password immediately.
```

## 220.2 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::EmailSubject*

Definiert den Betrefftext der Zwei-Faktor-Mails, die an Kunden gesendet werden, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
New OTRS login request
```

## 220.3 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::SMSBody*

Definiert den Text der an die Kunden gesendeten Zwei-Faktor-SMS mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Your OTRS login code is: <OTRS_OTPTOKEN>
```

## 220.4 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::EmailBody*

Definiert den Haupttext der Zwei-Faktor-Setup-Mails, die an Kunden gesendet werden, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

You or someone impersonating you requested the two-factor setup for your OTRS_
↳account.

In order to complete the authentication setup, please use the following one-
↳time code:

<OTRS_OTPTOKEN>
```

## 220.5 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::EmailSubject*

Definiert den Betrefftext der Zwei-Faktor-Setup-Mails, die an Kunden gesendet werden, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:



New OTRS two-factor setup request

## **220.6 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::SMSBody***

Definiert den Text der Zwei-Faktor-Setup-SMS, die an Kunden gesendet wird, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Your OTRS two-factor setup code **is:** <OTRS\_OTPTOKEN>



---

*WebApp* → *APIClient*

---

## **221.1 *WebApp::APIClient###CloseTimeout***

Definiert die Zeitüberschreitung in Millisekunden für das Schließen einer WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen. Der Wert ,0 ' deaktiviert die Zeitüberschreitung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **221.2 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionAttempts***

Definiert die maximale Anzahl von Versuchen, bevor der Versuch aufgegeben wird, eine WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen wieder herzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

## **221.3 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionDelay***

Definiert die maximale Verzögerung in Millisekunden beim Versuch, eine WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen wieder herzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

10000

### **221.4 *WebApp::APIClient###OpenTimeout***

Definiert die Zeitüberschreitung in Millisekunden für das Öffnen einer WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen. Der Wert ,0 'deaktiviert die Zeitüberschreitung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

### **221.5 *WebApp::APIClient###ReconnectionDelayIncrement***

Definiert die Inkrementverzögerung in Millisekunden bei jedem Neuverbindungsversuch einer WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1000

### **221.6 *WebApp::APIClient###ResponseTimeout***

Definiert eine Zeitüberschreitung in Millisekunden für die Antworten von WebSocket-Anfragen in den Frontend-Anwendungen. Der Wert ,0 'deaktiviert die Zeitüberschreitung. Dieser Wert kann nicht höher sein als ,inactivity\_timeout ', wie in WebApp.conf konfiguriert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

30000

### **221.7 *WebApp::APIClient###WebSocketUpgrade***

Definiert, ob das primäre API-Client-Kommunikationsprotokoll nach Möglichkeit auf WebSocket aufgerüstet werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1