



# OTRS Configuration Options Reference

*Release 8.0*

**OTRS AG**

24.mei.2020



1	<i>CloudService</i>	3
2	<i>CloudService</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i>	5
3	<i>Core</i>	7
4	<i>Core</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQ</i>	9
5	<i>Core</i> → <i>AppointmentCalendar</i>	11
6	<i>Core</i> → <i>AppointmentCalendar</i> → <i>Plugin</i>	15
7	<i>Core</i> → <i>AppointmentCalendar</i> → <i>TicketAppointments</i>	17
8	<i>Core</i> → <i>Auth</i> → <i>Agent</i>	21
9	<i>Core</i> → <i>Auth</i> → <i>Agent</i> → <i>TwoFactor</i>	23
10	<i>Core</i> → <i>Auth</i> → <i>Customer</i>	27
11	<i>Core</i> → <i>Auth</i> → <i>Customer</i> → <i>TwoFactor</i>	35
12	<i>Core</i> → <i>Auth</i> → <i>TwoFactor</i>	39
13	<i>Core</i> → <i>Autoload</i>	41
14	<i>Core</i> → <i>Base</i>	43
15	<i>Core</i> → <i>Cache</i>	45
16	<i>Core</i> → <i>Chat</i>	47
17	<i>Core</i> → <i>CommunicationChannel</i>	51
18	<i>Core</i> → <i>CommunicationChannel</i> → <i>MIMEBase</i>	53
19	<i>Core</i> → <i>CommunicationLog</i>	55
20	<i>Core</i> → <i>Crypt</i> → <i>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>	331
89	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i>	335
90	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>AdminOverview</i>	363
91	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>Loader</i>	385
92	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	409
93	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>NavBarModule</i>	425
94	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>ContactWithData</i>	427
95	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomPage</i>	429
96	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompany</i>	431
97	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUser</i>	433
98	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>DynamicFieldOverview</i>	435
99	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>NotificationEvent</i>	437
100	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Preferences</i>	441
101	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Queue</i>	445
102	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SLA</i>	447
103	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SelectBox</i>	449
104	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Service</i>	451
105	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SysConfig</i>	453
106	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i>	455
107	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Auth</i>	463
108	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>BusinessCard</i>	465
109	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>BusinessObject</i>	467
110	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Customer</i>	473

111	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>CustomerUser</i>	477
112	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>DocumentSearch</i>	481
113	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQ</i>	483
114	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQ</i> → <i>RelatedArticles</i>	485
115	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FrontendNotification</i>	487
116	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Menu</i> → <i>Groups</i>	489
117	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i>	501
118	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>Loader</i>	505
119	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	507
120	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>NotifyModule</i>	509
121	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Organizer</i>	513
122	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Route</i>	543
123	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Search</i>	547
124	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Ticket</i>	549
125	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Calendar</i> → <i>AppointmentCreate</i>	551
126	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Calendar</i> → <i>AppointmentUpdate</i>	553
127	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CalendarOverview</i>	555
128	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CalendarOverview</i> → <i>Action</i>	559
129	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerAddressBookList</i>	561
130	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompanyDetailView</i>	563
131	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompanyDetailView</i> → <i>Action</i>	573
132	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCreate</i>	575
133	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUpdate</i>	579
134	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserAddressBookList</i>	581
135	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserCreate</i>	585
136	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserDetailView</i>	589
137	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserDetailView</i> → <i>Action</i>	599
138	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserUpdate</i>	603
139	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Dashboard</i>	605
140	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseArticleCreate</i>	627

141	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseArticleDetailView</i>	631
142	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseArticleDetailView</i> → <i>Action</i>	643
143	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseArticleList</i>	647
144	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseArticleUpdate</i>	659
145	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>LinkObject</i>	661
146	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Merge</i>	667
147	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Preferences</i>	673
148	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>StatisticCreateUpdateView</i>	685
149	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>StatisticReportCreateUpdateView</i>	687
150	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>StatisticReportOverview</i>	689
151	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>StatisticReportOverview</i> → <i>StatisticReportAction</i>	695
152	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Stats</i>	697
153	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Ticket</i> → <i>Action</i> → <i>Customer</i>	701
154	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketArticleReply</i>	703
155	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketArticleReplyToNote</i>	705
156	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketCompose</i>	707
157	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i>	709
158	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i> → <i>Email</i>	711
159	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i> → <i>Phone</i>	721
160	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i> → <i>Process</i>	731
161	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i> → <i>SMS</i>	735
162	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetailView</i>	745
163	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetailView</i> → <i>ArticleAction</i>	765
164	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetailView</i> → <i>TicketAction</i>	771
165	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetailView</i> → <i>TicketAction</i> → <i>Close</i>	801
166	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetailView</i> → <i>TicketAction</i> → <i>Move</i>	803
167	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetailView</i> → <i>TicketAction</i> → <i>Priority</i>	805
168	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketEmailNew</i>	807
169	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketEmailOutbound</i>	809
170	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketFreeText</i>	811



171	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketHistory</i>	813
172	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketList</i>	815
173	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketList</i> → <i>Bulk</i>	869
174	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketMerge</i>	873
175	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketNote</i>	875
176	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketOwner</i>	877
177	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPhoneInbound</i>	879
178	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPhoneOutbound</i>	881
179	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketResponsible</i>	883
180	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketSmsOutbound</i>	885
181	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>WebNotificationView</i>	887
182	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>WidgetTypes</i>	889
183	<i>Frontend</i> → <i>Base</i>	891
184	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>Loader</i>	899
185	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>OutputFilter</i>	905
186	<i>Frontend</i> → <i>External</i>	911
187	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Auth</i>	917
188	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>DocumentSearch</i>	919
189	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Menu</i>	921
190	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>NotifyModule</i>	925
191	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>PrivacyNotice</i>	927
192	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Route</i>	929
193	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseDetail</i>	933
194	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>Preferences</i>	935
195	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i>	941
196	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetail</i>	947
197	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketOverview</i>	951
198	<i>GenericInterface</i>	953
199	<i>GenericInterface</i> → <i>ErrorHandling</i> → <i>ModuleRegistration</i>	955
200	<i>GenericInterface</i> → <i>Invoker</i> → <i>ModuleRegistration</i>	957

<b>201GenericInterface → Mapping → ModuleRegistration</b>	<b>959</b>
<b>202GenericInterface → Operation</b>	<b>961</b>
<b>203GenericInterface → Operation → Generic → RPC</b>	<b>963</b>
<b>204GenericInterface → Operation → ModuleRegistration</b>	<b>965</b>
<b>205GenericInterface → Operation → TicketCreate</b>	<b>969</b>
<b>206GenericInterface → Operation → TicketSearch</b>	<b>971</b>
<b>207GenericInterface → Operation → TicketUpdate</b>	<b>973</b>
<b>208GenericInterface → Transport → ModuleRegistration</b>	<b>975</b>
<b>209WebApp</b>	<b>977</b>
<b>210WebApp → API → Agent → Account</b>	<b>979</b>
<b>211WebApp → API → Agent → CustomerCompany</b>	<b>981</b>
<b>212WebApp → API → Agent → CustomerUser</b>	<b>983</b>
<b>213WebApp → API → Agent → Statistic</b>	<b>985</b>
<b>214WebApp → API → Agent → StatisticReport</b>	<b>987</b>
<b>215WebApp → API → Agent → Ticket → Create</b>	<b>989</b>
<b>216WebApp → API → Agent → TicketList</b>	<b>991</b>
<b>217WebApp → API → Agent → TwoFactor</b>	<b>993</b>
<b>218WebApp → API → Customer</b>	<b>997</b>
<b>219WebApp → API → Customer → Account</b>	<b>999</b>
<b>220WebApp → API → Customer → TwoFactor</b>	<b>1003</b>
<b>221WebApp → APIClient</b>	<b>1007</b>



Deze documentatie bevat alle configuratie-opties van OTRS.

Toestemming wordt verleend voor het kopiëren, verspreiden en/of wijzigen van dit document onder de voorwaarden van de GNU-licentie voor gratis documentatie, versie 1.3 of een latere versie die is gepubliceerd door de Free Software Foundation; zonder Invariant Sections, zonder Front-Cover Texts en zonder Back-Cover Texts. Een kopie van de licentie is te vinden op de *GNU-website* <<https://www.gnu.org/licenses/fdl-1.3.txt>> \_\_.



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

Bepaalt of de communicatie tussen dit systeem en OTRS Group-servers die clouddiensten leveren mogelijk is. Indien ingesteld op 'Cloudservices uitschakelen', gaat bepaalde functionaliteit verloren, zoals systeemregistratie, ondersteuning voor het verzenden van gegevens, gebruik van OTRS Verify™, OTRS News en productnieuws-dashboardwidgets.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

0
---



---

*CloudService → Admin → ModuleRegistration*

---

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

Cloudservice admin module registratie voor de transportlaag.

Standaardwaarde:

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





## 3.1 *ConfigImportAllowed*

Bepaalt of de beheerder een opgeslagen systeemconfiguratie in SysConfig mag importeren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 3.2 *DemoSystem*

Voert het systeem uit in de “Demo” -modus. Indien ingeschakeld kunnen behandelaars voorkeuren wijzigen, taal en thema instellen via de webinterface van de behandelaar. Deze wijzigingen zijn alleen geldig voor de huidige sessie. Het is niet mogelijk voor behandelaars om hun wachtwoorden te wijzigen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 3.3 *FQDN*

Definieert de volledig gekwalificeerde domeinnaam van het systeem. Deze instelling wordt gebruikt als een variabele, OTRS\_CONFIG\_FQDN die wordt aangetroffen in alle vormen van berichten die door de applicatie worden gebruikt, om links naar de tickets binnen uw systeem op te bouwen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

yourhost.example.com

### 3.4 Organization

Bedrijfsnaam die zal worden opgenomen in uitgaande e-mails als een X-header.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Example Company

### 3.5 ProductName

Definieert de naam van de applicatie, weergegeven in de webinterface, tabbladen en titelbalk van de web-browser.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

OTRS 9

### 3.6 Secure::*DisableBanner*

Indien ingeschakeld, wordt de OTRS-versietag verwijderd uit de webinterface, de HTTP-headers en de X-headers van uitgaande e-mails. **OPMERKING:** als je deze optie wijzigt, zorg er dan voor dat je de cache verwijdert.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 3.7 SystemID

Definieert de systeem-ID. Elk ticketnummer en elke http-sessietekenreeks bevat deze ID. Dit zorgt ervoor dat alleen tickets die bij uw systeem horen als follow-up worden verwerkt (handig bij communicatie tussen twee instanties van OTRS).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

10

---

*Core → Agent → FAQ*

---

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

Default state for knowledge base article.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
internal (agent)
```



## 5.1 *AppointmentCalendar::CalendarColors*

Lijst met kleuren in hexadecimaal RGB die tijdens het maken van de kalender kunnen worden geselecteerd. Zorg ervoor dat de kleuren donker genoeg zijn zodat er witte tekst overheen kan worden gelegd.

Standaardwaarde:

```
---  
- '#000000'  
- '#1E1E1E'  
- '#3A3A3A'  
- '#545453'  
- '#6E6E6E'  
- '#878687'  
- '#888787'  
- '#A09FA0'  
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'  
- '#491A88'  
- '#891E88'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '#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 ondersteunt geen terugkerende afspraken zonder einddatum of aantal herhalingen. Tijdens het importproces kan het voorkomen dat het ICS-bestand dergelijke afspraken bevat. In plaats daarvan maakt het systeem alle afspraken in het verleden aan, plus afspraken voor de komende N maanden (standaard 120 maanden/10 jaar).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
120
```

## 5.3 *AppointmentCalendar::Location::Link###1-GoogleMaps*

Definieert een pictogram met een link naar de google map-pagina van de huidige locatie in het bewerkingsscherm van de afspraak.

Standaardwaarde:

```
---  
CSSClass: GoogleMaps  
CommonIcon: regular,pin
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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**

Definieert de ticket-plug-in voor agenda-afspraken.

Standaardwaarde:

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



---

*Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments*

---

## **7.1 AppointmentCalendar::TicketAppointmentSearchParams**

Definieert de lijst met parameters die kunnen worden doorgegeven aan de ticketzoekfunctie.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Definieert de backend van het ticketafspraketype voor de escalatietijd van het ticket.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de backend van het ticketafspraketype voor de escalatietijd van het ticket.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de backend van het ticketafspraketype voor de escalatietijd van het ticket.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de backend van het ticketafspraaktype voor de wachttijd van het ticket.

Standaardwaarde:

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

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

Definieert de backend van het ticketafspraaktype voor de datumtijd van het dynamische veld.

Standaardwaarde:

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



## 8.1 *AgentConfirmation*

Definieert bevestigingsberichten voor agenten.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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*

Definieert de module voor het wijzigen van wachtwoorden na verificatie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definieert de module voor het wijzigen van wachtwoorden na verificatie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definieert de authenticatiemodule van de agentbevestiging.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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



---

*Core → Auth → Agent → TwoFactor*

---

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

Definieert de tweefactormodule om agents te authenticeren via authenticator-app (TOTP-mechanisme). Gebruik de ‘Prio’ -toets om de prioriteit van dit mechanisme ten opzichte van anderen te beïnvloeden. ‘SecretPreferencesKey’ bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de gedeelde geheime sleutel is opgeslagen. ‘AllowPreviousToken’ definieert of het voorheen geldige token moet worden geaccepteerd voor authenticatie, wat iets minder veilig is maar gebruikers 30 seconden meer tijd geeft om hun eenmalige wachtwoord in te voeren. ‘GracePeriod’ is de tijdsperiode in seconden dat het token als geldig wordt beschouwd, voordat u het wijzigt, moet u ervoor zorgen dat de gebruikersapp deze waarde ondersteunt.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de tweefactormodule om agents via e-mail te verifiëren (HOTP-mechanisme). Gebruik de ‘Prio’ -toets om de prioriteit van dit mechanisme ten opzichte van anderen te beïnvloeden. ‘SecretPreferencesKey’ bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de gedeelde geheime sleutel is opgeslagen. ‘CounterPreferencesKey’ bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de huidige tellerwaarde is opgeslagen. ‘LookAheadWindowSize’ definieert het aantal pogingen om opnieuw te proberen als het token ongeldig is, door de tellerwaarde voor de opgegeven venstergrootte te verhogen (teller opnieuw synchroniseren).

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de tweefactormodule om agents via SMS te authenticeren (HOTP-mechanisme). Gebruik de 'Prio'-toets om de prioriteit van dit mechanisme ten opzichte van anderen te beïnvloeden. 'SecretPreferencesKey' bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de gedeelde geheime sleutel is opgeslagen. 'CounterPreferencesKey' bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de huidige tellerwaarde is opgeslagen. 'LookAheadWindowSize' definieert het aantal pogingen om opnieuw te proberen als het token ongeldig is, door de tellerwaarde voor de opgegeven venstergrootte te verhogen (teller opnieuw synchroniseren).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert of agenten ten minste één tweefactorauthenticatiemethode moeten instellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

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

Definieert een lijst met aanmeldingsgegevens voor agents (UserLogin) die worden uitgesloten van het instellen van ten minste één tweefactorauthenticatiemethode.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []



## 10.1 *Customer::AuthModule*

Definieert de module om klanten te authenticeren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 10.2 *Customer::AuthModule::DB::CryptType*

Als “DB” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, moet het coderingstype van wachtwoorden worden gespecificeerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
sha2
```

## 10.3 *Customer::AuthModule::DB::CustomerKey*

Als “DB” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, moet hier de kolomnaam worden opgegeven van de unieke naam van de klant.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

login

## 10.4 *Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword*

Als “DB” is geselecteerd voor Klant::AuthModule, moet de kolomnaam voor het CustomerPassword in de klantentabel worden opgegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

pw

## 10.5 *Customer::AuthModule::DB::DSN*

Als “DB” is geselecteerd voor Customer::AuthModule, moet hier de DSN voor de verbinding met de klant worden ingevoerd.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost

## 10.6 *Customer::AuthModule::DB::Password*

Als “DB” is geselecteerd voor Customer::AuthModule, kan hier een wachtwoord worden aangegeven om mee te verbinden met de klantentabel.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

some\_password

## 10.7 *Customer::AuthModule::DB::Table*

Als “DB” is geselecteerd voor Customer::AuthModule, moet hier de tabel met klantgegevens worden opgegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

customer\_user

## 10.8 *Customer::AuthModule::DB::Type*

Als “DB” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kan hier een database driver worden aangegeven (normaal wordt autodetectie gebruikt).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
mysql
```

## 10.9 *Customer::AuthModule::DB::User*

Als “DB” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kan hier een gebruikersnaam worden ingevoerd om te verbinden met de klanttabel.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
some_user
```

## 10.10 *Customer::AuthModule::DB::bcryptCost*

Als “bcrypt” was geselecteerd voor *CryptType*, gebruik dan de hier gespecificeerde kosten voor bcrypt-hashing. Momenteel max. ondersteunde kostenwaarde is 31.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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`).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
example_domain\\
```

## 10.12 *Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp*

Als “HTTPBasicAuth” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kun je hier (met behulp van een Reg Exp) gedeelten van `REMOTE_USER` verwijderen (om domeinen aan het einde te verwijderen). RegExp-opmerking, `$1` wordt de nieuwe loginnaam.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 10.13 *Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kun je hier toegangskenmerken opgeven.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
memberUid
```

### 10.14 *Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter*

Als “LDAP” is geselecteerd, kun je een filter toevoegen aan elke LDAP-query, bijv. (mail=\*), (objectclass=gebruiker) of (!objectclass=computer).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 10.15 *Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, moet de BaseDN worden gespecificeerd.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 10.16 *Customer::AuthModule::LDAP::Die*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kun je aangeven of de toepassingen zullen stoppen als bijv. er geen verbinding met een server kan worden gemaakt vanwege netwerkproblemen.

Standaardwaarde:

```
1
```



## 10.17 *Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kun je controleren of de gebruiker mag authenticeren omdat hij zich in een *posixGroup* bevindt, b.v. gebruiker moet in een groep *xyz* zitten om OTRS te gebruiken. Geef de groep op die toegang mag krijgen tot het systeem.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 10.18 *Customer::AuthModule::LDAP::Host*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kan de LDAP-host worden opgegeven.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
ldap.example.com
```

## 10.19 *Customer::AuthModule::LDAP::Params*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule* en er zijn speciale paramaters nodig voor de *Net::LDAP perl-module*, dan kunt u deze hier specificeren. Zie “*perldoc Net::LDAP*” voor meer informatie over de parameters.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 10.20 *Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule* en je gebruikers hebben alleen anonieme toegang tot de LDAP-structuur, maar je wilt door de gegevens zoeken, dan kun je dit doen met een gebruiker die toegang heeft tot de LDAP-directory. Geef hier de gebruikersnaam voor deze speciale gebruiker op.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 10.21 *Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule* en je gebruikers hebben alleen anonieme toegang tot de LDAP-structuur, maar je wilt de gegevens doorzoeken, dan kun je dit doen met een gebruiker die toegang heeft tot de LDAP-directory. Geef hier het wachtwoord voor deze speciale gebruiker op.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
some_password
```

## 10.22 *Customer::AuthModule::LDAP::UID*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, moet de gebruikers-ID worden opgegeven.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
uid
```

## 10.23 *Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kunnen gebruikerskenmerken worden opgegeven. Gebruik voor LDAP *posixGroups* UID, voor niet-LDAP *posixGroups* gebruik de volledige gebruikers-DN.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
UID
```

## 10.24 *Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix*

Als “LDAP” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule* en je wil een achtervoegsel toevoegen aan elke klantnaam, kun je dat hier aangeven, bijvoorbeeld wanneer je alleen de gebruikersnaam wil typen en in de LDAP de gebruiker staat als gebruiker@domein.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
@domain.com
```

## 10.25 *Customer::AuthModule::Radius::Die*

Als “Radius” is geselecteerd voor *Customer::AuthModule*, kun je aangeven of de toepassingen zullen stoppen als bijv. een verbinding met een server niet tot stand kan worden gebracht vanwege netwerkproblemen.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 10.26 *Customer::AuthModule::Radius::Host*

Als “Radius” is geselecteerd voor Customer::AuthModule, moet de radiushost worden opgegeven.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
radiushost
```

## 10.27 *Customer::AuthModule::Radius::Password*

Als “Radius” is geselecteerd voor Customer::AuthModule, moet het wachtwoord voor authenticatie bij de radiushost worden opgegeven.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
radiussecret
```

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

Definieert de module voor het wijzigen van wachtwoorden na verificatie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definieert de module voor het wijzigen van wachtwoorden na verificatie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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



---

*Core → Auth → Customer → TwoFactor*

---

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

Definieert de tweefactormodule om klantgebruikers te verifiëren via authenticator-app (TOTP-mechanisme). Gebruik de ‘Prio’ -toets om de prioriteit van dit mechanisme ten opzichte van anderen te beïnvloeden. ‘SecretPreferencesKey’ bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de gedeelde geheime sleutel is opgeslagen. ‘AllowPreviousToken’ definieert of het eerder geldige token moet worden geaccepteerd voor authenticatie, wat iets minder veilig is maar gebruikers 30 seconden meer tijd geeft om hun eenmalige wachtwoord in te voeren. ‘GracePeriod’ is de tijdsperiode in seconden dat het token als geldig wordt beschouwd, voordat u het wijzigt, moet u ervoor zorgen dat de gebruikersapp deze waarde ondersteunt.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de tweefactormodule om klanten te verifiëren via e-mail (HOTP-mechanisme). Gebruik de ‘Prio’ -toets om de prioriteit van dit mechanisme ten opzichte van anderen te beïnvloeden. ‘SecretPreferencesKey’ bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de gedeelde geheime sleutel is opgeslagen. ‘CounterPreferencesKey’ bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de huidige tellerwaarde is opgeslagen. ‘LookAheadWindowSize’ definieert het aantal pogingen om opnieuw te proberen als het token ongeldig is, door de tellerwaarde voor de opgegeven venstergrootte te verhogen (teller opnieuw synchroniseren).

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de tweefactormodule om klantgebruikers te authenticeren via SMS (HOTP-mechanisme). Gebruik de 'Prio' -toets om de prioriteit van dit mechanisme ten opzichte van anderen te beïnvloeden. 'SecretPreferencesKey' bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de gedeelde geheime sleutel is opgeslagen. 'CounterPreferencesKey' bevat de sleutel van de gebruikersvoorkeur waar de huidige tellerwaarde is opgeslagen. 'LookAheadWindowSize' definieert het aantal pogingen om opnieuw te proberen als het token ongeldig is, door de tellerwaarde voor de opgegeven venstergrootte te verhogen (teller opnieuw synchroniseren).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert of klantgebruikers minimaal één tweefactorauthenticatiemethode moeten instellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

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

Definieert een lijst met gebruikersaanmeldingen van klanten (UserLogin) die worden uitgesloten van het instellen van ten minste één tweefactorauthenticatiemethode.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []





---

*Core → Auth → TwoFactor*

---

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

Bepaalt of de vertrouwde browserfunctie is ingeschakeld. Indien ingeschakeld, kunnen gebruikers authenticatie in twee stappen overslaan in opgeslagen browsers.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Definieert de vervallperiode in dagen voor vertrouwde browsers. Na deze periode worden vertrouwde browsers automatisch opgeschoond. Schakel deze instelling uit om browsers voor onbepaalde tijd te vertrouwen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

30



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

Voorbeeld van configuratie voor automatisch laden van pakketten.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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



## 14.1 *ReferenceData::OwnCountryList*

Met deze instelling kun je de ingebouwde landenlijst vervangen door je eigen landenlijst. Dit is vooral handig als je slechts een kleine selectie landen wilt gebruiken.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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



## 15.1 *Cache::InBackend*

Indien ingeschakeld, worden de cachegegevens opgeslagen in de cache-backend.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 15.2 *Cache::InMemory*

Indien ingeschakeld, worden de cachegegevens in het geheugen bewaard.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 15.3 *Cache::Module*

Selecteert de cache-backend die moet worden gebruikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 15.4 *Cache::SubdirLevels*

Geef op hoeveel submapniveaus moeten worden gebruikt bij het maken van cachebestanden. Dit zou moeten voorkomen dat er te veel cachebestanden in één map staan.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

2
---



## 16.1 *ChatEngine::Active*

Activeert chatondersteuning.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 16.2 *ChatEngine::ChatDecayTime*

Het aantal dagen nadat de chat wordt verwijderd.

Standaardwaarde:

365

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

Maakt het mogelijk om een chat te starten met een agent vanuit de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Maakt het mogelijk om een chat met een klant te starten vanuit de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 16.5 *ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent*

Maakt het mogelijk om een chat te starten met een agent vanuit de externe interface als geauthenticeerde gebruiker.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 16.6 *ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent*

Maakt het mogelijk om een chat te starten met een agent vanuit de externe interface als niet-geauthenticeerde gebruiker.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 16.7 *ChatEngine::ChatOrder*

Definieert de volgorde van chatvensters.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 16.8 *ChatEngine::ChatTTL*

Het aantal uren nadat gesloten chat wordt verwijderd.

Standaardwaarde:

24

## 16.9 *ChatEngine::DefaultAgentName*

Standaard agentnaam in de externe interface. Indien ingeschakeld, is de echte naam van de agent niet zichtbaar voor gebruikers tijdens het gebruik van de chat.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Support Agent
```

## 16.10 *ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers*

Bepaalt of nummers moeten worden toegevoegd aan DefaultAgentName. Indien ingeschakeld, zijn samen met DefaultAgentName cijfers (bijv. 1,2,3, ...).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 16.11 *ChatEngine::DefaultChatChannel*

Naam van standaard chatkanaal. Als dit kanaal niet bestaat, wordt het automatisch aangemaakt. Maak geen chatkanaal met dezelfde naam als het standaard chatkanaal. Het standaardkanaal wordt niet weergegeven als chatkanalen zijn ingeschakeld in de externe interface. Alle chats van agent tot agent bevinden zich in het standaardkanaal.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Default channel
```

## 16.12 *ChatEngine::ExternalFrontend::AllowChatChannels*

Bepaalt of gebruikers in de externe interface Chatkanaal kunnen selecteren. Als dat niet het geval is, wordt de chat gemaakt in het standaardchatkanaal.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

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

Sta gebruikers toe om alleen kanalen te selecteren die beschikbare agent(en) hebben in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 16.14 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAnswerThreshold*

Definieert de tijdsperiode (in minuten) voordat er geen antwoordbericht wordt weergegeven aan de gebruikers in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

5

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

Agentgroep die chatverzoeken en chat kan accepteren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

users

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

Agentgroep die chatverzoeken kan maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

users

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

Definieert chatcommunicatiekanaal.

Standaardwaarde:

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

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

Definieert het e-mailcommunicatiekanaal.

Standaardwaarde:

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

## 17.3 *CommunicationChannel###Internal*

Definieert intern communicatiekanaal.

Standaardwaarde:

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

## 17.4 *CommunicationChannel###Phone*

Definieert telefooncommunicatiekanaal.

Standaardwaarde:

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

## 17.5 *CommunicationChannel###SMS*

Definieert het SMS-communicatiekanaal.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Specificeert de map waarin de gegevens moeten worden opgeslagen, als “FS” is geselecteerd voor ArticleStorage.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Slaat de bijlagen van artikelen op. “DB” slaat alle gegevens op in de database (niet aanbevolen voor het opslaan van grote bijlagen). “FS” slaat de gegevens op het bestandssysteem op; dit is sneller, maar de webserver moet onder de OTRS-gebruiker draaien. Je kunt schakelen tussen de modules, zelfs op een systeem dat al in productie is zonder verlies van gegevens. Opmerking: Zoeken naar namen van bijlagen wordt niet ondersteund wanneer “FS” wordt gebruikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Geeft aan of alle opslagbackends moeten worden gecontroleerd bij het zoeken naar bijlagen. Dit is alleen vereist voor installaties waarbij sommige bijlagen zich in het bestandssysteem bevinden en andere in de

database.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

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

Specificeert of de (MIMEBase) artikelbijlagen worden geïndexeerd en doorzoekbaar zijn.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1



## **19.1 *CommunicationLog::PurgeAfterHours::AllCommunications***

Bepaalt het aantal uren dat een communicatie wordt opgeslagen, ongeacht de status.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

744

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

Bepaalt het aantal uren dat een succesvolle communicatie wordt opgeslagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

168

## **19.3 *CommunicationLog::Transport###CloudService***

Registreert een logmodule die kan worden gebruikt om communicatiegerelateerde informatie te loggen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 19.4 *CommunicationLog::Transport###Email*

Registreert een logmodule die kan worden gebruikt om communicatiegerelateerde informatie te loggen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → Crypt → PGP*

---

## 20.1 PGP

Schakelt PGP-ondersteuning in voor het ondertekenen en versleutelen van e-mail.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 20.2 PGP::Bin

Definieert het pad naar PGP binair.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
/usr/bin/gpg
```

## 20.3 PGP::Key::Password

Stelt het wachtwoord in voor de private PGP-sleutel.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 20.4 PGP::Log

Configureerje eigen logtekst voor PGP.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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

Stelt de methode in die PGP gebruikt om e-mails te ondertekenen en te versleutelen. Opmerking Inline-methode is niet compatibel met RichText-berichten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Detached
```

## 20.6 PGP::Options

Stelt de opties in voor PGP binair.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Stelt de voorkeursamenvatting in die moet worden gebruikt voor PGP-binair.

Standaardwaarde:

```
sha256
```

## 20.8 *PGP::TrustedNetwork*

Schakel dit in als je vertrouwt op al je openbare en privé pgp-sleutels, zelfs als ze niet zijn gecertificeerd met een vertrouwde handtekening.

Standaardwaarde:

```
0
```



---

*Core → Crypt → SMIME*

---

## 21.1 **SMIME**

Maakt S/MIME-ondersteuning mogelijk voor het ondertekenen en versleutelen van e-mail.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 21.2 **SMIME::Bin**

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

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 21.3 **SMIME::CacheTTL**

Cachetijd in seconden voor de kenmerken van het SSL-certificaat.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
86400
```

## 21.4 *SMIME::CertPath*

Specificeert de directory waar SSL-certificaten worden opgeslagen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
/etc/ssl/certs
```

## 21.5 *SMIME::FetchFromCustomer*

Maakt het mogelijk S/MIME op te halen van CustomerUser-backend-ondersteuning.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 21.6 *SMIME::PrivatePath*

Specificeert de map waar privé SSL-certificaten worden opgeslagen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
/etc/ssl/private
```



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

Definieert de (agent) gebruikers-ID voor acties die door klanten worden geactiveerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

### **22.2 *CustomerDisableCompanyTicketAccess***

Met deze optie wordt de toegang tot bedrijfstickets van klanten geweigerd, die niet door de klantgebruiker zijn gemaakt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### **22.3 *CustomerGroupAlwaysGroups***

Definieert de groepen waarin elke klantgebruiker zich bevindt (als CustomerGroupSupport is ingeschakeld en je niet elke klantgebruiker voor deze groepen wilt beheren).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- users
```

## 22.4 *CustomerGroupCompanyAlwaysGroups*

Definieert de groepen waarin elke klant zich bevindt (als CustomerGroupSupport is ingeschakeld en je niet elke klant voor deze groepen wilt beheren).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- users
```

## 22.5 *CustomerGroupPermissionContext###001-CustomerID-same*

Definieert een toestemmingscontext voor klant naar groepstoewijzing.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Definieert een toestemmingscontext voor klant naar groepstoewijzing.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Activeert ondersteuning voor klant- en klantgebruikersgroepen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 22.8 *CustomerPreferences*

Definieert de parameters voor de tabel met klantvoorkeuren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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***

Configureer alle aanvullende readonly mirror-databases die je wilt gebruiken.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## **23.2 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###2***

Configureer alle aanvullende readonly mirror-databases die je wilt gebruiken.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## **23.3 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###3***

Configureer alle aanvullende readonly mirror-databases die je wilt gebruiken.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 23.4 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###4*

Configureer alle aanvullende readonly mirror-databases die je wilt gebruiken.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 23.5 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###5*

Configureer alle aanvullende readonly mirror-databases die je wilt gebruiken.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 23.6 *Core::MirrorDB::DSN*

OTRS kan een of meer readonly mirror-databases gebruiken voor dure bewerkingen zoals zoeken in volledige tekst of het genereren van statistieken. Hier kun je de DSN voor de eerste spiegeldatabase specificeren.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Geef het wachtwoord op dat moet worden geverifieerd voor de eerste spiegeldatabase.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

some\_password

## **23.8 Core::MirrorDB::User**

Geef de gebruikersnaam op die moet worden geverifieerd voor de eerste spiegeldatabase.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

some\_user





---

*Core → DocumentSearch → Driver*

---

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

Het beheert de beschikbaarheid voor het zoekstuurprogramma voor afspraken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Het regelt de beschikbaarheid voor de ArticleChat-zoekdriver.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Het controleert de beschikbaarheid voor het ArticleMIME-zoekstuurprogramma.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Het controleert de beschikbaarheid voor de ArticleSMS-zoekdriver.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## ***24.5 DocumentSearch::Drivers::CustomPageContent::Enabled***

Het bepaalt de beschikbaarheid voor het zoekstuurprogramma voor aangepaste pagina-inhoud.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Controls availability for knowledge base article search driver.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Het regelt de beschikbaarheid voor het stuurprogramma voor het zoeken naar klantenservicecatalogusinhoud.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Het regelt de beschikbaarheid voor hetTicket zoekstuurprogramma.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1



---

*Core → DynamicFields → DriverRegistration*

---

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:



```

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

```

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-backendregistratie.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration*

---

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

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

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

DynamicField-objectregistratie.

Standaardwaarde:

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

## **27.1 AdminEmail**

Definieert het e-mailadres van de systeembeheerder.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
support@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

## **27.2 CheckEmailAddresses**

Laat de toepassing de syntaxis van e-mailadressen controleren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## **27.3 CheckEmailInvalidAddress**

Definieert een reguliere expressie die alle e-mailadressen filtert die niet in de applicatie mogen worden gebruikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 27.4 *CheckEmailAddress*

Definieert een reguliere expressie die sommige adressen uitsluit van de syntaxiscontrole (als “CheckEmailAddresses” is ingesteld op “Ja” ). Voer in dit veld een regex in voor e-mailadressen die niet syntactisch geldig zijn, maar wel nodig zijn voor het systeem (d.w.z. “root@localhost” ).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 27.5 *CheckMXRecord*

Hiermee kan de applicatie het MX-record van e-mailadressen controleren voordat een e-mail wordt verzonden of een telefoon- of e-mailticket wordt ingediend.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 27.6 *CheckMXRecord::Nameserver*

Definieert indien nodig het adres van een speciale DNS-server voor de “CheckMXRecord”-zoekopdrachten.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
ns.example.com
```

## 27.7 *Fetchmail::Bin*

Definieert het terugvalpad om fetchmail binair te openen. Opmerking: de naam van het binaire bestand moet ‘fetchmail’ zijn, gebruik een symbolische link als deze anders is.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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



## 27.8 NotificationSenderEmail

Specificeert het e-mailadres dat door de applicatie moet worden gebruikt bij het verzenden van meldingen. Het e-mailadres wordt gebruikt om de volledige weergavenaam voor de meldingsmaster op te bouwen (d.w.z. “OTRS Meldingen” <otrs@your.example.com>). Je kunt de variabele OTRS\_CONFIG\_FQDN gebruiken zoals ingesteld in uw configuratie, of u kunt een ander e-mailadres kiezen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
otrs@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

## 27.9 NotificationSenderName

Specificeert de naam die door de applicatie moet worden gebruikt bij het verzenden van meldingen. De afzendernaam wordt gebruikt om de volledige weergavenaam voor de meldingsmaster op te bouwen (d.w.z. “OTRS Meldingen” <otrs@your.example.com>).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
OTRS Notifications
```

## 27.10 Sendmail::DefaultHeaders

Definieert standaardkoppen voor uitgaande e-mails.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 27.11 SendmailBcc

Stuurt alle uitgaande e-mail via bcc naar het opgegeven adres. Gebruik dit alleen om back-up redenen.

Standaardwaarde:

```
`SendmailEncodingForce`
```

dwingt codering af van uitgaande e-mails (7bit|8bit|quoted-printable|base64).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
base64
```

## 27.12 *SendmailEnvelopeFrom*

Indien ingesteld, wordt dit adres gebruikt als afzender van enveloppen in uitgaande berichten (geen meldingen - zie hieronder). Als er geen adres is opgegeven, is de afzender van de envelop gelijk aan het e-mailadres van de wachtrij.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`SendmailModule`
```

---

Definieert de module om e-mails te verzenden. “DoNotSendEmail” verstuurt helemaal geen e-mails. Elk van de “SMTP”-mechanismen gebruikt een gespecificeerde (externe) mailserver. “Sendmail” maakt direct gebruik van het sendmail-binaire bestand van je besturingsstelsel. “Test” verzendt geen e-mails, maar schrijft ze voor testdoeleinden naar \$OTRS\_HOME /var/tmp/CacheFileStorable/EmailTest/.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 27.13 *SendmailModule::AuthPassword*

Als een van de “SMTP”-mechanismen is geselecteerd als SendmailModule en verificatie naar de mailserver nodig is, moet een wachtwoord worden opgegeven.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
MailserverPassword
```

## 27.14 *SendmailModule::AuthUser*

Als een van de “SMTP”-mechanismen is geselecteerd als SendmailModule en authenticatie naar de mailserver nodig is, moet een gebruikersnaam worden opgegeven.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
MailserverLogin
```

## 27.15 *SendmailModule::CMD*

Als “Sendmail” is geselecteerd als SendmailModule, moeten de locatie van het sendmail binaire bestand en de benodigde opties worden gespecificeerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 27.16 *SendmailModule::Host*

Als een van de “SMTP” -mechanismen is geselecteerd als SendmailModule, moet de mailhost worden gespecificeerd die de mails verzendt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
mail.example.com
```

## 27.17 *SendmailModule::Port*

Als een van de “SMTP” -mechanismen is geselecteerd als SendmailModule, moet de poort worden opgegeven waar uw mailserver naar binnenkomende verbindingen luistert.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
25
```

## 27.18 *SendmailNotificationEnvelopeFrom*

Indien ingesteld, wordt dit adres gebruikt als envelopafzenderkop in uitgaande meldingen. Als er geen adres is opgegeven, is de koptekst van de afzender van de envelop leeg (tenzij SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom is ingesteld).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

Als er geen SendmailNotificationEnvelopeFrom is opgegeven, maakt deze instelling het mogelijk om het adres van de e-mail te gebruiken in plaats van een lege envelopafzender (vereist in bepaalde e-mailserverconfiguraties).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 28.1 *AutoResponseForWebTickets*

Als deze optie is ingeschakeld, krijgen tickets die zijn gemaakt via de webinterface, via de externe of agentinterface, een autorespons als ze zijn geconfigureerd. Als deze optie niet is ingeschakeld, worden er geen autoresponses verzonden.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 28.2 *KeepStateHeader*

Definieert de PostMaster-header die op het filter moet worden gebruikt om de huidige status van het ticket te behouden.

Standaardwaarde:

X-OTRS-FollowUp-State-Keep

## 28.3 *LoopProtectionLog*

Pad voor het logbestand (het is alleen van toepassing als “FS” is geselecteerd voor LoopProtectionModule en het is verplicht).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 28.4 *LoopProtectionModule*

Standaard lusbeschermingsmodule.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Voert vervolgscontroles uit op OTRS-koptekst 'X-OTRS-Bounce' .

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

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

## 28.7 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References*

Voert vervolgscontroles uit op In-Reply-To- of References-headers voor e-mails die geen ticketnummer in het onderwerp hebben.

Standaardwaarde:

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

## 28.8 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0300-Body*

Voert vervolgscontroles uit op de e-mailtekst voor e-mails die geen ticketnummer in het onderwerp hebben.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Voert vervolgccontroles uit op de inhoud van bijlagen voor e-mails die geen ticketnummer in het onderwerp hebben.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Voert vervolgccontroles uit op de onbewerkte bron-e-mail voor e-mails die geen ticketnummer in het onderwerp hebben.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Controleert of een e-mail een vervolg is op een bestaand ticket met een extern ticketnummer dat kan worden gevonden door de ExternalTicketNumberRecognition-filtermodule.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Bepaalt of klant-ID automatisch wordt gekopieerd van het afzenderadres voor onbekende klanten. Houd deze synchronoos met WebApp::API::Agent::Ticket::Create::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Module om versleutelde inkomende e-mails te decoderen en het artikel dienovereenkomstig bij te werken.

Standaardwaarde:

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

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

Module om te controleren of aangekomen e-mails als intern moeten worden gemarkeerd (vanwege originele doorgestuurde interne e-mail). `IsVisibleForCustomer` en `SenderType` definiëren de waarden voor het binnengekomen e-mail/artikel.

Standaardwaarde:

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

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

Module om S/MIME-certificaten van inkomende berichten van klantgebruikers op te halen.

Standaardwaarde:

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

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

Module om versleutelde inhoud van inkomende berichten te decoderen zodat filteren van deze berichten mogelijk is.

Standaardwaarde:

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



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

Module gebruikt om te detecteren of er bijlagen aanwezig zijn.

Standaardwaarde:

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

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

Module om te controleren of een inkomend e-mailbericht wordt teruggestuurd.

Standaardwaarde:

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

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

Herken of een ticket een opvolging is op een bestaand ticket met behulp van een extern ticketnummer. Opmerking: de eerste capturing-groep uit de 'NumberRegExp' -expressie wordt gebruikt als ticketnummerwaarde.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Herken of een ticket een opvolging is op een bestaand ticket met behulp van een extern ticketnummer. Opmerking: de eerste capturing-groep uit de 'NumberRegExp' -expressie wordt gebruikt als ticketnummerwaarde.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Herken of een ticket een opvolging is op een bestaand ticket met behulp van een extern ticketnummer. Opmerking: de eerste capturing-groep uit de 'NumberRegExp' -expressie wordt gebruikt als ticketnummerwaarde.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Herken of een ticket een opvolging is op een bestaand ticket met behulp van een extern ticketnummer. Opmerking: de eerste capturing-groep uit de 'NumberRegExp' -expressie wordt gebruikt als ticketnummerwaarde.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

```

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

Module om databasefilteropslag te gebruiken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Module om inkomende berichten te filteren en te manipuleren. Blokkeer/negeer alle spam-e-mail met From: [noreply@address](#).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Module om inkomende berichten te filteren en te manipuleren. Krijg een 4-cijferig nummer voor ticket vrije tekst, gebruik regex in Match bijv. From => '(.+?)@.+?', En gebruik () als [\*\*\*] in Set =>.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Blokkeert alle inkomende e-mails die geen geldig ticketnummer hebben met het Van: @example.com-adres.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

CMD-voorbeeldconfiguratie. Negeert e-mails waarbij externe CMD wat output op STDOUT retourneert (e-mail wordt naar STDIN van some.bin geleid).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Voorbeeldinstallatie van Spam Assassin. Negeert e-mails die zijn gemarkeerd met SpamAssassin.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Voorbeeldinstallatie van Spam Assassin. Verplaatst gemarkeerde e-mails naar de spamwachtrij.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Definieert de hoofdtekst voor afgewezen e-mails.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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*

Definieert de afzender voor geweigerde e-mails.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
noreply@example.com
```

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

Definieert het onderwerp voor geweigerde e-mails.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Email Rejected
```

### 28.33 *PostMasterMaxEmailSize*

Maximale grootte in KBytes voor e-mails die kunnen worden opgehaald via POP3/POP3S/IMAP/IMAPS (KBytes).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

16384

### 28.34 *PostMasterReconnectMessage*

Het maximale aantal e-mails dat tegelijk wordt opgehaald voordat opnieuw verbinding wordt gemaakt met de server.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

20

### 28.35 *PostmasterAutoHTML2Text*

Zet HTML-mails om in sms-berichten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

### 28.36 *PostmasterBounceEmailAsFollowUp*

Geeft aan of een teruggestuurde e-mail altijd als normale opvolging moet worden behandeld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

### 28.37 *PostmasterDefaultPriority*

Definieert de standaardprioriteit van nieuwe tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
3 normal
```

### 28.38 *PostmasterDefaultQueue*

Definieert de standaardwachtrij van de postmaster.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Raw
```

### 28.39 *PostmasterDefaultState*

Definieert de standaardstatus van nieuwe tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
new
```

### 28.40 *PostmasterFollowUpState*

Definieert de status van een ticket als het een opvolging krijgt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
open
```

### 28.41 *PostmasterFollowUpStateClosed*

Definieert de status van een ticket als het een opvolging krijgt en het ticket al gesloten was.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
open
```

### 28.42 *PostmasterHeaderFieldCount*

Definieert het aantal koptekstvelden in frontend-modules voor het toevoegen en bijwerken van postmaster-filters. Het kunnen maximaal 99 velden zijn.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

12

### 28.43 *PostmasterMaxEmails*

Maximale automatische e-mailreacties per dag op eigen e-mailadres (Loop-Protection).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

40

### 28.44 *PostmasterMaxEmailsPerAddress*

Maximale automatische e-mailreacties naar eigen e-mailadres per dag, configureerbaar per e-mailadres (Loop-Protection).

Standaardwaarde:

--- {}

### 28.45 *PostmasterUserID*

Specificeert gebruikers-ID van de postmaster-database.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

### 28.46 *PostmasterX-Header*

Definieert alle X-headers die moeten worden gescand.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- From  
- To  
- Cc  
- Reply-To  
- ReplyTo  
- Subject  
- Message-ID
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

- Message-Id
- Resent-To
- Resent-From
- Precedence
- Mailing-List
- List-Id
- List-Archive
- Errors-To
- References
- In-Reply-To
- Auto-Submitted
- X-Loop
- X-Spam
- X-Spam-Flag
- X-Spam-Level
- X-Spam-Score
- X-Spam-Status
- X-No-Loop
- X-Priority
- Importance
- X-Mailer
- User-Agent
- Organization
- X-Original-To
- Delivered-To
- Envelope-To
- X-Envelope-To
- Return-Path
- X-OTRS-AttachmentExists
- X-OTRS-AttachmentCount
- X-OTRS-Owner
- X-OTRS-OwnerID
- X-OTRS-Responsible
- X-OTRS-ResponsibleID
- X-OTRS-Loop
- X-OTRS-Priority
- X-OTRS-Queue
- X-OTRS-Lock
- X-OTRS-Ignore
- X-OTRS-State
- X-OTRS-State-PendingTime
- X-OTRS-Type
- X-OTRS-Service
- X-OTRS-SLA
- X-OTRS-Title
- X-OTRS-CustomerNo
- X-OTRS-CustomerUser
- X-OTRS-SenderType
- X-OTRS-IsVisibleForCustomer
- X-OTRS-FollowUp-Owner
- X-OTRS-FollowUp-OwnerID
- X-OTRS-FollowUp-Responsible

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- 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*

Als deze regex overeenkomt, wordt er geen bericht verzonden door de autoresponder.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → Event → AppointmentCalendar*

---

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

Afspraakkalendergebeurtenismodule die melding-vermeldingen voor afspraken voorbereidt.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ↳  
↳ (AppointmentCreate | AppointmentUpdate | AppointmentDelete | AppointmentNotification | CalendarCreate)  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Notification  
Transaction: '1'
```

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

Afspraakkalendergebeurtenismodule die het ticket bijwerkt met gegevens van de ticketafspraak.

Standaardwaarde:

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

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

Afspraakkalendergebeurtenismodule die push-gebeurtenissen verwerkt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Afspraakkalendergebeurtenismodule die push-afspraken voor kalenderafspraken verwerkt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → Event → Chat*

---

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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



---

*Core → Event → CustomPage*

---

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Standaardwaarde:

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





---

*Core → Event → CustomerCompany*

---

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

Gebeurtenismodule die push-gebeurtenissen verwerkt voor klantenbedrijven.

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule die klantgebruikers bijwerkt na een update van de klant.

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule die de objectnaam van het klantbedrijf voor dynamische velden bijwerkt.

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule die tickets bijwerkt na een update van de klant.

Standaardwaarde:

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

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

Voert de geconfigureerde actie uit voor elke gebeurtenis (als Invoker) voor elke geconfigureerde webservice.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → Event → CustomerUser*

---

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

Gebeurtenismodule die push-gebeurtenissen voor klantgebruikers verwerkt.

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule die de objectnaam van de klant voor dynamische velden bijwerkt.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule die tickets bijwerkt na een update van de klantgebruiker.

Standaardwaarde:

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

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

Voert de geconfigureerde actie uit voor elke gebeurtenis (als Invoker) voor elke geconfigureerde webservice.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → Event → DynamicField*

---

## **34.1 *DynamicFieldLegacy::EventModulePost###9900- GenericInterface***

Voert de geconfigureerde actie uit voor elke gebeurtenis (als Invoker) voor elke geconfigureerde webservice.

Standaardwaarde:

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



---

*Core → Event → FAQ*

---

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Standaardwaarde:

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

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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





---

*Core → Event → LinkObject*

---

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

Luistert naar LinkObjectLinkAdd en LinkObjectLinkDelete en zendt een LinkObjectLinkUpdate-gebeurtenis uit om de frontend bij te werken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Voert de geconfigureerde actie uit voor elke gebeurtenis (als Invoker) voor elke geconfigureerde webservice.

Standaardwaarde:

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



---

*Core → Event → Package*

---

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

Pakketgebeurtenismodule om een planner-taak in te dienen voor update-registratie.

Standaardwaarde:

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

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

Pakketgebeurtenismodule om het opnieuw laden van een productiewebserver te activeren, indien toegestaan door de configuratie.

Standaardwaarde:

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

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

Voert de geconfigureerde actie uit voor elke gebeurtenis (als Invoker) voor elke geconfigureerde webservice.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → Event → Queue*

---

## **38.1 *DynamicFieldLegacy::EventModulePost###1000-TicketIndexManagement***

Gebeurtenismodule die een update-instructie uitvoert op zoekindexen voor documenten als een dynamisch veld is verwijderd.

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule die een update-instructie uitvoert op de documentzoekticketindex als de groep is gewijzigd.

Standaardwaarde:

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

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

Voert de geconfigureerde actie uit voor elke gebeurtenis (als Invoker) voor elke geconfigureerde webservice.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → Event → ServiceCatalogueItem*

---

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Standaardwaarde:

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





---

*Core → Event → Ticket*

---

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Standaardwaarde:

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

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Standaardwaarde:

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

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Markeert het object dat bij de gebeurtenis betrokken is.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Herstelt een ticket uit het archief (alleen als de gebeurtenis een statuswijziging is naar een open beschikbare status).

Standaardwaarde:

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

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

Reset en ontgrendelt de eigenaar van een ticket als het naar een andere wachtrij is verplaatst.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Dwingt om een andere ticketstatus (van huidige) te kiezen na vergrendelingsactie. Definieer de huidige status als sleutel en de volgende status na vergrendelingsactie als inhoud.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Stelt automatisch de verantwoordelijke van een ticket in (als deze nog niet is ingesteld) na de eerste update van de eigenaar.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Wanneer de agent een ticket maakt, wordt het ticket al dan niet automatisch vergrendeld voor de agent.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Stelt de WachtTijd van een ticket in op 0 als de status wordt gewijzigd in een status die niet in behandeling is.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Dwingt om tickets vrij te geven wanneer ze naar een nieuwe wachtrij worden verplaatst.

Standaardwaarde:

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

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

Ticket ‘Gezien’ vlag bijwerken als elk artikel is gezien of een nieuw artikel is gemaakt.

Standaardwaarde:

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

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

Deze gebeurtenismodule slaat kenmerken van Klantgebruiker op als DynamicFields-tickets. Zie DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping-instelling voor het configureren van de toewijzing.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Module voor ticketgebeurtenissen die de escalatiestop-gebeurtenissen activeert.

Standaardwaarde:

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

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

Verzendt de meldingen die zijn geconfigureerd in de beheerinterface onder “Ticketmeldingen” .

Standaardwaarde:

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

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

Triggers voegen of updaten van automatische agenda-afspraken toe op basis van bepaalde ticket-tijden.

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule registratie. Voor meer prestaties kun je een triggergebeurtenis definiëren (bijv. Gebeurtenis => TicketCreate). Dit is alleen mogelijk als alle dynamische velden van Ticket dezelfde gebeurtenis nodig hebben.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule registratie. Voor meer prestaties kun je een triggergebeurtenis definiëren (bijv. Gebeurtenis => TicketCreate).

Standaardwaarde:

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

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

Gebeurtenismodule registratie. Voor meer prestaties kun je een triggergebeurtenis definiëren (bijv. Gebeurtenis => TicketCreate).

Standaardwaarde:

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

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

Voert de geconfigureerde actie uit voor elke gebeurtenis (als Invoker) voor elke geconfigureerde webservice.

Standaardwaarde:

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

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

Werkt de ticketescalatie-index bij nadat een ticketkenmerk is bijgewerkt.

Standaardwaarde:

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

---

*Core → External → FAQ*

---

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

Lijst met statustypen die in de externe interface kunnen worden gebruikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Lijst met statustypen die in de openbare interface kunnen worden gebruikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- public
```





## 42.1 *FAQ::CacheTTL*

Cache time to live for knowledge base articles.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

172800

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

Default language for knowledge base articles on single language mode.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

en

## 42.3 *FAQ::FAQHook*

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

FAQ#

## 42.4 *FAQ::MultiLanguage*

Enable multiple languages on knowledge base module.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 42.5 *FAQ::TitleSize*

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

50

## 42.6 *FAQ::Voting*

Enable voting mechanism on knowledge base module.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

---

*Core → FAQ → Approval*

---

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

Group for the approval of knowledge base articles.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

users

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

Queue for the approval of knowledge base articles.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

FAQ\_Approval

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

New knowledge base articles need approval before they get published.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 43.4 *FAQ::ApprovalTicketBody*

Ticket body for approval of knowledge base article.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
new
```

### 43.6 *FAQ::ApprovalTicketPriority*

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
3 normal
```

### 43.7 *FAQ::ApprovalTicketSubject*

Ticket subject for approval of knowledge base article.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Unclassified



---

*Core → FAQ → Explorer*

---

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

Aantal weergegeven items in de top 10-functie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

10





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

Definition of knowledge base article free text field.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definition of knowledge base article free text field.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definition of knowledge base article free text field.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definition of knowledge base article free text field.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definition of knowledge base article free text field.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definition of knowledge base article free text field.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Show knowledge base article using HTML format.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1



---

*Core → FAQ → Item → Voting*

---

## **46.1 *FAQ::Item::Voting::Show***

Toon stemmen in gedefinieerde interfaces.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

5000





---

*Core → GoogleChrome*

---

## **48.1 *GoogleChrome::Bin***

Definieert het pad naar het Google Chrome- of Chromium-binaire bestand.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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



## 49.1 *LinkObject::IgnoreLinkedTicketStateTypes*

Bepaalt welke tickets van welke soorten ticketstatus niet in de lijst met gekoppelde tickets mogen worden vermeld.

Standaardwaarde:

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

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

Koppelt twee tickets met een “Normaal” -type koppeling.

Standaardwaarde:

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

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

Koppelt twee tickets met een “vader - zoon” -type koppeling.

Standaardwaarde:

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

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

Koppelt afspraken en tickets met een “Normaal” -type koppeling.

Standaardwaarde:

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

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

Koppelt afspraken en tickets met een “Normaal” -type koppeling.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

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

```

## 49.10 *LinkObject::Type###Normal*

Definieert het koppeltype ‘Normaal’ . Als de bronnaam en de doelnaam dezelfde waarde bevatten, is de resulterende koppeling niet-directioneel; anders is het resultaat een directionele koppeling.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
SourceName: Normal
TargetName: Normal

```

## 49.11 *LinkObject::Type###ParentChild*

Definieert het koppeltype ‘ParentChild’ . Als de bronnaam en de doelnaam dezelfde waarde bevatten, is de resulterende koppeling niet-directioneel; anders is het resultaat een directionele koppeling.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 49.12 *LinkObject::TypeGroup###0001*

Definieert de koppeltypesgroepen. De koppeltypes van dezelfde groep heffen elkaar op. Voorbeeld: als ticket A is gekoppeld via een 'Normale' koppeling met ticket B, dan kunnen deze tickets niet extra worden gekoppeld met een koppeling van een 'ParentChild' -relatie.

Standaardwaarde:

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

## 50.1 *CGILogPrefix*

Specificeert de tekst die in het logbestand moet verschijnen om een CGI-scriptingang aan te geven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
OTRS-CGI
```

## 50.2 *LogModule*

Definieert de logmodule voor het systeem. “Bestand” schrijft alle berichten in een bepaald logbestand, “SysLog” gebruikt de syslog-daemon van het systeem, b.v. syslogd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 50.3 *LogModule::LogFile*

Als “bestand” is geselecteerd voor LogModule, moet een logbestand worden gespecificeerd. Als het bestand niet bestaat, wordt het door het systeem gemaakt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 50.4 *LogModule::LogFile::Date*

Voegt een achtervoegsel met het werkelijke jaar en de maand toe aan het OTRS-logbestand. Voor elke maand wordt een logbestand aangemaakt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 50.5 *LogModule::SysLog::Charset*

Als “SysLog” is geselecteerd voor LogModule, kan de karakterset worden opgegeven die moet worden gebruikt voor logboekregistratie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
utf-8
```

## 50.6 *LogModule::SysLog::Facility*

Als “SysLog” is geselecteerd voor LogModule, kan een speciale logfunctie worden gespecificeerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
user
```

## 50.7 *MinimumLogLevel*

Stel het minimale logniveau in. Als je ‘fout’ selecteert, worden alleen fouten geregistreerd. Met ‘debug’ krijg je alle logberichten. De volgorde van logboekniveaus is: ‘debug’, ‘info’, ‘notice’ en ‘fout’.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
error
```



## 51.1 *MailQueue*

Configuratie-instellingen voor MailQueue.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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



---

*Core → NotificationView*

---

### **52.1 *Notification::Transport::NotificationView::DaysToKeep***

Definieert het aantal dagen dat een melding nog steeds moet worden weergegeven in het webweergavescherm voor meldingen (waarde van '0' betekent altijd weergegeven).

Standaardwaarde:

30
----



## 53.1 PDF::LogoFile

Specificeert het pad van het bestand voor het logo in de paginakop (gif|jpg|png, 700 x 100 pixel).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 53.2 PDF::MaxPages

Definieert het maximale aantal pagina's per PDF-bestand.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
100
```

## 53.3 PDF::PageSize

Definieert het standaardformaat van PDF-pagina's.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
a4
```

### **53.4 PDF::TTFontFile###Monospaced**

Definieert het pad en het TTF-bestand om monospaced font in PDF-documenten te verwerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
DejaVuSansMono.ttf
```

### **53.5 PDF::TTFontFile###MonospacedBold**

Definieert het pad en het TTF-bestand om vetgedrukte monospaced fonts in PDF-documenten te verwerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
DejaVuSansMono-Bold.ttf
```

### **53.6 PDF::TTFontFile###MonospacedBoldItalic**

Definieert het pad en TTF-bestand om vet cursief monospaced lettertype in PDF-documenten te verwerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
DejaVuSansMono-BoldOblique.ttf
```

### **53.7 PDF::TTFontFile###MonospacedItalic**

Definieert het pad en TTF-bestand om cursief monospaced lettertype in PDF-documenten te verwerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
DejaVuSansMono-Oblique.ttf
```

### **53.8 PDF::TTFontFile###Proportional**

Definieert het pad en TTF-bestand om proportioneel lettertype in PDF-documenten te verwerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
DejaVuSans.ttf
```

### **53.9 PDF::TTFontFile###ProportionalBold**

Definieert het pad en TTF-bestand voor het verwerken van vet proportioneel lettertype in PDF-documenten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
DejaVuSans-Bold.ttf
```

### **53.10 PDF::TTFontFile###ProportionalBoldItalic**

Definieert het pad en TTF-bestand voor het verwerken van vet cursief proportioneel lettertype in PDF-documenten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
DejaVuSans-BoldOblique.ttf
```

### **53.11 PDF::TTFontFile###ProportionalItalic**

Definieert het pad en TTF-bestand om cursief proportioneel lettertype in PDF-documenten te verwerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
DejaVuSans-Oblique.ttf
```





## 54.1 *Package::AllowLocalModifications*

Als deze instelling is ingeschakeld, worden lokale wijzigingen niet gemarkeerd als fouten in de pakketbeheerder en de gegevensverzamelaar.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

## 54.2 *Package::AllowNotVerifiedPackages*

Als deze instelling is ingeschakeld, is het mogelijk om pakketten te installeren die niet zijn geverifieerd door OTRS Group. Deze pakketten kunnen je hele systeem bedreigen!

Standaardwaarde:

## 54.3 *Package::FileUpload*

Maakt het uploaden van bestanden in de frontend van pakketbeheer mogelijk.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## 54.4 *Package::Proxy*

Haalt pakketten op via proxy. Overschrijft “WebUserAgent::Proxy” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 54.5 *Package::RepositoryAccessRegExp*

Definieert de IP-reguliere expressie voor toegang tot de lokale repository. U moet dit inschakelen om toegang te hebben tot uw lokale repository en de *Package::RepositoryList* is vereist op de externe host.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 54.6 *Package::RepositoryList*

Definieert de lijst met online opslagplaatsen. Andere installaties kunnen als opslagplaats worden gebruikt, bijvoorbeeld: Key = “<http://example.com/otrs/public.pl?Action=PublicRepository;File=>” en Content = “Some Name” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 54.7 *Package::RepositoryRoot*

Definieert de locatie om een online opslagplaatslijst voor aanvullende pakketten op te halen. Het eerste beschikbare resultaat wordt gebruikt.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 54.8 *Package::ShowFeatureAddons*

Schakelt de weergave van de OTRS FeatureAddons-lijst in PackageManager in/uit.

Standaardwaarde:

1

## 54.9 *Package::Timeout*

Stelt de time-out (in seconden) in voor pakketdownloads. Overschrijft “WebUserAgent::Timeout” .

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

120



---

*Core* → *PasswordPolicy* → *Exceptions*

---

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

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

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

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

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

Every listed agent login name will override password histories.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

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

Every listed agent login name will override password expirations.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

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

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### ***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” ).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

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

Every listed customer user login name will override password histories.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

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

Every listed customer user login name will override password expirations.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []





## 56.1 *PerformanceLog*

Maakt prestatieboek mogelijk (om de reactietijd van de pagina te registreren). Het heeft invloed op de systeemprestaties. Frontend::Module###AdminPerformanceLog moet zijn ingeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 56.2 *PerformanceLog::File*

Specificeert het pad van het bestand voor het prestatieboek.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

<OTRS\_CONFIG\_Home>/var/log/Performance.log

## 56.3 *PerformanceLog::FileMax*

Definieert de maximale grootte (in MB) van het logbestand.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

25



## **57.1 AdminInterfaceAccessGroup**

Definieert agentgroepen die toegang hebben tot de beheerdersinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- admin
```

## **57.2 EditAnotherUsersPreferencesGroup**

Specificeert de groep waar de gebruiker rw-rechten nodig heeft, zodat ze de voorkeuren van andere gebruikers kunnen bewerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
admin
```

## **57.3 SwitchToCustomer**

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 57.4 *SwitchToCustomer::PermissionGroup*

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

admin

## 57.5 *SwitchToUser*

Staat beheerders toe om in te loggen als een andere gebruiker via de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 57.6 *System::Customer::Permission*

Definieert de standaardmachtigingen die beschikbaar zijn voor klanten binnen de applicatie. Als er meer rechten nodig zijn, kun je deze hier invoeren. Machtigingen moeten hard gecodeerd zijn om effectief te zijn. Zorg er bij het toevoegen van een van de bovengenoemde machtigingen voor dat de “rw” -machtiging het laatste item blijft.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 57.7 *System::Permission*

Standaard beschikbare rechten voor agents binnen de applicatie. Als er meer rechten nodig zijn, kunnen ze hier worden ingevoerd. Machtigingen moeten worden gedefinieerd om effectief te zijn. Er zijn ook enkele andere goede machtigingen ingebouwd: notitie, sluiten, wachten, klant, vrije tekst, verplaatsen, opstellen, verantwoordelijk, doorsturen en stuiteren. Zorg ervoor dat “rw” altijd de laatste geregistreerde toestemming is.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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



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

Definieert de harde limiet voor het aantal tekens dat per sms kan worden verzonden per bericht.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1600
```

## 58.2 *SMSTemplate::Types*

Definieert de lijst met typen voor SMS-sjablonen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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





---

*Core → SOAP*

---

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

Schakel de keep-alive-verbinding in voor SOAP-reacties.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0
---



## 60.1 *AgentSessionLimit*

Stelt het maximale aantal actieve agents in binnen de tijdspanne die is gedefinieerd in `SessionMaxIdleTime`.

Standaardwaarde:

100

## 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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

90

## 60.3 *AgentSessionPerUserLimit*

Stelt het maximale aantal actieve sessies per agent in binnen de tijdspanne die is gedefinieerd in `SessionMaxIdleTime`.

Standaardwaarde:

20

## 60.4 *CustomerSessionLimit*

Stelt het maximale aantal actieve klanten in binnen de tijdspanne die is gedefinieerd in `SessionMaxIdleTime`.

Standaardwaarde:

100

## 60.5 *CustomerSessionPerUserLimit*

Stelt het maximale aantal actieve sessies per klant in binnen de tijdspanne die is gedefinieerd in `SessionMaxIdleTime`.

Standaardwaarde:

20

## 60.6 *SessionCSRFProtection*

Bescherming tegen CSRF (Cross Site Request Forgery) exploits (voor meer informatie zie [https://en.wikipedia.org/wiki/Cross-site\\_request\\_forgery](https://en.wikipedia.org/wiki/Cross-site_request_forgery)).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 60.7 *SessionCheckRemoteIP*

Schakelt de externe IP-adrescontrole in. Het mag niet worden ingeschakeld als de applicatie wordt gebruikt, bijvoorbeeld via een proxy-farm of een inbelverbinding, omdat het externe IP-adres meestal anders is voor de verzoeken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 60.8 *SessionDeletelfNotRemoteID*

Verwijdert een sessie als de sessie-id wordt gebruikt met een ongeldig extern IP-adres.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 60.9 *SessionDeletelfTimeToOld*

Verwijdert aangevraagde sessies als er een time-out is opgetreden.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 60.10 *SessionDir*

Als “FS” is geselecteerd voor Customer::AuthModule, moet hier een map worden opgegeven waar sessiegegevens worden opgeslagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

<OTRS\_CONFIG\_Home>/var/sessions

## 60.11 *SessionMaxIdleTime*

Stelt de inactiviteitstijd (in seconden) in die verstrijkt voordat een sessie wordt beëindigd en een gebruiker wordt afgemeld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

7200

## 60.12 *SessionMaxTime*

Definieert de maximale geldige tijd (in seconden) voor een sessie-id.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

57600

## 60.13 *SessionModule*

Definieert de module die wordt gebruikt om de sessiegegevens op te slaan. Met “DB” kan de frontend-server worden gesplitst van de db-server. “FS” is sneller.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 60.14 *SessionName*

Definieert de naam van de sessiesleutel. Bijv. Sessie, SessionID of OTRS. Gebruik van puntkomma's, komma's, is gelijkteken, asterisk en witruimte is niet toegestaan.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
OTRSAgentInterface
```

## 60.15 *SessionTable*

Als “DB” is geselecteerd voor Customer::AuthModule, moet hier de table worden opgegeven waar sessiegegevens worden opgeslagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
sessions
```

## 60.16 *SessionUseCookieAfterBrowserClose*

Slaat cookies op nadat de browser is gesloten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

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

Module om ticket statistieken te genereren.

Standaardwaarde:

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

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

Module voor het genereren van verantwoorde tijdkaartstatistieken.

Standaardwaarde:

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

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

Bepaalt of de statistiekenmodule ticketlijsten kan genereren.

Standaardwaarde:

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

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

Module om ticketoplossing en reactietijdstatistieken te genereren.

Standaardwaarde:

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

## 61.5 *Stats::MaxResultCellsPreview*

Definieert het standaard maximaal aantal resultaatcellen in het voorbeeld (momenteel alleen relevant voor tijdveldrelaties op x-as en y-as).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1000
```

## 61.6 *Stats::MaxXaxisAttributes*

Definieert het standaard maximale aantal X-assenmerken voor de tijdschaal.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1000
```

## 61.7 *Stats::StatsHook*

Stelt de statistiekenhaak in.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Stat#
```

## 61.8 *Stats::StatsStartNumber*

Startnummer voor het tellen van statistieken. Elke nieuwe statistiek verhoogt dit aantal.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
10000
```



---

*Core → Stats → Reports*

---

### **62.1 *StatsReportConfig::CacheTTL***

Cachetijd in seconden voor de backend van de statistische rapporten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

3600
------



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

Definieert het gedrag voor de onderwerpmethode “overschrijven” . Als de optie is ingeschakeld, wordt het ticketnummer niet overschreven.

Standaardwaarde:

## 63.2 *AgentSelfNotifyOnAction*

Geeft aan of een agent e-mailmeldingen over zijn eigen acties moet ontvangen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## 63.3 *CustomerNotifyJustToRealCustomer*

Stuurt klantmeldingen alleen naar de toegewezen klant.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## 63.4 *DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping*

Definieer een mapping tussen variabelen van de gebruikersgegevens van de klant (sleutels) en dynamische velden van een ticket (waarden). Het doel is om gebruikersgegevens van klanten op te slaan in dynamische ticketvelden. De dynamische velden moeten in het systeem aanwezig zijn en moeten zijn ingeschakeld voor AgentTicketFreeText, zodat ze handmatig kunnen worden ingesteld/bijgewerkt door de agent. Ze mogen niet zijn ingeschakeld voor AgentTicketPhone, AgentTicketEmail en AgentTicketCustomer. Als dat zo was, hadden ze voorrang op de automatisch ingestelde waarden. Om deze toewijzing te gebruiken, moet u ook de instelling Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser activeren.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 63.5 *FormDraftTTL###Ticket*

Definieert de tijd in minuten sinds de laatste wijziging voor concepten van een bepaald type voordat ze als verlopen worden beschouwd.

Standaardwaarde:

```
10080
```

## 63.6 *OTRSEscalationEvents::DecayTime*

De duur in minuten na het uitzenden van een gebeurtenis, waarin de nieuwe escalatie-melding en startgebeurtenissen worden onderdrukt.

Standaardwaarde:

```
1440
```

## 63.7 *StandardTemplate2QueueByCreating*

Lijst van standaard sjablonen die automatisch gekoppeld worden bij het aanmaken van een wachtrij.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 63.8 *StandardTemplate::Types*

Definieert de lijst met typen voor sjablonen.

Standaardwaarde:

```

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

```

## 63.9 *Ticket::ArchiveSystem*

Activeert het ticketarchiefsysteem om een sneller systeem te hebben door enkele tickets uit het dagelijkse bereik te halen. Om naar deze tickets te zoeken, moet de archiefvlag ingeschakeld zijn bij het zoeken naar tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 63.10 *Ticket::ArchiveSystem::RemoveSeenFlags*

Bepaalt of de vlaggen van het ticket en het artikel worden verwijderd wanneer een ticket wordt gearchiveerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

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

Verwijdert de ticket volger-informatie wanneer een ticket wordt gearchiveerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 63.12 *Ticket::ChangeOwnerToEveryone*

Wijzigt de eigenaar van tickets aan iedereen (handig voor ASP). Normaal gesproken wordt alleen de agent met rw-rechten in de wachtrij van het ticket weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 63.13 ***Ticket::CustomModule###001-CustomModule***

Overbelast (herdefinieert) bestaande functies in Kernel::System::Ticket. Gebruikt om gemakkelijk aanpassingen toe te voegen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

Kernel::System::Ticket::Custom

### 63.14 ***Ticket::DefineEmailFrom***

Definieert hoe het veld Van uit de e-mails (verzonden vanuit antwoorden en e-mailtickets) eruit moet zien.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

SystemAddressName

### 63.15 ***Ticket::DefineEmailFromSeparator***

Definieert het scheidingsteken tussen de echte naam van de agent en het opgegeven wachtrij-e-mailadres.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

via

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

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

Standaardwaarde:

Realname

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

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

Standaardwaarde:

### 63.18 *Ticket::GenericAgentAllowCustomModuleExecution*

Staat generieke agent toe om aangepaste modules uit te voeren.

Standaardwaarde:

### 63.19 *Ticket::GenericAgentAllowCustomScriptExecution*

Hiermee kan een generieke agent aangepaste scripts voor de opdrachtregel uitvoeren.

Standaardwaarde:

### 63.20 *Ticket::GenericAgentRunLimit*

Stel de limiet in voor tickets die worden uitgevoerd op één enkele generieke taakuitvoering.

Standaardwaarde:

### 63.21 *Ticket::GenericAgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition*

Staat uitgebreide zoekvoorwaarden toe bij het zoeken naar tickets van de generieke agentinterface. Met deze functie kun je zoeken op bijv. titel van het ticket met dit soort voorwaarden zoals “(key1 \*&\*key2)” of “(key1 \*||\*key2)” .

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

### 63.22 *Ticket::Hook*

De ID voor een ticket, b.v. Ticket#, Call#, MyTicket#. De standaard is Ticket#.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Ticket#
```

### 63.23 *Ticket::HookDivider*

De scheiding tussen TicketHook en ticketnummer. Bijv. ‘:’ .

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers`
```

Neem onbekende klanten op in het ticketfilter.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

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

Wijzig automatisch de status van een ticket met een ongeldige eigenaar zodra deze is ontgrendeld. Vanuit een statutype naar een nieuwe ticketstatus.

Standaardwaarde:

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

### 63.25 *Ticket::MergeDynamicFields*

Een lijst met dynamische velden die tijdens een samenvoegbewerking in het hoofdticket worden samengevoegd. Alleen dynamische velden die leeg zijn in het hoofdticket worden ingesteld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

### 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.



Standaardwaarde:

0

### 63.27 *Ticket::NumberGenerator*

Selecteert de module voor het genereren van ticketnummers. “AutoIncrement” verhoogt het ticketnummer, de SystemID en de teller worden gebruikt met de SystemID.counter-indeling (bijv. 1010138, 1010139). Met “Datum” worden de ticketnummers gegenereerd op basis van de huidige datum, de SystemID en de teller. Het formaat ziet eruit als Year.Month.Day.SystemID.counter (bijv.200206231010138, 200206231010139). Met “DateChecksum” wordt de teller als checksum toegevoegd aan de string van datum en SystemID. De checksum wordt dagelijks gerouleerd. Het formaat ziet eruit als Year.Month.Day.SystemID.Counter.CheckSum (bijv. 2002070110101520, 2002070110101535).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 63.28 *Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID*

Controleert de SystemID bij detectie van ticketnummers voor opvolgingen. Indien niet ingeschakeld, wordt SystemID gewijzigd na gebruik van het systeem.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

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

Schakelt de minimale grootte van de ticket-teller in (als “Datum” is geselecteerd als TicketNumberGenerator).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 63.30 *Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize*

Stelt de minimale grootte van de ticketteller in als “AutoIncrement” is geselecteerd als TicketNumberGenerator. Standaard is 5, dit betekent dat de teller begint vanaf 10000.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

5

### 63.31 *Ticket::PendingAutoStateType*

Definieert de statustypen van tickets die wachten op automatische actie nadat de tijdslimiet is bereikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 63.32 *Ticket::PendingReminderStateType*

Definieert de statustypen van tickets die wachten op herinnering nadat de tijdslimiet is bereikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 63.33 *Ticket::Responsible*

Schakelt de functie ticketverantwoordelijkheid in om een specifiek ticket bijhouden.

Standaardwaarde:

0

### 63.34 *Ticket::ResponsibleAutoSet*

Stelt automatisch de eigenaar van een ticket in als de verantwoordelijke ervoor (als de functie ticket verantwoordelijke is ingeschakeld). Dit werkt alleen door handmatige acties van de ingelogde gebruiker. Het werkt niet voor geautomatiseerde acties, b.v. GenericAgent, Postmaster en GenericInterface.

Standaardwaarde:

1

### 63.35 *Ticket::Service*

Maakt het mogelijk om services en SLA's te definiëren voor tickets (bijv. E-mail, desktop, netwerk, ...) en escalatiekenmerken voor SLA's (als ticketservice/SLA-functie is ingeschakeld).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

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

Maakt het mogelijk om standaardservices te selecteren, ook voor niet-bestaande klanten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 63.37 *Ticket::Service::KeepChildren*

Behoudt alle services in vermeldingen, zelfs als ze kinderen zijn van ongeldige elementen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 63.38 *Ticket::StateAfterPending*

Bepaalt welke statussen automatisch moeten worden ingesteld (inhoud), nadat de wachttijd van de status (sleutel) is bereikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
pending auto close+: closed successful
pending auto close-: closed unsuccessful
```

### 63.39 *Ticket::SubjectFormat*

Het formaat van het onderwerp. ‘Links’ betekent ‘[TicketHook#:12345] Een Onderwerp’, ‘Rechts’ betekent ‘Een Onderwerp [TicketHook#:12345]’, ‘Geen’ betekent ‘Een Onderwerp’ en geen ticketnummer. In het laatste geval moet je controleren of de instelling PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References is geactiveerd om vervolgcities te herkennen op basis van e-mailheaders.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Left

### 63.40 *Ticket::SubjectFwd*

De tekst aan het begin van het onderwerp wanneer een e-mail wordt doorgestuurd, bijv. FW, Fwd of WG.  
Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Fwd

### 63.41 *Ticket::SubjectRe*

De tekst aan het begin van het onderwerp in een e-mailantwoord, bijvoorbeeld RE, AW of AS.  
Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Re

### 63.42 *Ticket::SubjectSize*

Maximale grootte van de onderwerpen in een e-mailantwoord en in sommige overzichtsschermen.  
Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

100

### 63.43 *Ticket::Type*

Schakelt de functie tickettype in.  
Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

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

Definieert het standaard tickettype.  
Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Unclassified
```

### 63.45 *Ticket::UnlockOnAway*

Ontgrendel tickets wanneer een notitie wordt toegevoegd en de eigenaar is afwezig.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

### 63.46 *Ticket::UnlockStateType*

Definieert de statutypen van tickets die moeten worden ontgrendeld nadat de tijdslimiet is bereikt. Om tickets te ontgrendelen kan het script “bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::UnlockTimeout” worden gebruikt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 63.47 *Ticket::ViewableLocks*

Definieert de zichtbare vergrendelingen van een ticket. OPMERKING: wanneer je deze instelling wijzigt, moet je de cache verwijderen om de nieuwe waarde te gebruiken. Standaard: ontgrendelen, tmp\_lock.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- ''unlock''
- ''tmp_lock''
```

### 63.48 *Ticket::ViewableStateType*

Definieert de geldige statutypen voor een ticket. Als een ticket zich in een status bevindt met een statutype van deze instelling, wordt dit ticket als open beschouwd, anders als gesloten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- new  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

### 63.49 *Ticket::Watcher*

Schakelt de functie voor ticketvolging in of uit om tickets bij te houden zonder de eigenaar of de verantwoordelijke te zijn.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

### 63.50 *Ticket::WatcherGroup*

Schakelt de functie Ticketvolging alleen in voor de vermelde groepen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- admin  
- users
```

---

*Core* → *Ticket* → *ACL*

---

## 64.1 *ACL::CacheTTL*

Cachetijd in seconden voor de DB ACL-backend.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
3600
```

## 64.2 *ACLKeysLevel1Change*

Definieert welke items beschikbaar zijn op het eerste niveau van de ACL-structuur.

Standaardwaarde:

```
---  
Possible: Possible  
PossibleAdd: PossibleAdd  
PossibleNot: PossibleNot
```

## 64.3 *ACLKeysLevel1Match*

Definieert welke items beschikbaar zijn op het eerste niveau van de ACL-structuur.

Standaardwaarde:

```
---  
Properties: Properties  
PropertiesDatabase: PropertiesDatabase
```

## 64.4 *ACLKeysLevel2::Possible*

Definieert welke items beschikbaar zijn in het eerste niveau van de ACL-structuur. Definieert welke items beschikbaar zijn in het tweede niveau van de ACL-structuur.

Standaardwaarde:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```

## 64.5 *ACLKeysLevel2::PossibleAdd*

Definieert welke items beschikbaar zijn in het eerste niveau van de ACL-structuur. Definieert welke items beschikbaar zijn in het tweede niveau van de ACL-structuur.

Standaardwaarde:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```

## 64.6 *ACLKeysLevel2::PossibleNot*

Definieert welke items beschikbaar zijn in het eerste niveau van de ACL-structuur. Definieert welke items beschikbaar zijn in het tweede niveau van de ACL-structuur.

Standaardwaarde:

```
---  
Action: Action  
ActivityDialog: ActivityDialog  
Endpoint: Endpoint  
Process: Process  
Ticket: Ticket
```



## 64.7 *ACLKeysLevel2::Properties*

Definieert welke items beschikbaar zijn in het eerste niveau van de ACL-structuur. Definieert welke items beschikbaar zijn in het tweede niveau van de ACL-structuur.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Definieert welke items beschikbaar zijn in het eerste niveau van de ACL-structuur. Definieert welke items beschikbaar zijn in het tweede niveau van de ACL-structuur.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Definieert welke items beschikbaar zijn voor ‘Actie’ op het derde niveau van de ACL-structuur.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 64.10 *Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module*

ACL-module waarmee oudertickets alleen kunnen worden gesloten als al zijn kinderen al gesloten zijn ( "Status" geeft aan welke statussen niet beschikbaar zijn voor het ouderticket totdat alle kindertickets zijn gesloten).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::System::Ticket::Acl::CloseParentAfterClosedChilds  
State:  
- closed successful  
- closed unsuccessful
```

## 64.11 *TicketACL::Debug::Enabled*

Indien ingeschakeld wordt foutopsporingsinformatie voor ACL' s vastgelegd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 64.12 *TicketACL::Debug::Filter###00-Default*

Filter voor het debuggen van ACLs. Extra ticket attributen kunnen worden toegevoegd in het format: <OTRS\_TICKET\_Attribute>, bijvoorbeeld <OTRS\_TICKET\_Priority>.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
<OTRS_TICKET_TicketNumber>: ''  
ACLName: ''
```

## 64.13 *TicketACL::Debug::LogPriority*

Definieert de prioriteit waarin de informatie wordt vastgelegd en gepresenteerd.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
debug
```

## 64.14 *TicketACL::Default::Action*

Standaard ACL-waarden voor ticketacties.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```



---

*Core → Ticket → DynamicFieldDefault*

---

## 65.1 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de triggergebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: TicketCreate  
Name: Field1  
Value: Default
```

## 65.2 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element10*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de triggergebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

### 65.3 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element11*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

### 65.4 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element12*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

### 65.5 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element13*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.6 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element14*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.7 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element15*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.8 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element16*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.9 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element2*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.10 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element3*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.11 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element4*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```



## 65.12 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element5*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.13 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element6*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.14 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element7*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de trigger-gebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.15 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element8*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de triggergebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

## 65.16 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element9*

Configureert een standaard TicketDynamicField-instelling. “Naam” definieert het dynamische veld dat moet worden gebruikt, “Waarde” is de data die zal worden ingesteld en “Gebeurtenis” definieert de triggergebeurtenis. Raadpleeg de handleiding voor ontwikkelaars (<https://doc.otrs.com/doc/>), hoofdstuk “Ticket Event Module” .

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

---

*Core → Ticket → FulltextSearch*

---

## 66.1 *Ticket::SearchIndex::Attribute*

Basisinstellingen voor fulltext index. Voer “bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex –rebuild” uit om een nieuwe index te genereren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
WordCountMax: '1000'  
WordLengthMax: '30'  
WordLengthMin: '3'
```

## 66.2 *Ticket::SearchIndex::Filters*

Volledige tekst reguliere expressie om bepaalde gedeelten van de tekst te verwijderen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 66.3 *Ticket::SearchIndex::ForceUnfilteredStorage*

Forceer de opslag van de originele artikeltekst in de artikelzoekindex, zonder filters uit te voeren of stopwoordenlijsten toe te passen. Hierdoor wordt de zoekindex groter en kan het zoeken in volledige tekst daardoor vertragen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

### 66.4 *Ticket::SearchIndex::StopWords###Custom*

Aanpasbare stopwoorden voor fulltext index. Deze woorden worden verwijderd uit de zoekindex.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- MyStopWord
```

### 66.5 *Ticket::SearchIndex::StopWords###de*

Duitse stopwoorden voor fulltext index. Deze woorden worden verwijderd uit de zoekindex.

Standaardwaarde:

```
---  
- aber  
- als  
- am  
- an  
- auch  
- auf  
- aus  
- bei  
- bin  
- bis  
- bist  
- da  
- dadurch  
- daher  
- darum  
- das  
- daß  
- dass  
- dein  
- deine  
- dem
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- den
- der
- des
- dessen
- deshalb
- die
- dies
- dieser
- dieses
- doch
- dort
- du
- durch
- ein
- eine
- einem
- einen
- einer
- eines
- er
- es
- euer
- eure
- für
- hatte
- hatten
- hattest
- hattet
- hier
- hinter
- ich
- ihr
- ihre
- im
- **in**
- ist
- ja
- jede
- jedem
- jeden
- jeder
- jedes
- jener
- jenes
- jetzt
- kann
- kannst
- können
- könnt
- machen
- mein
- meine

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- mit
- 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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- zu
- zum
- zur
- über
```

## 66.6 *Ticket::SearchIndex::StopWords####*

Engelse stopwoorden voor volledige text zoek index. Deze woorden worden verwijderd van de zoek index.

Standaardwaarde:

```
---
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- each
- few
- **for**
- **from**
- further
- had
- hadn't
- has
- hasn't
- have
- haven't
- having
- he
- he'd
- he'll
- he's
- her
- here
- here's
- hers
- herself
- him
- himself
- his
- how
- how's
- i
- i'd
- i'll
- i'm
- i've
- **if**
- **in**
- into
- **is**
- isn't
- it
- it's
- its
- itself
- let's
- me
- more
- most
- mustn't
- my
- myself
- no
- nor
- **not**
- of
- off

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

- on
- once
- only
- **or**
- other
- ought
- our
- ours
- ourselves
- out
- over
- own
- same
- shan't
- she
- she'd
- she'll
- she's
- should
- shouldn't
- so
- some
- such
- than
- that
- that's
- the
- their
- theirs
- them
- themselves
- then
- there
- there's
- these
- they
- they'd
- they'll
- they're
- they've
- this
- those
- through
- to
- too
- under
- until
- up
- very
- was
- wasn't
- we

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- we'd
- we'll
- we're
- we've
- were
- weren't
- what
- what's
- when
- when's
- where
- where's
- which
- while
- who
- who's
- whom
- why
- why's
- with
- won't
- would
- wouldn't
- you
- you'd
- you'll
- you're
- you've
- your
- yours
- yourself
- yourselves
```

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

Spaanse stopwoorden voor fulltext index. Deze woorden worden verwijderd uit de zoekindex.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- algún
- alguno
- alguna
- algunos
- algunas
- ser
- es
- soy
- eres
- somos
- sois
- estoy
- esta
- estamos
- estais
- estan
- como
- en
- para
- atras
- porque
- por qué
- estado
- estaba
- ante
- antes
- siendo
- ambos
- pero
- por
- poder
- puede
- puedo
- podemos
- podeis
- pueden
- fui
- fue
- fuimos
- fueron
- hacer
- hago
- hace
- hacemos
- haceis
- hacen
- cada
- fin
- incluso
- primero
- desde
- conseguir

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- consigo
- consigue
- consigues
- conseguimos
- consiguen
- ir
- voy
- va
- vamos
- vais
- van
- vaya
- gueno
- ha
- tener
- tengo
- tiene
- tenemos
- teneis
- tienen
- el
- la
- lo
- las
- los
- su
- aqui
- mio
- tuyo
- ellos
- ellas
- nos
- nosotros
- vosotros
- vosotras
- si
- dentro
- solo
- solamente
- saber
- sabes
- sabe
- sabemos
- sabeis
- saben
- ultimo
- largo
- bastante
- haces
- muchos
- aquellos
- aquellas

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- sus
- entonces
- tiempo
- verdad
- verdadero
- verdadera
- cierto
- ciertos
- cierta
- ciertas
- intentar
- intento
- intenta
- intentas
- intentamos
- intentais
- intentan
- dos
- bajo
- arriba
- encima
- usar
- uso
- usas
- usa
- usamos
- usais
- usan
- emplear
- empleo
- empleas
- emplean
- empleamos
- empleais
- valor
- muy
- era
- eras
- eramos
- eran
- modo
- bien
- cual
- cuando
- donde
- mientras
- quien
- con
- entre
- sin
- trabajo
- trabajar

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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

## 66.8 *Ticket::SearchIndex::StopWords###fr*

Franse stopwoorden voor fulltext index. Deze woorden worden verwijderd uit de zoekindex.

Standaardwaarde:

- 
- 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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- début
- elle
- elles
- en
- encore
- essai
- est
- et
- eu
- fait
- faites
- fois
- font
- force
- haut
- hors
- ici
- il
- ils
- je
- juste
- la
- le
- les
- leur
- là
- ma
- maintenant
- mais
- mes
- mine
- moins
- mon
- mot
- même
- ni
- nommés
- notre
- nous
- nouveaux
- ou
- où
- par
- parce
- parole
- pas
- personnes
- peut
- peu
- pièce
- plupart
- pour

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- pourquoi
- quand
- que
- quel
- quelle
- quelles
- quels
- qui
- sa
- sans
- ses
- seulement
- si
- sien
- son
- sont
- sous
- soyez
- sujet
- sur
- ta
- tandis
- tellement
- tels
- tes
- ton
- tous
- tout
- trop
- très
- tu
- valeur
- voie
- voient
- vont
- votre
- vous
- vu
- ça
- étaient
- état
- étions
- été
- être

## 66.9 *Ticket::SearchIndex::StopWords###it*

Italiaanse stopwoorden voor fulltext index. Deze woorden worden verwijderd uit de zoekindex.

Standaardwaarde:



```
---  
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- 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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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*

Nederlandse stopwoorden voor fulltext index. Deze woorden worden verwijderd uit de zoekindex.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- 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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- 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

(Vervolgt op volgende pagina)

- 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*

Geef een waarschuwing weer en voorkom zoeken wanneer je stopwoorden gebruikt bij zoeken in volledige tekst.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 66.12 *Ticket::SearchIndexModule*

Helpt om je artikelen full-text te zoeken (From, To, Cc, Subject en Body search). Het verwijdert alle artikelen en bouwt een index op na het maken van een artikel, waardoor het aantal zoekopdrachten in volledige tekst met ongeveer 50% toeneemt. Gebruik “bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex –rebuild” om een eerste index te maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::DB
```





---

*Core → Ticket → Permission*

---

## **67.1 *CustomerTicket::Permission###1-GroupCheck***

Module om de groepsrechten voor toegang van de klant tot tickets te controleren.

Standaardwaarde:

```
---  
Granted: '0'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::GroupCheck  
Required: '1'
```

## **67.2 *CustomerTicket::Permission###2-CustomerUserIDCheck***

Module om toegang te verlenen als de CustomerUserID van het ticket overeenkomt met de CustomerUserID van de klant.

Standaardwaarde:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerUserIDCheck  
Required: '0'
```

## **67.3 *CustomerTicket::Permission###3-CustomerIDCheck***

Module om toegang te verlenen als de CustomerID van het ticket overeenkomt met de CustomerID van de klant.

Standaardwaarde:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerIDCheck  
Required: '0'
```

## 67.4 *CustomerTicket::Permission###4-CustomerGroupCheck*

Module om toegang te verlenen als de CustomerID van de klant de benodigde groepsrechten heeft.

Standaardwaarde:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerGroupCheck  
Required: '0'
```

## 67.5 *Ticket::Permission###1-OwnerCheck*

Module om toegang te verlenen aan de eigenaar van een ticket.

Standaardwaarde:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::OwnerCheck  
Required: '0'
```

## 67.6 *Ticket::Permission###2-ResponsibleCheck*

Module om toegang te verlenen aan de verantwoordelijke van een ticket.

Standaardwaarde:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::ResponsibleCheck  
Required: '0'
```

## 67.7 *Ticket::Permission###3-GroupCheck*

Module om de groepsrechten voor toegang tot tickets te controleren.

Standaardwaarde:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::GroupCheck
Required: '0'

```

## 67.8 *Ticket::Permission###4-WatcherCheck*

Module om toegang te verlenen aan de volg agenten van een ticket.

Standaardwaarde:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::WatcherCheck
Required: '0'

```

## 67.9 *Ticket::Permission###5-CreatorCheck*

Module om toegang te verlenen aan de maker van een ticket.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::CreatorCheck
Required: '0'

```

## 67.10 *Ticket::Permission###6-InvolvedCheck*

Module om toegang te verlenen aan elke agent die in het verleden bij een ticket is betrokken (op basis van ticketgeschiedenis-vermeldingen).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::InvolvedCheck
Required: '0'

```

## 67.11 *Ticket::Permission::CreatorCheck::Queues*

Optionele wachtrijbeperking voor de CreatorCheck-toestemmingsmodule. Indien ingesteld, wordt alleen toestemming verleend voor tickets in de opgegeven wachtrijen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

## 67.12 *Ticket::Permission::InvolvedCheck::Queues*

Optionele wachtrijbeperking voor de InvolvedCheck-machtigingsmodule. Indien ingesteld, wordt alleen toestemming verleend voor tickets in de opgegeven wachtrijen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

## 67.13 *Ticket::Permission::OwnerCheck::Queues*

Optionele wachtrijbeperking voor de OwnerCheck-toestemmingsmodule. Indien ingesteld, wordt alleen toestemming verleend voor tickets in de opgegeven wachtrijen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

## 67.14 *Ticket::Permission::ResponsibleCheck::Queues*

Optionele wachtrijbeperking voor de ResponsibleCheck-toestemmingsmodule. Indien ingesteld, wordt alleen toestemming verleend voor tickets in de opgegeven wachtrijen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

---

*Core → Ticket → ProcessManagement*

---

## 68.1 *Process::ActivityTypes*

Definieert de activiteitstypen die in het systeem kunnen worden gebruikt.

Standaardwaarde:

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

## 68.2 *Process::CacheTTL*

Cachetijd in seconden voor de backend van het DB-proces.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
3600
```

## 68.3 *Process::DefaultLock*

Deze optie definieert de standaardvergrendeling van process tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
unlock
```

## 68.4 *Process::DefaultPriority*

Deze optie definieert de standaardprioriteit van procestickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
3 normal
```

## 68.5 *Process::DefaultQueue*

Deze optie definieert de standaardwachtrij van procestickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Raw
```

## 68.6 *Process::DefaultState*

Deze optie definieert de standaardstatus van procestickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
new
```

## 68.7 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityID*

Deze optie definieert het dynamische veld waarin een entiteits-ID van de Procesbeheeractiviteit wordt opgeslagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
ProcessManagementActivityID
```

## 68.8 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityStatus*

Deze optie definieert het dynamische veld waarin de meest recente status van de Procesbeheer activiteit is opgeslagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
ProcessManagementActivityStatus
```

## 68.9 *Process::DynamicFieldProcessManagementProcessID*

Deze optie definieert het dynamische veld waarin een enteits-ID van een procesbeheer proces wordt opgeslagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
ProcessManagementProcessID
```

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

Toegestane communicatiekanalen voor activiteitendialogen (intern en telefoon als standaard).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Indien ingeschakeld wordt foutopsporingsinformatie voor sequentiestromen geregistreerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

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

Filter voor het debuggen van sequentiestromen. Opmerking: er kunnen meer filters worden toegevoegd in de indeling <OTRS\_TICKET\_Attribute>, b.v. <OTRS\_TICKET\_Priority>.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Definieert de prioriteit waarin de informatie wordt vastgelegd en gepresenteerd.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
debug
```



## 69.1 *CalendarWeekDayStart*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 69.2 *MaximumCalendarNumber*

Maximumaantal van een kalender weergegeven in een dropdown.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

50

## 69.3 *OTRSTimeZone*

Stelt de tijdzone die intern door OTRS wordt gebruikt in om bijv. data en tijden op te slaan in de database. **WAARSCHUWING:** deze instelling mag niet worden gewijzigd nadat deze is ingesteld en tickets of andere gegevens met datum/tijd zijn aangemaakt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## 69.4 *ShowUserTimeZoneSelectionNotification*

Indien ingeschakeld, worden gebruikers die nog geen tijdzone hebben geselecteerd, hiervan op de hoogte gebracht. Opmerking: er wordt geen melding weergegeven als (1) de gebruiker nog geen tijdzone heeft geselecteerd en (2) OTRSTimeZone en UserDefaultTimeZone overeenkomen en (3) niet is ingesteld op UTC.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 69.5 *TimeInputFormat*

Definieert het datum invoerformaat dat wordt gebruikt in formulieren (optie- of invoervelden).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Option

## 69.6 *TimeInputMinutesStep*

Definieert de beschikbare stappen in tijdselecties. Selecteer “1 minuut” om alle minuten van een uur van 1-59 te kunnen selecteren. Selecteer “30 minuten” om alleen volledige en halve uren beschikbaar te maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 69.7 *TimeShowAlwaysLong*

Toont tijd in lang formaat (dagen, uren, minuten), indien ingeschakeld; of in kort formaat (dagen, uren), indien niet ingeschakeld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 69.8 *TimeShowCompleteDescription*

Toont tijd gebruik volledige beschrijving (dagen, uren, minuten), indien ingeschakeld; of alleen de eerste letter (d, h, m), indien niet ingeschakeld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 69.9 *TimeVacationDays*

Voegt de permanente vakantiedagen toe.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
'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*

voegt de eenmalige vakantiedagen toe.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 69.11 *TimeWorkingHours*

Definieert de uren en weekdagen om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

## 69.12 *UserDefaultTimeZone*

Stelt de tijdzone in die wordt toegewezen aan nieuw aangemaakte gebruikers en wordt gebruikt voor gebruikers die nog geen tijdzone hebben ingesteld. Dit is de tijdzone die standaard wordt gebruikt om de datum en tijd te converteren tussen de OTRS-tijdzone en de tijdzone van de gebruiker.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
UTC
```



## 70.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar1*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 70.2 *TimeVacationDays::Calendar1*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 70.4 *TimeWorkingHours::Calendar1*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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*

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## 70.6 *TimeZone::Calendar1Name*

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name 1

## 71.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar2*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 71.2 *TimeVacationDays::Calendar2*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 71.4 *TimeWorkingHours::Calendar2*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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*

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## 71.6 *TimeZone::Calendar2Name*

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name 2

---

*Core* → *Time* → *Calendar3*

---

## 72.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar3*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 72.2 *TimeVacationDays::Calendar3*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 72.4 *TimeWorkingHours::Calendar3*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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*

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## **72.6 *TimeZone::Calendar3Name***

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name 3

## 73.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar4*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 73.2 *TimeVacationDays::Calendar4*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 73.4 *TimeWorkingHours::Calendar4*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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***

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

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

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name <sup>4</sup>

## 74.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar5*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 74.2 *TimeVacationDays::Calendar5*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 74.4 *TimeWorkingHours::Calendar5*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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*

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## 74.6 *TimeZone::Calendar5Name*

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name 5

---

*Core* → *Time* → *Calendar6*

---

## 75.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar6*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 75.2 *TimeVacationDays::Calendar6*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 75.4 *TimeWorkingHours::Calendar6*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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*

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## 75.6 *TimeZone::Calendar6Name*

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name 6

## 76.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar7*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 76.2 *TimeVacationDays::Calendar7*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 76.4 *TimeWorkingHours::Calendar7*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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*

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## 76.6 *TimeZone::Calendar7Name*

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name <sup>7</sup>

## 77.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar8*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 77.2 *TimeVacationDays::Calendar8*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 77.4 *TimeWorkingHours::Calendar8*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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*

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## **77.6 *TimeZone::Calendar8Name***

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name 8

## 78.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar9*

Definieer de startdag van de week voor de datumkiezer voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 78.2 *TimeVacationDays::Calendar9*

Voegt de permanente vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'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*

Voegt de eenmalige vakantiedagen toe voor de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 78.4 *TimeWorkingHours::Calendar9*

Definieert de uren en weekdagen van de aangegeven kalender om de werktijd te tellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '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*

Definieert de tijdzone van de aangegeven kalender, die later aan een specifieke wachtrij kan worden toegewezen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

UTC

## 78.6 *TimeZone::Calendar9Name*

Definieert de naam van de aangegeven kalender.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Calendar Name 9

## **79.1 *WebUserAgent::DisableSSLVerification***

Schakelt SSL-certificaatvalidatie uit, bijvoorbeeld als je een transparante HTTPS-proxy gebruikt. Gebruik op eigen risico!

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## **79.2 *WebUserAgent::Proxy***

Definieert de verbindingen voor http/ftp, via een proxy.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## **79.3 *WebUserAgent::Timeout***

Stelt de time-out (in seconden) in voor http/ftp-downloads.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

15

### **80.1 *Daemon::PID::Path***

Indien ingeschakeld, zal de daemon deze map gebruiken om zijn PID-bestanden te maken. Opmerking: stop de daemon voor elke wijziging en gebruik deze instelling alleen als <\$OTRSHome>/var/run/ niet kan worden gebruikt.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
/opt/otrs/var/run/
```



## **81.1 *Daemon::Log::DaysToKeep***

Definieert het aantal dagen dat de daemon-logbestanden moeten worden bewaard.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## **81.2 *Daemon::Log::RotationType***

Type te gebruiken daemon-logboekrotatie: Kies ‘OTRS’ om het OTRS-systeem de bestandsrotatie te laten afhandelen, of kies ‘Extern’ om een rotatiemechanisme van derden te gebruiken (d.w.z. logrotate).  
Opmerking: het mechanisme voor externe rotatie vereist een eigen en onafhankelijke configuratie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

otrs

## **81.3 *Daemon::Log::STDERR***

Indien ingeschakeld, zal de daemon de standaardfoutstroom naar een logbestand omleiden.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 81.4 *Daemon::Log::STDOUT*

Indien ingeschakeld, zal de daemon de standaarduitvoerstream omleiden naar een logbestand.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0



---

## *Daemon → ModuleRegistration*

---

### **82.1 *DaemonModules###PushEventManager***

De daemon-registratie voor de Push Gebeurtenis Manager.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

De daemonregistratie voor de planner cron task manager.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

De daemon-registratie voor de planner toekomstige taakbeheerder.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 82.4 *DaemonModules###SchedulerGenericAgentTaskManager*

De daemon-registratie voor de planner van de generieke taakbeheerder van de planner.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 82.5 *DaemonModules###SchedulerTaskWorker*

De daemonregistratie voor de planner-taakwerker.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 82.6 *DaemonModules###SystemConfigurationSyncManager*

De daemon-registratie voor de configuratie-implementatie sync-manager.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

---

*Daemon* → *SchedulerCronTaskManager* → *Task*

---

## 83.1 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenDeleteExpired*

Verwijder verlopen toegangstokens.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken
Params:
- --purge
Schedule: 00 01 * * *
TaskName: AccessTokenDeleteExpired
```

## 83.2 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenGenerateNew*

Genereer een nieuwe toegangstoken sleutel, en vanaf nu zullen alle nieuwe tokens deze sleutel gebruiken en ook de oudere opschonen.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken::Keys
Params:
- --generate
- --keep
- '3'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Schedule: 00 04 * * *
TaskName: AccessTokenGenerateNewKey
```

### 83.3 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ArticleSearchIndexRebuild*

Controleert op artikelen die moeten worden bijgewerkt in de artikelzoekindex.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Opschoning verlopen vertrouwde browsers. Controleer ‘AuthTwoFactor::BrowserTrust::ExpirationPeriod’ voor de geconfigureerde vervalperiode.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Verwijder de prullenbak van de cache.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

```

### 83.6 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CommunicationLogDelete*

Controleert of de vermeldingen in het communicatielogboek moeten worden verwijderd.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Verwijdert oude implementaties van systeemconfiguratie (zondagochtend).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Function: ConfigurationDeployCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::SysConfig
Params: []
Schedule: 40 0 * * 0
TaskName: ConfigurationDeploymentCleanup

```

### 83.8 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ContractCheck*

Controleert de contractstatus van het systeem.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↵Kernel::System::Console::Command::Maint::SystemContract::ContractStatusCheck

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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

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

Verwijder verlopen cache van kernmodules.

Standaardwaarde:

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

### 83.10 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom1*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom1
```

### 83.11 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom2*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom2
```

### 83.12 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom3*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom3
```

### 83.13 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom4*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom4
```

### 83.14 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom5*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom5
```

### 83.15 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom6*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom6
```

### 83.16 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom7*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom7
```

### 83.17 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom8*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom8
```

### 83.18 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom9*

Voert een aangepaste opdracht of module uit. Opmerking: als module wordt gebruikt, is functie vereist.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom9
```

### 83.19 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###EscalationCheck*

Activeert escalatiegebeurtenissen en meldingsgebeurtenissen voor escalatie.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::EscalationCheck
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: EscalationCheck
```

### 83.20 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMail*

Haal e-mails op via fetchmail.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Haal e-mails op via fetchmail (met gebruik van SSL).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### 83.22 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenerateDashboardStats*

Genereer dashboard statistieken.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Dashboard::Generate
Params: []
Schedule: 5 * * * *
TaskName: GenerateDashboardStats
```

### 83.23 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile1*

Op bestanden gebaseerde generieke agenttaken uitvoeren (Opmerking: de modulenaam moet worden opgegeven in de parameter `-configuration-module`, bijv. “Kernel::System::GenericAgent”).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Op bestanden gebaseerde generieke agenttaken uitvoeren (Opmerking: de modulenaam moet worden opgegeven in de parameter `-configuration-module`, bijv. “Kernel::System::GenericAgent” ).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Op bestanden gebaseerde generieke agenttaken uitvoeren (Opmerking: de modulenaam moet worden opgegeven in de parameter `-configuration-module`, bijv. “Kernel::System::GenericAgent” ).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Op bestanden gebaseerde generieke agenttaken uitvoeren (Opmerking: de modulenaam moet worden opgegeven in de parameter `-configuration-module`, bijv. “Kernel::System::GenericAgent” ).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile4

```

### 83.27 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile5*

Op bestanden gebaseerde generieke agenttaken uitvoeren (Opmerking: de modulenaam moet worden opgegeven in de parameter -configuration-module, bijv. “Kernel::System::GenericAgent”).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Verwijdert oude generieke interface debug-logboekvermeldingen die vóór het opgegeven aantal dagen zijn gemaakt.

Standaardwaarde:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericInterface::DebugLog::Cleanup
Params:
- --created-before-days
- '14'
Schedule: 02 03 * * *
TaskName: GenericInterfaceDebugLogCleanup

```

### 83.29 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###IndexMaintenance*

Controleer de structuur van indices en indexeer ontbrekende documenten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Verlopen loader-cache wekelijks verwijderen (zondagmorgen).

Standaardwaarde:

```

---
Function: CacheDelete
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Loader
Params: []
Schedule: 30 0 * * 0
TaskName: LoaderCacheDelete

```

### 83.31 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailAccountFetch*

Haal binnenkomende e-mails op van ingestelde mail accounts.

Standaardwaarde:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::MailAccountFetch
Params: []
Schedule: '*/10 * * * *'
TaskName: MailAccountFetch

```

### 83.32 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailQueueSend*

Controleert of uitgaande e-mails in de wachtrij moeten worden verzonden.

Standaardwaarde:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Email::MailQueue
Params:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

--send
Schedule: '* * * * *'
TaskName: MailQueueSend

```

### 83.33 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###NotificationViewDeleteExp*

Verwijder verlopen meldingen van het meldingsscherm.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Verzendt registratie-informatie naar de OTRS-groep.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Registration::UpdateSend
Params: []
Schedule: 30 * * * *
TaskName: RegistrationUpdateSend

```

### 83.35 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveClosedChats*

Verwijder gesloten chats die ouder zijn dan ChatEngine::ChatTTL.

Standaardwaarde:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Closed
Params: []

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Schedule: 7 23 * * *
TaskName: RemoveClosedChats
```

### 83.36 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveOldChats*

Verwijder oude chats.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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###RenewCustomerSMIMECertificates*

Verleng bestaande S/MIME-certificaten van klantenbackend. Opmerking: SMIME en SMI-ME::FetchFromCustomer moeten zijn ingeschakeld in SysConfig en de backend van de klant moet worden geconfigureerd om het UserSMIMECertificate-kenmerk op te halen.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SMIME::CustomerCertificate::Renew
Params: []
Schedule: 02 02 * * *
TaskName: RenewCustomerSMIMECertificates
```

### 83.38 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SessionDeleteExpired*

Verwijder verlopen sessies.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Session::DeleteExpired
Params: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Schedule: 55 */2 * * *
TaskName: SessionDeleteExpired
```

### 83.39 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SpoolMailsReprocess*

Verwerk e-mails opnieuw uit de spooldirectory die in de eerste plaats niet konden worden geïmporteerd.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:↳
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::SpoolMailsReprocess
Params: []
Schedule: 10 0 * * *
TaskName: SpoolMailsReprocess
```

### 83.40 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###StatsReportsGenerateCron*

Genereer statistische rapporten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Reports::GenerateCron
Params: []
Schedule: '*/10 * * * *'
TaskName: StatsReportsGenerateCron
```

### 83.41 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SupportDataCollectAsynch*

Verzamel ondersteuningsgegevens voor asynchrone plug-in modules.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:↳
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SupportData::CollectAsynchronous
Params: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
Schedule: 1 * * * *
TaskName: SupportDataCollectAsynchronous
```

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

Verwijdert tijdelijke links na één dag.

Standaardwaarde:

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

### 83.43 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketDraftDeleteExpired*

Verwijder verlopen ticketconcepten.

Standaardwaarde:

```
---
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###TicketNumberCounterCle*

Verwijdert oude ticket nummer tellers (iedere 10 minuten).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: TicketNumberCounterCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Number::AutoIncrement
Params: []
Schedule: '* /10 * * * *'
TaskName: TicketNumberCounterCleanup
```

### 83.45 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketPendingCheck*

Verwerk wachtende tickets.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::PendingCheck
Params: []
Schedule: 45 */2 * * *
TaskName: TicketPendingCheck
```

### 83.46 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketUnlockTimeout*

Ontgrendel tickets die hun time-out voor het ontgrendelen hebben overschreden.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::UnlockTimeout
Params: []
Schedule: 35 * * * *
TaskName: TicketUnlockTimeout
```

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

Opschoning verlopen gebruikersactiviteit.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::UserActivity::CleanupExpired
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Params: []  
Schedule: '* / 1 * * * * *'  
TaskName: UserActivityCleanup
```

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

Verwijder de verlopen uploadcache elk uur.

Standaardwaarde:

```
---  
Function: FormIDCleanup  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Web::UploadCache  
Params: []  
Schedule: 46 * * * * *  
TaskName: WebUploadCacheCleanup
```



---

*Daemon* → *SchedulerGenericAgentTaskManager*

---

## **84.1 *Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::SleepTime***

Definieert een slaaptijd in microseconden tussen tickets terwijl ze worden verwerkt door een taak.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## **84.2 *Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::TicketLimit***

Definieert het maximale aantal betrokken tickets per taak.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

4000



---

*Daemon* → *SchedulerGenericInterfaceTaskManager*

---

### **85.1 *Daemon::SchedulerGenericInterfaceTaskManager::FutureTaskTimeDiff***

Definieert de standaard aantal seconden (vanaf huidige tijd) om een taak met een generieke interface opnieuw te plannen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

300
-----





---

*Daemon* → *SchedulerTaskWorker*

---

## **86.1 *Daemon::SchedulerTaskWorker::MaximumWorkers***

Definieert het maximale aantal taken dat tegelijkertijd moet worden uitgevoerd. Opmerking: opties onder 5 kunnen leiden tot een trage verwerking van de taken en worden niet aanbevolen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## **86.2 *Daemon::SchedulerTaskWorker::NotificationRecipientEmail***

Specificeert de e-mailadressen om meldingsberichten van plannertaken op te halen.

Standaardwaarde:



## 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.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Defines the configuration options for the autocompletion feature.

Standaardwaarde:

```

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

```

## 87.8 *Events###Appointment*

Lijst met alle afspraakgebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- AppointmentCreate
- AppointmentUpdate
- AppointmentDelete
- AppointmentNotification

```

## 87.9 *Events###Article*

Lijst met alle artikelgebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- ArticleCreate
- ArticleUpdate
- ArticleSend
- ArticleBounce
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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

## 87.10 *Events###Calendar*

Lijst met alle kalenderegebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

- ```
---  
- CalendarCreate  
- CalendarUpdate
```

## 87.11 *Events###Chat*

Lijst met alle chatgebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

- ```
---  
- ChatAdd  
- ChatChannelUpdate  
- ChatMessageAdd  
- ChatRequestUpdate  
- ChatUpdate
```

## 87.12 *Events###CustomPage*

Lijst met alle AangepastePagina-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### **87.13 Events###CustomerCompany**

Lijst met alle KlantBedrijf-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### **87.14 Events###CustomerUser**

Lijst met alle Klantgebruiker-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### **87.15 Events###DynamicField**

Lijst met alle DynamicField-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

### **87.16 Events###FAQ**

Lijst met alle FAQ-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 87.17 *Events###LinkObject*

Lijst met alle LinkObject-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 87.18 *Events###Package*

Lijst met alle pakketgebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- PackageInstall  
- PackageReinstall  
- PackageUpgrade  
- PackageUninstall
```

## 87.19 *Events###Queue*

Lijst met alle wachtrijgebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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



## 87.20 *Events###SLA*

Lijst met alle sla-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 87.21 *Events###Service*

Lijst met alle service-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- ServiceCreate  
- ServicePreferencesSet  
- ServiceUpdate
```

## 87.22 *Events###ServiceCatalogueltem*

Lijst met alle ServiceCatalogueltem-gebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 87.23 *Events###Ticket*

Lijst met alle ticketgebeurtenissen die in de GUI moeten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- TicketCreate  
- TicketDelete
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- 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*

Definieert de standaardwaarde voor de actieparameter.

Standaardwaarde:

Admin

## 87.25 *Frontend::RichText::DefaultCSS*

Definieert de standaard CSS die wordt gebruikt in rich text-editors.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 87.27 *Frontend::RichTextHeight*

Definieert de hoogte voor de rich text editor-component. Voer nummer (pixels) of procentagewaarde (relatief) in.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
320
```

## 87.28 *Frontend::RichTextPath*

Definieert het pad van de URL-rich text-editor.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
<OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/htdocs/js/thirdparty/ckeditor-4.7.0/
```

## 87.29 *Frontend::RichTextWidth*

Definieert de breedte voor de rich text editor-component. Voer nummer (pixels) of procentagewaarde (relatief) in.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
620
```

### 87.30 *LoginURL*

Definieert een alternatieve aanmeldings-URL voor de beheerdersinterface.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

### 87.32 *OpenMainMenuOnHover*

Indien ingeschakeld, wordt het eerste niveau van het hoofdmenu geopend bij muisaanwijzer (in plaats van alleen klikken).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

### 87.33 *PossibleNextActions*

Definieert de lijst met mogelijke volgende acties op een foutscherf, een volledig pad is vereist en vervolgens is het mogelijk om indien nodig externe links toe te voegen.

Standaardwaarde:

```
---  
'[% Env('CGIHandle') %]?Action=Admin': Go to administrator interface.
```

---

*Frontend → Admin → FrontendNotification*

---

### **88.1 *Frontend::NotifyModule###1000-CloudServicesDisabled***

Definieert de module om een melding weer te geven als clouddservices zijn uitgeschakeld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.2 *Frontend::Module###AdminACL*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend module registration for the administrator interface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

## 89.7 *Frontend::Module###AdminAutoResponse*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module registratie voor de admin-interface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.11 *Frontend::Module###AdminCloudServices*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

## 89.14 *Frontend::Module###AdminCustomPage*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.46 *Frontend::Module###AdminGroup*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.47 *Frontend::Module###AdminLog*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.52 *Frontend::Module###AdminPerformanceLog*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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



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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.62 *Frontend::Module###AdminQueueAutoResponse*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.67 *Frontend::Module###AdminRoleGroup*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalog.
```

## 89.76 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogueCategories*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.80 *Frontend::Module###AdminState*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.81 *Frontend::Module###AdminSupportDataCollector*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:



```
---  
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-module-registratie voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

### **89.85 Frontend::Module###AdminSystemConfigurationGroup**

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

## 89.86 *Frontend::Module###AdminTemplate*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.87 *Frontend::Module###AdminTemplateAttachment*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 89.90 *Frontend::Module###AdminUserGroup*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

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

---

*Frontend → Admin → ModuleRegistration → AdminOverview*

---

## 90.1 *Frontend::NavigationModule###Admin*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
Block: ''
Description: Admin modules overview.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: ''
```

## 90.2 *Frontend::NavigationModule###AdminACL*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
Block: Automation
Description: Configure and manage ACLs.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-check-square-o
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Access Control Lists (ACL)
```

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

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

```

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

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Admin gebied navigatie voor de admin-interface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.



**Standaardwaarde:**

```

---
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**

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

**Standaardwaarde:**

```

---
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**

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

**Standaardwaarde:**

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Block: Administration
Description: Edit the system configuration settings.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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

## 90.56 *Frontend::NavigationModule###AdminTemplate*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

```

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

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Beheerdersgebiednavigatie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
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***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de admin-interface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 91.11 *Loader::Module::AdminCommunicationLog###001-Framework*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## 91.19 *Loader::Module::AdminDynamicField###002-Ticket*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldCheckbox.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 91.21 *Loader::Module::AdminDynamicFieldContactWithData###002-Ticket*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldText.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

## 91.27 *Loader::Module::AdminExternalHomePage###001-Framework*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

```

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

## 91.32 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry###002-GenericInterface*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## **91.40 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP###002- GenericInterface***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:



```

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

```

## 91.52 *Loader::Module::AdminProcessManagement###002-ProcessManagement*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

## **91.57 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlowAction###002-ProcessManagement***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.  
  ↪ js  
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```

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

```

## 91.80 *Loader::Module::AdminSystemConfiguration###001-Framework*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

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

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

---

*Frontend → Admin → ModuleRegistration → MainMenu*

---

## 92.1 *Frontend::Navigation###Admin###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

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

Registratie hoofdmenu-item.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

```

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 92.13 *Frontend::Navigation###AdminCustomerCompany###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Standaardwaarde:

```

---
- 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*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 92.15 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUser###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Standaardwaarde:

```
---
- 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*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

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

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## **92.19 *Frontend::Navigation###AdminDynamicField###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## **92.20 *Frontend::Navigation###AdminEmail###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## **92.21 *Frontend::Navigation###AdminExternalHomePage###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []



## 92.22 *Frontend::Navigation###AdminExternalLayout###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

## 92.23 *Frontend::Navigation###AdminGenericAgent###002-Ticket*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

## 92.24 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceDebugger###002-GenericInterface*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

## 92.25 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceWebservice###002-GenericInterface*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

## 92.26 *Frontend::Navigation###AdminGroup###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.27 *Frontend::Navigation###AdminLog###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.28 *Frontend::Navigation###AdminMailAccount###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.29 *Frontend::Navigation###AdminNotificationEvent###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.30 *Frontend::Navigation###AdminPGP###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.31 *Frontend::Navigation###AdminPackageManager###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

### **92.32 *Frontend::Navigation###AdminPerformanceLog###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

### **92.33 *Frontend::Navigation###AdminPostMasterFilter###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

### **92.34 *Frontend::Navigation###AdminPriority###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

### **92.35 *Frontend::Navigation###AdminProcessManagement###002-ProcessManagement***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.36 *Frontend::Navigation###AdminQueue###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.37 *Frontend::Navigation###AdminQueueAutoResponse###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.38 *Frontend::Navigation###AdminQueueSMSTemplates###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.39 *Frontend::Navigation###AdminQueueTemplates###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.40 *Frontend::Navigation###AdminRegistration###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.41 *Frontend::Navigation###AdminRole###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.42 *Frontend::Navigation###AdminRoleGroup###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.43 *Frontend::Navigation###AdminRoleUser###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.44 *Frontend::Navigation###AdminSLA###002-Ticket*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.45 *Frontend::Navigation###AdminSMIME###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.46 *Frontend::Navigation###AdminSMSTemplate###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.47 *Frontend::Navigation###AdminSalutation###002-Ticket*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.48 *Frontend::Navigation###AdminSelectBox###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## 92.49 *Frontend::Navigation###AdminService###002-Ticket*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

[ ]

## **92.50 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogue###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

 [ ]

## **92.51 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

 [ ]

## **92.52 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueItems###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

 [ ]

## **92.53 *Frontend::Navigation###AdminSession###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

 [ ]

## **92.54 *Frontend::Navigation###AdminSignature###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## **92.55 *Frontend::Navigation###AdminState###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## **92.56 *Frontend::Navigation###AdminSupportDataCollector###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## **92.57 *Frontend::Navigation###AdminSystemAddress###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

## **92.58 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfiguration###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:



## **92.59 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

## **92.60 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

## **92.61 *Frontend::Navigation###AdminTemplate###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

## **92.62 *Frontend::Navigation###AdminTemplateAttachment###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

### **92.63 *Frontend::Navigation###AdminType###002-Ticket***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.64 *Frontend::Navigation###AdminUser###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

### **92.65 *Frontend::Navigation###AdminUserGroup###001-Framework***

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

--- []

---

*Frontend → Admin → NavBarModule*

---

## 93.1 *Frontend::AdminModuleGroups###001-Framework*

Definieert beschikbare groepen voor het admin-overzichtsscherm.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
  Order: '5000'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1



---

*Frontend → Admin → View → CustomPage*

---

## **95.1 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichText***

Gebruik richttext voor het weergeven en bewerken van ticket notificaties.

Standaardwaarde:

## **95.2 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextHeight***

Definieert de hoogte van de rich text editor-component voor dit scherm. Voer nummer (pixels) of procentagewaarde (relatief) in.

Standaardwaarde:

## **95.3 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextWidth***

Definieert de breedte voor de rich text editor-component voor dit scherm. Voer nummer (pixels) of procentagewaarde (relatief) in.

Standaardwaarde:





---

*Frontend → Admin → View → CustomerCompany*

---

### **96.1 AdminCustomerCompany::RunInitialWildcardSearch**

Voert een eerste wildcard-zoekopdracht uit van het bestaande klantbedrijf bij het openen van de AdminCustomerCompany-module.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1
---



---

*Frontend → Admin → View → CustomerUser*

---

## **97.1 AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch**

Voert een eerste wildcard-zoekopdracht uit van de bestaande klantgebruikers bij toegang tot de AdminCustomerUser-module.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## **97.2 AdminCustomerUser::UseAutoComplete**

Bepaalt of het veld voor automatisch aanvullen wordt gebruikt voor de selectie van klant-ID's in de AdminCustomerUser-interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:



---

*Frontend → Admin → View → DynamicFieldOverview*

---

### **98.1 *Frontend::AdminDynamicField###DynamicFieldsOverviewPageShown***

Parameters voor de pagina's (waarin de dynamische velden worden getoond) van het dynamische veldenoverzicht.

Standaardwaarde:



---

*Frontend → Admin → View → NotificationEvent*

---

## 99.1 *AppointmentNotification::Transport###Email*

Definieert alle parameters voor dit meldingstransport.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Definieert alle parameters voor dit meldingstransport.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Definieert alle parameters voor dit meldingstransport.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de gebeurtenisobjecttypen die worden afgehandeld via AdminAppointmentNotificationEvent.

Standaardwaarde:

```
---
- Calendar
- Appointment
```

### 99.5 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichText*

Gebruik richtext voor het weergeven en bewerken van ticket notificaties.

Standaardwaarde:

```
1
```

### 99.6 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextHeight*

Definieert de hoogte van de rich text editor-component voor dit scherm. Voer nummer (pixels) of procentagewaarde (relatief) in.

Standaardwaarde:

```
320
```

### 99.7 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextWidth*

Definieert de breedte voor de rich text editor-component voor dit scherm. Voer nummer (pixels) of procentagewaarde (relatief) in.

Standaardwaarde:



620

## 99.8 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichText*

Gebruik richtext voor het weergeven en bewerken van ticket notificaties.

Standaardwaarde:

1

## 99.9 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextHeight*

Definieert de hoogte van de rich text editor-component voor dit scherm. Voer nummer (pixels) of percentage waarde (relatief) in.

Standaardwaarde:

320

## 99.10 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextWidth*

Definieert de breedte voor de rich text editor-component voor dit scherm. Voer nummer (pixels) of percentage waarde (relatief) in.

Standaardwaarde:

620

## 99.11 *Notification::Transport###Email*

Definieert alle parameters voor dit meldingstransport.

Standaardwaarde:

```

---
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*

Definieert alle parameters voor dit meldingstransport.

Standaardwaarde:

```
---
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

Definieert alle parameters voor dit meldingstransport.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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

Parameters voor de pagina's (waarin de communicatiedagboekvermeldingen worden weergegeven) van het communicatiedagboekoverzicht.

Standaardwaarde:

```
---
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

Definieert de configuratieparameters van dit item, die in de voorkeurenweergave moeten worden weergegeven. Let op: het instellen van 'Actief' op 0 voorkomt alleen dat agenten instellingen van deze groep in hun persoonlijke voorkeuren bewerken, maar stelt beheerders nog steeds in staat om de instellingen van een andere gebruiker te bewerken. Gebruik 'PreferenceGroup' om te bepalen in welk gebied deze instellingen in de gebruikersinterface moeten worden weergegeven.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Chatkanaal naar wachtrij toewijzing.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Parameters van het voorbeeldwachtrijattribuut Comment2.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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



---

*Frontend → Admin → View → SLA*

---

## 102.1 *SLAPreferences###Comment2*

Parameters van het voorbeeld-SLA-attribuut Comment2.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Tekst die wordt weergegeven bij selectie van deze SLA op het nieuwe ticketscherm.

Standaardwaarde:

```
---  
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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

---

*Frontend → Admin → View → SelectBox*

---

## **103.1 AdminSelectBox::AllowDatabaseModification**

Bepaalt of de beheerder via AdminSelectBox wijzigingen in de database mag aanbrengen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:



---

*Frontend → Admin → View → Service*

---

## 104.1 *ServicePreferences###Comment2*

Parameters van het voorbeeldservicekenmerk Comment2.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Stelt het configuratieniveau van de beheerder in. Afhankelijk van het configuratieniveau worden sommige sysconfig-opties niet weergegeven. De configuratieniveaus staan in oplopende volgorde: Expert, Advanced, Beginner. Hoe hoger het configuratieniveau is (bijv. Beginner is het hoogste), hoe minder waarschijnlijk het is dat de gebruiker het systeem per ongeluk kan configureren op een manier dat het niet meer bruikbaar is.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

100





## 106.1 *AgentFrontend::Avatar::Fallback*

Definieert welke avatar-engine moet worden gebruikt als terugval voor de agent-avatars in de agent-interface. Als ‘Geen’ is geselecteerd, worden in plaats daarvan initialen weergegeven. Houd er rekening mee dat als je iets anders dan ‘Geen’ selecteert, het gecodeerde e-mailadres van de specifieke gebruiker wordt overgedragen naar een externe service.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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” .

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Dashboard

## 106.3 *AgentFrontend::CustomizationColors*

Lijst met kleuren in hexadecimaal RGB die beschikbaar zullen zijn voor selectie tijdens aanpassing van de agentinterface. Zorg ervoor dat de kleuren donker genoeg zijn zodat er witte tekst overheen kan worden gelegd.

Standaardwaarde:

```
---  
- '#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*

Definieert de lijst met externe scriptbronnen die worden opgenomen in de agentinterface-app. Je moet nog steeds alle domeinen die door deze scripts worden gebruikt, deblokken in de instelling `WebApp::Server::AdditionalOrigins`. Houd er rekening mee dat wijzigingen in deze instelling een herstart van de webserver vereisen (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 106.5 *AgentFrontend::Gravatar::DefaultImage*

Definieert welke avatar standaardafbeelding moet worden gebruikt voor de huidige agent als er geen gravatar is toegewezen aan het e-mailadres van de agent. Kijk op <https://gravatar.com/site/implement/images/> voor meer informatie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
mp
```

## 106.6 *AgentFrontend::InlineScripts*

Definieert de lijst met inline scripts die worden opgenomen in de agentinterface-app. Je moet nog steeds alle domeinen die door deze scripts worden gebruikt, deblokken in de instelling `WebApp::Server::AdditionalOrigins`. Houd er rekening mee dat wijzigingen in deze instelling een herstart van de webserver (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`) vereisen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 106.7 *AgentFrontend::PendingDiffTime*

Tijd in seconden die wordt opgeteld bij de werkelijke tijd als een wachtende staat wordt ingesteld (standaard: 86400 = 1 dag).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
86400
```

## 106.8 *AgentFrontend::RichText::EnhancedMode*

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

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 106.9 *AgentFrontend::Ticket::TextAreaEmail*

Definieert de toegestane breedte voor het e-mailtekstgebied.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

82

## 106.10 *AgentFrontend::TicketCreate::NewResponsibleSelection*

Shows a selection for the responsible agent in phone and email tickets in the ticket create screens.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 106.11 *AgentFrontend::UserIdleTime*

Definieert de tijdsperiode (in minuten) voordat een agent als inactief wordt beschouwd vanwege inactiviteit. Verzoeken die na deze tijd zijn gedaan, verlengen de overeenkomstige sessie niet.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

5

## 106.12 *AutoComplete::Agent###Default*

Defines the configuration options for the autocompletion feature.

Standaardwaarde:

```

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

```

### 106.13 *AutoComplete::Agent###DynamicFieldContactWithData*

Definieert de configuratieopties voor de functie voor automatisch aanvullen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

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

```

### 106.14 *Frontend::CommonParam###QueueID*

Standaardwachtrij-ID die door het systeem wordt gebruikt in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

### 106.15 *Frontend::CommonParam###TicketID*

Standaard ticket-ID gebruikt door het systeem in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`NewTicketInNewWindow::Enabled`
```

Indien ingeschakeld, worden TicketPhone en TicketEmail geopend in nieuwe vensters.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 106.16 *Ticket::Frontend::AccountTime*

Activeert tijdboekhouding.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 106.17 *Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose*

Toont de gebruikersgegevens van de klant (telefoon en e-mail) in het opstelscherm.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 106.18 *Ticket::Frontend::ListType*

Toont bestaande ouder/kind-wachtrijlijsten in het systeem in de vorm van een boom of een lijst.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

tree

## 106.19 *Ticket::Frontend::MaxQueueLevel*

Definieer de maximale diepte van wachtrijen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

5

## 106.20 *Ticket::Frontend::TextAreaNote*

Toegestane breedte voor het samenstellen van notitievensters.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

78

## 106.21 *Ticket::Frontend::TimeUnits*

Stelt de gewenste tijdseenheden in (bijv. Werkeenheden, uren, minuten).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

(work units)





---

*Frontend → Agent → Auth*

---

## **107.1 *AgentFrontend::Auth::LoginURL***

Definieert een alternatieve aanmeldings-URL voor de agentinterface.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

## **107.2 *AgentFrontend::Auth::LogoutURL***

Definieert een alternatieve afmeldings-URL voor de agentinterface.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```



---

*Frontend → Agent → BusinessCard*

---

## 108.1 *AgentFrontend::BusinessCard::User*

Default configuration for the user business card.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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***

Het bedrijfsobjecttype Kalender is voor het weergeven van kalenders.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Calendar
```

## **109.2 *Agent::BusinessObject::Type###CalendarAppointment***

Het bedrijfsobjecttype Kalenderafspraak is voor het weergeven van afspraken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Calendar::Appointment
```

## **109.3 *Agent::BusinessObject::Type###ChatRequest***

Het bedrijfsobjecttype Chatverzoek wordt gebruikt voor het weergeven van chatverzoeken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::ChatRequest
```

## 109.4 *Agent::BusinessObject::Type###CustomerCompany*

Het bedrijfsobjecttype Klantbedrijf wordt gebruikt voor het weergeven van klanten (bijv. Klantbedrijven).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::CustomerCompany
```

## 109.5 *Agent::BusinessObject::Type###CustomerUser*

Het bedrijfsobjecttype Klantgebruiker wordt gebruikt voor het weergeven van klantgebruikers (bijv. Klantgebruikersvermeldingen of het klantgebruikersadresboek).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::CustomerUser
```

## 109.6 *Agent::BusinessObject::Type###Dashboard*

Het bedrijfsobjecttype Dashboard is voor het weergeven van widgets (bijv. ticketvermeldingen).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Dashboard
```

## 109.7 *Agent::BusinessObject::Type###FormDraft*

Het bedrijfsobjecttype Formulier Concept wordt gebruikt voor het weergeven van concepten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::FormDraft  
UpdateCheckInterval: '15'
```

## 109.8 *Agent::BusinessObject::Type###KnowledgeBaseArticle*

Het bedrijfsobjecttype Kennisbankartikel is bedoeld voor het weergeven van de uitvoer van het kennisbankartikel (bijv. kennisbankartikelvermeldingen).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::KnowledgeBaseArticle
UpdateCheckInterval: '15'
```

## 109.9 *Agent::BusinessObject::Type###KnowledgeBaseArticleAttachment*

Het bedrijfsobjecttype Kennisbankartikelbijlage wordt gebruikt voor het ophalen van bijlagen van kennisbankartikelen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::KnowledgeBaseArticleAttachment
UpdateCheckInterval: '15'
```

## 109.10 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::CalendarAppointment*

Het bedrijfsobjecttype Koppel Object wordt gebruikt voor het weergeven van gekoppelde objecten. In dit geval is dit het koppelobjecttype Kalenderafspraak met de standaardlijstconfiguratie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::Calendar::Appointment
```

## 109.11 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::KnowledgeBaseArticle*

Het bedrijfsobjecttype Koppel Object wordt gebruikt voor het weergeven van gekoppelde objecten. In dit geval is dit het koppelobjecttype Kennisbankartikel met de standaardlijstconfiguratie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::KnowledgeBaseArticle
```

## 109.12 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::Ticket*

Het bedrijfsobjecttype Koppel Object wordt gebruikt voor het weergeven van gekoppelde objecten. In dit geval is dit het koppelobjecttype Ticket met de standaardlijstconfiguratie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::Ticket
```

## 109.13 *Agent::BusinessObject::Type###Search*

Het bedrijfsobjecttype Zoeken wordt gebruikt voor het weergeven van zoekresultaten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Search
```

## 109.14 *Agent::BusinessObject::Type###Statistic*

Het bedrijfsobjecttype Statistiek is voor het weergeven van statistieken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Statistic
```

## 109.15 *Agent::BusinessObject::Type###StatisticReport*

Het bedrijfsobjecttype Rapport is voor het weergeven van rapporten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::StatisticReport
```

## 109.16 *Agent::BusinessObject::Type###Ticket*

Het bedrijfsobjecttype Ticket wordt gebruikt voor het weergeven van tickets (bijv. ticketvermeldingen).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.



Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Ticket  
UpdateCheckInterval: '15'
```

### 109.17 *Agent::BusinessObject::Type###TicketArticle*

Het bedrijfsobjecttype Ticketartikel wordt gebruikt voor het weergeven van ticketartikelen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::TicketArticle
```

### 109.18 *Agent::BusinessObject::Type###TicketAttachment*

Het bedrijfsobjecttype Ticketbijlage wordt gebruikt voor het weergeven van ticketbijlagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::TicketAttachment
```

### 109.19 *Agent::BusinessObject::Type###WebNotification*

Het bedrijfsobjecttype Webmelding wordt gebruikt voor het weergeven van webmeldingen (bijv. Ticket- of afspraakmeldingen).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::WebNotification  
UpdateCheckInterval: '15'
```



---

*Frontend → Agent → Customer*

---

## 110.1 *AgentFrontend::Customer::MapLink###0001-Framework*

Definitie van toewijzingskoppelingen voor het klantbedrijf.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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*

Definitie van toewijzingskoppelingen voor het klantbedrijf.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

### 110.3 *AgentFrontend::Customer::SocialLinks###0001-Framework*

Definitie van social links voor het klantbedrijf.

Standaardwaarde:

```

---
- 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*

Definitie van social links voor het klantbedrijf.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

--- []

```

### 110.5 *AgentFrontend::Customer::TicketKPI###0001-Framework*

Definitie van KPI voor het klantbedrijf.

Standaardwaarde:

```

---
- 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*

Definitie van KPI voor het klantbedrijf.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

--- []

```



---

*Frontend → Agent → CustomerUser*

---

## 111.1 *AgentFrontend::CustomerUser::MapLink###0001-Framework*

Definitie van toewijzingskoppelingen voor de klantgebruiker.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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*

Definitie van toewijzingskoppelingen voor de klantgebruiker.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

### 111.3 *AgentFrontend::CustomerUser::SocialLinks###0001-Framework*

Definitie van social links voor de klantgebruiker.

Standaardwaarde:

```

---
- 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*

Definitie van social links voor de klantgebruiker.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```



## 111.5 *AgentFrontend::CustomerUser::TicketKPI###0001-Framework*

Definitie van KPI voor de klantgebruiker.

Standaardwaarde:

```

---
- 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*

Definitie van KPI voor de klantgebruiker.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

--- []

```



---

*Frontend → Agent → DocumentSearch*

---

## **112.1 *DocumentSearch::Agent::DynamicField***

Doorzoekbare en markeerbare dynamische velden in de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```



---

*Frontend → Agent → FAQ*

---

## **113.1 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###Enabled***

Enables the related knowledge base article feature.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## **113.2 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###QueuesEnabled***

Lijst met wachtrijnamen waarvoor de gerelateerde Knowledge Base-artikelfunctie is ingeschakeld.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- Raw
```

## **113.3 *FAQ::Agent::StateTypes***

Lijst met statustypen die kunnen worden gebruikt in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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

---

*Frontend → Agent → FAQ → RelatedArticles*

---

## **114.1 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###DefaultLanguages***

De standaardtalen voor de gerelateerde kennisbankartikelen.

Standaardwaarde:

---  
- en

## **114.2 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###ShowLimit***

uitvoerlimiet voor de gerelateerde kennisbankartikelen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

10





---

*Frontend → Agent → FrontendNotification*

---

## **115.1 *Frontend::NotifyModule###523-ChatPreferredChannels-Check***

Definieert de module om een melding in de agentinterface weer te geven, als de agent beschikbaar is voor externe chats, maar vergat de voorkeurkanalen in te stellen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::ChatPreferredChannelsCheck
```

## **115.2 *Frontend::NotifyModule###8000-Daemon-Check***

Definieert de module om een melding in de agentinterface weer te geven als de OTRS Daemon niet actief is.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::DaemonCheck
```



---

*Frontend → Agent → Menu → Groups*

---

## 116.1 *AgentFrontend::Menu::Groups###0001-Framework*

Definieert groepen voor het hoofdmenu.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Name: Admin
Order: '5000'
```

## 116.2 AgentFrontend::Menu::Groups###0002-Custom

Definieert groepen voor het hoofdmenu.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 116.3 AgentFrontend::Menu::Main::Items###0001-Framework

Definieert menu-items voor het hoofdmenu.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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'

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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: ''
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

```

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

```



(Vervolgd van vorige pagina)

```

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*

Definieert menu-items voor het hoofdmenu.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 116.5 *AgentFrontend::Menu::NewAction::Groups###0001-Framework*

Definieert groepen voor het nieuwe actiemenu.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- Description: Access communication related screens.
  Label: Communication
  Name: Communication
  Order: '1000'
  Title: ''
- Description: Access process related screens.
  Label: Processes
  Name: Processes
  Order: '2000'

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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*

Definieert aangepaste groepen voor het nieuwe actiemenu.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 116.7 *AgentFrontend::Menu::NewAction::Items###0001-Framework*

Definieert menu-items voor het nieuwe actiemenu.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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'

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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: ''

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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*

Definieert aangepaste menu-items voor het nieuwe actiemenu.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 116.9 *AgentFrontend::Menu::QuickAccess::Items###0001-Framework*

Definieert optionele menu-items voor snelle toegang die moeten worden weergegeven in het menu van de bovenste balk.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 116.10 *AgentFrontend::Menu::QuickAccess::Items###0099-Custom*

Definieert optionele menu-items voor snelle toegang die moeten worden weergegeven in het menu van de bovenste balk.

Standaardwaarde:

--- []



---

*Frontend → Agent → ModuleRegistration*

---

## **117.1 *Frontend::Module###AgentCustomerSearch***

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
Description: Agent Customer Search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Agent Customer Search
```

## **117.2 *Frontend::Module###AgentFAQCategory***

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

### 117.3 *Frontend::Module###AgentFAQLanguage*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

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

### 117.4 *Frontend::Module###AgentPreferences*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
Description: Agent Preferences.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Preferences
Title: ''
```

### 117.5 *Frontend::Module###AgentSystemContract*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
Description: Agent
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: System Contract
```

### 117.6 *Frontend::Module###AjaxAttachment*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
Description: AJAX attachment.
Group: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: AJAX Attachment
```

## 117.7 *Frontend::Module###Logout*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
Description: Logout
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: ''
```

## 117.8 *Frontend::Module###PictureUpload*

Frontend-module-registratie voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

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

## 117.10 *Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany*

Frontend module registratie (schakel bedrijfslink uit als geen bedrijfsfunctie wordt gebruikt).

Standaardwaarde:

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

---

*Frontend → Agent → ModuleRegistration → Loader*

---

## **118.1 *Loader::Module::AgentFAQCategory###002-FAQ***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

## **118.2 *Loader::Module::AgentFAQLanguage###002-FAQ***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

## **118.3 *Loader::Module::AgentPreferences###001-Framework***

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
CSS:
- Core.Agent.SystemContract.css
```

## 118.5 *Loader::Module::Graph2PNG###001-Framework*

Registratie van ladermodule voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---
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***

Registratie hoofdmenu-item.

Standaardwaarde:

```
----  
- 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***

Registratie hoofdmenu-item.

Standaardwaarde:

```
----  
- AccessKey: l  
  Block: ''  
  Description: Language Management.
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
Link: Action=AgentFAQLanguage  
LinkOption: ''  
Name: Language Management  
NavBar: FAQ  
Prio: '940'  
Type: ''
```

### 119.3 *Frontend::Navigation###AgentPreferences###001-Framework*

Registratie hoofdmenu-item.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

---

*Frontend → Agent → NotifyModule*

---

## 120.1 *AgentFrontend::GenericNotifyModule::Notifications*

Definieert de meldingen die worden weergegeven door de algemene meldingsmodule in de agentinterface. De “Naam” definieert de naam van de melding. Via de “Actief” vlag is het mogelijk om meldingen uit te schakelen. De “fasen” kunnen “AppLoad”, “Polling” of “PostAuth” zijn (het is mogelijk om fasen te combineren via |). Het “NotifyType” kan alleen “Toast” of “Alert” zijn. Het is mogelijk om “Dismissible” in te stellen op 0 (niet-dismissible melding) of 1 (dismissible melding). Mogelijke waarden voor “Prioriteit” zijn “Info”, “Waarschuwing”, “Fout” of “Succes”. De inhoud van de melding kan worden ingevoerd in de “Tekst” of een tekstbestand kan worden gedefinieerd in de “Bestand” -toets. De “Titel” wordt gebruikt als titel van de weergegeven melding. Verder is het mogelijk om een link op te geven via de “Link” -toets in combinatie met een linkdoel. Mogelijke waarden van “LinkTarget” zijn bijvoorbeeld “\_blank” of “\_self”.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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*

Definieert de module om een melding weer te geven in de agentinterface, als het systeem wordt gebruikt door de admin-gebruiker (normaal gesproken zou je niet als admin moeten werken).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::UIDCheck  
Name: UIDCheck
```

## 120.3 *AgentFrontend::NotifyModule###5500-OutofOffice-Check*

Definieert de module om een melding in de agentinterface weer te geven, als de agent is aangemeld terwijl hij afwezig is.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::UserTimeZoneCheck  
Name: AgentTimeZone-Check
```

## 120.5 *AgentFrontend::NotifyModule###9000-Generic*

Definieert de module met een generieke melding in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::Generic
```



## 120.6 *AgentFrontend::NotifyModule::PollingInterval*

Het polling-interval voor de meldingsmodules in seconden.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```

    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

```

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

- 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: []

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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:

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 121.3 Agent::Organizer::ItemType###ChatRequestList

Het organisator itemtype Chatverzoeklijst wordt gebruikt om een lijst met chatverzoeken te maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  Columns:
    Action:
      IsVisible: 2
    Channel:
      IsVisible: 2
    CreateTime:
      IsVisible: 2
    Description:
      IsVisible: 2
    RequesterName:
      IsVisible: 2
    RequesterType:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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

Het type organisator item Klantbedrijvenlijst wordt gebruikt om klantenlijst organisator items te maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:
    IsVisible: 2
Edit:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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

Het organisator itemtype Klantgebruikerslijst wordt gebruikt om klantgebruikerslijst organisator items te maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    Chat:
      IsVisible: 2
    ClosedTickets:
      IsVisible: 2
    CreateTicket:
      IsVisible: 2
    Edit:
      IsVisible: 2
    OpenTickets:
      IsVisible: 2

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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
    Only for Customer Users (external):
      StateIDs:
        Value:
          - 2
  HideAvailableFilters: []

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

Het organisator itemtype Scheidingsteken wordt gebruikt om groepen van bepaalde organisator items te scheiden en/of te maken die op de een of andere manier verwant zijn.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 2
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsInlineEditable: 0

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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:
- LivePeople
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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*

Definieert groepen waarin gebruikers hun organisator niet kunnen aanpassen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 121.10 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::WidgetType###Customer*

Default configuration for the Customer User List widget type of the customer detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
  - UserMobile
  - UserCustomerID
  - UserStreet
  - UserZip
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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

Definieert de toepassingsroutes voor de agentinterface. Extra routes worden gedefinieerd door nieuwe items toe te voegen en hun parameters op te geven. 'Group' - en 'GroupRo' -arrays kunnen worden gebruikt om de toegang van de route te beperken tot leden van bepaalde groepen met respectievelijk RW- en RO-rechten. 'Pad' definieert het relatieve pad van de route. En 'Alias' kan worden gebruikt om een alternatief pad op te geven. 'Component' is het pad van de Vue-component die verantwoordelijk is voor het weergeven van de route-inhoud, ten opzichte van de map Componenten / Route in de app. 'Props' kan worden gebruikt om aan te geven dat het pad dynamische segmenten bevat en dat hun waarden als props aan de component moeten worden gebonden (gebruik '1' om deze functie in te schakelen).

Standaardwaarde:

```
---
- Alias: /dashboard
  Component: Dashboard
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: Search
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /search/:searchQuery
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: StatisticReportOverview
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /statistic-report
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
  Group: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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'
- Alias: ''

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Component: CustomerCompanyDetailView
Group: []
GroupRo: []
Path: /customer/:itemId
Props: '1'
- Alias: ''
  Component: CalendarOverview
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /calendar
  Props: '1'
```

## 123.1 *AgentFrontend::Search###DefaultConfig*

Standaard configuratie van zoekresultatenlijst.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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***

Activeert de tijdboekhouding.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## **124.2 *AgentFrontend::Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers***

Neem onbekende klanten op in het ticketfilter.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## **124.3 *AgentFrontend::Ticket::NeedAccountedTime***

Bepaalt of tijdregistratie verplicht is in de agentinterface. Indien ingeschakeld, moet een notitie worden ingevoerd voor alle ticketacties (ongeacht of de notitie zelf is geconfigureerd als actief of oorspronkelijk verplicht is voor het individuele ticketactiescherm).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 124.4 *AgentFrontend::Ticket::TimeUnits*

Stelt de gewenste tijdseenheden in (bijv. Werkeenheden, uren, minuten).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

(work units)

## 124.5 *AgentFrontend::TicketDetailView::Property###StateType*

Definieert de volgende mogelijke statussen voor tickets in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: TicketPlugin
Label: Linked Tickets
```

---

*Frontend → Agent → View → CalendarOverview*

---

## 127.1 AgentFrontend::CalendarOverview###001-Framework

De standaardkolomlay-outconfiguratie voor het kalenderoverzicht.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-uitbreidingen voor de kolomlay-outs van het kalenderoverzicht. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 127.3 *AgentFrontend::CalendarOverview::Widget###AppointmentsThisMonth*

Default configuration for the Appointments This Month widget of the Calendar Overview.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    AgendaView: Week
    DefaultView: Grid
    GridView: Week
    TimelineView: Week
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Title: Appointments This Week
Group: []
Type: CalendarView
```

## 127.5 *AgentFrontend::CalendarOverview::Widget###AppointmentsToday*

Default configuration for the Appointments Today widget of the Calendar Overview.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Component: EditAppointment  
Description: Edit an appointment  
Group: []  
GroupRo: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Module: ↳  
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Calendar::EditAppointment  
Name: Edit Appointment
```

---

*Frontend → Agent → View → CustomerAddressBookList*

---

## 129.1 *AgentFrontend::CustomerCompanyAddressBookList###DefaultConfig*

Standaardconfiguratie voor de klantenadresboeklijst.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 130.3 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###CustomerInform*

Default configuration for the Customer Information widget of the customer detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
ClusterName: Organize  
ClusterPriority: '200'  
Component: Edit
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

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**

De standaardconfiguratie van de kolomindeling voor het scherm Klant maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
BusinessObjectType: CustomerCompany  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: CreateProperties  
  ThreeColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
    '3': ~  
  TwoColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
Type: BusinessObjectCreate
```

## **132.2 AgentFrontend::CustomerCompanyCreate###100-Custom**

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-uitbreidingen voor de kolomlay-outs van het scherm Klant creëren. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

### 132.3 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::Widget###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the Create Customer screen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Collapsible: 1
    Fields:
    - Name: DataSource
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
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*

De standaardconfiguratie van de kolomindeling voor het scherm Klantgebruiker maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
BusinessObjectType: CustomerUser
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
  ThreeColumns:
    '1': ~
    '2': ~
    '3': ~
  TwoColumns:
    '1': ~
    '2': ~
Type: BusinessObjectCreate
```

## 135.2 *AgentFrontend::CustomerUserCreate###100-Custom*

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-uitbreidingen voor de kolomlay-outs van het scherm Klantgebruiker maken. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

### 135.3 *AgentFrontend::CustomerUserCreate::Widget###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the Create Customer User screen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Collapsible: 1
    Fields:
    - Name: DataSource
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 136.3 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###CustomerInformation*

Default configuration for the Customer Information widget of the customer user detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      StateType:
        Value: Open
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '100'
Component: Edit
Description: Edit customer user
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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*

De standaardconfiguratie van de kolomindeling voor het Dashboard.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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*

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-extensies voor de kolomlay-outs van het Dashboard. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 139.3 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###CustomerList*

Default configuration for the Customer List widget of the Dashboard.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:



```

---
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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      StateType:
        Value: Open
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    - '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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidIDs:
        Value:
          - 1
  Columns:
    Category:
      IsVisible: 1
  Changed:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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*

Standaardconfiguratie voor het widgettype Klantenbedrijfslijst.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
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*

Standaardconfiguratie voor het widgettype Klantgebruikerslijst.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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**

De standaardconfiguratie van de kolomindeling voor het scherm Kennisbankartikel maken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
  ThreeColumns:
    '1': ~
    '2': ~
    '3': ~
  TwoColumns:
    '1': ~
    '2': ~
Type: BusinessObjectCreate
```

## **140.2 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate###100-Custom**

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-uitbreidingen voor de kolomlay-outs van het scherm Kennisbankartikel maken. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

### 140.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::Widget###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the Create Knowledge Base Article screen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 141.2 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###001-Framework*

The default column layout configuration for the knowledge base article detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: KBAItemField1  
      - Name: KBAItemField2  
      - Name: KBAItemField3  
      - Name: KBAProperties  
      - Name: KBALinkedObjects::Ticket  
      - Name: KBALinkedObjects::KnowledgeBaseArticle  
      - Name: KBALinkedObjects::CalendarAppointment  
      - Name: KBAAttachments
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```

- 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.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

### 141.4 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAAttachm*

Default configuration for the Attachments widget of the knowledge base article detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::CalendarAppointment
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      AllDay:
        IsVisible: 1
      ChangeBy:
        IsVisible: 1
      ChangeTime:
        IsVisible: 1

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::LinkedObjects

```

## 141.19 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAP*

Default configuration for the Properties widget type of the knowledge base article detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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###KBAP*

Default configuration for the Rating widget type of the knowledge base article detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '100'
Component: Edit
Description: Edit this knowledge base article
Group: []
GroupRo: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Module:␣
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Edit
Name: Edit
```

### 142.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###History*

Registration of the History knowledge base article action.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '200'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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*

Standaard kennisbankartikellijstconfiguratie voor het Onlangs Toegevoegd statische type.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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*

Standaard kennisbankartikellijstconfiguratie voor het aangepast statische type.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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*

Standaard kennisbankartikellijstconfiguratie voor het aangepast statische type.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
- 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*

Standaard kennisbankartikellijstconfiguratie voor het aangepast statische type.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

## Standaardwaarde:

```
---
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*

Standaard kennisbankartikellijstconfiguratie voor het aangepast statische type.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

Type: BusinessObject

## 143.6 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom5###DefaultConfig

Standaard kennisbankartikellijstconfiguratie voor het aangepast statische type.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 143.7 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Rated###DefaultConfig

Standaard kennisbankartikellijstconfiguratie voor het Hoogst Gewaardeerd statische type.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

Standaard kennisbankartikelenlijstconfiguratie voor het standaard statische type.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 0
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 1
  Language:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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*

Standaard kennisbankartikellijstconfiguratie voor het Onlangs Bijgewerkt statische type.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 2

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

<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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Category:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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*

Standaard ticketlijstconfiguratie voor chat toevoegen aan ticketactie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
    IsVisible: 1
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
- Owner
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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” .

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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
  EscalationSolutionTime:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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'
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert groepen voor voorkeurenitems.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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*

Definieert groepen voor voorkeurenitems.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

--- []

```

## 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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 147.19 *PreferencesGroups###RefreshTime*

Parameters voor het RefreshTime-object in de voorkeursweergave van de agentinterface. Let op: het instellen van 'Actief' op 0 voorkomt alleen dat agenten instellingen van deze groep in hun persoonlijke voorkeuren bewerken, maar stelt beheerders nog steeds in staat om de instellingen van een andere gebruiker te bewerken. Gebruik 'PreferenceGroup' om te bepalen in welk gebied deze instellingen in de gebruikersinterface moeten worden weergegeven.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert de naam van de tabel waarin de gebruikersvoorkeuren zijn opgeslagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
user_preferences
```

## 147.21 *PreferencesTableKey*

Definieert de kolom waarin de sleutels voor de tabel met voorkeuren moeten worden opgeslagen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
preferences_key
```

### **147.22 *PreferencesTableUserID***

Definieert de naam van de kolom om de gebruikers-ID op te slaan in de tabel met voorkeuren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
user_id
```

### **147.23 *PreferencesTableValue***

Definieert de naam van de kolom om de gegevens op te slaan in de tabel met voorkeuren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
preferences_value
```



---

*Frontend → Agent → View → StatisticCreateUpdateView*

---

## 148.1 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###001-Framework*

De standaardconfiguratie van de kolomindeling voor de schermen Statistiek maken en Statistiek bijwerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

### 148.3 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView::Widget###CreateUpdateProp*

Default configuration for the Properties widget of the Create Statistic and Update Statistic screens.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Hidden: 0
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::Statistic::CreateUpdatePr
```



---

*Frontend → Agent → View → StatisticReportCreateUpdateView*

---

### **149.1 AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###001-Framework**

De standaardconfiguratie van de kolomindeling voor de schermen Rapport maken en Rapport bijwerken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
BusinessObjectType: StatisticReport
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateUpdateProperties
  ThreeColumns:
    '1': ~
    '2': ~
    '3': ~
  TwoColumns:
    '1': ~
    '2': ~
Type: BusinessObjectCreate
```

### **149.2 AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###100-Custom**

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-extensies voor de kolomlay-outs van de schermen Rapport maken en Rapport bijwerken. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

### 149.3 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView::Widget###CreateUpdate*

Default configuration for the Properties widget of the Create Report and Update Report screens.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateUpdateProperties
```

### 149.4 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView::WidgetType###Create*

Default configuration for the Properties widget type of the Create Report and Update Report screens.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Hidden: 0
Module: ↵
↵Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::Report::CreateUpdatePrope
```

---

*Frontend → Agent → View → StatisticReportOverview*

---

## 150.1 *AgentFrontend::StatisticReportOverview###001-Framework*

The default column layout configuration for the Statistics and Reports overview.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 150.3 *AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticLists*

Default configuration for the Lists widget of the Statistics and Reports overview.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      ObjectType:
        Value:
          - Static
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Static

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Group: []
Type: StatisticList
```

## 150.7 AgentFrontend::StatisticReportOverview::WidgetType###StatisticList

Default configuration for the Statistic List widget type of the Statistics and Reports overview.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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*

Registratie van de Rapport Toevoegen actie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Registratie van de Statistiek Toevoegen actie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
ClusterName: Statistic  
ClusterPriority: '800'  
Component: StatisticAdd
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Description: Shows the Add Statistic screen
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::StatisticReport::StatisticAdd
Name: Add Statistic
```

### 151.3 *AgentFrontend::StatisticReport::Action###StatisticImport*

Registratie van de Statistiek Importeren actie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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***

Toont alle klant-ID' s in een veld met meerdere selecties (niet handig als je veel klant-ID' s hebt).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## **152.2 *Stats::CustomerUserLoginsAsMultiSelect***

Toont alle klantgebruiker-ID' s in een veld met meerdere selecties (niet handig als je veel klantgebruikers-ID' s hebt).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## **152.3 *Stats::DefaultSelectedFormat***

Definieert de standaardselectie in het vervolgkeuzemenu voor de indeling van statistieken (Form: Common Specification). Voer de format key in (zie *Stats::Format*).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- Print  
- CSV  
- Excel  
- D3::BarChart  
- D3::LineChart  
- D3::StackedAreaChart
```

## 152.4 *Stats::DefaultSelectedPermissions*

Definieert de standaardselectie in het vervolgkeuzemenu voor machtigingen (Form: Common Specification).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- stats
```

## 152.5 *Stats::ExchangeAxis*

Hiermee kunnen agenten de as van een statistiek uitwisselen als ze er een genereren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 152.6 *Stats::Format*

Definieert alle mogelijke uitvoerformaten voor statistieken.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Staat agenten toe om individueel gerelateerde statistieken te genereren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## **152.8 *Stats::UseInvalidAgentInStats***

Staat ongeldige agents toe om individueel gerelateerde statistieken te genereren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1



---

*Frontend → Agent → View → Ticket → Action → Customer*

---

## **153.1 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Customer**

Configurable form for the Customer ticket action.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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.

Standaardwaarde:

## **154.2 AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply###FormDraft**

Allows to save the current work in the Reply article action as draft.

Standaardwaarde:

## **154.3 AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll###FormDraft**

Allows to save the current work in the Reply to All article action as draft.

Standaardwaarde:

## **154.4 AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms###FormDraft**

Allows to save the current work in the Reply via SMS article action as draft.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:

1



---

*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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## **156.2 *AgentFrontend::Ticket::ComposeReplaceSenderAddress***

Vervangt de oorspronkelijke afzender door het e-mailadres van de huidige klant bij het opstellen van het antwoord in het ticketopstelscherm van de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## **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.

Standaardwaarde:

```
>
```

## 156.4 *AgentFrontend::Ticket::ResponseFormat*

Definieert het formaat van reacties in het scherm voor opstellen van tickets van de agentinterface ([% Data.OrigFrom | html%] is From 1: 1, [% Data.OrigFromName | html%] is alleen de echte naam From).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
[% 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*

Definieert het maximumaantal aanhalingstekens dat aan reacties moet worden toegevoegd.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
99
```

## 156.6 *Ticket::Frontend::Quote*

Definieert het gebruikte teken voor e-mailcitaten in platte tekst in het scherm voor opstellen van tickets van de interface van de agent. Als deze leeg of inactief is, worden originele e-mails niet geciteerd, maar toegevoegd aan de reactie.

Standaardwaarde:

```
>
```

---

*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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## **157.2 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueOwnSelection***

Bepaalt welke opties geldig zijn voor de ontvanger (telefoonticket) en de afzender (e-mailticket) in de agentinterface.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
'1': First Queue  
'2': Second Queue
```

## **157.3 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueSelectionString***

Definieert de tekenreeksen die worden weergegeven als ontvanger (Aan:) van het telefoonticket en als afzender (Van:) van het e-mailticket in de agentinterface. Voor Wachtrij als NewQueueSelectionType “<Wachtrij>” toont de namen van de wachtrijen en voor SystemAddress “<Realname> <<Email>>” toont de naam en het e-mailadres van de ontvanger.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

<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).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Queue

## 157.5 *AgentFrontend::TicketCreate::UserDefaultQueue*

Definieert de standaardwachtrij voor nieuwe e-mailtickets die in de agentinterface zijn gemaakt.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

Postmaster



---

*Frontend → Agent → View → TicketCreate → Email*

---

### 158.1 *AgentFrontend::TicketCreate::Email###001-Framework*

De standaardkolomindelingconfiguratie voor het scherm Nieuw e-mailticket.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate
```

## 158.2 *AgentFrontend::TicketCreate::Email###100-Custom*

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-uitbreidingen voor de kolomlay-outs van het scherm Nieuw e-mailticket. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 158.3 *AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the New Email Ticket screen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
      IsVisible: 1
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
FilterPresets: {}
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
- Type
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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
      Required: 0

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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
  Name: IsVisibleForCustomer

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

<ul style="list-style-type: none"><li>- Hidden: 1 Name: LinkTicketID</li><li>- Hidden: 1 Name: LinkType</li></ul>
---

---

*Frontend → Agent → View → TicketCreate → Phone*

---

## 159.1 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone###001-Framework*

De standaardkolomindelingconfiguratie voor het scherm Nieuwe Telefoonticket.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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  
    '2':
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- Name: CustomerInformation
- Name: CustomerUserHistory
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate

```

## 159.2 AgentFrontend::TicketCreate::Phone###100-Custom

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-uitbreidingen voor de kolomlay-outs van het scherm Nieuwe telefoonticket. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 159.3 AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###ChatProtocol

Default configuration for the Chat Protocol widget of the New Phone Ticket screen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
      IsVisible: 1
    Subject:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
    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.



Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
    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::CustomerUserHistory
```

## 159.12 *Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties*

Configurable form for the Properties widget of the New Phone Ticket screen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
  Default: 4
  Name: StateID

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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*

De standaardconfiguratie van de kolomindeling voor het scherm Nieuw proces ticket.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-uitbreidingen voor de kolomlay-outs van het scherm Nieuw Procesticket. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 160.3 *AgentFrontend::TicketCreate::Process::CustomerIDReadOnly*

Bepaalt of de klant-ID alleen-lezen is in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 160.4 *AgentFrontend::TicketCreate::Process::Widget###CreatePropertiesProcess*

Default configuration for the Properties widget of the New Process Ticket screen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

Definieert de volgende mogelijke statussen voor tickets in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
----  
- new  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```



---

*Frontend → Agent → View → TicketCreate → SMS*

---

## 161.1 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS###001-Framework*

De standaardkolomindelingconfiguratie voor het scherm Nieuw SMS-ticket.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate
```

## 161.2 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS###100-Custom*

Door de gebruiker gedefinieerde configuratie-uitbreidingen voor de kolomlay-outs van het scherm Nieuw SMS-ticket. De individuele sleutels overschrijven bestaande sleutels.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 161.3 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CreateProperties*

Default configuration for the Properties widget of the New SMS Ticket screen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
FilterPresets: {}
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
- Type
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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
  Fields:

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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*

Definieert de kleur van het onderwerplabel voor de artikelen die niet zichtbaar zijn voor de klant.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
#DAECEF
```

## 162.3 *AgentFrontend::Ticket::Article::Color###SystemLabel*

Definieert de kleur van het afzenderlabel voor de systeemartikelen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
#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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
normal
```

## 162.5 *AgentFrontend::Ticket::ArticleAccountedTimeDisplay*

Geeft de verantwoorde tijd voor een artikel weer in de ticketdetailweergave.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:

0

## 162.7 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###CustomerUserID*

Defines inline editing configuration for the ticket Customer User property.

Standaardwaarde:

```
---
PermissionType: customer
RequiredLock: '1'
```

## 162.8 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###DynamicField*

Defines inline editing configuration for the ticket Dynamic Field property.

Standaardwaarde:

```
---
PermissionType: rw
RequiredLock: '0'
```

## 162.9 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Lock*

Defines inline editing configuration for the ticket Lock property.

Standaardwaarde:

```
---
PermissionType: rw
```

## 162.10 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Owner*

Defines inline editing configuration for the ticket Owner property.

Standaardwaarde:

```
---  
PermissionType: owner  
RequiredLock: '0'
```

## 162.11 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Priority*

Defines inline editing configuration for the ticket Priority property.

Standaardwaarde:

```
---  
PermissionType: priority  
RequiredLock: '1'
```

## 162.12 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Queue*

Defines inline editing configuration for the ticket Queue property.

Standaardwaarde:

```
---  
PermissionType: queue  
RequiredLock: '1'
```

## 162.13 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Responsible*

Defines inline editing configuration for the ticket Responsible property.

Standaardwaarde:

```
---  
PermissionType: responsible  
RequiredLock: '0'
```

## 162.14 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Service*

Defines inline editing configuration for the ticket Service/SLA properties.

Standaardwaarde:

```

---
PermissionType: service
RequiredLock: '1'

```

## 162.15 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###State*

Defines inline editing configuration for the ticket State property.

Standaardwaarde:

```

---
PermissionType: state
RequiredLock: '1'

```

## 162.16 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Type*

Defines inline editing configuration for the ticket Type property.

Standaardwaarde:

```

---
PermissionType: type
RequiredLock: '1'

```

## 162.17 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Watch*

Defines inline editing configuration for the ticket Watch property.

Standaardwaarde:

```

---
PermissionType: ro
RequiredLock: '0'

```

## 162.18 *AgentFrontend::Ticket::PlainView*

Toont een link om de onbewerkte bron van een e-mailticket in platte tekst te zien.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 162.19 *AgentFrontend::Ticket::Print###DynamicField*

Dynamic fields displayed in the printed ticket from the ticket detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 162.20 *AgentFrontend::Ticket::Print###ExpandSort*

Shows the articles sorted normally or in reverse in the printed ticket from the ticket detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
reverse
```

## 162.21 *AgentFrontend::TicketDetailView###001-Framework*

The default column layout configuration for the ticket detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 162.23 *AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMeta*

Het al dan niet verzamelen van metagegevens van artikelen met behulp van filters die zijn geconfigureerd in `AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMetaFilters`.

Standaardwaarde:

```
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.

Standaardwaarde:

```
---
- 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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidget###StripePeople`
```

---

Default configuration for the Involved People sidebar widget of the ticket detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

## 162.32 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###FormDrafts*

Default configuration for the Drafts widget of the ticket detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: Properties

```

### 162.38 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation*

Definieert de weergegeven dynamische velden voor de ticketdetailweergave in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:



```
--- {}
```

## 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” .

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 162.40 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Attachments*

Default configuration for the Attachments widget type of the ticket detail view.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  ArticleDynamicFields: []
  ArticleViewType: collapsed
  BusinessObjectType: TicketArticle
  Collapsed: 0
  Columns:
    ArticleProperties:
      isVisible: 2
    Attachment:
      isVisible: 2
    Channel:
      isVisible: 2

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
Config:
ActiveFilters: {}
ArticleDynamicFields: []
ArticleViewType: collapsed
BusinessObjectType: TicketArticle
Collapsed: 0
FilterPresets:
  Internal Notes:
    CommunicationChannelID:
      Value: 3
    IsVisibleForCustomer:
      Value: '0'
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '803'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '800'
Component: ArticleReplyToNote
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '804'
Component: ArticleSplit
Description: Split this article
Group: []

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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: ''
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
RequiredLock: '1'
Target: ''
```

## 164.5 AgentFrontend::Ticket::Action###EmailOutbound

Registration of the Email Outbound ticket action.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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).

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ClusterName: Organize
ClusterPriority: '900'
Component: Link
Description: Shows the link action for this ticket
Group: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '200'
Component: TicketPhoneCallOutbound
Description: Add an outbound phone call to this ticket
Group: []
GroupRo: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '400'
Component: TicketWatch
Description: Watch this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Watch
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 164.27 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Close*

Configurable form for the Close Ticket ticket action.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

----
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Hidden: 1
Name: SenderType
```

## 164.31 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Move*

Configurable form for the Change Queue ticket action.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```

- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

## 164.32 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Note*

Configurable form for the Add Note ticket action.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

## Standaardwaarde:

```

---
- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

## Standaardwaarde:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
    - Config:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
Fields:
  - Config:
    StateType:
      - open
      - pending auto
      - pending reminder

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    - 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Default: 3
    Name: PriorityID
    Required: 1
  - Default: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- 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

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:

## 166.2 *AgentFrontend::Ticket::RedirectAfterMove*

Als deze instelling actief is, vindt er een omleiding plaats. Als er een navigatiecontext beschikbaar is, verwijst de omleiding naar de lijst met bronobjecten. Zonder een navigatiecontext probeert het in eerste instantie om te leiden naar het “Start” -component en naar het dashboard.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:



---

*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.

Standaardwaarde:

1





---

*Frontend → Agent → View → TicketEmailNew*

---

## **168.1 AgentFrontend::SelectFromAllCustomerIDs**

Bepaalt of de agent kan kiezen uit alle klant-ID's in het geval dat het veld voor klant-ID kan worden gewijzigd (dit is configureerbaar in de formulierconfiguratie).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0



---

*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.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketHistory*

---

## **171.1 AgentFrontend::Ticket::HistoryOrder**

Toont de ticketgeschiedenis (in omgekeerde volgorde) in de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
normal
```

## **171.2 AgentFrontend::Ticket::HistoryTypes###000-Framework**

Bepaalt hoe de vermeldingen in de ticketgeschiedenis worden weergegeven als leesbare waarden.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.  
EscalationSolutionTimeStart: Started solution time escalation.
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

Bepaalt hoe de vermeldingen in de ticketgeschiedenis worden weergegeven als leesbare waarden.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
AddSMS: Added SMS for "%s".

```



---

*Frontend → Agent → View → TicketList*

---

## **172.1 AgentFrontend::TicketList::ArticlePreview###DefaultConfig**

Standaardconfiguratie voor het ticketlijstartikel voorbeeld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ActiveFilters: {}
ArticleDynamicFields: []
ArticleViewType: collapsed
BusinessObjectType: TicketArticle
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 5
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

## **172.2 AgentFrontend::TicketList::Closed###DefaultConfig**

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type Onlangs Gesloten Tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type Onlangs Gemaakte Tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unresolved
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Created Tickets
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.4 AgentFrontend::TicketList::Custom1###DefaultConfig

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type aangepast.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type aangepast.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type aangepast.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type aangepast.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
  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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type aangepast.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

## 172.9 AgentFrontend::TicketList::Escalations###DefaultConfig

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type Geëscaleerde Tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type Geëscaleerde Tickets.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Open

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters:
  AgentOwner:
    Value: 1
  LockIDs:
    Value:
      - 2
      - 3
AllowGETConfig:

```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters:
  AgentQueues:
    Value: 1
  StateType:
    Value: Open
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
- 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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:



```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

    - 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.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type Tickets met Bereikte Herinneringen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ActiveFilters:
  TicketPending_DateTimeRelative:
    Value:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type standaard.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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:

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
    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

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type Ontgrendelde Tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ActiveFilters:
  LockIDs:
```

(Vervolgt op volgende pagina)



(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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*

Standaard ticketlijstconfiguratie voor het statische type Onopgeloste Tickets.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Standaardwaarde:

## **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.

Standaardwaarde:

## **173.3 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Owner***

Defines whether the ticket owner can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standaardwaarde:

## **173.4 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Priority***

Defines whether the ticket priority can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standaardwaarde:

1

### **173.5 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###PriorityDefault***

Defines the default ticket priority in the bulk action of the ticket list.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:

1

### **173.7 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###State***

Defines whether the ticket state can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standaardwaarde:

1

### **173.8 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###StateDefault***

Defines the default ticket state in the bulk action of the ticket list.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

open

### **173.9 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###TicketType***

Defines whether the ticket type can be selected in the bulk action of the ticket list.

Standaardwaarde:



1

## 173.10 *AgentFrontend::TicketList::Bulk###StateType*

Defines the possible ticket state types in the bulk action of the ticket list.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

## 173.11 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###Active*

Activeert de functie voor bulkacties van tickets voor de agentinterface om acties naar meerdere tickets tegelijkertijd uit te voeren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 173.12 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###Groups*

Schakelt de functie voor bulkacties van tickets alleen in voor de vermelde groepen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- admin  
- users
```

## 173.13 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###RequiredLock*

Bepaalt of voor het uitvoeren van de bulkacties voor tickets de tickets moeten worden vergrendeld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1



---

*Frontend → Agent → View → TicketMerge*

---

## 174.1 *AgentFrontend::Ticket::MergeText*

Wanneer tickets worden samengevoegd, kan de klantgebruiker per e-mail worden geïnformeerd door het selectievakje “Afzender informeren” in te schakelen. In dit tekstgebied kun je een vooraf opgemaakte tekst definiëren die later door de agenten kan worden gewijzigd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is merged to "<OTRS_MERGE_TO_
↳TICKET>".
```

## 174.2 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeSubject*

Wanneer tickets worden samengevoegd, wordt automatisch een notitie toegevoegd aan het ticket dat niet langer actief is. Hier kun je het onderwerp van deze notitie definiëren (dit onderwerp kan niet door de agent worden gewijzigd).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Ticket Merged
```

## 174.3 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeText*

Wanneer tickets worden samengevoegd, wordt een notitie toegevoegd aan het ticket dat niet meer actief is. Hier kun je de tekst van die notitie toevoegen (deze tekst kan niet worden aangepast door de agent).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:

1



---

*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.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:



---

*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.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:

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.

Standaardwaarde:

1





---

*Frontend → Agent → View → WebNotificationView*

---

## 181.1 *AgentFrontend::WebNotificationList###DefaultConfig*

Standaardconfiguratie voor de webmeldingen lijst.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
SortBy:  
- Column: CreateTime  
  Direction: Up  
Type: BusinessObject
```

## 181.2 *NotificationView::ObjectTypes*

Lijst met objecttypen voor de meldingsweergave.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Appointment: Appointment  
Calendar: Calendar  
Ticket: Ticket
```

---

*Frontend → Agent → WidgetTypes*

---

## 182.1 *AgentFrontend::WidgetType###CustomerInformation*

Standaardconfiguratie voor het widgettype Klantgegevens.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Config:  
  Collapsed: 0  
  Hidden: 0  
  Properties:  
  - CustomerID  
  - CustomerUserID  
  ShowPropertyOnEmpty: 0  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerInformation
```



---

*Frontend → Base*

---

## **183.1 *AgentFrontend::Ticket::BlockLoadingRemoteContent***

Zorgt ervoor dat de toepassing het laden van externe inhoud blokkeert.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## **183.2 *AttachmentDownloadType***

Maakt het mogelijk om te kiezen tussen het tonen van de bijlagen van een ticket in de browser (inline) of ze gewoon downloadbaar maken (bijlage).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

attachment

## **183.3 *DefaultLanguage***

Definieert de standaard front-endtaal. Alle mogelijke waarden worden bepaald door de beschikbare taalbestanden op het systeem (zie de volgende instelling).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
en
```

## 183.4 *DefaultTheme*

Definieert het standaard front-end (HTML) -thema dat door de agenten moet worden gebruikt. Als je wilt, kun je je eigen thema toevoegen. Raadpleeg de beheerdershandleiding op <https://doc.otrs.com/doc/>.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Standard
```

## 183.5 *DefaultTheme::HostBased*

Het is mogelijk om verschillende thema's te configureren voor gebruik per domein binnen de applicatie. Met behulp van een reguliere expressie (regex) kun je een sleutel/inhoud-paar configureren dat overeenkomt met een domein. De waarde in "Sleutel" moet overeenkomen met het domein en de waarde in "Inhoud" moet een geldig thema op je systeem zijn. Zie de voorbeeldvermeldingen voor de juiste vorm van de regex.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
host1\.example\.com: SomeTheme1
host2\.example\.com: SomeTheme2
```

## 183.6 *DefaultUsedLanguages*

Definieert alle talen die beschikbaar zijn voor de toepassing. Geef hier alleen Engelse namen van talen op.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
ar_SA: Arabic (Saudi Arabia)
bg: Bulgarian
ca: Catalan
cs: Czech
da: Danish
de: German
el: Greek
en: English (United States)
en_CA: English (Canada)
en_GB: English (United Kingdom)
es: Spanish
es_CO: Spanish (Colombia)
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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*

Definieert alle talen die beschikbaar zijn voor de toepassing. Geef hier alleen de native namen van talen op.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
ar_SA:
bg:
ca: Català

```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
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*

Stelt het aantal regels in dat wordt weergegeven in tekstberichten (b.v. Ticketregels in de QueueZoom).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## 183.9 *DefaultViewNewLine*

Geautomatiseerde regeleinde in sms-berichten na x aantal tekens.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## 183.10 *DisableContentSecurityPolicy*

Schakel HTTP-header “Content-Security-Policy” uit om het laden van externe scriptinhoud mogelijk te maken. Het uitschakelen van deze HTTP-header kan een beveiligingsprobleem zijn! Schakel het alleen uit als je weet wat je doet!

Standaardwaarde:

## 183.11 *DisableIFrameOriginRestricted*

Schakel HTTP-header “X-Frame-Options: SAMEORIGIN” uit om toe te staan dat OTRS als IFrame wordt opgenomen in andere websites. Het uitschakelen van deze HTTP-header kan een beveiligingsprobleem zijn! Schakel het alleen uit als je weet wat je doet!

Standaardwaarde:

## 183.12 *DisableLoginAutocomplete*

Schakel automatisch aanvullen uit in het inlogscherf.

Standaardwaarde:

### 183.13 *FirstnameLastnameOrder*

Specificeert de volgorde waarin de voor- en achternaam van agenten worden weergegeven.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 183.14 *Frontend::DebugMode*

Schakelt de foutopsporingsmodus via de frontend-interface in of uit.

Standaardwaarde:

0

### 183.15 *Frontend::MenuDragDropEnabled*

Zet slepen en neerzetten aan voor de hoofdnavigatie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

### 183.16 *Frontend::PrefixPath*

Nodig voor bediening achter een reverse proxy met een prefixpad. Specificeer met voorloop, maar zonder slash achteraan (bijv. `‘/prefix/path’` ).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

``Frontend::RichText``

---

Gebruik richttext voor het weergeven en bewerken van: artikelen, aanheffen, ondertekeningen, standaard templates, auto antwoorden en notificaties.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 183.17 *Frontend::TemplateCache*

Schakelt de caching voor sjablonen in of uit. **WAARSCHUWING:** Schakel sjablooncaching NIET uit voor productieomgevingen omdat dit een enorme prestatiedaling zal veroorzaken! Deze instelling mag alleen worden uitgeschakeld om redenen van foutopsporing!

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 183.18 *Frontend::Themes*

Activeert de beschikbare thema's op het systeem. Waarde 1 betekent actief, 0 betekent inactief.

Standaardwaarde:

```
---  
Lite: '0'  
Standard: '1'
```

## 183.19 *HTTPSForceRedirect*

Of alle verzoeken geforceerd van het http- naar het https-protocol worden omgeleid. Controleer of je webserver correct is geconfigureerd voor het https-protocol voordat je deze optie inschakelt.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 183.20 *HttpType*

Definieert het type protocol dat door de webserver wordt gebruikt om de applicatie te bedienen. Als https-protocol wordt gebruikt in plaats van gewone http, moet dit hier worden gespecificeerd. Aangezien dit geen invloed heeft op de instellingen of het gedrag van de webserver, zal het de toegangsmethode voor de applicatie niet veranderen en, als het fout is, zal het u niet beletten om in te loggen op de applicatie. Deze instelling wordt alleen gebruikt als een variabele, `OTRS_CONFIG_HttpType` die wordt aangetroffen in alle vormen van berichten die door de applicatie worden gebruikt, om links naar de tickets binnen uw systeem op te bouwen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
http
```

## 183.21 *OutOfOfficeMessageTemplate*

Definieert een afwezigheidsberichtsjabloon. Twee stringparameters (%s) beschikbaar: einddatum en aantal resterende dagen.

Standaardwaarde:

```
*** out of office until %s (%s d left) ***
```

## 183.22 *WebUploadCacheModule*

Selecteert de module om uploads af te handelen via de webinterface. “DB” slaat alle uploads op in de database, “FS” gebruikt het bestandssysteem.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Kernel::System::Web::UploadCache::DB
```

## **184.1 *Loader::Agent::CommonCSS###000-Framework***

Lijst met CSS-bestanden die altijd moeten worden geladen voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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***

Lijst met CSS-bestanden die altijd moeten worden geladen voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- Core.Agent.Daemon.css
```

### 184.3 *Loader::Agent::CommonJS###000-Framework*

Lijst met JS-bestanden die altijd moeten worden geladen voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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*

Lijst met JS-bestanden die altijd moeten worden geladen voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- Core.Agent.Daemon.js

```

### 184.5 *Loader::Agent::CommonJS###001-JQueryMigrate*

Lijst met JS-bestanden die altijd moeten worden geladen voor de agentinterface.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- thirdparty/jquery-migrate-3.0.0/jquery-migrate.js

```

### 184.6 *Loader::Agent::CommonJS###002-Ticket*

Lijst met JS-bestanden die altijd moeten worden geladen voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

--- []

```

### 184.7 *Loader::Agent::CommonJS###100-CKEditor*

Lijst met JS-bestanden die altijd moeten worden geladen voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
- thirdparty/ckeditor-4.7.0/ckeditor.js

```

## 184.8 *Loader::Agent::DefaultSelectedSkin*

De InternalName van de agent-skin die in de agentinterface moet worden gebruikt. Controleer de beschikbare skins in Frontend::Agent::Skins.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
default
```

## 184.9 *Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased*

Het is mogelijk om verschillende skins te configureren, bijvoorbeeld om onderscheid te maken tussen verschillende agents, voor gebruik per domein binnen de applicatie. Met behulp van een reguliere expressie (regex) kun je een sleutel/inhoud-paar configureren dat overeenkomt met een domein. De waarde in “Sleutel” moet overeenkomen met het domein en de waarde in “Inhoud” moet een geldige skin op je systeem zijn. Zie de voorbeeldvermeldingen voor de juiste vorm van de regex.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
host1\.example\.com: SomeSkin1  
host2\.example\.com: SomeSkin2
```

## 184.10 *Loader::Agent::ResponsiveCSS###000-Framework*

Lijst met responsive CSS-bestanden die altijd moeten worden geladen voor de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- Core.Responsive.css
```

## 184.11 *Loader::Agent::Skin###000-default*

Standaard skin voor de agentinterface.

Standaardwaarde:

```
---  
Description: The Default skin of OTRS.  
HomePage: www.otrs.org  
InternalName: default  
VisibleName: OTRS
```



## 184.12 *Loader::Agent::Skin###001-slim*

Standaard skin voor de agentinterface (slanke versie).

Standaardwaarde:

```

---
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*

Hoog contrast thema voor gebruikers met een visuele beperking.

Standaardwaarde:

```

---
Description: High contrast skin for visually impaired users.
HomePage: www.otrs.com
InternalName: highcontrast
VisibleName: High Contrast

```

## 184.14 *Loader::Enabled::CSS*

Indien ingeschakeld, levert OTRS alle CSS-bestanden in verkleinde vorm.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 184.15 *Loader::Enabled::JS*

Indien ingeschakeld, levert OTRS alle JavaScript-bestanden in verkleinde vorm.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```



---

*Frontend* → *Base* → *OutputFilter*

---

## 185.1 *Frontend::Output::FilterText###AAAURL*

Definieert het filter dat de tekst in de artikelen verwerkt om URL's te markeren.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::URL  
Templates:  
  AgentTicketZoom: '1'
```

## 185.2 *Frontend::Output::FilterText###OutputFilterTextAutoLink*

Definieert een filter om de tekst in de artikelen te verwerken, om vooraf gedefinieerde zoekwoorden te markeren.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::AutoLink  
Templates:  
  AgentTicketZoom: '1'
```

## 185.3 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Bugtraq*

Definieert een filter voor html-uitvoer om links toe te voegen achter bugtraq-nummers. Het element `Image` staat twee invoertypes toe. De naam van een afbeelding (bijv. `Faq.png`). In dit geval wordt het OTRS-

afbeeldingspad gebruikt. De tweede mogelijkheid is om de link naar de afbeelding in te voegen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert een filter voor html-uitvoer om links achter CVE-nummers toe te voegen. Het element Image staat twee invoertypes toe. De naam van een afbeelding (bijv. Faq.png). In dit geval wordt het OTRS-afbeeldingspad gebruikt. De tweede mogelijkheid is om de link naar de afbeelding in te voegen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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>
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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

Een filter voor HTML-uitvoer om links toe te voegen achter een gedefinieerde tekenreeks. Het element Image staat twee invoertypes toe. Eerst de naam van een afbeelding (bijv. faq.png). In dit geval wordt het OTRS-afbeeldingspad gebruikt. De tweede mogelijkheid is om de link naar de afbeelding in te voegen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

Definieert een filter voor html-uitvoer om links achter MSBulletin-nummers toe te voegen. Het element Image staat twee invoertypes toe. De naam van een afbeelding (bijv. Faq.png). In dit geval wordt het OTRS-afbeeldingspad gebruikt. De tweede mogelijkheid is om de link naar de afbeelding in te voegen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Target: _blank
URL: https://google.com/search?q=MS<MATCH1>--<MATCH2>
```

## 185.7 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting1*

Definieer een filter voor html-uitvoer om links toe te voegen achter een gedefinieerde string. Het element Image staat twee invoertypes toe. De naam van een afbeelding tegelijk (bijv. Faq.png). In dit geval wordt het OTRS-afbeeldingspad gebruikt. De tweede mogelijkheid is om de link naar de afbeelding in te voegen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
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*

Definieert een filter voor html-uitvoer om links toe te voegen achter een gedefinieerde tekenreeks. Het element Image staat twee invoertypes toe. De naam van een afbeelding (bijv. Faq.png). In dit geval wordt het OTRS-afbeeldingspad gebruikt. De tweede mogelijkheid is om de link naar de afbeelding in te voegen.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
RegExp:
- RegExp
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Description: Description
Image: Image
Target: _blank
URL: URL
URL3:
Description: Description
Image: Image
Target: _blank
URL: URL
```





---

*Frontend → External*

---

## 186.1 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsButtonLink*

Definieert de link van de knop die wordt overwogen voor de knop als er geen agent beschikbaar is om te chatten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsButtonText`
```

---

Definieert de tekst van de knop die wordt weergegeven als er geen agent beschikbaar is om te chatten.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsDescription`
```

---

Definieert een referentiebericht voor de knop.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`ChatFrontend::ExternalScripts`
```

---

Definieert de lijst met externe scriptbronnen die in de chat-app worden opgenomen. Je moet nog steeds alle domeinen die door deze scripts worden gebruikt, deblokkeren in de instelling `WebApp::Server::AdditionalOrigins`. Houd er rekening mee dat wijzigingen in deze instelling een herstart van de webserver (`bin/otrs.WebServer.pl -deploy-assets`) vereisen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 186.2 *ChatFrontend::InlineScripts*

Definieert de lijst met inline scripts die in de chat-app worden opgenomen. Je moet nog steeds alle domeinen die door deze scripts worden gebruikt, deblokkeren in de instelling `WebApp::Server::AdditionalOrigins`. Houd er rekening mee dat wijzigingen in deze instelling een herstart van de webserver vereisen (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 186.3 *ExternalFrontend::CustomizationColors*

Lijst met kleuren in hexadecimaal RGB die beschikbaar zullen zijn voor selectie tijdens aanpassing van de externe interface. Zorg ervoor dat de kleuren donker genoeg zijn zodat er witte tekst overheen kan worden gelegd.

Standaardwaarde:

```
---  
- '#000000'  
- '#1E1E1E'  
- '#3A3A3A'  
- '#545453'  
- '#6E6E6E'  
- '#878687'  
- '#888787'  
- '#A09FA0'  
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'  
- '#491A88'  
- '#891E88'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
- '#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*

Definieert de methode voor het bepalen van de standaardtaal in de externe interface. ‘Auto-detect’ stelt de taal in op basis van de configuratie van de gebruikersbrowser. ‘Systeemstandaard’ gebruikt de geconfigureerde waarde van de instelling `DefaultLanguage`. Houd er rekening mee dat zodra een gebruiker de standaardtaal overschrijft, zijn keuze in de toekomst zal worden gerespecteerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Browser
```

## 186.5 *ExternalFrontend::ExternalScripts*

Definieert de lijst met externe scriptbronnen die zullen worden opgenomen in de externe interface-app. Je moet nog steeds alle domeinen die door deze scripts worden gebruikt, deblokkeren in de instelling `WebApp::Server::AdditionalOrigins`. Houd er rekening mee dat wijzigingen in deze instelling een herstart van de webserver vereisen (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 186.6 *ExternalFrontend::InlineScripts*

Definieert de lijst met inline scripts die zullen worden opgenomen in de externe interface-app. Je moet nog steeds alle domeinen die door deze scripts worden gebruikt, deblokken in de instelling `WebApp::Server::AdditionalOrigins`. Houd er rekening mee dat wijzigingen in deze instelling een herstart van de webserver (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`) vereisen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
--- []
```

## 186.7 *ExternalFrontend::LanguageFallback*

Definieert de fallback taal voor de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
en
```

## 186.8 *ExternalFrontend::Languages*

Lijst met talen die beschikbaar zullen zijn in externe frontend. Zorg ervoor dat het de waarde bevat die is geselecteerd in `ExternalFrontend::LanguageFallback`.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- en  
- en_CA  
- en_GB  
- de  
- es  
- es_MX  
- hu  
- zh_CN  
- pt_BR  
- fr
```

## 186.9 *ExternalFrontend::QueueMap*

Definieert de naam van de wachtrij voor de externe interface.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 186.10 *ExternalFrontend::StateMap*

Definieert de statusnaam toewijzing voor de externe interface.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 186.11 *ExternalFrontend::UserIdleTime*

Definieert de tijdsperiode (in minuten) voordat een klantgebruiker als inactief wordt beschouwd vanwege inactiviteit. Verzoeken die na deze tijd zijn gedaan, verlengen de overeenkomstige sessie niet.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
5
```



---

*Frontend → External → Auth*

---

## **187.1 *ExternalFrontend::Auth::LoginURL***

Definieert een alternatieve aanmeldings-URL voor de externe interface.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

## **187.2 *ExternalFrontend::Auth::LogoutURL***

Definieert een alternatieve afmeldings-URL voor de externe interface.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```





---

*Frontend → External → DocumentSearch*

---

## **188.1 *DocumentSearch::External::DynamicField***

Doorzoekbare en markeerbare dynamische velden in de externe interface.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```



### 189.1 *ExternalFrontend::Menu###Bottom*

Registratie van menu-items onderaan voor de externe interface. Extra menulinks worden gedefinieerd door nieuwe items toe te voegen en hun parameters op te geven. ‘Group’ - en ‘GroupRo’ -arrays kunnen worden gebruikt om de weergave van de links te beperken tot leden van bepaalde groepen met respectievelijk RW- en RO-rechten. ‘Naam’ definieert de weergegeven linktekst en ‘Beschrijving’ wordt weergegeven in een tooltip bij zweven. ‘Link’ is bedoeld voor een applicatie-routepad of een link naar een externe site. Houd er rekening mee dat u er slechts één tegelijk kunt definiëren. ‘IsPublic’ definieert of de link wordt getoond aan niet-geverifieerde gebruikers en in het geval dat deze is ingesteld op ‘1’, worden ‘Group’ en ‘GroupRo’ parameters genegeerd. ‘Target’ definieert het doelkenmerk van de link, gebruik ‘\_blank’ om in een nieuw tabblad te openen. ‘Prio’ bepaalt de volgorde van de links, met eerst kleinere getallen.

Standaardwaarde:

```
---
- 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'
  Target: ''
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

- 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

Registratie van hoofdmenu-items voor de externe interface. Extra menulinks worden gedefinieerd door nieuwe items toe te voegen en hun parameters op te geven. ‘Group’ - en ‘GroupRo’ -arrays kunnen worden gebruikt om de weergave van de links te beperken tot leden van bepaalde groepen met respectievelijk RW- en RO-rechten. ‘Naam’ definieert de weergegeven linktekst en ‘Beschrijving’ wordt weergegeven in een tooltip bij zweven. ‘Link’ is bedoeld voor een applicatie-routepad of een link naar een externe site. Houd er rekening mee dat u er slechts één tegelijk kunt definiëren. ‘IsPublic’ definieert of de link wordt getoond aan niet-geverifieerde gebruikers en in het geval dat deze is ingesteld op ‘1’, worden ‘Group’ en ‘GroupRo’ parameters genegeerd. ‘Target’ definieert het doelkenmerk van de link, gebruik ‘\_blank’ om in een nieuw tabblad te openen. ‘Prio’ bepaalt de volgorde van de links, met eerst kleinere getallen.

Standaardwaarde:

```

---
- Description: Knowledge base.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /knowledge-base
  Name: Knowledge Base
  Prio: '100'
  Target: ''
- Description: Service catalog.
  Group: []

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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*

Registratie van hoofdmenu-items voor de externe interface. Extra menulinks worden gedefinieerd door nieuwe items toe te voegen en hun parameters op te geven. ‘Group’ - en ‘GroupRo’ -arrays kunnen worden gebruikt om de weergave van de links te beperken tot leden van bepaalde groepen met respectievelijk RW- en RO-rechten. ‘Naam’ definieert de weergegeven linktekst en ‘Beschrijving’ wordt weergegeven in een tooltip bij zweven. ‘Link’ is bedoeld voor een applicatie-routepad of een link naar een externe site. Houd er rekening mee dat u er slechts één tegelijk kunt definiëren. ‘IsPublic’ definieert of de link wordt getoond aan niet-geverifieerde gebruikers en in het geval dat deze is ingesteld op ‘1’, worden ‘Group’ en ‘GroupRo’ parameters genegeerd. ‘Target’ definieert het doelkenmerk van de link, gebruik ‘\_blank’ om in een nieuw tabblad te openen. ‘Prio’ bepaalt de volgorde van de links, met eerst kleinere getallen.

Standaardwaarde:

```

---
- 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*

Definieert de meldingen die worden weergegeven door de algemene meldingsmodule in de externe interface. De “Naam” definieert de naam van de melding. Via de “Actieve” vlag is het mogelijk om meldingen uit te schakelen. De “fasen” kunnen “AppLoad”, “Polling” of “PostAuth” zijn (het is mogelijk om fasen te combineren via |). Het is mogelijk om “Ontvankelijk” in te stellen op 0 (niet-ontvankelijke melding) of 1 (niet-ontvankelijke melding). Mogelijke waarden voor “Prioriteit” zijn “Info”, “Waarschuwing”, “Fout” of “Succes”. Als de “Openbare” sleutel is ingesteld op 0, wordt de melding alleen getoond voor de ingelogde klantgebruikers en met de waarde van 1 wordt de melding aan iedereen getoond. De inhoud van de melding kan worden ingevoerd in de “Tekst” of een tekstbestand kan worden gedefinieerd in de “Bestand”-toets. De “Titel” wordt gebruikt als titel van de weergegeven melding. Verder is het mogelijk om een link op te geven via de “Link”-toets in combinatie met een linkdoel. Mogelijke waarden van “LinkTarget” zijn bijvoorbeeld “\_blank” of “\_self”.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
- 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*

Definieert de module om een melding in de externe interface weer te geven als de gebruiker geen tijdzone heeft ingesteld.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::External::UserTimeZoneCheck  
Name: UserTimeZoneCheck
```

## 190.3 *ExternalFrontend::NotifyModule###9000-Generic*

Definieert de module die algemene meldingen in de externe interface toont.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::External::Generic
```

## 190.4 *ExternalFrontend::NotifyModule::PollingInterval*

Het polling-interval voor de meldingsmodules in seconden.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
180
```



---

*Frontend → External → PrivacyNotice*

---

## 191.1 *ExternalFrontend::PrivacyNotice*

Definieert configuratie van privacykennisgevingen voor de externe interface. De melding wordt aan alle gebruikers getoond totdat ze het privacybeleid accepteren. Schakel deze instelling uit om de melding volledig te deactiveren.

Standaardwaarde:

```
---
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.
```

(Vervolgt op volgende pagina)

```
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*

Definieert de toepassingsroutes voor de externe interface. Extra routes worden gedefinieerd door nieuwe items toe te voegen en hun parameters op te geven. 'Group' - en 'GroupRo' -arrays kunnen worden gebruikt om de toegang van de route te beperken tot leden van bepaalde groepen met respectievelijk RW- en RO-rechten. 'Pad' definieert het relatieve pad van de route en 'Alias' kan worden gebruikt om een alternatief pad op te geven. 'Component' is het pad van de Vue-component die verantwoordelijk is voor het weergeven van de route-inhoud, ten opzichte van de map Componenten / Route in de app. 'IsPublic' definieert of de route toegankelijk zal zijn voor niet-geverifieerde gebruikers en in het geval dat dit is ingesteld op '1', worden 'Group' en 'GroupRo' parameters genegeerd. 'Props' kan worden gebruikt om aan te geven dat het pad dynamische segmenten bevat en dat hun waarden als props aan de component moeten worden gebonden (gebruik '1' om deze functie in te schakelen).

Standaardwaarde:

```
---
- 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: '*'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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: []
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
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.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```





---

*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.

Standaardwaarde:

```
---
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.

Standaardwaarde:

```
---
Active: '1'
```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Standaardwaarde:

```

---
Active: '0'
DataSelected: '0'
Desc: The login is forbidden if the customer user reached the max failedu
↳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.

Standaardwaarde:

```

---
Active: '1'
Desc: Upload your PGP key.
Key: PGP Key
Label: PGP Key
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::PGP
PrefKey: UserPGPKey

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```

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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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.

Standaardwaarde:

```

---
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

```

(Vervolgt op volgende pagina)

(Vervolgd van vorige pagina)

```
Prio: '1200'  
ShowInUserManagement: '1'
```

## 194.9 *CustomerPersonalPreference::Groups###0001-Framework*

Definieert groepen voor voorkeurenitems.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- 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.

Standaardwaarde:

```
---  
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*

Opties voor dynamische velden die worden weergegeven in het ticketberichtscherf van de externe interface. OPMERKING: als u deze velden ook in de kaartdetailweergave van de externe interface wilt weergeven, moet u ze inschakelen in `ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField`.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## 195.2 *ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryComment*

Commentaar voor nieuwe geschiedenisvermeldingen in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryType`
```

Definieert het standaard geschiedenistype in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
WebRequestCustomer
```

### 195.3 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Default*

De standaardtalen voor de gerelateerde kennisbankartikelen.

Standaardwaarde:

```
---  
- en
```

### 195.4 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Enabled*

Schakel de gerelateerde kennisbankartikelfunctie in voor de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

### 195.5 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Queue*

Lijst met wachtrijnamen waarvoor de gerelateerde Knowledge Base-artikelfunctie is ingeschakeld.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- Raw
```

### 195.6 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Show*

uitvoerlimiet voor de gerelateerde kennisbankartikelen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
5
```

### 195.7 *ExternalFrontend::TicketCreate###NextScreenAfterNewTicket*

Bepaalt het volgende scherm na nieuw klantticket in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
TicketOverview
```



## 195.8 *ExternalFrontend::TicketCreate###Priority*

Hiermee kunnen klanten de ticketprioriteit instellen in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 195.9 *ExternalFrontend::TicketCreate###PriorityDefault*

Definieert de standaardprioriteit van nieuwe klantentickets in de externe interface.

Standaardwaarde:

```
3 normal
```

## 195.10 *ExternalFrontend::TicketCreate###Queue*

Hiermee kunnen klanten de ticketwachtrij instellen in de externe interface. Als dit niet is ingeschakeld, moet QueueDefault worden geconfigureerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 195.11 *ExternalFrontend::TicketCreate###QueueDefault*

Definieert de standaardwachtrij voor nieuwe klantentickets in de externe interface.

Standaardwaarde:

```
Postmaster
```

## 195.12 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLA*

Hiermee kunnen klanten de ticket-SLA instellen in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

### 195.13 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLAMandatory*

Stelt in of SLA door de klant moet worden geselecteerd.

Standaardwaarde:

0

### 195.14 *ExternalFrontend::TicketCreate###SenderType*

Type afzender voor nieuwe tickets via de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

customer

### 195.15 *ExternalFrontend::TicketCreate###Service*

Hiermee kunnen klanten de ticketservice instellen in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 195.16 *ExternalFrontend::TicketCreate###ServiceMandatory*

Stelt in of service door de klant moet worden geselecteerd.

Standaardwaarde:

0

### 195.17 *ExternalFrontend::TicketCreate###StateDefault*

Definieert de standaardstatus van nieuwe klantentickets in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

new

## 195.18 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketType*

Hiermee kunnen klanten het tickettype instellen in de externe interface. Als dit niet is ingeschakeld, moet TicketTypeDefault worden geconfigureerd.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## 195.19 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketTypeDefault*

Definieert het standaard tickettype voor nieuwe klantentickets in de externe interface.

Standaardwaarde:



---

*Frontend → External → View → TicketDetail*

---

## **196.1 *ExternalFrontend::TicketDetailView###AccountedTimeDisplay***

Geeft de verantwoorde tijd voor een artikel weer in de ticketdetailweergave van de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## **196.2 *ExternalFrontend::TicketDetailView###AttributesView***

Toont de ingeschakelde ticketkenmerken in de externe interface (0 = uitgeschakeld en 1 = ingeschakeld).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
Owner: '0'  
Priority: '1'  
Queue: '1'  
Responsible: '0'  
SLA: '0'  
Service: '0'  
State: '1'  
Type: '0'
```

### 196.3 *ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField*

Dynamische velden worden weergegeven in de ticketdetailweergave van de externe interface.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

### 196.4 *ExternalFrontend::TicketDetailView###FollowUpDynamicField*

Opties voor dynamische velden die worden weergegeven in het ticketantwoordgedeelte in de ticketdetailweergave van de externe interface.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

### 196.5 *ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryComment*

Definieert de geschiedenisopmerking voor de ticketdetailweergave, die wordt gebruikt voor ticketgeschiedenis in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryType`
```

Definieert het geschiedenistype voor de ticketdetailweergave, die wordt gebruikt voor ticketgeschiedenis in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
FollowUp
```

### 196.6 *ExternalFrontend::TicketDetailView###NextScreenAfterFollowUp*

Bepaalt het volgende scherm na de opvolging van de ticketdetailweergave in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
TicketOverview
```

## 196.7 *ExternalFrontend::TicketDetailView###Priority*

Hiermee kunnen klanten de ticketprioriteit wijzigen in de externe interface.

Standaardwaarde:

## 196.8 *ExternalFrontend::TicketDetailView###PriorityDefault*

Definieert de standaardprioriteit van vervolgentickets in de ticketdetailweergave in de externe interface. Schakel deze instelling uit om de huidige ticketprioriteit weer te geven.

Standaardwaarde:

## 196.9 *ExternalFrontend::TicketDetailView###SenderType*

Definieert het standaard afzendertype voor tickets in de ticketdetailweergave van de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## 196.10 *ExternalFrontend::TicketDetailView###State*

Maakt het mogelijk om de volgende opstelstatus voor klanttickets in de externe interface te kiezen.

Standaardwaarde:

## 196.11 *ExternalFrontend::TicketDetailView###StateDefault*

Definieert de standaard volgende status voor een ticket na opvolging van de klant in de externe interface. Schakel deze instelling uit om de huidige ticketstatus weer te geven.

Standaardwaarde:

## 196.12 *ExternalFrontend::TicketDetailView###StateType*

Definieert de volgende mogelijke statussen voor klanttickets in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
----  
- open  
- closed
```



---

*Frontend → External → View → TicketOverview*

---

## **197.1 *ExternalFrontend::TicketOverview###ColumnHeader***

Toont het onderwerp van het laatste klantartikel of de tickettitel in de externe interface.

Standaardwaarde:

```
TicketTitle
```

## **197.2 *ExternalFrontend::TicketOverview###DynamicField***

Dynamische velden weergegeven in het ticketoverzichtscherf van de externe interface.

Standaardwaarde:

```
--- {}
```

## **197.3 *ExternalFrontend::TicketOverview###Owner***

Toon de huidige eigenaar in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
0
```

## 197.4 *ExternalFrontend::TicketOverview###Queue*

Toon de huidige wachtrij in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 197.5 *ExternalFrontend::TicketOverview###State*

Toon de huidige status in de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

### **198.1 *GenericInterface::WebserviceConfig::CacheTTL***

Cachetijd in seconden voor de back-end van de webservice-configuratie.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

86400



---

*GenericInterface* → *ErrorHandling* → *ModuleRegistration*

---

## **199.1 *GenericInterface::ErrorHandling::Module###RequestRetry***

Registratie van generieke interface-module voor een module voor foutafhandeling.

Standaardwaarde:

```
---  
CommunicationTypeFilter: Requester  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry  
Name: RequestRetry
```



---

*GenericInterface* → *Invoker* → *ModuleRegistration*

---

## **200.1 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::Test***

GenericInterface module registratie voor de invoker laag.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

## **200.2 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::TestSimple***

GenericInterface module registratie voor de invoker laag.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: TestSimple
```





---

*GenericInterface* → *Mapping* → *ModuleRegistration*

---

## **201.1 *GenericInterface::Mapping::Module###Simple***

Registratie van *GenericInterface*-module voor de toewijzingslaag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingSimple
```

## **201.2 *GenericInterface::Mapping::Module###Test***

Registratie van *GenericInterface*-module voor de toewijzingslaag.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: ''
```

## **201.3 *GenericInterface::Mapping::Module###XSLT***

Registratie van *GenericInterface*-module voor de toewijzingslaag.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

200
-----



---

*GenericInterface* → *Operation* → *Generic* → *RPC*

---

## **203.1 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC***

Maakt het gebruik van operatie *Generic::RPC* mogelijk.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## **203.2 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC::Modules###001-Default***

Registratie van toegestane modules gebruikt door de bewerking *Generic::RPC*. Alleen modules onder *Kernel::System* en *Custom::Kernel::System* (en *Kernel::Config*) zijn toegestaan voor uitvoeringen.

Standaardwaarde:

--- []



---

*GenericInterface* → *Operation* → *ModuleRegistration*

---

## **204.1 *GenericInterface::Operation::Module###AccessToken::Create***

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: AccessToken  
Name: Create
```

## **204.2 *GenericInterface::Operation::Module###AccessToken::Get***

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: AccessToken  
Name: Get
```

## **204.3 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::LanguageList***

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: LanguageList
```

## 204.4 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicCategoryList*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicCategoryList
```

## 204.5 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQGet*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQGet
```

## 204.6 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQSearch*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQSearch
```

## 204.7 *GenericInterface::Operation::Module###Generic::RPC*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:



```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationRPC  
Controller: Generic  
Name: RPC
```

## 204.8 *GenericInterface::Operation::Module###Test::Test*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

## 204.9 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketCreate*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketCreate
```

## 204.10 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketGet*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

## 204.11 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketHistoryGet*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketHistoryGet
```

## 204.12 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketSearch*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

## 204.13 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketUpdate*

GenericInterface module registratie voor de operatie laag.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
%%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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

NewTicket

## **205.4 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###IsVisibleForCustomer***

Defines the default visibility of the article to customer user for the ticket create operation.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Down

## **206.2 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SearchLimit***

Maximum number of tickets to be displayed in the result of the ticket search operation.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

500

## **206.3 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SortBy::Default***

Defines the default ticket attribute for sorting of the search result of the ticket search operation.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Age



---

*GenericInterface* → *Operation* → *TicketUpdate*

---

## **207.1 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###AutoResponseType***

Defines the default auto response type of the article for the ticket update operation.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
%%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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

AddNote

## ***207.4 GenericInterface::Operation::TicketUpdate###IsVisibleForCustomer***

Defines the default visibility of the article to customer user for the ticket update operation.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1



---

*GenericInterface* → *Transport* → *ModuleRegistration*

---

## **208.1 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::REST***

GenericInterface module registratie voor de transportlaag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST  
Name: REST  
Protocol: HTTP
```

## **208.2 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::SOAP***

GenericInterface module registratie voor de transportlaag.

Standaardwaarde:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP  
Name: SOAP  
Protocol: HTTP
```

## **208.3 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::Test***

GenericInterface module registratie voor de transportlaag.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
/external
```

### 209.2 *WebApp::SSO::RemoteUserSecret*

Gedeeld geheim voor SSO. Omgekeerde proxy's moeten een REMOTE\_USER en een REMOTE\_USER\_SECRET-header met de waarde van deze instelling doorgeven, alleen dan wordt REMOTE\_USER geaccepteerd en bruikbaar voor HTTPBasicAuth.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
`WebApp::Server::AdditionalOrigins`
```

---

Definieert extra oorsprongen voor de headers van het beveiligingsbeleid voor de inhoud van de webserver. Je kunt voor elke ondersteunde regel nieuwe vermeldingen specificeren. Gebruik de naam van de regel als sleutel.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---
connect-src:
- ''
font-src:
- ''
frame-src:
- ''
img-src:
- ''
script-src:
- ''
style-src:
- ''
```

### 209.3 *WebApp::Server::AutomaticReloadFile*

Definieert het pad naar een bestand dat aangeeft dat de webserver opnieuw moet worden geladen. Het werkt alleen correct met de standaardwaarde; wijzig dit alleen als u van plan bent om dit bestand voor andere doeleinden te gebruiken (zoals het activeren van een clusterbrede herlaadbeurt van de webserver - in dit geval moet u zelf de herlaadacties zelf uitvoeren).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/run/otrs.WebServer.pid.needs-reload
```

### 209.4 *WebApp::Server::TriggerAutomaticReloads*

Indien actief, zullen bepaalde bewerkingen, zoals pakketwijzigingen en wijzigingen in de externe interface-instellingen, een hete herlading van de productiewebserver op het huidige knooppunt veroorzaken. Dit kan worden uitgeschakeld als u van plan bent de webserver handmatig opnieuw op te starten of als een ander mechanisme wordt gebruikt om de benodigde herstarts uit te voeren.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

---

*WebApp → API → Agent → Account*

---

## 210.1 *WebApp::API::Agent::Account::Recover*

Hiermee kunnen agenten hun eigen accounts herstellen via de agentinterface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 210.2 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverBody*

Definieert de hoofdtekst voor notificatie-e-mails die naar agenten worden verzonden, met token over een nieuw aangevraagd wachtwoord.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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*

Maakt e-mailbeveiliging mogelijk voor het herstellen van agenten e-mails.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### 210.4 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverSubject*

Definieert het onderwerp voor meldingsmails die naar agenten worden gestuurd, met token over een nieuw aangevraagd wachtwoord.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

New OTRS password request

---

*WebApp → API → Agent → CustomerCompany*

---

## **211.1 *WebApp::API::Agent::CustomerCompany::Management::PermissionGroup***

Specificeert de groepen die machtigingen voor toevoegen en bewerken aan het bedrijfsbeheer van de klant hebben.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- admin  
- users
```





---

*WebApp → API → Agent → CustomerUser*

---

## **212.1 *WebApp::API::Agent::CustomerUser::Management::PermissionGroups***

Specificeert de groepen die machtigingen voor toevoegen en bewerken aan het gebruikersbeheer van de klant hebben.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- admin  
- users
```



---

*WebApp* → *API* → *Agent* → *Statistic*

---

## **213.1 *WebApp::API::Agent::AllowStatisticCacheComputation***

Maakt de asynchrone berekening van statistieken voor het agentdashboard mogelijk.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## **213.2 *WebApp::API::Agent::Statistic::FullPermissionGroups***

Specificeert de groepen die lees- en schrijfrechten hebben voor de statistiek (bijv. om een statistiek toe te voegen/bewerken en importeren/exporteren).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- stats
```



---

*WebApp → API → Agent → StatisticReport*

---

## **214.1 *WebApp::API::Agent::StatisticReport::FullPermissionGroups***

Specificeert de groepen die lees- en schrijfrechten hebben voor de rapporten (bijv. om een rapport toe te voegen/te bewerken).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- stats
```

## **214.2 *WebApp::API::Agent::StatisticReport::ReadOnlyPermissionGroups***

Specificeert de groepen die alleen leesrechten hebben voor de rapporten (bijvoorbeeld om een rapport uit te voeren).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- stats
```



---

*WebApp → API → Agent → Ticket → Create*

---

## **215.1 *WebApp::API::Agent::Ticket::Create::AutoAssignCustomerIDForUnknown***

Bepaalt of klant-ID automatisch wordt ingesteld voor onbekende klanten op basis van klantgebruiker. Houd het synchroon met `PostMaster::NewTicket::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers`.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1
---





---

*WebApp* → *API* → *Agent* → *TicketList*

---

## **216.1 *WebApp::API::Agent::TicketList::ExtendedSearchCondition***

Staat uitgebreide zoekvoorwaarden toe in de ticketlijstfilters. Met deze functie kun je zoeken op bijv. titel van het ticket met dit soort voorwaarden zoals “(key1\*&&\*key2)” of “(key1\*||\*key2)” .

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1



---

*WebApp → API → Agent → TwoFactor*

---

## 217.1 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::EmailBody*

Definieert de hoofdtekst van de twee-factor-mails die naar agenten worden gestuurd, met een eenmalige token voor het voltooien van de authenticatie-uitdaging.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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*

Definieert de onderwerptekst van de tweefactormails die naar agenten worden verzonden, met een eenmalige token voor het voltooiën van de authenticatie-uitdaging.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
New OTRS login request
```

## 217.3 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::SMSBody*

Definieert de tekst van het tweefactor sms-bericht dat naar agenten wordt verzonden, met een eenmalige token voor het voltooiën van de authenticatie-uitdaging.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Your OTRS login code is: <OTRS_OTPTOKEN>
```

## 217.4 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::EmailBody*

Definieert de hoofdtekst van de twee-factor setup-mails die naar agenten zijn gestuurd, met een eenmalige token voor het voltooiën van de authenticatie-setup.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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*

Definieert de onderwerptekst van de twee-factor-setup-mails die naar agenten worden gestuurd, met een eenmalige token voor het voltooiën van de authenticatie-setup.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

New OTRS two-factor setup request

## 217.6 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::SMSBody*

Definieert de tekst van de twee-factor-sms die naar agenten wordt verzonden, met een eenmalige token voor het voltooien van de authenticatie-instellingen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Support Agent

## **218.2 *WebApp::API::Customer::DisplayAgentCustomAvatar***

Schakelt de uitvoer van de aangepaste agent-avatar in of uit in de detailweergave van het ticket (als dit is uitgeschakeld, is de terugval naar de standaard avatar-afbeelding actief).

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

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.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

FromField



---

*WebApp → API → Customer → Account*

---

## **219.1 *WebApp::API::Customer::Account::EmailBlacklist***

Indien actief, mag geen van de reguliere expressies overeenkomen met het e-mailadres van de gebruiker om registratie mogelijk te maken.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- \@your\.domain\.example$
```

## **219.2 *WebApp::API::Customer::Account::EmailWhitelist***

Indien actief, moet een van de reguliere expressies overeenkomen met het e-mailadres van de gebruiker om registratie mogelijk te maken.

Deze instelling is standaard niet ingeschakeld.

Standaardwaarde:

```
---  
- \@your\.domain\.example$
```

## **219.3 *WebApp::API::Customer::Account::Recover***

Hiermee kunnen klanten hun eigen accounts herstellen via de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1

## 219.4 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverBody*

Definieert de body voor een e-mail met instructies voor wachtwoordherstel voor klantgebruikers, met een link om een nieuw wachtwoord aan te vragen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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*

Maakt e-mailbeveiliging mogelijk voor klantenherstel e-mails.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

## 219.6 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverSubject*

Definieert het onderwerp voor een e-mail met instructies voor wachtwoordherstel voor klantgebruikers.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

New OTRS password request

## 219.7 *WebApp::API::Customer::Account::Register*

Hiermee kunnen klanten hun eigen accounts maken via de externe interface.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
1
```

## 219.8 *WebApp::API::Customer::Account::RegisterBody*

Definieert de hoofdtekst voor meldingsmails die naar klanten worden gestuurd over een nieuw account.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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*

Definieert het onderwerp voor meldingsmails die naar klanten worden gestuurd over een nieuw account.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
New OTRS Account!
```



---

*WebApp → API → Customer → TwoFactor*

---

## 220.1 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::EmailBody*

Definieert de hoofdtekst van de tweefactormails die naar klanten worden verzonden, met een eenmalige token voor het voltooien van de authenticatie-uitdaging.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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*

Definieert de onderwerptekst van de tweefactormails die naar klanten worden verzonden, met een eenmalige token voor het voltooien van de authenticatie-uitdaging.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
New OTRS login request
```

## 220.3 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::SMSBody*

Definieert de tekst van de tweefactor sms die naar klanten wordt verzonden, met een eenmalige token voor het voltooien van de authenticatie-uitdaging.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
Your OTRS login code is: <OTRS_OTPTOKEN>
```

## 220.4 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::EmailBody*

Definieert de hoofdtekst van de twee-factor setup-mails die naar klanten worden gestuurd, met een eenmalige token voor het voltooien van de authenticatie-setup.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

```
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*

Definieert de onderwerptekst van de twee-factor setup-mails die naar klanten worden gestuurd, met een eenmalige token voor het voltooien van de authenticatie-setup.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

New OTRS two-factor setup request

## **220.6 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::SMSBody***

Definieert de tekst van de tweefactor setup-sms die naar klanten is verzonden, met een eenmalige token voor het voltooien van de authenticatie-setup.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

Your OTRS two-factor setup code **is:** <OTRS\_OTPTOKEN>





## **221.1 *WebApp::APIClient###CloseTimeout***

Definieert de time-out in milliseconden voor het sluiten van een WebSocket-verbinding in de frontend-applicaties. Waarde van ‘0’ schakelt de time-out uit.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## **221.2 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionAttempts***

Definieert het maximale aantal pogingen voordat het opgeven van een WebSocket-verbinding in de frontend-applicaties wordt stopgezet.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

## **221.3 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionDelay***

Definieert maximale vertraging in milliseconden bij het opnieuw tot stand brengen van een WebSocket-verbinding in de frontend-applicaties.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

10000

### **221.4 *WebApp::APIClient###OpenTimeout***

Definieert de time-out in milliseconden voor het openen van een WebSocket-verbinding in de frontend-applicaties. Waarde van '0' schakelt de time-out uit.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

0

### **221.5 *WebApp::APIClient###ReconnectionDelayIncrement***

Definieert stapsgewijze vertraging in milliseconden bij elke herverbindingspoging van een WebSocket-verbinding in de frontend-toepassingen.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1000

### **221.6 *WebApp::APIClient###ResponseTimeout***

Definieert de time-out in milliseconden voor de reacties van WebSocket-verzoeken in de frontend-applicaties. Waarde van '0' schakelt de time-out uit. Deze waarde mag niet hoger zijn dan 'inactiviteit\_timeout' zoals geconfigureerd in WebApp.conf.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

30000

### **221.7 *WebApp::APIClient###WebSocketUpgrade***

Bepaalt of het primaire API-clientcommunicatieprotocol waar mogelijk moet worden geüpgraded naar WebSocket.

Deze instelling kan niet worden uitgeschakeld.

Standaardwaarde:

1