



OTRS
Open Technology
Real Services

Documentation

OTRS 7 - Admin Manual

Build Date:

2018-04-20

OTRS 7 - Admin Manual

Szerzői jog © 2003-2018 OTRS AG

Ez a mű az OTRS AG szerzői joga alatt áll.

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

Minden márkanév a szabad felhasználásra vonatkozó garancia nélkül kerül felhasználásra, és lehetséges bejegyzett védjegyek lehetnek. Az ebben a kézikönyvben említett összes termék az illető gyártó védjegyei lehetnek.

A dokumentum forráskódja megtalálható a [GitHubon](#) a [doc-admin](#) tárolóban. A hozzájárulásokat mindennél jobban köszönjük. Segíthet a saját nyelvére való fordításban is a [Transifex](#) oldalon.



Tartalom

Előszó	xvii
1. Bevezetés	1
1. Hibajegyrendszerek - Az alapok	1
1.1. Mi az a hibajegyrendszer, és miért van szüksége egy ilyenre?	1
1.2. Mi az a hibajegy?	2
2. OTRS segélyszolgálat	2
2.1. Alapok	2
2.2. Szolgáltatások	2
2.3. Hardver- és szoftverkövetelmények	9
2.4. Közösség	11
2.5. Az OTRS professzionális szolgáltatásai	11
2. Telepítés	12
1. Telepítés forrásból (Linux, Unix)	12
2. Az OTRS frissítése	17
3. Az első lépések	22
1. Az ügyintéző webes felülete	22
2. Az ügyfél webes felülete	23
3. Nyilvános webes felület	23
4. Első bejelentkezés	24
5. A webes felület - egy áttekintő	25
6. A vezérlőpult	27
7. Mi az a várólista?	33
8. Mi az a várólista áttekintő?	34
9. Felhasználó beállításai	35
4. Adminisztráció	38
1. Az OTRS adminisztrációs területe	38
1.1. Alapok	38
1.2. Ügyintézők, csoportok és szerepek	38
1.3. Ügyfél-felhasználók és ügyfelek	46
1.4. Várólisták	57
1.5. Megszólítások, aláírások, melléletek és sablonok	58
1.6. Automatikus válaszok	64
1.7. Rendszer e-mail címek	66
1.8. Jegyértesítések	67
1.9. S/MIME	71
1.10. PGP	71
1.11. Állapotok	72
1.12. Rendszerbeállítások	73
1.13. Levelező fiókok használata	73
1.14. Bejövő e-mail üzenetek szűrése	74
1.15. Automatizált feladatok végrehajtása az általános ügyintézővel	77
1.16. Adminisztratív üzenetek	79
1.17. Munkamenet kezelés	79
1.18. Rendszerkarbantartás	80
1.19. Rendszernapló	81
1.20. Kommunikációs napló	82
1.21. SQL lekérdezések az SQL dobozon keresztül	85
1.22. Csomagkezelő	85
1.23. Webszolgáltatások	87
1.24. Dinamikus mezők	88
1.25. Naptárak	88
2. Rendszerbeállítások	89
2.1. OTRS beállítófájlok	89
2.2. A rendszer beállítása a webes felületen keresztül	89
3. A rendszer biztonsági mentése	91

3.1. Biztonsági mentés	91
3.2. Visszaállítás	91
4. E-mail beállítások	92
4.1. E-mailek küldése és fogadása	92
4.2. Biztonságos e-mail PGP használatával	99
4.3. Biztonságos e-mail S/MIME használatával	102
5. Külső háttérprogramok használata	107
5.1. Ügyféladatok	107
5.2. Ügyfél-felhasználó háttérprogram	107
5.3. Háttérprogramok ügyintézők és ügyfelek hitelesítéséhez	115
5.4. Az ügyfél saját regisztrációjának személyre szabása	119
6. Jegybeállítások	122
6.1. Jegyállapotok	122
6.2. Jegyprioritások	125
6.3. Jegyfelelősség és jegymegfigyelés	126
7. Dátummal és idővel kapcsolatos funkciók	128
7.1. Nyitvatartási idők, munkaszüneti napok és időzónák beállítása	128
7.2. Automatizált feloldás	129
8. A PDF-kimenet személyre szabása	130
9. Reporting	130
9.1. Statisztikák	130
9.2. The Report Generator	137
10. Dinamikus mezők	141
10.1. Bevezetés	141
10.2. Beállítás	142
11. Általános felület	159
11.1. Általános felület rétegei	159
11.2. Általános felület kommunikációs folyamat	161
11.3. Webszolgáltatások	164
11.4. Webszolgáltatás grafikus felülete	165
11.5. Webszolgáltatás parancssori felülete	184
11.6. Webszolgáltatás-beállítás	184
11.7. Csatlakozók	192
12. Az OTRS démon	213
12.1. Az OTRS démon grafikus felülete	215
12.2. Az OTRS démon parancssori felülete	216
5. Személyre szabás	218
1. Hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek)	218
1.1. Bevezetés	218
1.2. Meghatározás	218
1.3. Példák	219
1.4. Hivatkozás	225
2. Folyamatkezelés	228
2.1. Bevezetés	228
2.2. Példafolyamat	228
2.3. A példa megvalósítása	229
2.4. Folyamatbeállítás hivatkozás	254
2.5. Használatra kész folyamat importálása	277
3. Az OTRS előtétprogram honosítása	277
6. Szolgáltatások	278
1. The Appointment Calendar	278
1.1. Bevezetés	278
1.2. Használat	280
2. The Ticket Timeline View	302
2.1. Leírás	302
2.2. Beállítás	303
2.3. Használat	303
3. The Article Attachment Overview	304

3.1. Leírás	304
3.2. Beállítás	304
3.3. Használat	305
4. System Configuration User Specific Settings	305
4.1. Leírás	305
4.2. Beállítás	306
4.3. Használat	306
5. Notification Methods	307
5.1. Leírás	307
5.2. Notification Web View	308
5.3. SMS Notifications	309
6. The SLA Field Selection Dialog	310
6.1. Leírás	310
6.2. Beállítás	310
6.3. Használat	310
7. SMS Communication Channel	311
7.1. Leírás	311
7.2. Activating SMS Cloud Service	311
7.3. Configuring SMS Templates	312
7.4. Creating SMS Tickets	313
7.5. Creating SMS Articles	314
7.6. Displaying SMS Articles	315
8. The Dynamic Field <i>Contact with Data</i>	316
8.1. Leírás	316
8.2. Beállítás	317
8.3. Használat	317
9. The Chat	318
9.1. Leírás	318
9.2. Beállítás	318
9.3. Setup	320
9.4. General Usage	322
9.5. Advanced Usage	327
10. Video and Audio Calls	331
10.1. Leírás	331
10.2. Beállítás	331
10.3. Setup	331
10.4. Használat	332
10.5. Connection	339
11. GylK	339
11.1. Leírás	339
11.2. Beállítás	339
11.3. Included Features	354
11.4. Használat	356
12. Share Search Templates	360
12.1. Leírás	360
12.2. Beállítás	360
12.3. Használat	361
7. Teljesítmény hangolás	362
1. OTRS	362
1.1. TicketIndexModule	362
1.2. Hibajegykeresési index	362
1.3. Bejegyzéstárolás (e-mail, telefon és belső bejegyzések)	363
1.4. Jegyek archiválása	364
1.5. Gyorsítótár	365
2. Adatbázis	365
2.1. MySQL	365
2.2. PostgreSQL	366
3. Web Server	366

A. További erőforrások	367
B. Beállítási lehetőségek hivatkozása	369
1. CloudService	369
2. CloudService → Admin → ModuleRegistration	369
3. Core	369
4. Core → AppointmentCalendar	371
5. Core → AppointmentCalendar → Plugin	372
6. Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments	372
7. Core → Auth → Agent → TwoFactor	374
8. Core → Auth → Customer	374
9. Core → Auth → Customer → TwoFactor	379
10. Core → Autoload	380
11. Core → Cache	380
12. Core → Chat	381
13. Core → CommunicationChannel	385
14. Core → CommunicationChannel → MIMEBase	386
15. Core → CommunicationLog	387
16. Core → Crypt → PGP	387
17. Core → Crypt → SMIME	389
18. Core → Customer	390
19. Core → DB → Mirror	392
20. Core → DocumentSearch → Driver	393
21. Core → Draft	394
22. Core → DynamicFields → DriverRegistration	395
23. Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration	396
24. Core → Email	397
25. Core → Email → PostMaster	401
26. Core → Event → AppointmentCalendar	410
27. Core → Event → CustomPage	411
28. Core → Event → CustomerCompany	411
29. Core → Event → CustomerUser	412
30. Core → Event → DynamicField	413
31. Core → Event → FAQ	413
32. Core → Event → LinkObject	413
33. Core → Event → Package	413
34. Core → Event → Queue	414
35. Core → Event → ServiceCatalogueItem	415
36. Core → Event → Ticket	415
37. Core → FAQ	419
38. Core → FAQ → Approval	421
39. Core → FAQ → Explorer	422
40. Core → FAQ → Item	424
41. Core → FAQ → Item → Voting	425
42. Core → FAQ → RelatedArticles	425
43. Core → FAQ → TicketCompose	426
44. Core → GoogleChrome	427
45. Core → LinkObject	427
46. Core → Log	430
47. Core → MailQueue	431
48. Core → PDF	431
49. Core → Package	433
50. Core → PerformanceLog	435
51. Core → Permission	435
52. Core → ProcessManagement	436
53. Core → Queue	439
54. Core → ReferenceData	439
55. Core → SLA	439
56. Core → SMS	440

57. Core → SOAP	440
58. Core → Service	441
59. Core → Session	441
60. Core → Stats	444
61. Core → Stats → Reports	445
62. Core → SystemMaintenance	445
63. Core → Ticket	446
64. Core → Ticket → ACL	455
65. Core → Ticket → DynamicFieldDefault	459
66. Core → Ticket → FulltextSearch	463
67. Core → Ticket → Permission	477
68. Core → Time	480
69. Core → Time → Calendar1	483
70. Core → Time → Calendar2	485
71. Core → Time → Calendar3	487
72. Core → Time → Calendar4	489
73. Core → Time → Calendar5	492
74. Core → Time → Calendar6	494
75. Core → Time → Calendar7	496
76. Core → Time → Calendar8	498
77. Core → Time → Calendar9	500
78. Core → Web	502
79. Core → WebUserAgent	502
80. Daemon	503
81. Daemon → Log	503
82. Daemon → ModuleRegistration	504
83. Daemon → SchedulerCronTaskManager → Task	505
84. Daemon → SchedulerGenericAgentTaskManager	516
85. Daemon → SchedulerGenericInterfaceTaskManager	516
86. Daemon → SchedulerTaskWorker	516
87. Frontend → Admin	517
88. Frontend → Admin → ModuleRegistration	520
89. Frontend → Admin → ModuleRegistration → AdminOverview	538
90. Frontend → Admin → ModuleRegistration → Loader	553
91. Frontend → Admin → ModuleRegistration → MainMenu	568
92. Frontend → Admin → View → ContactWithData	579
93. Frontend → Admin → View → CustomPage	579
94. Frontend → Admin → View → CustomerCompany	580
95. Frontend → Admin → View → CustomerUser	580
96. Frontend → Admin → View → NotificationEvent	580
97. Frontend → Admin → View → SelectBox	583
98. Frontend → Admin → View → SysConfig	583
99. Frontend → Agent	583
100. Frontend → Agent → ArticleComposeModule	597
101. Frontend → Agent → FAQJournalOverview	598
102. Frontend → Agent → FAQOverview	598
103. Frontend → Agent → FAQRelatedArticles	598
104. Frontend → Agent → FrontendNotification	599
105. Frontend → Agent → LinkObject	603
106. Frontend → Agent → MIMEViewer	605
107. Frontend → Agent → ModuleRegistration	606
108. Frontend → Agent → ModuleRegistration → Loader	624
109. Frontend → Agent → ModuleRegistration → MainMenu	636
110. Frontend → Agent → TicketOverview	645
111. Frontend → Agent → TicketOverview → MenuModule	647
112. Frontend → Agent → ToolBar	650
113. Frontend → Agent → View → CustomerInformationCenter	655
114. Frontend → Agent → View → CustomerUserAddressBook	659

115. Frontend → Agent → View → CustomerUserInformationCenter	659
116. Frontend → Agent → View → CustomerUserSearch	663
117. Frontend → Agent → View → Dashboard	664
118. Frontend → Agent → View → Dashboard → EventsTicketCalendar	675
119. Frontend → Agent → View → Dashboard → TicketFilters	676
120. Frontend → Agent → View → FAQAdd	677
121. Frontend → Agent → View → FAQEdit	677
122. Frontend → Agent → View → FAQExplorer	678
123. Frontend → Agent → View → FAQJournal	679
124. Frontend → Agent → View → FAQPrint	679
125. Frontend → Agent → View → FAQSearch	680
126. Frontend → Agent → View → FAQZoom	684
127. Frontend → Agent → View → FAQZoom → MenuModule	684
128. Frontend → Agent → View → LinkObject	686
129. Frontend → Agent → View → NotificationView	686
130. Frontend → Agent → View → Preferences	687
131. Frontend → Agent → View → Stats	699
132. Frontend → Agent → View → TicketBounce	701
133. Frontend → Agent → View → TicketBulk	702
134. Frontend → Agent → View → TicketClose	704
135. Frontend → Agent → View → TicketCompose	710
136. Frontend → Agent → View → TicketCustomer	712
137. Frontend → Agent → View → TicketEmailNew	713
138. Frontend → Agent → View → TicketEmailOutbound	715
139. Frontend → Agent → View → TicketEmailResend	717
140. Frontend → Agent → View → TicketEscalation	718
141. Frontend → Agent → View → TicketForward	719
142. Frontend → Agent → View → TicketFreeText	721
143. Frontend → Agent → View → TicketHistory	726
144. Frontend → Agent → View → TicketLocked	727
145. Frontend → Agent → View → TicketMerge	728
146. Frontend → Agent → View → TicketMove	730
147. Frontend → Agent → View → TicketNote	732
148. Frontend → Agent → View → TicketOwner	738
149. Frontend → Agent → View → TicketPending	742
150. Frontend → Agent → View → TicketPhoneInbound	747
151. Frontend → Agent → View → TicketPhoneNew	749
152. Frontend → Agent → View → TicketPhoneOutbound	752
153. Frontend → Agent → View → TicketPrint	754
154. Frontend → Agent → View → TicketPriority	754
155. Frontend → Agent → View → TicketProcess	759
156. Frontend → Agent → View → TicketQueue	759
157. Frontend → Agent → View → TicketResponsible	762
158. Frontend → Agent → View → TicketSMSNew	767
159. Frontend → Agent → View → TicketSMSOutbound	769
160. Frontend → Agent → View → TicketSearch	770
161. Frontend → Agent → View → TicketService	777
162. Frontend → Agent → View → TicketStatus	779
163. Frontend → Agent → View → TicketWatch	780
164. Frontend → Agent → View → TicketZoom	781
165. Frontend → Agent → View → TicketZoom → ArticleAction	786
166. Frontend → Agent → View → TicketZoom → MenuModule	790
167. Frontend → Base	799
168. Frontend → Base → Loader	805
169. Frontend → Base → NavBarModule	810
170. Frontend → Base → OutputFilter	810
171. Frontend → External	813
172. Frontend → External → Auth	815

173. Frontend → External → Menu	815
174. Frontend → External → PrivacyNotice	817
175. Frontend → External → Route	818
176. Frontend → External → View → KnowledgeBaseDetail	820
177. Frontend → External → View → Preferences	821
178. Frontend → External → View → TicketCreate	823
179. Frontend → External → View → TicketDetail	826
180. Frontend → External → View → TicketOverview	828
181. GenericInterface	829
182. GenericInterface → ErrorHandling → ModuleRegistration	829
183. GenericInterface → Invoker → ModuleRegistration	829
184. GenericInterface → Mapping → ModuleRegistration	830
185. GenericInterface → Operation	830
186. GenericInterface → Operation → Generic → RPC	831
187. GenericInterface → Operation → ModuleRegistration	831
188. GenericInterface → Operation → TicketCreate	834
189. GenericInterface → Operation → TicketSearch	834
190. GenericInterface → Operation → TicketUpdate	835
191. GenericInterface → Transport → ModuleRegistration	836
192. WebApp	836
193. WebApp → API → Customer → Account	837
194. WebApp → APIClient	839
C. GNU Free Documentation License	841
0. ELŐSZÓ	841
1. ALKALMAZHATÓSÁG ÉS DEFINÍCIÓK	841
2. SZÓ SZERINTI SOKSZOROSÍTÁS	842
3. SOKSZOROSÍTÁS NAGYOBB MENNYISÉGBEN	842
4. MÓDOSÍTÁSOK	843
5. KOMBINÁLT DOKUMENTUMOK	845
6. DOKUMENTUMGYŰJTEMÉNYEK	845
7. ÖSSZEFÜZÉS FÜGGETLEN MUNKÁKKAL	845
8. FORDÍTÁS	846
9. MEGSZŰNÉS	846
10. JELEN LICENC JÖVŐBENI JAVÍTÁSAI	846
A Licenc alkalmazása saját dokumentumaira	846

Az ábrák listája

3.1. Az ügyintézői felület bejelentkező képernyője	23
3.2. Az ügyfélfelület bejelentkező képernyője	23
3.3. Nyilvános webes felület	24
3.4. Új jelszó kérése	25
3.5. Az ügyintézői felület vezérlőpultja	26
3.6. Lábléc	27
3.7. Vezérlőpult felületi elemek	28
3.8. Események jegy naptár felületi elem	30
3.9. Vezérlőpult beállításai	32
3.10. Várólista nézet (alapértelmezett) az ügyintézőknek	34
3.11. Ügyintéző várólista nézet látható riasztásai	35
3.12. Az ügyintéző személyes beállításai	35
3.13. Az ügyfél személyes beállításai	36
4.1. Az OTRS adminisztrációs áttekintő képernyője	38
4.2. Ügyintéző-kezelés	39
4.3. Egy új ügyintéző hozzáadása	39
4.4. Csoportkezelés	40
4.5. Ügyintéző <-> csoport kezelés	40
4.6. Csoportok megváltoztatása, amelyhez egy ügyintéző tartozik	41
4.7. Ügyintézők megváltoztatása, akik egy adott csoporthoz tartoznak	41
4.8. Szerepkezelés	44
4.9. Egy új szerep hozzáadása	44
4.10. Szerepek megváltoztatása, amelyekhez egy ügyintéző hozzá van rendelve	45
4.11. Egy adott szerephez rendelt ügyintézők megváltoztatása	45
4.12. Szerepek-csoportok kapcsolatainak kezelése	45
4.13. Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy szerepnél	46
4.14. Szerepkapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál	46
4.15. Ügyfél-felhasználó kezelés	47
4.16. Egy ügyfél-felhasználó hozzáadása	47
4.17. Ügyfél-felhasználók-ügyfelek kapcsolatainak kezelése	48
4.18. Ügyfél-felhasználók-csoport kapcsolatok kezelése	48
4.19. Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál	49
4.20. Ügyfél-felhasználó-kapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál	49
4.21. Ügyfelek-csoport kapcsolatok kezelése	50
4.22. Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál	51
4.23. Ügyfél-felhasználó-kapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál	51
4.24. Várólista-kezelés	57
4.25. Egy új várólista hozzáadása	57
4.26. Megszólítás-kezelés	58
4.27. Egy új megszólítás hozzáadása	59
4.28. Aláírások kezelése	60
4.29. Egy új aláírás hozzáadása	60
4.30. Mellékletek kezelése	61
4.31. Egy új melléklet hozzáadása	61
4.32. Mellékletek hozzákapcsolása sablonokhoz	61
4.33. Mellékletkapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál	61
4.34. Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy mellékletnél	62
4.35. Sablonkezelés	63
4.36. Egy sablon hozzáadása	63
4.37. Sablon-várólista kapcsolatok kezelése	63
4.38. Várólista-kapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál	64
4.39. Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál	64
4.40. Automatikus válaszkezelés	64
4.41. Egy automatikus válasz hozzáadása	65
4.42. Várólista <-> automatikus válasz kapcsolatok kezelése	66

4.43. Automatikus válasz kapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál	66
4.44. Rendszer e-mail címek kezelése	67
4.45. Egy rendszer e-mail cím hozzáadása	67
4.46. Jegyértesítés kezelés	68
4.47. Egy értesítés személyre szabása	69
4.48. Egy értesítés címzettjeinek személyre szabása	70
4.49. Értesítési módok személyre szabása	70
4.50. S/MIME kezelés	71
4.51. PGP kezelés	72
4.52. Állapot kezelés	72
4.53. A rendszerbeállítás grafikus felhasználói felülete.	73
4.54. Levelezőfiók-kezelés	74
4.55. Levelezési szűrőkezelés	74
4.56. Egy levelezési szűrő hozzáadása	77
4.57. Az általános ügyintéző feladatlistája	78
4.58. Egy feladat létrehozása az általános ügyintézőhöz	78
4.59. Adminisztrátori értesítés képernyő	79
4.60. Munkamenet-kezelés	80
4.61. Munkamenet részletei	80
4.62. A rendszerkarbantartás áttekintő képernyő néhány ütemezett időszakkal	81
4.63. A rendszerkarbantartás szerkesztés képernyő	81
4.64. Rendszernapló	82
4.65. Kommunikációs napló áttekintő	82
4.66. Kommunikációs napló időtartomány kijelölés	83
4.67. Kommunikációs napló fiókállapot	83
4.68. Kommunikációs napló fiókállapot	83
4.69. Kommunikációs napló részletes nézet	84
4.70. Kommunikációs napló prioritásszűrő	84
4.71. SQL doboz	85
4.72. Csomagkezelő	85
4.73. Csomagkezelő: az összes telepített csomag frissítése gomb	86
4.74. Csomagkezelő: az összes telepített csomag frissítése folyamatban értesítés	87
4.75. Csomagkezelő: az összes telepített csomag frissítésének összegzése	87
4.76. A grafikus felület a webszolgáltatásokhoz	87
4.77. A dinamikus mezők áttekintő képernyő néhány dinamikus mezővel	88
4.78. A naptárkezelés képernyő néhány naptárral	88
4.79. A grafikus felület a rendszer beállításához	89
4.80. Rendszerbeállítások üzembe állítása	90
4.81. Egy levelezőfiók hozzáadása	94
4.82. Egy jegy felelősségének megváltoztatása annak nagyított nézetében	126
4.83. Felugró párbeszédablak egy jegy felelősségének megváltoztatásához	127
4.84. Feliratkozás egy jegy megfigyelésére annak nagyított nézetében	127
4.85. Leiratkozás egy jegy megfigyeléséről annak nagyított nézetében	128
4.86. Megfigyelt jegyek nézete	128
4.87. A szabványos statisztikák áttekintése.	131
4.88. Egy adott statisztika megtekintése.	131
4.89. Egy új statisztika hozzáadása, első lépés.	132
4.90. Egy új statisztika hozzáadása, második lépés.	133
4.91. Egy statisztika X-tengelyének beállítása.	134
4.92. Egy statisztika Y-tengelyének beállítása.	134
4.93. Egy statisztika adatszűrőjének beállítása.	134
4.94. Egy statisztika adatszűrőjének beállítása.	135
4.95. Statisztikák importálása	135
4.96. Overview of the defined reports.	137
4.97. Automatic generation settings	137
4.98. Automatic generation settings	138
4.99. Output settings	138
4.100. Report: Front page	139

4.101. Report: Table of contents	139
4.102. Report: Preamble	140
4.103. Report: Statistics	140
4.104. Dinamikus mezők áttekintő képernyő.	143
4.105. Szöveg dinamikus mező beállítások párbeszédablak	145
4.106. Szövegdoboz dinamikus mező beállítások párbeszédablak	146
4.107. Jelölőnégyzet dinamikus mező beállítások párbeszédablak	147
4.108. Legördülő dinamikus mező beállítások párbeszédablak	148
4.109. Többválasztós dinamikus mező beállítások párbeszédablak	149
4.110. Dátum dinamikus mező beállítások párbeszédablak	150
4.111. Dátum / idő dinamikus mező beállítások párbeszédablak	152
4.112. Mintaadatokkal kitöltött dinamikus mező áttekintő képernyő	152
4.113. Mezo1 az új telefonos jegy képernyőn	154
4.114. Mezo1 az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként	154
4.115. Különbféle mezők az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként	155
4.116. Néhány kikapcsolt mező az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként	156
4.117. Mezo1 a jegynagyítás képernyőn	156
4.118. Mezo1 a jegyáttekintő kis képernyőn	157
4.119. Mezo1 a felhasználói beállítások képernyőn	158
4.120. A grafikus felület rétegei	160
4.121. Webszolgáltatások áttekintő	165
4.122. Webszolgáltatások hozzáadása	166
4.123. Webszolgáltatás klónozása	167
4.124. Webszolgáltatások exportálása	168
4.125. Webszolgáltatások importálása	169
4.126. Webszolgáltatás előzmények	170
4.127. Webszolgáltatás törlése	170
4.128. Webszolgáltatás hibakereső	172
4.129. Webszolgáltatások megváltoztatása	173
4.130. Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele (HTTP::SOAP)	174
4.131. Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele (HTTP::REST)	176
4.132. Webszolgáltatás művelete	177
4.133. Webszolgáltatás kérelmezőjének hálózati átvitele (HTTP::SOAP)	178
4.134. Webszolgáltatás kérelmezőjének hálózati átvitele (HTTP::REST)	180
4.135. Webszolgáltatás meghívója	181
4.136. Webszolgáltatás meghívó esemény	182
4.137. Webszolgáltatás leképezése	184
4.138. Démon értesítés	215
4.139. A démon indítása	216
5.1. 100-Pelda-ACL ACL	220
5.2. 102-Pelda-ACL ACL	221
5.3. 102-Masodik-pelda-ACL ACL	222
5.4. 103-Harmadik-ACL-pelda ACL	223
5.5. 104-Csak-hardver-szolgáltatások-a-HW-varolistaknal-ACL ACL	224
5.6. 105-Folyamat-letiltasa-az-ugyfel-azonositolnal ACL	225
5.7. Az OTRS adminisztrációs képernyője - Rendszer adminisztráció	232
5.8. Új folyamat létrehozása gomb	232
5.9. Új folyamat hozzáadása	233
5.10. Create New User Task Activity Dialog button	233
5.11. Add new User Task Activity Dialog	234
5.12. Mezőrészletek szerkesztése (bejegyzés)	234
5.13. Create New Sequence Flow button	237
5.14. Add new Sequence Flow	237
5.15. Create New Sequence Flow Action button	238
5.16. Add new Sequence Flow Action	239
5.17. Configure Sequence Flow Action	239
5.18. Új tevékenység létrehozása gomb	241
5.19. Első tevékenység ráhúzása a vászonra	242

5.20. Második tevékenység ráhúzása a vászonra	242
5.21. Drag a Sequence Flow into the canvas	243
5.22. Connect Activities using Sequence Flows	243
5.23. Assign Sequence Flow Actions	244
5.24. A könyvrendelés teljes folyamatútvonala	246
5.25. Használatra kész folyamatok importálása felületi elem	277
6.1. Naptárkezelés áttekintő	280
6.2. Naptárszerkesztés képernyő	280
6.3. Színválasztó a naptár szerkesztőképernyőjén	281
6.4. Időpont importálása a naptárkezelés áttekintőjében	282
6.5. Naptár áttekintő képernyő	283
6.6. Oldalsáv a naptár áttekintő képernyőn	283
6.7. Nézetmódok a naptár áttekintő képernyőn	284
6.8. Heti nézet a naptár áttekintő képernyőn	285
6.9. Havi nézet a naptár áttekintő képernyőn	285
6.10. Navigációs vezérlők a naptár áttekintő képernyőn	285
6.11. Ma és Ugrás gombok a naptár áttekintő képernyőn	286
6.12. Felhasználói beállítások a naptár áttekintő képernyőnél	286
6.13. Napirend áttekintő képernyő	286
6.14. Időpont szerkesztése képernyő	287
6.15. Időpont megjelenítése a naptár áttekintő képernyőn	288
6.16. Időpont buboréksúgó	289
6.17. Ismétlődő időpontok szerkesztőképernyője	289
6.18. Ismétlődő időpontok a naptár áttekintő képernyőn	290
6.19. Ismétlődő gyermekidőpontok szerkesztőképernyője	290
6.20. Egy gyermekidőpont ismétlődési beállításai	290
6.21. Értesítési beállítások az időpont szerkesztése képernyőn	291
6.22. Naptár és időpont értesítés kezelése hivatkozás	292
6.23. Naptár és időpont értesítés kezelésének áttekintője	292
6.24. Oldalsáv a naptár és időpont értesítési áttekintőben	292
6.25. Táblázat a naptár és időpont értesítési áttekintőben	293
6.26. Eseménymeghatározás a naptár és időpont értesítésekhez	293
6.27. Szűrési beállítások a naptár és időpont értesítésekben	294
6.28. Címzett beállításai a naptár és időpont értesítésekben	294
6.29. Értesítési módszerek a naptár és időpont értesítésekben	295
6.30. Értesítés törzse a naptár és időpont értesítésekben	295
6.31. Megjelenítés az ügyintézői beállításokban lehetőség a naptár és időpont értesítésekben	296
6.32. Jegy összekapcsolási lehetőség az időpont szerkesztőképernyőjén	296
6.33. Kapcsolt időpontok táblázata a jegynagyítás képernyőn	296
6.34. Időpont hozzákapcsolása a jegynagyítás képernyőről	297
6.35. Új időpont hivatkozás a jegynagyítás képernyőn	297
6.36. Jegyidőpontok beállítása a naptár szerkesztőképernyőjén	298
6.37. Jegyidőpont szabálya a naptár szerkesztőképernyőjén	299
6.38. Jegyidőpont a naptár áttekintő képernyőjén	299
6.39. Egy jegyidőpont szerkesztőképernyője	300
6.40. Mai nap szűrője a közelgő időpontok vezérlőpult felületi elem	301
6.41. Hamarosan szűrő a közelgő időpontok vezérlőpult felületi elem	302
6.42. Switching to the Ticket Timeline View	303
6.43. Using the Ticket Timeline View	304
6.44. Switching to the article attachment overview	305
6.45. Using the article attachment overview	305
6.46. Accessing the user specific settings	306
6.47. Reverting a setting to default value	306
6.48. Access to user values of a particular setting	306
6.49. Usage of the user specific values screen	307
6.50. Access to the setting reset dialog	307
6.51. Choosing the reset scope	307

6.52. Enabling the Notification Web View	308
6.53. Notification Web View Icon on the Tool-bar	308
6.54. Notification Web View Overview	308
6.55. Notification Web View Detail	309
6.56. Enabling SMS Notifications	309
6.57. Agent Preferences SMS Notification Settings	310
6.58. SMS Notification Text Fields	310
6.59. SLA configuration	310
6.60. SLA message	311
6.61. Cloud Services Screen in Admin Interface	311
6.62. Activating SMS Cloud Service	312
6.63. Manage SMS Templates	313
6.64. Manage SMS Templates	313
6.65. New SMS Ticket Screen	314
6.66. New SMS Ticket Screen	315
6.67. New SMS Ticket Screen	315
6.68. SMS Article Display	316
6.69. SMS Ticket History Entries	316
6.70. Setting up preferred chat channels	321
6.71. Setting up Chat Availability	321
6.72. The Chat Managing Screen	322
6.73. Starting an A2C chat from ticket zoom	323
6.74. Starting an A2C chat from dashboard	323
6.75. Starting a C2A chat	323
6.76. An Open Chat Request	324
6.77. Open Chat Request Details	324
6.78. The chat widget	325
6.79. Monitor a chat	325
6.80. Advanced chat actions	325
6.81. The chat widget	326
6.82. Configure Chat Integration Button	327
6.83. Configuration Tab	328
6.84. Integration Code Tab	329
6.85. Preview Tab	330
6.86. Setting up the On-line widget on Dashboard	332
6.87. Making a call inside the chat	333
6.88. Media Permission Request	333
6.89. Waiting for the other party	334
6.90. Established Connection	334
6.91. Mute Buttons	335
6.92. Audio Only	335
6.93. Call Invitation	336
6.94. Notification Permission Request	336
6.95. Online widget on the Dashboard	337
6.96. Calling other agents from Ticket Zoom	337
6.97. Making a call from Customer Information Center	338
6.98. Making a call from Ticket Zoom	338
6.99. Starting a Video Call from Customer interface	338
6.100. Deploy template for each agent	361
A.1. Hibakövető eszköz	368

A táblázatok listája

4.1. Egy friss OTRS telepítésen elérhető alapértelmezett csoportok	39
4.2. Az OTRS csoportokhoz rendelt jogok	42
4.3. További jogosultságcsoportok	43
4.4. Események az automatikus válaszokhoz	65
4.5. A különböző X-OTRS fejlécek funkciója	74
4.6. A következő mezők lesznek hozzáadva a rendszerhez:	144
A.1. Levelezőlisták	367



A példák listája

4.1. SPAM-levelek kiválogatása egy adott várlistába	77
4.2. Útválasztás a procmail programon keresztül az otrs.Console.pl használatával	95
4.3. .fetchmailrc	96
4.4. Példafeladatok a Kernel::System::PostMaster::Filter::Match szűrőmodulhoz	96
4.5. Példafeladat a Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD szűrőmodulhoz	97
4.6. Példafeladat a Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition szűrőmodulhoz	97
4.7. Egy DB ügyfél-háttérprogram beállítása	107
4.8. Vállalati jegyek használata egy DB háttérprogrammal	110
4.9. Egy LDAP ügyfél-háttérprogram beállítása	110
4.10. Vállalati jegyek használata egy LDAP háttérprogrammal	112
4.11. Egynél több ügyfél-háttérprogram használata az OTRS-sel	112
4.12. Ügyintézők hitelesítése egy DB háttérprogrammal	115
4.13. Ügyintézők hitelesítése egy LDAP háttérprogrammal	115
4.14. Ügyintézők hitelesítése HTTPBasic használatával	117
4.15. Ügyintézők hitelesítése egy Radius háttérprogrammal	117
4.16. Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy adatbázis háttérprogrammal	118
4.17. Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy LDAP háttérprogrammal	118
4.18. Ügyfél-felhasználó hitelesítése HTTPBasic használatával	119
4.19. Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy Radius háttérprogrammal	119
4.20. Alapértelmezett statisztikák jogosultság csoport	133
4.21. Személyre szabott statisztikák jogosultság csoport	133
4.22. Mezo1 bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.	153
4.23. Mezo1 bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként.	154
4.24. Különbféle mezők bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.	154
4.25. Néhány mező kikapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.	155
4.26. Mezo1 bekapcsolása a jegynagyítás képernyőn.	156
4.27. Mezo1 bekapcsolása a jegyáttekintő kis képernyőkön.	156
4.28. Mezo1 bekapcsolása a jegylétrehozás eseménynél.	157
4.29. Mezo1 bekapcsolása a felhasználói beállításokban.	158
4.30. Példa az OTRS démon indítására	216
4.31. Példa az összes beállított démon felsorolására	217
4.32. Példa az összes démonfeladat összegzésére	217
5.1. Egy ACL, amely csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését teszi lehetővé egy várlistába, amelyek 5-ös jegyprioritással rendelkeznek.	219
5.2. Egy ACL, amely csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését teszi lehetővé egy várlistába, amelyek 5-ös jegyprioritással rendelkeznek az adatbázisban tárolva.	220
5.3. Egy ACL, amely letiltja a nyers várlistában lévő jegyek lezárását, és elrejti a lezárás gombot.	221
5.4. Egy ACL, amely mindig eltávolítja a sikeresen lezárva állapotot.	222
5.5. Egy ACL, amely csak hardver-szolgáltatásokat jelenít meg azoknál a jegyeknél, amelyeket olyan várlistákban hoztak létre, amelyek neve „HW” kezdetű.	223
5.6. Egy ACL, amely egy folyamatot korlátoz az ügyfél előtétprogramján az ügyfél- azonosító használatával.	225
5.7. Az összes lehetséges fontos ACL-beállítást bemutató hivatkozás.	225

Előszó

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

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

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



1. fejezet - Bevezetés

1. Hibajegyrendszerek - Az alapok

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Mi az a hibajegy?

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

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

2. OTRS segélyszolgálat

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

2.1. Alapok

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

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

2.2. Szolgáltatások

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

2.2.1. Felhasználói felület

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

2.2.2. E-mail felület

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

2.2.3. Jegyek

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

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

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

2.2.4. Rendszer

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

Most nézzük meg az OTRS legújabb verzióiban lévő változásokat.

2.2.5. New Features of OTRS 7

2.2.6. New Features of OTRS 6

2.2.6.1. Termelékenység

- Implemented proper time zone support. Time zones can be configured system wide and also on a per-user basis.
- Improvements to ticket handling
 - Added possibility to store unfinished ticket forms as drafts for later reuse.
 - Completely revamped ticket zoom screen, with a fresh new design with accent on content. User avatars have been introduced as a visual aid for easier identification of the article sender. Article display settings are now displayed in a settings dialog.
 - Dropped dubious and somewhat confusing article types, and introduced the concept of communication channels as source for ticket articles (e.g. Email, Phone, Chat, etc). Customer visibility of articles can now be determined by a simple check-box.

- Improved AgentTicketHistory screen usability.
- Merged the add-on module OTRSAdvancedTicketSplit. Now it's possible to select to which kind of ticket an article should be split: phone (default), email or process ticket. For process tickets, additional selection of specific process will be provided. However, only those fields which are configured in the first activity dialog will be adopted from original ticket.
- Added support for ticket number and title search in ticket merge and bulk screens. Auto-complete list can be used to populate the ticket number field with a single click, therefore speeding up the process and limiting room for error. In the ticket merge screen, there is also a CustomerID search filter option, which will limit the results to tickets belonging to the same customer company as the source ticket.
- Split last sender and ticket title columns in ticket overviews.
- It's now possible to access all supported article actions directly from large ticket overview screen.
- It is now possible to delete linked objects directly from the zoom view.
- Ticket search and statistic can now filter for pending until time.
- Added possibility to restrict zoom and print screens in the customer interface by using ACLs.
- The used search template is now shown on the ticket search result screen.
- Added possibility to automatically lock new tickets to the agent who creates them.
- Added possibility to send notifications to the agent who created a ticket, thanks to Dian Tong Software.
- Added new recipient notification groups 'AllRecipientsFirstArticle' and 'AllRecipientsLastArticle'.
- Make it possible to configure which ticket state types to show striked through in the linked objects table, thanks to Renée Bäcker.
- Made possible to define ServiceIDs and SLAIDs as default shown ticket search attributes, thanks to Paweł Bogusławski.
- Merged the add-on module OTRSTicketCloseRedirect. It is now possible by a new SysConfig setting to stay in Ticket Zoom after an action that closes the ticket instead of been redirected to the last overview screen or dashboard. This is now controlled by the new SysConfig setting "Ticket::Frontend::RedirectAfterCloseDisabled".
- Merged the add-on module OTRSUserDefaultQueue, With a new SysConfig setting now it is possible to pre-select a queue to create a ticket in the New Phone, Email and Process ticket screens.
- Merged the add-on module OTRSAppointmentCalendar. Now OTRS provides a calendar implementation that allows agents to manage and display multiple calendars and their appointments.
- Improvements for working with customers
 - Added dynamic field support for customer users and customers. This makes it possible to attach additional data fields to customer users and customers (companies) without making manual changes to the database.

- Modernized the OTRS address book. It is now possible to search for all configured custom user and customer fields.
- Added the Customer User Information Center frontend. This works like the existing Customer Information Center, but focuses on all data of one particular customer user, rather than a complete customer (company).
- Improved the selection of customers in various screens by adding autocomplete fields.
- Added support for proper Chinese name formatting, thanks to Dian Tong Software.
- Removed custom spell-checker in favor of using the built-in spell checker features of the different browsers.
- Email articles now support display of their transmission status in the agent zoom screen. Messages with errors will be flagged as such, and automatic notifications will be triggered for relevant agents. Useful email resend screen can be used to resend failed messages.
- Added option for dashboard widgets to mark them as mandatory. With this feature administrators have the ability to configure dashboard widgets that can't be disabled by the agents individually.
- Added the possibility to filter content of the CCI Dashboard Widget.

2.2.6.2. Usability & Accessibility

- Added beautiful drag & drop multi file upload for agent and customer interface.
- Added a high contrast skin for visually impaired agents.

2.2.6.3. Skálázhatóság és teljesítmény

- Improved session storage to no longer include permission information. This should result in significant performance gains for large systems with many agents and groups.
- Moved ticket number counter from the TicketCounter.log file to the database. This allows OTRS to process incoming e-mails much faster and in parallel.
- Improved web upload cache performance, thanks to Paweł Bogusławski.
- Improved Generic Agent performance at deleting old execution times. Thanks to Moritz Lenz @ noris networks!

2.2.6.4. Biztonság

- Made bcrypt cost configurable for agent and customer password hashing, thanks to Paweł Bogusławski.

2.2.6.5. Működés a külső rendszerekkel

- Web service improvements
 - Added support for additional response headers in REST and SOAP provider configuration.
 - Added possibility to filter for events before calling Invokers.

- Added the possibility to include the ticket data in web service response data.
- Added automatic cleanup of old web service debug log information.
- Added new operations TicketHistoryGet and SessionGet.
- Updated default web service configurations.
- Improved Authentication, Proxy and SSL handling in SOAP and REST transport.
- Improved usability of debugger.
- Added SOAPAction naming flexibility.
- Improved SOAP output generation.
- Prevent usage of invalid web services in provider.
- Globally changed wording from 'webservice' to 'web service'.
- Added error handling to the Generic Interface.
- Improved XSLT mapping functionality.
- Email improvements
 - Added possibility to configure default headers for outgoing emails (Sendmail::DefaultHeaders), thanks to Renée Bäcker.
 - Added possibility to use multiple named captures in Postmaster filters, thanks to Renée Bäcker.
 - Added possibility to set the ticket title in Postmaster filters, thanks to Renée Bäcker.
 - Add support for setting owner and responsible via filter also for follow-ups, thanks to Renée Bäcker.
 - Make it possible to re-enable auto responses from Postmaster filters by setting X-OTRS-Loop to no/false, thanks to Paweł Bogusławski.
 - All email communication is now being queued for sending and handled by dedicated scheduled daemon task. In case of errors, multiple retries will be scheduled, in order to alleviate temporary problems.
 - Added possibility to add an external link to the action menu in AgentTicketZoom, thanks to Paweł Bogusławski.

2.2.6.6. Telepítés és adminisztráció

- Renewed system configuration mechanism including a totally new graphical user interface.
- Added possibility to review changes before they are effective.
- Exclusively edit settings, so other administrators can not change the same setting at the same time.
- Added possibility to define favorite settings for quick access.
- Added new console commands to display and update setting values (Maint::Config::Dump and Maint::Config::Rebuild).

- Added possibility to distribute configuration states to all nodes in a cluster environment.
- Added new command Admin::Package::UpgradeAll, which allows updating all installed packages at once. This can also be triggered from the package manager screen.
- Renewed main administration screen.
- Renewed user preferences screen.
- Added SHA-512 as new password digest method to agent and customer authentication.
- Added support for multi-tiered customer and customer user relationships.
- Added the possibility to use the auto complete search for the customer ID selection in the user management frontend.
- Improved command Maint::Ticket::InvalidUserCleanup. It can now now both unlock tickets of invalid users and also (optionally) change their state to make sure they will not be overlooked. Thanks to Moritz Lenz @ noris networks!
- Added per-address email loop protection configuration (PostmasterMaxEmailsPerAddress), thanks to Moritz Lenz.
- Added console command to list configured queues, thanks to Martin Burggraf.
- Added completely new log mechanism for email communications. The dashboard-like display allows administrators to quickly see what might be wrong in their system regarding receiving and sending emails. Account overview can be used to determine which mail accounts might be having issues and why. Detailed logging should help figuring out how an email was processed by the system before ending up in a specific ticket.

2.2.7. Az OTRS 5 új szolgáltatásai

2.2.7.1. Termelékenység

- Az OTRS mostantól optimalizálva van a különböző típusú és méretű mobil eszközökön való használathoz.
- Az egyválasztós és a többválasztós beviteli mezők modernizálva lettek, és speciális keresési és szűrési képességeket nyújtanak (Dusan Vuckovic, jóvoltából, Mühlbauerből).
- A képek most már az alkalmazáson kívülről bárhonnán hozzáadhatók vagy feltölthetők a WYSIWYG szerkesztőbe másolás és beillesztés, valamint fogd és vidd módon (minden böngészőben, további kiegészítők nélkül).
- A jegyértékesítési rendszer továbbfejlesztésre került. Mostantól lehetséges saját jegyértékesítéseket beállítani saját aktiváló feltételekkel és címzettekkel. Az OTRS Business Solution™ használatával az értesítések kézbesíthetők SMS-ben és/vagy az értesítési webnézeten keresztül is. Az utóbbi egy speciális képernyő az OTRS-ben, amely tartalmazza az ügyintéző összes értesítését. Ezzel az OTRS egy e-mail kliens nélkül is teljesen használható.
- A statisztikák egy új grafikus felhasználói felületet kaptak, amely sokkal jobban hozzáférhető, és segít a nagyszerű statisztikák gyors és könnyű létrehozásában.
- Továbbá a statisztikák támogatják az új „negyedév” és „félév” időszakokat.

- Mostantól lehetséges a művelet menüelemek csoportosítása a jegynagyítás képernyőn. A ritkábban használt elemek egy almenübe csoportosíthatók a képernyőhasználat és a tisztaság fokozásához.
- A jegyáttekintők most már meg tudják jeleníteni az ügyfél vállalati adatait, Renée Bäcker jóvoltából.
- A jegyfolyamat „TicketCreate” átmenet művelete most már bejegyzések nélkül is képes jegyeket létrehozni.

2.2.7.2. Skálázhatóság és teljesítmény

- Az új OTRS démon kezeli az összes aszinkron és periodikus feladatokat, és leváltja az összes korábbi OTRS cron-feladatot. Egy fűrtözött környezetben a terhelés automatikusan eloszlik a csomópontokon.
- Mostantól lehetséges több csak olvasható tükör (szolga) adatbázis megadása a költséges számításokhoz (mint például a statisztikák vagy szabad-szavas keresések) a terhelés elosztásához ezen adatbázis-kiszolgálók között.

2.2.7.3. Biztonság

- Egy új kétlépcsős hitelesítési réteg lehetővé teszi a bejelentkezési biztonság hozzáadást.
- Ha egy rögzített felhasználónév és jelszó megadása nem felel meg a követelményeinek, akkor emellett most már használhatja az idő alapú egyszer használatos jelszavak nyílt szabványát ([RFC 6238](#), vagy más néven Google Authenticator).
- Miután engedélyezve lett a kétlépcsős hitelesítés, az ügyintézők és az ügyfelek hozzáadhatnak egy megosztott titkot a beállításaihoz, és azonnal megkezdhetik az általuk választott kompatibilis módszer által előállított egyszer használatos jelszavakkal történő bejelentkezést (például az Androidon elérhető Google Authenticator alkalmazással).

2.2.7.4. Működés a külső rendszerekkel

- Egy új XSLT-alapú általános felület leképező modul tetszőlegesen összetett felhasználó által meghatározott adatleképezést tesz lehetővé.

2.2.7.5. Telepítés és adminisztráció

- Az új OTRS konzol egyszerűvé és szórakoztatóvá teszi a parancssorral végzett munkát. Az összes parancs következetes felülettel, hasznos dokumentációval rendelkezik, és segítőkész színes kimenetet nyújt.
- Az adminisztrátorok mostantól megadhatnak egy minimális naplózási szintet a naplózás mennyiségének csökkentéséhez, Renée Bäcker jóvoltából.
- Az adminisztrációs területen lévő áttekintő képernyők mostantól az érvénytelen egyedeket szűrően jelenítik meg, könnyebbé téve az aktív elemekre való összpontosítást.

2.3. Hardver- és szoftverkövetelmények

Az OTRS számos különböző operációs rendszerre telepíthető. Az OTRS képes futni Linuxon és más UNIX-származékon (például OpenBSD vagy FreeBSD). Az OTRS-nek nincs túlságosan nagy hardverkövetelménye. Egy olyan gép használatát javasoljuk, amelyben

legalább egy 3 GHz-es Xeon vagy ehhez hasonló processzor van, 8 GB RAM és 256 GB merevlemez.

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

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

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

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

Szoftverkövetelmények

2.3.1. Perl támogatás

- Perl 5.16 vagy magasabb

2.3.2. Webkiszolgáló támogatás

- Apache2, nginx or any other web server that can be used as a reverse proxy

2.3.3. Adatbázis támogatás

- MySQL 5.0 vagy magasabb
- MariaDB
- PostgreSQL 9.2 vagy magasabb
- Oracle 10g vagy magasabb

2.3.4. Other Dependencies

- Elasticsearch 6.0 or or higher
- Node.js 8.9 or higher

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

2.3.5. Webböngésző támogatás

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

- Google Chrome
- Firefox version 31 and higher

- Safari version 6 and higher
- Internet Explorer version 11 and higher, Microsoft Edge

Azt javasoljuk, hogy tartsa a böngészőjét naprakészen. A JavaScript és a megjelenítési teljesítmény az újabb verziókban mindig tovább van fejlesztve. Drámai teljesítmény problémák figyelhetők meg a nagyobb rendszereken a régebbi verziók használatakor. Örömmel segítünk önnek az ilyen ügyben.

2.4. Közösség

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

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

2.5. Az OTRS professzionális szolgáltatásai

We offer best professional support from the OTRS team, reliable OTRS security and regular free updates as well as an [exclusive set of additional Business Features](#) that you can flexibly activate or deactivate according to different deployment scenarios.

The [OTRS Group](#) offers specific [training programs](#) in different countries. You can either participate in one of our public OTRS Administrator trainings which take place regularly, or benefit from an inhouse training that covers all the specific needs of your company.

2. fejezet - Telepítés

This chapter describes the installation and basic configuration of the central OTRS framework.

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

1. Telepítés forrásból (Linux, Unix)

1.1. Előkészítés: SELinux letiltása

Megjegyzés

Ha a rendszere SELinuxot használ, akkor le kell tiltania azt, különben az OTRS nem fog megfelelően működni.

Itt van, hogy hogyan lehet letiltani a SELinux használatát RHEL/CentOS/Fedora rendszereknél:

- Állítson be SELINUX=disabled értéket az /etc/selinux/config fájlban:

```
# This file controls the state of SELinux on the system.
# SELINUX= can take one of these three values:
#     enforcing - SELinux security policy is enforced.
#     permissive - SELinux prints warnings instead of enforcing.
#     disabled - No SELinux policy is loaded.
SELINUX=disabled
# SELINUXTYPE= can take one of these two values:
#     targeted - Targeted processes are protected,
#     mls - Multi Level Security protection.
SELINUXTYPE=targeted
```

- Indítsa újra a rendszert. Újraindítás után ellenőrizze, hogy a getenforce parancs Disabled értéket ad-e vissza:

```
root> getenforce
Disabled
```

1.2. Step 1: Unpack and Install the Application

Unpack the source archive (for example, using **tar**) into the directory /opt, and rename the directory from otrs-x.x.x to otrs (see Script below).

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

1.3. Step 2: Install Additional Programs and Perl Modules

Use the following script to get an overview of all installed and required CPAN modules and other external dependencies.

```
root> perl /opt/otrs/bin/otrs.CheckEnvironment.pl
Checking for Perl Modules:
  o Archive::Tar.....ok (v1.90)
  o Archive::Zip.....ok (v1.37)
  o Crypt::Eksblowfish::Bcrypt.....ok (v0.009)
  ...
```

Megjegyzés

Ne feledje, hogy az OTRS egy működő Perl telepítést igényel az összes „alapvető” modullal, mint például a version modul. Ezeket a modulokat kifejezetten nem ellenőrzi le a parancsfájl. Esetleg telepítenie kell egy perl - core csomagot néhány olyan rendszeren (mint például RHEL), amely alapértelmezetten nem telepíti az alapvető Perl-csomagokat.

OTRS requires a supported stable version of Node.js to be installed. Please refer to the [Node.js installation instructions](#).

1.4. Step 3: Create the OTRS User

Create a dedicated user for OTRS:

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

1.5. Step 4: Activate the Default Config File

Van egy OTRS beállítófájl az \$OTRS_HOME/Kernel/Config.pm.dist fájlba csomagolva. Be kell kapcsolnia azt a „.dist” fájlnev-kiterjesztés nélkül történő átmásolással.

```
root> cp /opt/otrs/Kernel/Config.pm.dist /opt/otrs/Kernel/Config.pm
```

1.6. Step 5: Configure the Apache Web Server

OTRS comes with an own built-in web server that is used behind apache as a reverse proxy (or any other reverse proxy server). A few apache modules are needed for correct operation: proxy_module, proxy_http_module and proxy_wstunnel_module.

```
# On some systems like Debian and SuSE, these modules need to be specifically enabled:
```

```
root> a2enmod proxy
root> a2enmod proxy_http
root> a2enmod proxy_wstunnel
```

A legtöbb Apache telepítésnek van egy conf.d könyvtára mellékelve. Linux rendszereknél általában ez a könyvtár az /etc/apache vagy az /etc/apache2 alatt található. Jelentkezzen be root felhasználóként, lépjen be a conf.d könyvtárba, és kapcsolja hozzá az /opt/otrs/scripts/apache2-httpd.include.conf fájlban található megfelelő sablont egy zzz_otrs.conf nevű fájlhoz az Apache beállítási könyvtárában (hogy meggyőződhessen arról, hogy betöltődik az egyéb beállítások után).

```
# Debian/Ubuntu:
root> ln -s /opt/otrs/scripts/apache2-httpd.include.conf /etc/apache2/sites-enabled/
zzz_otrs.conf
```

Most újraindíthatja a webkiszolgálót az új konfigurációs beállítások betöltéséhez. A legtöbb rendszeren ezt a **systemctl restart apache2.service** paranccsal teheti meg.

1.7. Step 6: Set File Permissions

Hajtsa végre a következő parancsot root felhasználóként az OTRS fájl- és könyvtárjogosultságainak beállításához. Megpróbálja felismerni a beállításhoz szükséges helyes felhasználó- és csoportbeállításokat.

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

1.8. Step 7: Setup the Database

The following steps need to be taken to setup the database for OTRS properly:

- Create a dedicated database user and database.
- Create the database structure.
- Insert the initial data.
- Configure the database connection in Kernel/Config.pm.

Megjegyzés

Ne feledje, hogy az OTRS utf8 használatát igényli az adatbázis-tárolás kódolásaként.

1.8.1. MySQL

```
#  
# Run the following commands in mysql as admin user:  
#  
mysql -uroot -p  
  
# Create database  
CREATE DATABASE otrs CHARACTER SET utf8;  
  
# Create database user  
# Special handling for MySQL 8, as the default caching_sha2_password can only be used  
# over secure connections.  
CREATE USER 'otrs'@'localhost' IDENTIFIED WITH mysql_native_password BY 'choose-your-  
password';  
# Older mysql versions:  
CREATE USER 'otrs'@'localhost' IDENTIFIED BY 'choose-your-password';  
  
# Assign user privileges to the new database.  
GRANT ALL PRIVILEGES ON otrs.* TO 'otrs'@'localhost';  
FLUSH PRIVILEGES;  
  
#  
# Run the following commands on the shell:  
#  
# Create schema and insert data.  
mysql -uroot -p otrs < /opt/otrs/scripts/database/otrs-schema.mysql.sql  
mysql -uroot -p otrs < /opt/otrs/scripts/database/otrs-initial_insert.mysql.sql  
mysql -uroot -p otrs < /opt/otrs/scripts/database/otrs-schema-post.mysql.sql  
  
# Configure database settings in Kernel/Config.pm
```

```
$Self->{DatabaseHost} = '127.0.0.1';  
$Self->{Database} = 'otrs';  
$Self->{DatabaseUser} = 'otrs';  
$Self->{DatabasePw} = 'choose-your-password';  
$Self->{DatabaseDSN} = "DBI:mysql:database=$Self->{Database};host=$Self->{DatabaseHost}";
```

Megjegyzés

A következő konfigurációs beállítások ajánlottak a MySQL rendszerekhez. Adja hozzá a következő sorokat az /etc/my.cnf fájlba a [mysqld] szakasz alá:

```
max_allowed_packet = 64M  
query_cache_size = 32M  
innodb_log_file_size = 256M
```

1.8.2. PostgreSQL

```
#  
# Run these commands as "postgres" user:  
#  
sudo su - postgres  
  
# Create database  
createdb --encoding=utf8 --owner=otrs otrs  
  
# Create database user  
echo "create user otrs password 'choose-your-password';" | psql  
  
#  
# Run these commands on the shell as 'otrs' user.  
#  
  
# Create schema and insert data.  
export PGPASSWORD=some-pass  
psql otrs otrs -h localhost < /opt/otrs/scripts/database/otrs-schema.postgresql.sql  
psql otrs otrs -h localhost < /opt/otrs/scripts/database/otrs-  
initial_insert.postgresql.sql  
psql otrs otrs -h localhost < /opt/otrs/scripts/database/otrs-schema-post.postgresql.sql  
  
# Configure database settings in Kernel/Config.pm  
$Self->{DatabaseHost} = '127.0.0.1';  
$Self->{Database} = 'otrs';  
$Self->{DatabaseUser} = 'otrs';  
$Self->{DatabasePw} = 'choose-your-password';  
$Self->{DatabaseDSN} = "DBI:Pg:dbname=$Self->{Database};host=$Self->{DatabaseHost}";
```

1.8.3. Finishing the Database Setup

To verify your database setup, run the following command (as otrs user):

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Database::Check  
Trying to connect to database 'DBI:Pg:dbname=otrs;host=localhost' with user 'otrs'...  
Connection successful.
```

Once the database is configured correctly, please initialize the system configuration with the following command:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Config::Rebuild  
Rebuilding the system configuration...  
Done.
```


Megjegyzés

For security reasons, please change the default password root of the admin user root@localhost.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::User::SetPassword root@localhost
Generated password 'rtB98S55kuc9'.
Successfully set password for user 'root@localhost'.
```

1.9. Step 8: Setup Elasticsearch Cluster

OTRS requires an active cluster of Elasticsearch 6.0 or higher. The easiest way is to [setup Elasticsearch](#) on the same host as OTRS and binding it to its default port. With that, no further configuration in OTRS is needed.

Additionally, OTRS requires plugins to be installed into Elasticsearch:

```
# Install required plugins for elasticsearch.
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin install --batch ingest-attachment
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin install --batch analysis-icu
```

To verify the Elasticsearch installation, you can use the following command:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::DocumentSearch::Check
Trying to connect to cluster...
Connection successful.
```

1.10. Step 9: Start the OTRS Daemon and Web Server

The new OTRS daemon is responsible for handling any asynchronous and recurring tasks in OTRS. The built-in OTRS web server process handles the web requests handed over from Apache. Both processes must be started from the otrs user.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Daemon.pl start
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.WebServer.pl
```

1.11. Step 10: First Login

Now you are ready to login to your system at <http://localhost/otrs/index.pl> as user root@localhost with the password that was generated (see above).

1.12. Step 11: Setup Cron Jobs

Két alapértelmezett OTRS cron-file van az /opt/otrs/var/cron/*.dist fájlban, és a céljuk annak ellenőrzése, hogy az OTRS démon fut-e. Be kell kapcsolni ezeket a „.dist” fájlnevkiterjesztés nélkül történő lemásolásukkal.

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

Ezen cron-feladatok ütemezéséhez a rendszeren használhatja a Cron.sh parancsfájlt az otrs felhasználóval.

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

# Stopping the cron jobs is also possible (useful for maintenance):
otrs> /opt/otrs/bin/Cron.sh stop
```

Ezzel a lépéssel az alapvető rendszerbeállítás befejeződött.

1.13. Step 12: Setup Bash Autocompletion (optional)

Az összes szabályos OTRS parancssori művelet a bin/otrs.Console.pl OTRS konzolfelületen keresztül történik. Ez automatikus kiegészítést biztosít a bash parancsértelmezőhöz, amely sokkal könnyebben teszi megtalálhatóvá a helyes parancsot és a kapcsolókat.

A bash automatikus kiegészítését a bash-completion csomag telepítésével kapcsolhatja be. Ez automatikusan fel fogja ismerni és be fogja tölteni az /opt/otrs/.bash_completion fájlt az otrs felhasználónál.

A parancsértelmező újraindítása után egyszerűen nyomja meg a TAB billentyűt a bin/otrs.Console.pl parancsot követően, és fel fogja sorolni az összes elérhető parancsot. Ha begépel a parancs nevének néhány karakterét, akkor a TAB billentyű meg fogja jeleníteni az összes egyező parancsot. Egy teljes parancs begépelése után az összes lehetséges kapcsoló és argumentum meg fog jelenni a TAB megnyomásával.

1.14. 13. lépés: további információk

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

Please have a look at the list of additional resources for information about OTRS Group, the creator of and service provider for [OTRS](#), and further resources.

2. Az OTRS frissítése

Megjegyzés

Nagyon ajánlott először egy próbafrissítést végrehajtani egy elkülönített tesztelési gépen.

Updating from an earlier version of OTRS 7

Frissíthet közvetlenül bármely előző verzióról az elérhető legfrissebb hibajavító szintű kiadásra.

Updating from OTRS 6

You can update from any OTRS 6 patch level to the latest available OTRS 7 patch level release.

Updating from OTRS 5 or earlier

Figyelem

You cannot update from OTRS 5 or earlier directly to OTRS 7. Full updates to all available minor versions have to be made sequentially instead. For example,

if you come from OTRS 4.0, you first have to perform a full update to OTRS 5, then to 6 and finally to OTRS 7.

2.1. 1. lépés: az összes kapcsolódó szolgáltatás és az OTRS démon leállítása

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

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

Állítsa le az OTRS cron-feladatait és a démont (ebben a sorrendben):

```
otrs> cd /opt/otrs/
otrs> bin/Cron.sh stop
otrs> bin/otrs.Daemon.pl stop
```

If you perform a patch level update of OTRS 7, you need to also stop the built-in OTRS web server:

```
otrs> cd /opt/otrs/
otrs> bin/otrs.WebServer.pl --stop
```

2.2. 2. lépés: a fájlok és az adatbázis biztonsági mentése

- Kernel/Config.pm
- Kernel/WebApp.conf (only in case of a patch level update of OTRS 7, and only if the file was modified)
- var/*
- valamint az adatbázis

Figyelem

Ne folytassa a rendszer teljes biztonsági mentése nélkül!

2.3. Step 3: Install the new release

Megjegyzés

With OTRS 7 RPMs are no longer provided. RPM based installations need to switch by uninstalling the RPM (this will not drop your database) and using the source archives instead.

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

2.3.1. Régi beállítófájlok visszaállítása

- Kernel/Config.pm
- Kernel/WebApp.conf (only in case of a patch level update of OTRS 7, and only if the file was modified)

2.3.2. Bejegyzésadatok visszaállítása

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

2.3.3. A már telepített alapértelmezett statisztikák visszaállítása

Ha alapértelmezett statisztikákkal rendelkező további csomagjai vannak, akkor vissza kell állítania a statisztikák XML-fájljait az *.installed utótaggal az /opt/otrs/var/stats mappába.

```
root> cd OTRS-BACKUP/var/stats
root> cp *.installed /opt/otrs/var/stats
```

2.3.4. Fájljogosultságok beállítása

Hajtsa végre a következő parancsot root felhasználóként az OTRS fájl- és könyvtárjogosultságainak beállításához. Megpróbálja felismerni a beállításhoz szükséges helyes felhasználó- és csoportbeállításokat.

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

2.3.5. Install Required Programs and Perl Modules

Please refer to the section in the installation guide that explains how to verify external dependencies such as Perl modules and Node.js.

In addition to that, OTRS 7 also requires an active cluster of Elasticsearch 6.0 or higher. Please refer to the Setup Elasticsearch Cluster section in the installation guide.

2.4. 4. lépés: a költöztető parancsfájl futtatása

Megjegyzés

If you have any custom Perl or XML configuration files in Kernel/Config/Files, these need to be [converted to the new formats supported by OTRS 7](#) before running the migration script.

A frissítő parancsfájl számos ellenőrzést fog végrehajtani a rendszerén, és tanácsot ad azzal kapcsolatban, hogy hogyan telepítse a hiányzó Perl-modulokat, stb., ha az szükséges. Ha az összes ellenőrzés sikeres, akkor a szükséges költöztető lépések végre lesznek hajtva. Futtassa ezt a parancsfájlt hibajavító szintű frissítések esetén is.

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

```
otrs> cd /opt/otrs/  
otrs> scripts/DBUpdate-to-7.pl
```

Figyelem

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

2.5. 5. lépés: telepített csomagok frissítése

Megjegyzés

Packages for OTRS 6 are not compatible with OTRS 7 and have to be updated.

Használhatja a lenti parancsot az összes telepített csomag frissítéséhez. Ez működik az összes olyan csomagnál, amely elérhető az internetes tárolókból. Az egyéb csomagokat frissítheti később is a csomagkezelőn keresztül (ez futó OTRS démont igényel).

```
otrs> cd /opt/otrs/  
otrs> bin/otrs.Console.pl Admin::Package::UpgradeAll
```

2.6. 6. lépés: szolgáltatások újraindítása

OTRS 7 comes with an own built-in web server that is used behind apache as a reverse proxy (or any other reverse proxy server). For major updates from OTRS 6, the apache configuration must be updated with the new version in `/opt/otrs/scripts/apache2-httpd.include.conf`, if it was copied and not just linked. Please also note that while `mod_perl` is no longer needed, other Apache modules are required now: `proxy_module`, `proxy_http_module` and `proxy_wstunnel_module`.

After that, the services can be restarted. This will depend on your service configuration, here is an example:

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

Megjegyzés

Az OTRS démon szükséges az OTRS helyes működéséhez, mint például e-mailek küldéséhez. Kapcsolja be a következő lépésben leírtak szerint.

2.7. Step 7: Start the OTRS Daemon, web server and cron job

The OTRS Daemon is responsible for handling any asynchronous and recurring tasks in OTRS. The daemon and its keepalive cron job must be started as the `otrs` user. The built-in OTRS web server process handles the web requests handed over from Apache.

```
otrs> cd /opt/otrs/  
otrs> bin/otrs.Daemon.pl start
```

```
otrs> bin/Cron.sh start  
otrs> bin/otrs.WebServer.pl
```

Most már bejelentkezhet a rendszerre.



3. fejezet - Az első lépések

The goal of this chapter is to provide a brief overview of OTRS and the structure of its web interface. The terms 'agents', 'customers', and 'administrators' are introduced. We also login as the OTRS administrator and take a closer look at the user preferences available on every account.

1. Az ügyintéző webes felülete

Megjegyzés

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

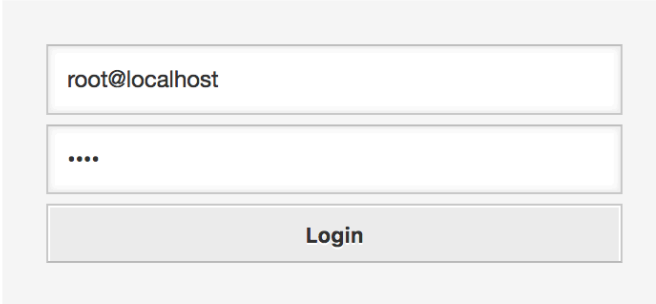
Miután bekapcsolta a HTTPS-t, állítsa a `HttpType` konfigurációs beállítást `https` értékre a rendszerbeállításokban. Ez fogja azt biztosítani, hogy az OTRS összes belső hivatkozása valóban HTTPS-t használjon.

A helyes gyakorlat az, hogy az összes HTTP-forgalmat is átirányítja HTTPS-re abban az esetben, ha valaki egy nem biztonságos hivatkozáson keresztül próbálja meg elérni az OTRS-t. Ezt a webkiszolgáló beállítási szintjén kell megtenni a legjobb hatás érdekében. Azonban ha ez nem lehetséges, akkor átállíthatja a `HTTPSForceRedirect` beállítást `Igen` értékre a rendszerbeállításokban, hogy az alkalmazás szintjén tegye ezt meg.

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

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

3.1. ábra - Az ügyintézői felület bejelentkező képernyője



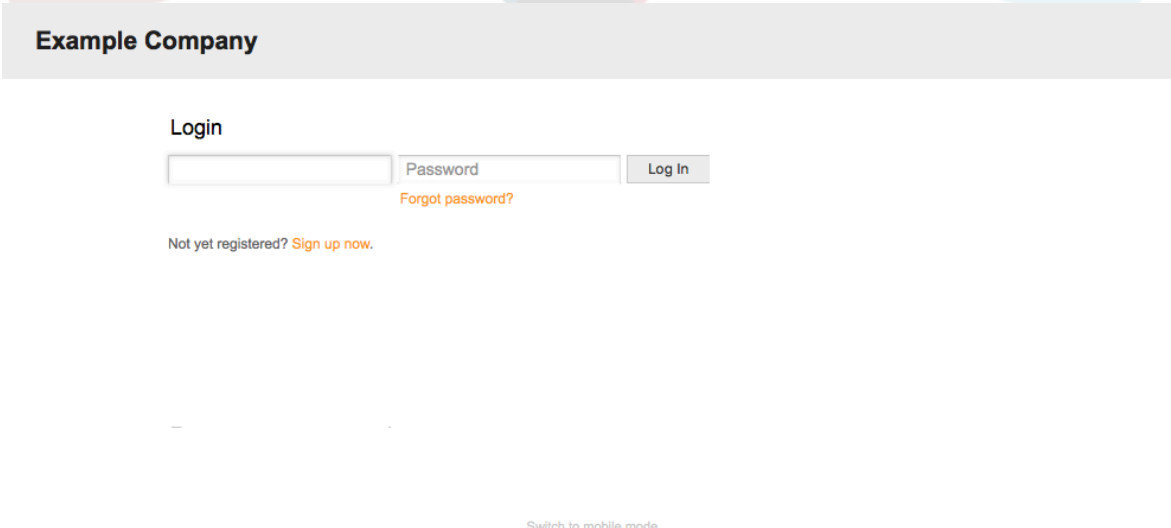
Lost your password?

2. Az ügyfél webes felülete

Az ügyfeleknek különálló webes felületük van az OTRS-ben, amelyen keresztül új fiókokat hozhatnak létre, megváltoztathatják a fiókbeállításait, jegyeket hozhatnak létre és szerkeszthetik azokat, áttekintést kaphatnak azokról a jegyekről, amelyeket létrehozta, stb.

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

3.2. ábra - Az ügyfélfelület bejelentkező képernyője



3. Nyilvános webes felület

Az ügyintézők és az ügyfelek webes felületén kívül az OTRS rendelkezik egy nyilvános webes felülettel is, amely a GylK-modulon keresztül érhető el. Ezt a modult külön kell

telepíteni. Nyilvános hozzáférést biztosít a GyIK rendszerhez, és lehetővé teszi a látogatók számára a GyIK bejegyzésekben való keresést mindenféle speciális meghatalmazás nélkül.

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

3.3. ábra - Nyilvános webes felület

Example Company

FAQ Explorer

FAQ

Subcategories

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

FAQ Articles

FAQ#	TITLE	CATEGORY	LANGUAGE
No FAQ articles found.			

Search

Wildcards are allowed.

Latest created FAQ articles

Advanced Escalations

Feature AddOns - en - public (all) - 12/03/2014 00:54

Framework bug

Bugzilla - en - public (all) - 12/03/2014 00:53

Test Uno

OTRS Framework - en - public (all) - 12/03/2014 00:51

Latest updated FAQ articles

Advanced Escalations

Feature AddOns - en - public (all) - 12/03/2014 00:54

Framework bug

Bugzilla - en - public (all) - 12/03/2014 00:53

Test Uno

OTRS Framework - en - public (all) - 12/03/2014 00:51

Top 10 FAQ articles

4. Első bejelentkezés

Nyissa meg a bejelentkezési képernyőt az ügyintéző webes felülete szakaszban leírtak szerint. Adjon meg egy felhasználónevet és jelszót. Mivel a rendszer nemrég lett telepítve, és még nem lettek felhasználók létrehozva, először OTRS adminisztrátorként jelentkezzen be a „root@localhost” felhasználónévvel és a telepítő utolsó lépésében előállított jelszóval.

Figyelem

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

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

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

3.4. ábra - Új jelszó kérése

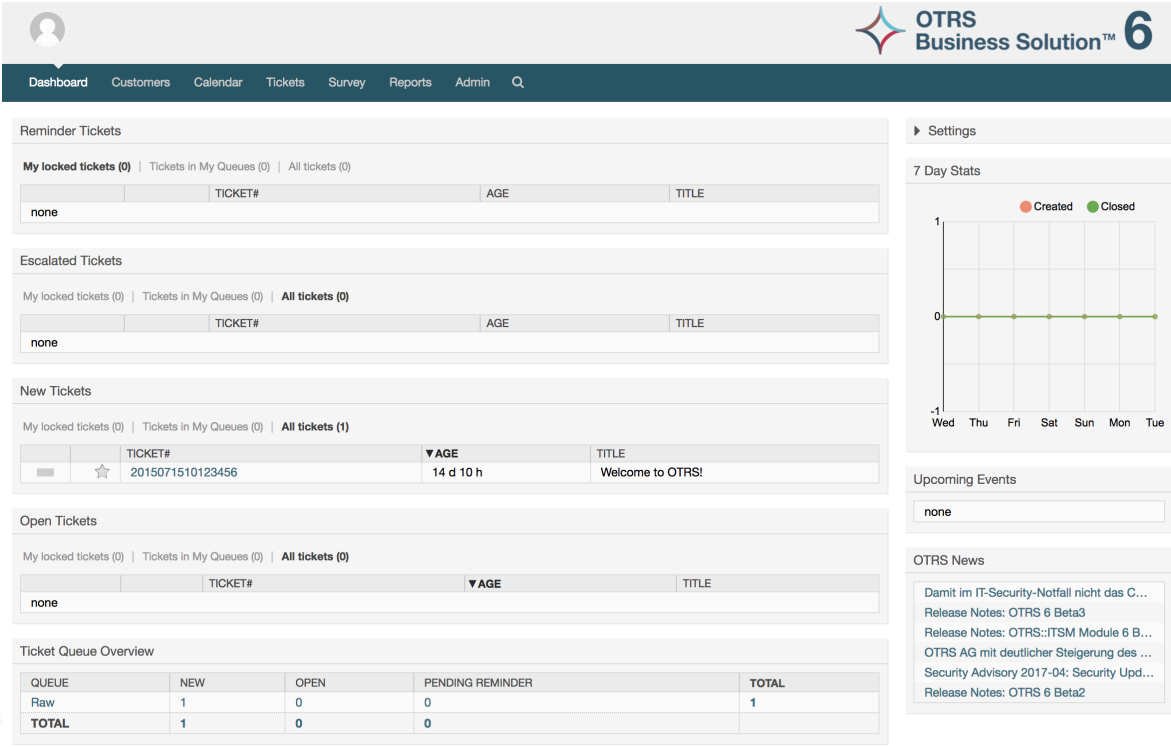


[← Back to login](#)

5. A webes felület - egy áttekintő

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

3.5. ábra - Az ügyintézői felület vezérlőpultja



The screenshot displays the OTRS Business Solution 6 dashboard. At the top, there is a navigation bar with a user profile icon and the text 'OTRS Business Solution™ 6'. Below this is a menu with items: Dashboard, Customers, Calendar, Tickets, Survey, Reports, Admin, and a search icon. The main content area is divided into several sections:

- Reminder Tickets:** Shows 'My locked tickets (0)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (0)'. A table below has columns for TICKET#, AGE, and TITLE, with 'none' in the first row.
- Escalated Tickets:** Shows 'My locked tickets (0)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (0)'. A table below has columns for TICKET#, AGE, and TITLE, with 'none' in the first row.
- New Tickets:** Shows 'My locked tickets (0)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (1)'. A table below has columns for TICKET#, AGE, and TITLE. One ticket is listed: TICKET# 2015071510123456, AGE 14 d 10 h, and TITLE Welcome to OTRS!.
- Open Tickets:** Shows 'My locked tickets (0)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (0)'. A table below has columns for TICKET#, AGE, and TITLE, with 'none' in the first row.
- Ticket Queue Overview:** A summary table:

QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Raw	1	0	0	
TOTAL	1	0	0	1
- Settings:** A section with a '7 Day Stats' chart showing 'Created' (red) and 'Closed' (green) tickets. The chart shows zero activity for all days from Wednesday to Tuesday.
- Upcoming Events:** Shows 'none'.
- OTRS News:** Lists several news items, including 'Damit im IT-Security-Notfall nicht das C...', 'Release Notes: OTRS 6 Beta3', 'Release Notes: OTRS::ITSM Module 6 B...', 'OTRS AG mit deutlicher Steigerung des ...', 'Security Advisory 2017-04: Security Upd...', and 'Release Notes: OTRS 6 Beta2'.

Powered by OTRS Business Solution™

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

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

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

A navigációs sáv alatti területen különböző rendszerüzenetek jeleníthetők meg. Ha az alapértelmezett OTRS adminisztrátor felhasználóként jelentkezett be, akkor egy piros figyelmeztető üzenetet fog kapni, hogy ne a rendszerfiók használatával dolgozzon.

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

Ezek a dobozok tartalmazzák az egyes képernyők fő részét, általában egy vagy több oszlopban megjelenítve. Minden egyes doboz lényeges információkat tárolhat a jelenlegi képernyőről, mint például utasítások, tanácsok, áttekintők, stb. Az egyes képernyőkhöz kapcsolódó művelet végrehajtásához szükséges űrlap vagy eszköz is megjelenik, mint például rekordok hozzáadása, frissítése vagy törlése, napló ellenőrzése, konfigurációs beállítások megváltoztatása, stb.

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

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

3.6. ábra - Lábléc



Powered by OTRS Business Solution™

6. A vezérlőpult

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

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

The content of this screen is arranged in two main columns, on the left column you normally can see information about tickets classified by their states like: reminder, escalated, new, and open. On each of this widgets you can filter the results to see all of the tickets that you are allowed to access, tickets you have locked, the ones that are located in agent defined queues, among other filters. There are also other kind of widgets in this column and they are all described below.

3.7. ábra - Vezérlőpult felületi elemek

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

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

New Tickets				
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (1)				
	TICKET#	▼ AGE	TITLE	
■	☆ 2015071510123456	14 d 10 h	Welcome to OTRS!	

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

Ticket Queue Overview				
QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Raw	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	

A bal oszlopban lévő vezérlőpult felületi elemek.

- Jegylista felületi elemek

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

- Saját zárolt jegyek

Azok a jegyek, amelyeket a bejelentkezett ügyintéző zárolt.

- Saját megfigyelt jegyek

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

- Saját felelősségek

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

- Jegyek a várólistáimban

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

- Jegyek a szolgáltatásaimban

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

- Minden jegy

Az összes jegy, amelyhez az ügyintézőnek hozzáférése van.

Ezek a felületi elemek a következők:

- Emlékeztető jegyek

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

- Eszkálált jegyek

Azok a jegyek, amelyek eszkalálva vannak.

- Új jegyek

Azok a jegyek, amelyeknek *Új* állapota van.

- Nyitott jegyek / Válaszra várnak

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

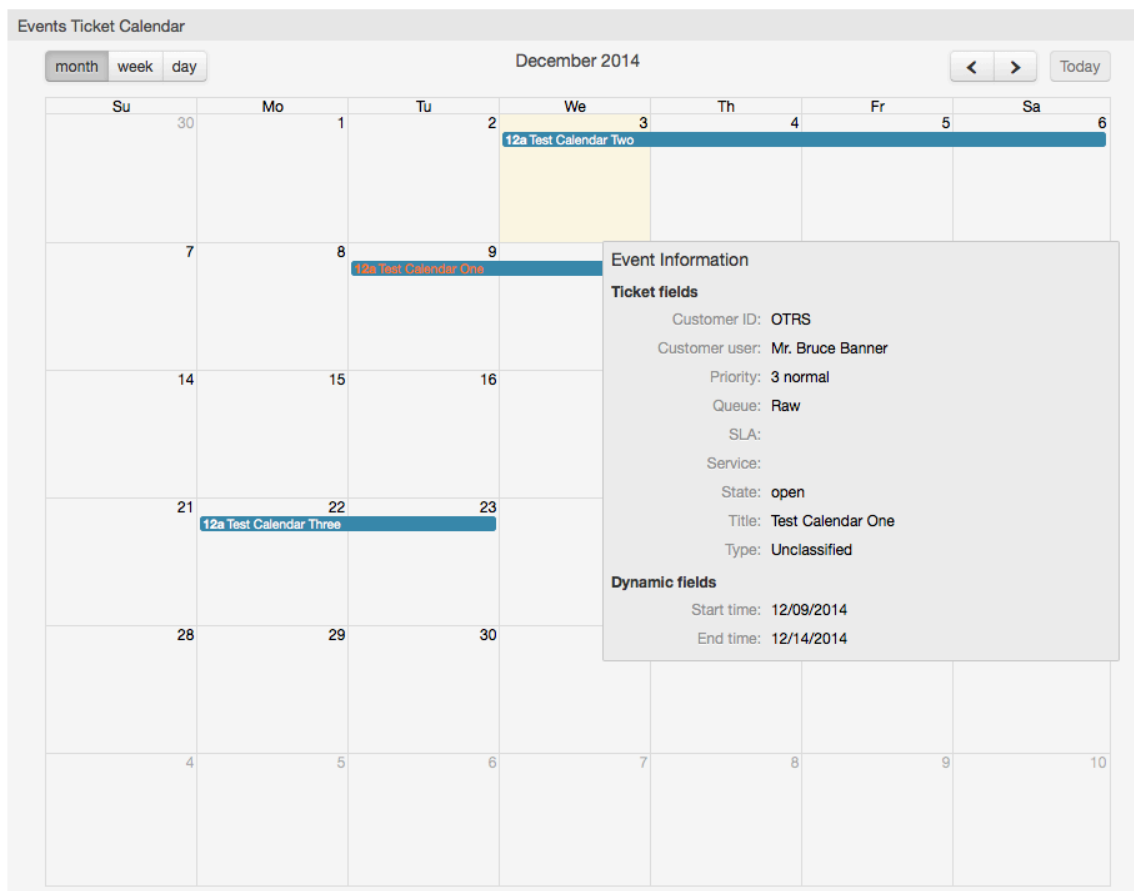
- Események jegy naptár

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

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

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

3.8. ábra - Események jegy naptár felületi elem



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

- **CalendarWidth**

Meghatározza a naptár szélességét százalékosan. Az alapértelmezett 95%.

- **DynamicFieldStartTime**

Meghatározza a dinamikus mező nevét a kezdési időnél.

- **DynamicFieldEndTime**

Meghatározza a dinamikus mező nevét a befejezési időnél.

- **Várólisták**

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

- **DynamicFieldsForEvents**

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

- **TicketFieldsForEvents**

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

- **Jegyvárólista áttekintő**

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

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

A jelenlévő várólisták és állapotok a rendszerbeállításokon keresztül változtathatók meg.

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

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

▼ Settings

- Product News
- Reminder Tickets
- Escalated Tickets
- New Tickets
- Open Tickets
- Running Process Tickets
- 7 Day Stats
- Upcoming Events
- Ticket Queue Overview
- Events Ticket Calendar
- Out Of Office
- Logged-In Users
- OTRS News
- Appointments

Save settings

A jobb oszlopban lévő vezérlőpult felületi elemek.

- 7 napos statisztika

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

- Közelgő események

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

- OTRS hírek

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

- Elérhető

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

7. Mi az a várólista?

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

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

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

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

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

Miksa arra kéri Szandrát, hogy figyelje a „nyers” várólistát, és rendezze (kézbesítse) az üzeneteket vagy a „videofelvevő”, vagy a „DVD-felvevő” várólistába az ügyfél kérésétől

függően. Jánosnak csak a „videofelvevő” várólistához van hozzáférése, míg József csak a „DVD-felvevő” várólistában lévő jegyekre tud válaszolni. Miksa az összes várólistában képes a jegyeket szerkeszteni.

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

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

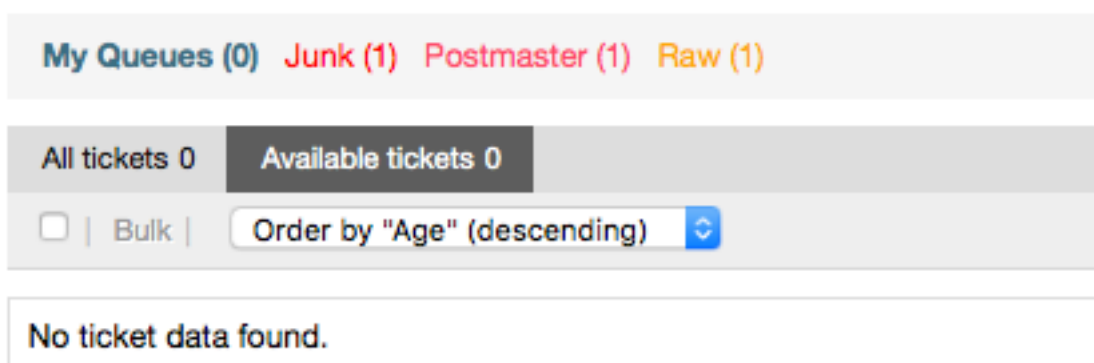
A továbbfejlesztett rendszerstruktúrák - mint például a várólisták megfelelő tervezésén keresztül - jelentős idő és költségmegtakarításhoz vezethetnek. A várólisták segíthetnek a vállalatnál lévő folyamatokat optimalizálni.

8. Mi az a várólista áttekintő?

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

3.10. ábra - Várólista nézet (alapértelmezett) az ügyintézőknek

QueueView: My Queues



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

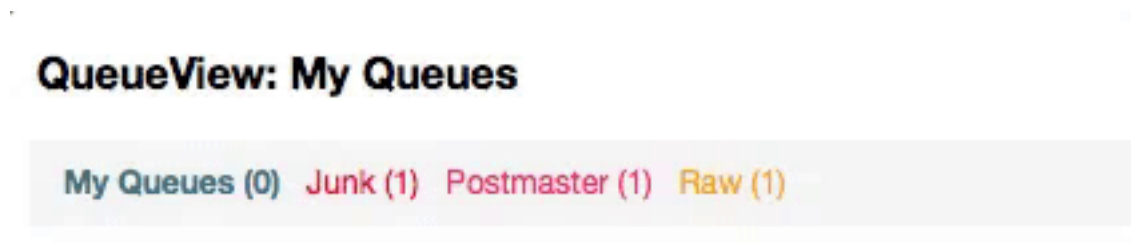
A Várólista nézet által nyújtott második lehetőség egy lefűró navigáció a jegyeket tartalmazó egyéni várólistákba és alvárólistákba, hogy fel legyenek dolgozva.

Mindkét nézetípusban a felhasználó rendelkezik azzal a hozzáadott képességgel is, hogy megtekintse az összes feloldott jegyet (ez az alapértelmezett szűrő), vagy a felhasználó

ezután kiválaszthatja, hogy megtekintse az összes elérhető jegyet. A jegyeknek a megtekinthető állapot típusok egyikében kell lenniük, hogy megjelenjenek a várólista nézetben. Alapértelmezetten ezek a következők: open, new, pending reminder, pending auto.

Ezek a látható riasztások a felhasználó támogatásához.

3.11. ábra - Ügyintéző várólista nézet látható riasztásai



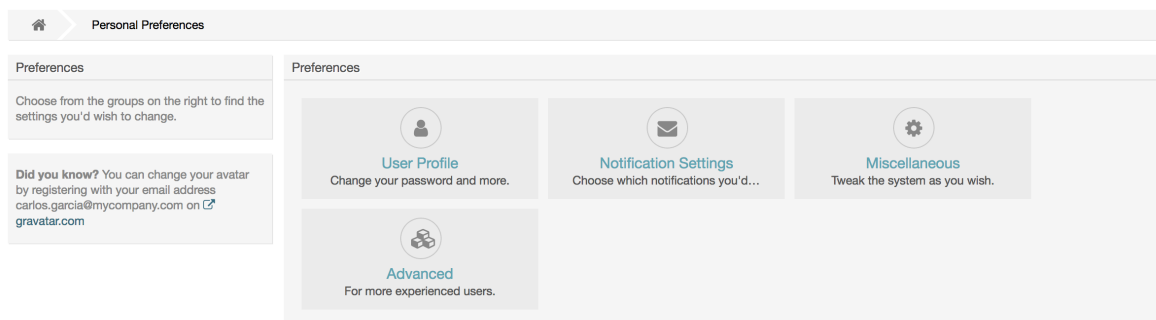
Látható riasztások

- 1. életkor kiemelése: Beállítja az életkort percben (első szint) a várólisták kiemeléséhez, amelyek érintetlen jegyeket tartalmaznak. Fent a *Nyers* várólistán látható.
- 2. életkor kiemelése: Beállítja az életkort percben (második szint) a várólisták kiemeléséhez, amelyek érintetlen jegyeket tartalmaznak. Fent a *Levelezés* várólistán látható.
- Villogás: A legrégebbi jegyet tartalmazó várólista villogási mechanizmusa a `Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Blink` beállítással kapcsolható be. Nem minden böngészőben támogatott. Ebben az esetben a várólista neve piros színnel fog megjelenni, amint fent a *Szemét* várólistán látható.
- Félkövér: A jelenlegi várólista félkövér lesz, amint fent a *Saját várólistán* látható.

9. Felhasználó beállításai

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

3.12. ábra - Az ügyintéző személyes beállításai



An agent can configure 4 different categories of preferences: User Profile, Notification Settings, Miscellaneous, and Advanced. The default possibilities are:

Felhasználói profil

- A jelenlegi jelszó megváltoztatása.
- Change your avatar image.
- A felhasználói felület nyelvének beállítása.
- Select your personal time zone.
- Az irodán kívüli idő bekapcsolása és beállítása.

Értesítési beállítások

- Azon várólisták kiválasztása, amelyeket meg szeretne figyelni a „Saját várólistákban”.
- Azon szolgáltatások kiválasztása, amelyeket meg szeretne figyelni a „Saját szolgáltatásokban”.
- Annak beállítása, hogy mely jegyértesítéseket szeretné megkapni (átviteli módonként).
- Choose for which kind of appointment changes you want to receive notifications.

Miscellaneous

- Az előtétprogram felszín váltása.
- A frissítési időszak beállítása az áttekintőknél (vezérlőpult, várólista nézet, stb.).
- Egy jegy létrehozása után megjelenítendő képernyő beállítása.
- Define limits per page for different overview screens (Ticket, Dynamic Fields and Communication Log).

Advanced

- Define their own values for some system configuration settings.

3.13. ábra - Az ügyfél személyes beállításai

Example Company

Tickets | FAQ | **Preferences**

Change password

Set a new password by filling in your current password and a new one.

Current password

New password

Verify password

Interface language

Select the main interface language.

Language

Time Zone

Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this time zone.

Time Zone

Number of displayed tickets

Select how many tickets should be shown in overviews by default.

Tickets per page

Ticket overview

Select after which period ticket overviews should refresh automatically.

Refresh interval



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



4. fejezet - Adminisztráció

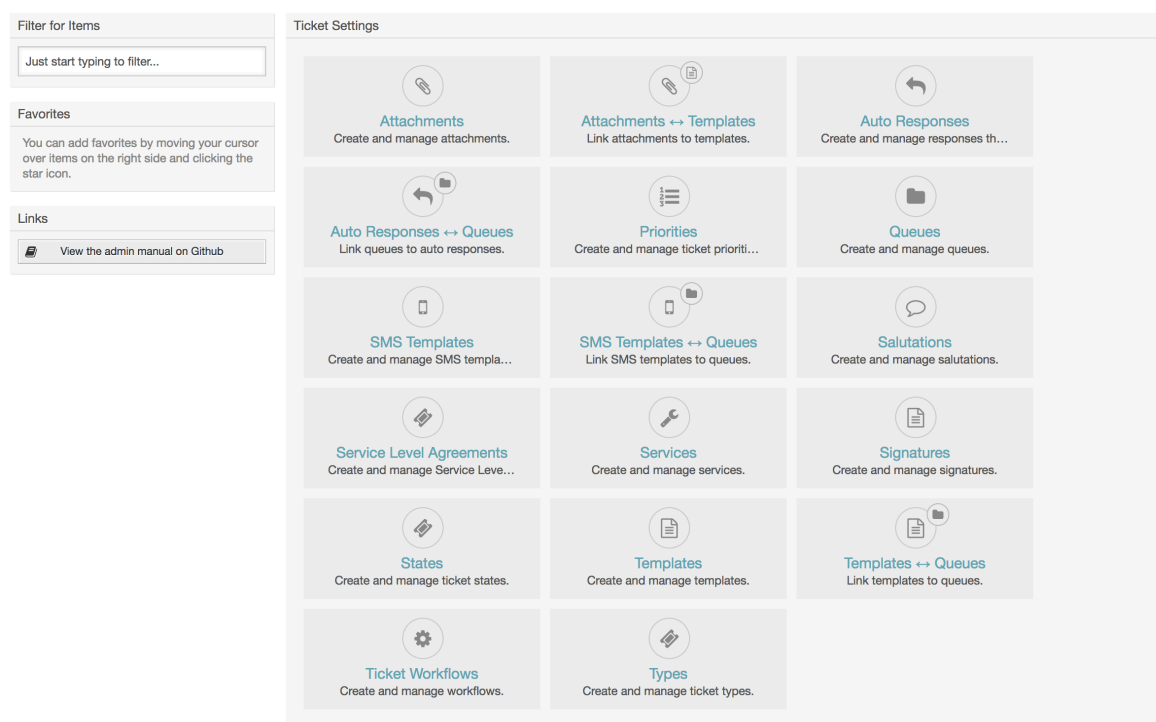
1. Az OTRS adminisztrációs területe

1.1. Alapok

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

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

4.1. ábra - Az OTRS adminisztrációs áttekintő képernyője



1.2. Ügyintézők, csoportok és szerepek

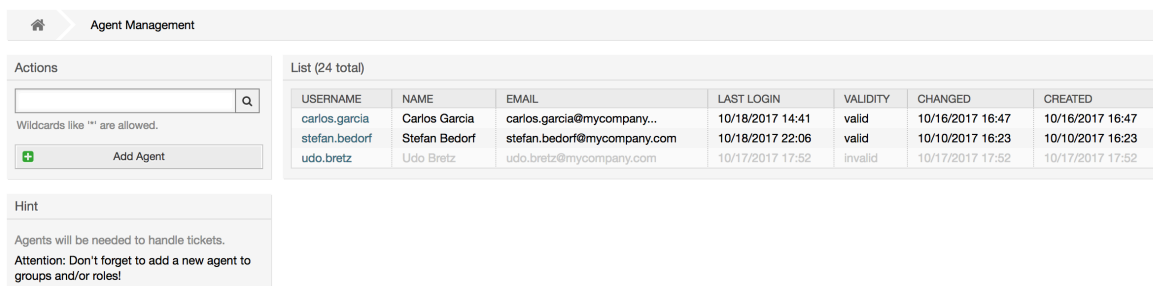
1.2.1. Ügyintézők

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

Megjegyzés

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

4.2. ábra - Ügyintéző-kezelés

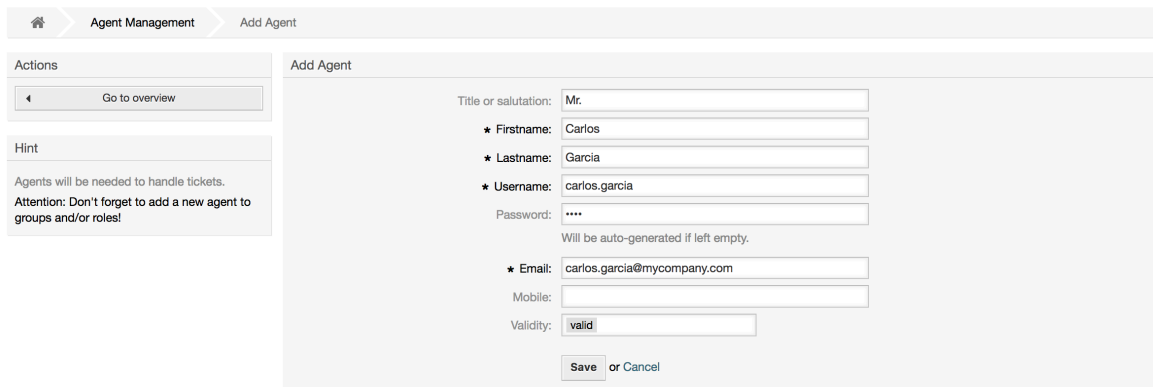


The screenshot shows the 'Agent Management' page. On the left, there are 'Actions' with a search box and an 'Add Agent' button. Below that is a 'Hint' box with the text: 'Agents will be needed to handle tickets. Attention: Don't forget to add a new agent to groups and/or roles!'. The main area displays a table with 24 total agents. The table has columns for USERNAME, NAME, EMAIL, LAST LOGIN, VALIDITY, CHANGED, and CREATED.

USERNAME	NAME	EMAIL	LAST LOGIN	VALIDITY	CHANGED	CREATED
carlos.garcia	Carlos Garcia	carlos.garcia@mycompany...	10/18/2017 14:41	valid	10/16/2017 16:47	10/16/2017 16:47
stefan.bedorf	Stefan Bedorf	stefan.bedorf@mycompany.com	10/18/2017 22:06	valid	10/10/2017 16:23	10/10/2017 16:23
udo.bretz	Udo Bretz	udo.bretz@mycompany.com	10/17/2017 17:52	invalid	10/17/2017 17:52	10/17/2017 17:52

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

4.3. ábra - Egy új ügyintéző hozzáadása



The screenshot shows the 'Add Agent' form. It includes a 'Go to overview' button and the same 'Hint' box as in the previous screenshot. The form fields are: Title or salutation (Mr.), Firstname (Carlos), Lastname (Garcia), Username (carlos.garcia), Password (masked with dots), Email (carlos.garcia@mycompany.com), Mobile (empty), and Validity (valid). There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

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

1.2.2. Csoportok

Minden ügyintézői fióknak legalább egy csoporthoz vagy szerephez kell tartoznia. Egy teljesen új telepítésnél három előre meghatározott csoport érhető el, ahogyan a 4.1. táblázatban látható.

4.1. táblázat - Egy friss OTRS telepítésen elérhető alapértelmezett csoportok

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

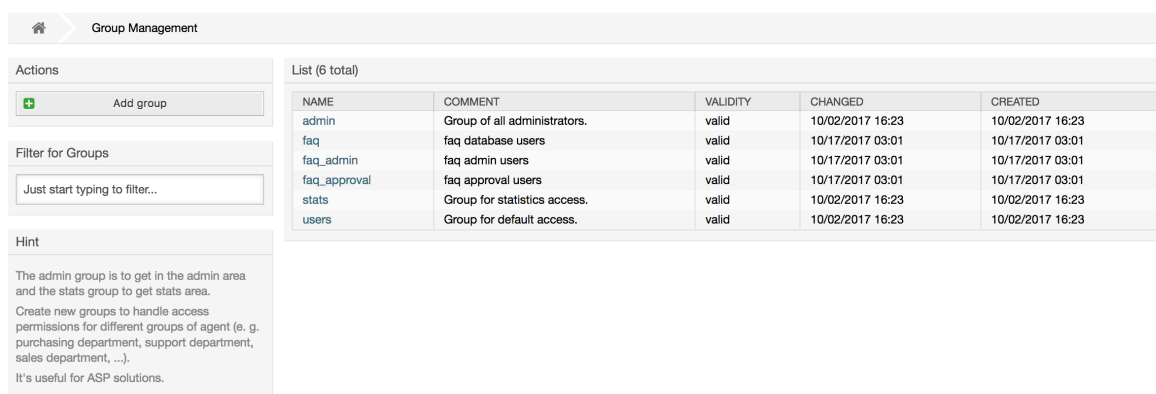
Csoport	Leírás
users	Az ügyintézőknek ehhez a csoporthoz kell tartozniuk olvasási és írási jogosultságokkal. Ezután férhetnek hozzá a jegyrendszer összes funkciójához.

Megjegyzés

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

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

4.4. ábra - Csoportkezelés



NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
admin	Group of all administrators.	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
faq	faq database users	valid	10/17/2017 03:01	10/17/2017 03:01
faq_admin	faq admin users	valid	10/17/2017 03:01	10/17/2017 03:01
faq_approval	faq approval users	valid	10/17/2017 03:01	10/17/2017 03:01
stats	Group for statistics access.	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
users	Group for default access.	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23

Hint

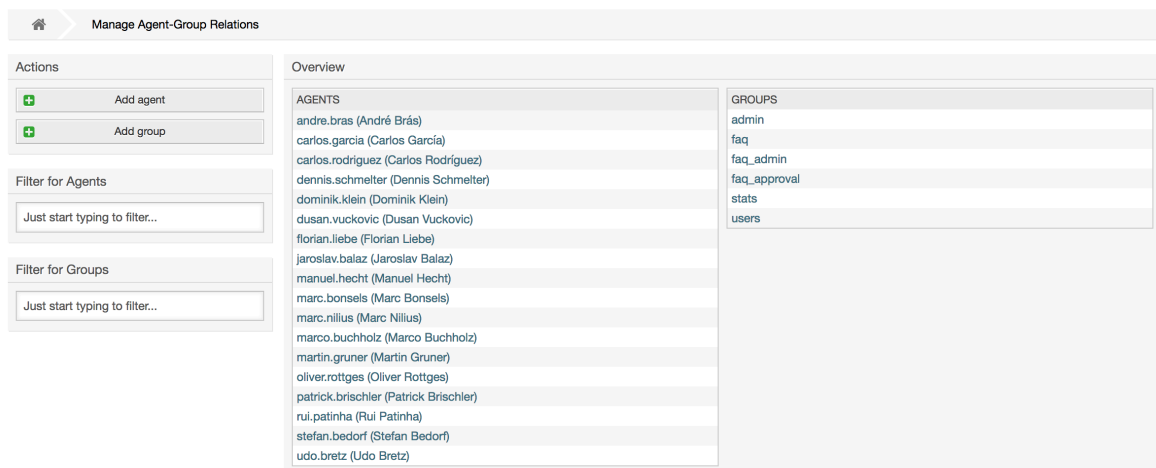
The admin group is to get in the admin area and the stats group to get stats area.
 Create new groups to handle access permissions for different groups of agent (e. g. purchasing department, support department, sales department, ...).
 It's useful for ASP solutions.

Megjegyzés

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

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

4.5. ábra - Ügyintéző <-> csoport kezelés



AGENTS	GROUPS
andre.bras (André Brás)	admin
carlos.garcia (Carlos Garcia)	faq
carlos.rodriguez (Carlos Rodríguez)	faq_admin
dennis.schmelter (Dennis Schmelter)	faq_approval
dominik.klein (Dominik Klein)	stats
dusan.vuckovic (Dusan Vuckovic)	users
florian.liebe (Florian Liebe)	
jaroslav.balaz (Jaroslav Balaz)	
manuel.hecht (Manuel Hecht)	
marc.bonsels (Marc Bonsels)	
marc.nilius (Marc Nilius)	
marco.buchholz (Marco Buchholz)	
martin.gruner (Martin Gruner)	
oliver.rottges (Oliver Rottges)	
patrick.brischler (Patrick Brischler)	
rui.patinha (Rui Patinha)	
stefan.bedorf (Stefan Bedorf)	
udo.bretz (Udo Bretz)	

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

4.6. ábra - Csoportok megváltoztatása, amelyhez egy ügyintéző tartozik

Manage Agent-Group Relations

Manage Agent-Group Relations Change Group Relations for Agent 'Carlos Garcia'

Actions

Go to overview

Filter

Just start typing to filter...

Change Group Relations for Agent Carlos Garcia

GROUP	<input type="checkbox"/> CHAT_OBSERVER	<input type="checkbox"/> CHAT_PARTICIPANT	<input type="checkbox"/> CHAT_OWNER	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER
admin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_approval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
users	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Reference

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

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

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

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

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

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

4.7. ábra - Ügyintézők megváltoztatása, akik egy adott csoporthoz tartoznak

Manage Agent-Group Relations

Manage Agent-Group Relations Change Agent Relations for Group 'users'

Actions

Go to overview

Filter

Just start typing to filter...

Change Agent Relations for Group users

AGENT	<input checked="" type="checkbox"/> CHAT_OBSERVER	<input checked="" type="checkbox"/> CHAT_PARTICIPANT	<input checked="" type="checkbox"/> CHAT_OWNER	<input checked="" type="checkbox"/> RO	<input checked="" type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input checked="" type="checkbox"/> CREATE	<input checked="" type="checkbox"/> NOTE	<input checked="" type="checkbox"/> OWNER
carlos.garcia (Carlos Garcia)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
dominik.klein (Dominik Klein)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Reference

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

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

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

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

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

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

Minden csoporthoz jogok halmaza van hozzárendelve, és minden csoporttagnak (ügyintézőnek) ezen jogok valamilyen kombinációja lehet ezekhez. A jogosultságok / jogok listája az 4.2. táblázatban látható.

4.2. táblázat - Az OTRS csoportokhoz rendelt jogok

Jog	Leírás
csevegésmegfigyelő	Az ügyintézők csendben vehetnek részt a csevegésben (az OTRS Business Solution™ részeként érhető el).
csevegésrészrtvevő	Az ügyintézők a szokott módon vehetnek részt a csevegésben (az OTRS Business Solution™ részeként érhető el).
csevegéstulajdonos	Az ügyintézőknek minden joguk megvan egy csevegésnél, és fogadhatnak csevegéskéréseket (az OTRS Business Solution™ részeként érhető el).
csak olvasás	Csak olvasható hozzáférés ezen csoport jegyeihez, bejegyzéseihez és várólistáihoz.
áthelyezés	Jegyek vagy bejegyzések áthelyezéséhez szükséges jog azon várólisták vagy területek között, amelyek ehhez a csoporthoz tartoznak.
létrehozás	Jegyek vagy bejegyzések létrehozásához szükséges jog ezen csoport várólistáiban vagy területein.
jegyzet	Jegyekhez vagy bejegyzésekhez történő jegyzetek hozzáadásához szükséges jog ezen csoport várólistáiban vagy területein.
tulajdonos	Jegyek vagy bejegyzések tulajdonosának frissítéséhez szükséges jog azon várólistákban vagy területeken, amelyek ehhez a csoporthoz tartoznak.
prioritás	Jegyek vagy bejegyzések prioritásának megváltoztatásához szükséges jog azon várólistákban vagy területeken, amelyek ehhez a csoporthoz tartoznak.
írás, olvasás	Teljes olvasási vagy írási hozzáférés azon várólistákban vagy területeken lévő jegyekre vagy bejegyzésekre, amelyek ehhez a csoporthoz tartoznak.

Megjegyzés

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

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

4.3. táblázat - További jogosultságcsoportok

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

Megjegyzés

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

1.2.3. Szerepek

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

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

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

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


Megjegyzés

A szerepek akkor hasznosak igazán, amikor bonyolult szervezetekkel foglalkozik, és amikor nagyobb OTRS telepítéseket tart karban. A megfelelő óvatosság mégis

ajánlott. Az ügyintéző csoportra és az ügyintéző szerepre történő leképezésének keverése olyan bonyolult hozzáférés-vezérlési sémát eredményezhet, amelyet nehéz megérteni és karbantartani. Ha csak szerepeket kíván használni, és le szeretné tiltani az Ügyintézők <-> Csoportok lehetőséget az adminisztrátori területen, akkor ezt a Frontend::Module###AdminUserGroup beállítás módosításával teheti meg a rendszer beállításaiban. Legyen tisztában azzal, hogy ez nem fogja eltávolítani a már meglévő ügyintézők - csoport hozzárendeléseket!

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

4.8. ábra - Szerepkezelés



The screenshot shows the 'Role Management' interface. On the left, there are 'Actions' (Add Role), 'Filter for Roles' (Just start typing to filter...), and a 'Hint' (Create a role and put groups in it. Then add the role to the users.). The main area displays a table with 3 roles:

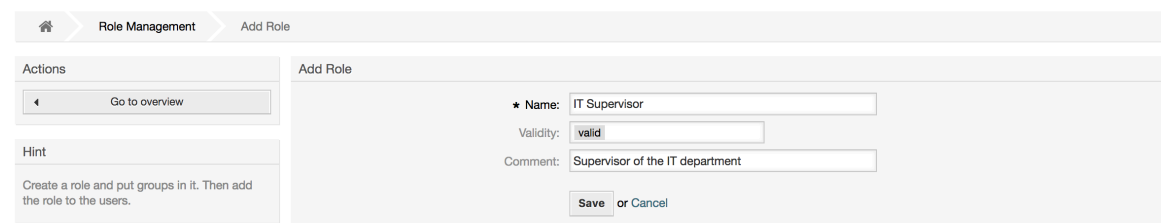
NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Development		valid	10/19/2017 01:09	10/19/2017 01:09
IT Supervisor	Supervisor of the IT de...	valid	10/18/2017 17:12	10/18/2017 17:12
Service Desk		valid	10/19/2017 01:09	10/19/2017 01:09

Megjegyzés

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

A rendszeren lévő összes szerep áttekintése van megjelenítve. Egy szerep beállításainak szerkesztéséhez kattintson a szerep nevére. Egy friss, új OTRS telepítésben alapértelmezetten nincsenek szerepek meghatározva. Egy szerep regisztrálásához kattintson a Szerep hozzáadása gombra, adja meg a szükséges adatokat, és küldje be (lásd a lenti ábrát).

4.9. ábra - Egy új szerep hozzáadása



The screenshot shows the 'Add Role' form. On the left, there are 'Actions' (Go to overview) and a 'Hint' (Create a role and put groups in it. Then add the role to the users.). The main area contains the following fields:

- Name: IT Supervisor
- Validity: valid
- Comment: Supervisor of the IT department

Buttons: Save or Cancel

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

4.10. ábra - Szerepek megváltoztatása, amelyekhez egy ügyintéző hozzá van rendelve

Manage Role-Agent Relations

Manage Role-Agent Relations > Change Role Relations for Agent 'Carlos Garcia'

Actions: Go to overview

Filter: Just start typing to filter...

Change Role Relations for Agent Carlos Garcia

ROLE	ACTIVE
IT Supervisor	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

4.11. ábra - Egy adott szerephez rendelt ügyintézők megváltoztatása

Manage Role-Agent Relations

Manage Role-Agent Relations > Change Agent Relations for Role 'IT Supervisor'

Actions: Go to overview

Filter: Just start typing to filter...

Change Agent Relations for Role IT Supervisor

AGENT	ACTIVE
carlos.garcia (Carlos Garcia)	<input type="checkbox"/>
udo.bretz (Udo Bretz)	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

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

4.12. ábra - Szerepek-csoportok kapcsolatainak kezelése

Manage Role-Group Relations

Manage Role-Group Relations

Actions: Add role, Add group

Filter for Roles: Just start typing to filter...

Filter for Groups: Just start typing to filter...

Overview

ROLES	GROUPS
Development	admin
IT Supervisor	faq
Service Desk	faq_admin
	faq_approval
	stats
	users

A szerepnél történő különböző hozzáférési jogok meghatározásához kattintson egy szerep vagy egy csoport nevére (lásd a lenti 4.13. és 4.14. ábrát ezzel kapcsolatban).

4.13. ábra - Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy szerepnél

Manage Role-Group Relations Change Group Relations for Role 'Service Desk'

Actions
 Go to overview

Filter
 Just start typing to filter...

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

Change Group Relations for Role Service Desk

GROUP	<input type="checkbox"/> CHAT_OBSERVER	<input type="checkbox"/> CHAT_PARTICIPANT	<input type="checkbox"/> CHAT_OWNER	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_approval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Reference

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

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

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

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

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

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

4.14. ábra - Szerepkapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

Manage Role-Group Relations Change Role Relations for Group 'users'

Actions
 Go to overview

Filter
 Just start typing to filter...

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

Change Role Relations for Group users

ROLE	<input type="checkbox"/> CHAT_OBSERVER	<input type="checkbox"/> CHAT_PARTICIPANT	<input type="checkbox"/> CHAT_OWNER	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER
Development	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Supervisor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Desk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Reference

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

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

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

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

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

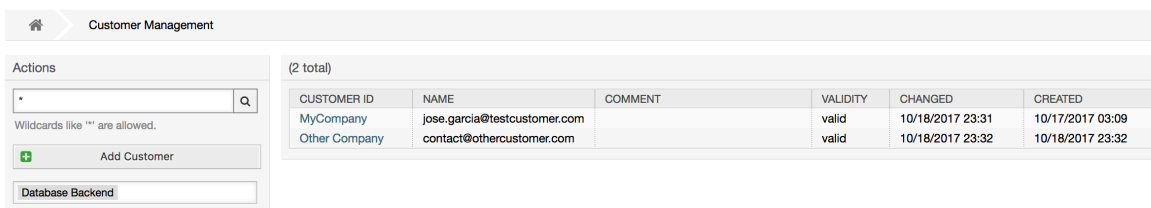
rw
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

1.3. Ügyfél-felhasználók és ügyfelek

1.3.1. Ügyfél-felhasználók

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

4.15. ábra - Ügyfél-felhasználó kezelés



Customer Management

Actions

Search: [] [Q]

Wildcards like "*" are allowed.

[+] Add Customer

Database Backend: []

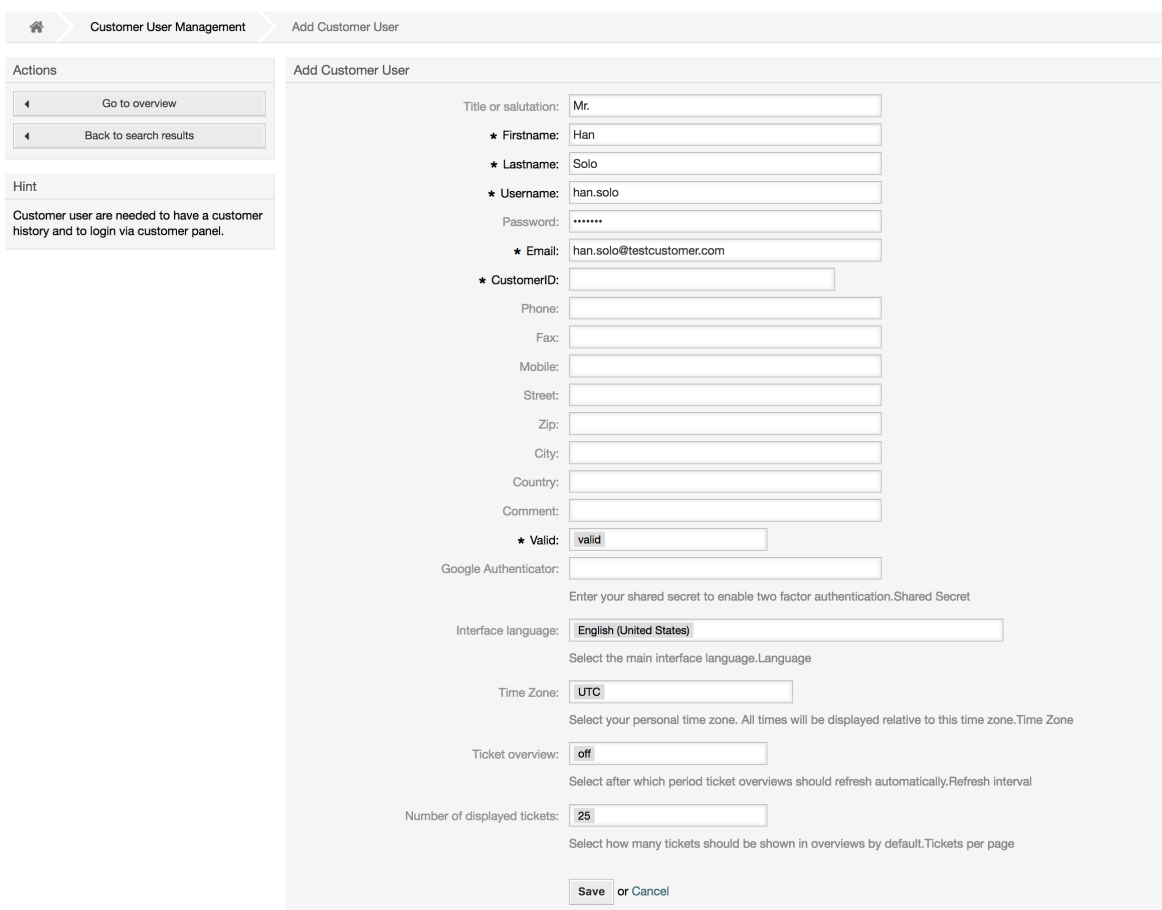
(2 total)

CUSTOMER ID	NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
MyCompany	jose.garcia@testcustomer.com		valid	10/18/2017 23:31	10/17/2017 03:09
Other Company	contact@othercustomer.com		valid	10/18/2017 23:32	10/18/2017 23:32

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

Egy új ügyfél-felhasználói fiók létrehozásához kattintson az *Ügyfél-felhasználó hozzáadása* gombra (lásd a lenti ábrát). Néhány mező kötelező, azaz értéket kell tartalmazniuk, így ha azok egyikét üresen hagyja, akkor pirossal lesznek kiemelve.

4.16. ábra - Egy ügyfél-felhasználó hozzáadása



Customer User Management > Add Customer User

Actions

Go to overview

Back to search results

Hint

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

Add Customer User

Title or salutation: Mr.

* Firstname: Han

* Lastname: Solo

* Username: han.solo

Password:

* Email: han.solo@testcustomer.com

* CustomerID: []

Phone: []

Fax: []

Mobile: []

Street: []

Zip: []

City: []

Country: []

Comment: []

* Valid: valid

Google Authenticator: []

Enter your shared secret to enable two factor authentication.Shared Secret

Interface language: English (United States)

Select the main interface language.Language

Time Zone: UTC

Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this time zone.Time Zone

Ticket overview: off

Select after which period ticket overviews should refresh automatically.Refresh interval

Number of displayed tickets: 25

Select how many tickets should be shown in overviews by default.Tickets per page

[Save] or Cancel

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

Az adminisztrátori rendszerbeállításokban lévő AdminCustomerUser::UseAutoComplete beállítási paraméterrel kapcsolható be az automatikus kiegészítés mező az ügyfél-azonosító kijelöléséhez az ügyfél-felhasználó hozzáadása vagy szerkesztése képernyőn.

Megjegyzés

Mint az ügyszerepek, csoportok és szerepek esetén, az ügyfél-felhasználók sem törölhetők a rendszerről, csak kikapcsolhatók az érvényesség lehetőség érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

1.3.2. Ügyfél-felhasználók ↔ Ügyfelek kapcsolatok

Az ügyfél-felhasználók hozzárendelhetők több ügyfélhez is (és fordítva) az adminisztrációs oldalon lévő *Ügyfél-felhasználók ↔ Ügyfelek* hivatkozás használatával. A saját (elsődleges) ügyfelükön kívül hozzá lesznek kapcsolva bármilyen más ügyfélhez, amelyekhez létezik meghatározott kapcsolat.

Ez ad nekik hozzáférést az ezektől az ügyfelektől származó ügyfél-felhasználók jegyeihez.

4.17. ábra - Ügyfél-felhasználók-ügyfelek kapcsolatainak kezelése



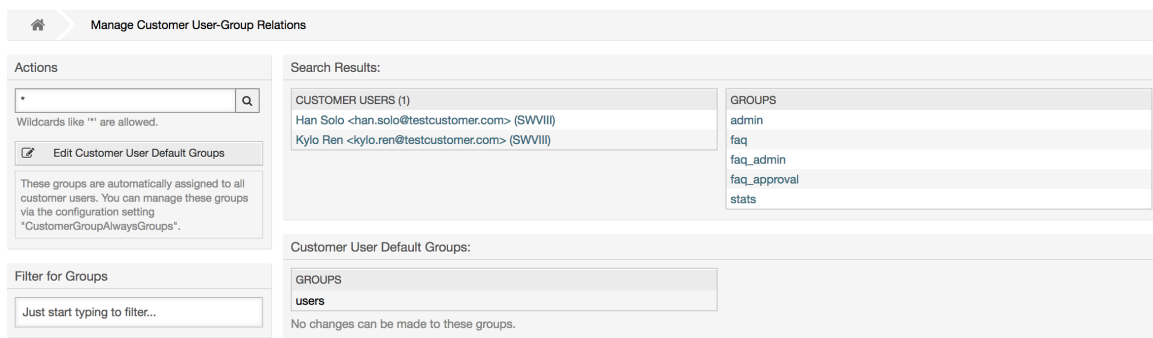
1.3.3. Ügyfél-felhasználók ↔ Csoportok

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

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

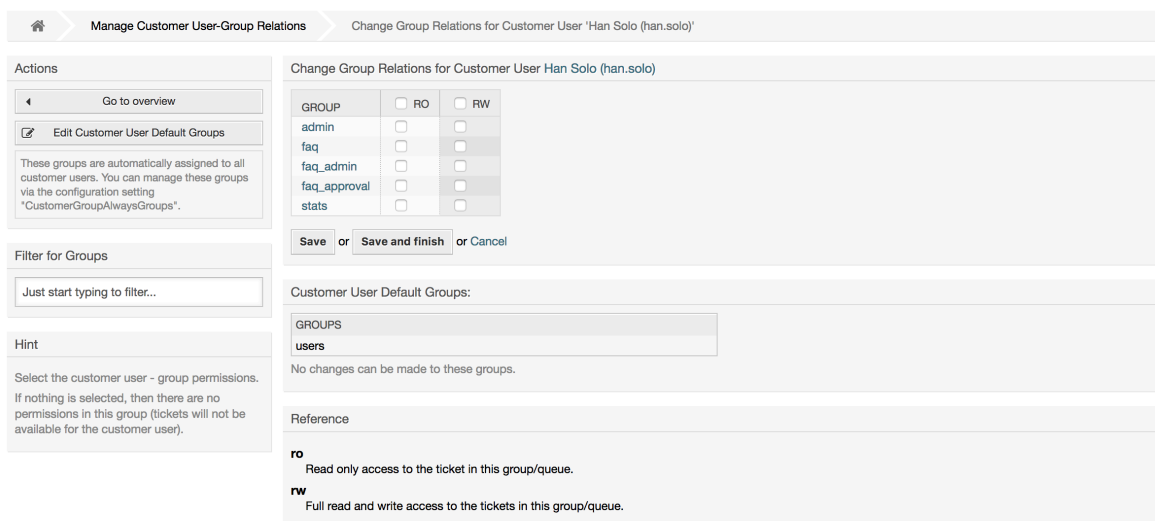
Az *Ügyfél-felhasználók ↔ Csoportok* hivatkozáson keresztül kezelheti, hogy mely ügyfélnek kell a különböző csoportokhoz tartoznia (lásd a lenti ábrát).

4.18. ábra - Ügyfél-felhasználók-csoport kapcsolatok kezelése



A különböző csoportok meghatározásához, amelyeknek egy ügyfél része kell hogy legyen, és fordítva, kattintson a megfelelő ügyfél felhasználónevére vagy a csoportra (lásd a lenti 4.18. és 4.19. ábrát ezzel kapcsolatban).

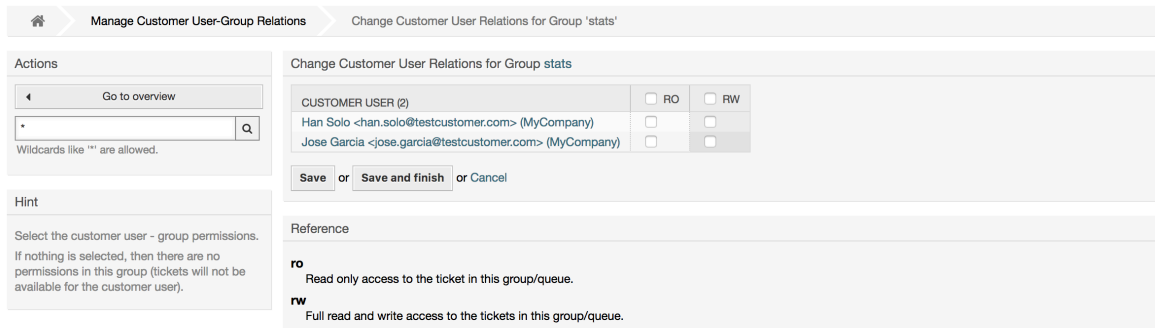
4.19. ábra - Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál



The screenshot shows the 'Manage Customer User-Group Relations' interface. The main heading is 'Change Group Relations for Customer User 'Han Solo (han.solo)'. On the left, there are 'Actions' (Go to overview, Edit Customer User Default Groups) and a 'Filter for Groups' section. The main area contains a table of groups with checkboxes for 'RO' and 'RW' permissions. Below the table are 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel' buttons. A 'Customer User Default Groups' section shows a list of groups and a message: 'No changes can be made to these groups.' A 'Reference' section explains the permissions: 'ro' (Read only access) and 'rw' (Full read and write access).

GROUP	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_approval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.20. ábra - Ügyfélfelhasználó-kapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál



The screenshot shows the 'Manage Customer User-Group Relations' interface. The main heading is 'Change Customer User Relations for Group 'stats''. On the left, there are 'Actions' (Go to overview) and a search field. The main area contains a table of customer users with checkboxes for 'RO' and 'RW' permissions. Below the table are 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel' buttons. A 'Reference' section explains the permissions: 'ro' (Read only access) and 'rw' (Full read and write access).

CUSTOMER USER (2)	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> RW
Han Solo <han.solo@testcustomer.com> (MyCompany)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jose Garcia <jose.garcia@testcustomer.com> (MyCompany)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.3.4. Ügyfelek ↔ Csoportok

Az ügyfelek is hozzáadható egy csoporthoz, amely akkor lehet hasznos, ha nem szeretne csoportkapcsolatokat hozzáadni minden egyes ügyfél-felhasználóhoz. A csoportkezelés modulon keresztül először hozza létre a csoportot, amelyhez az ügyfelek tartozni fognak. Ezután adja hozzá a várólistákat, és válassza ki az új csoportot a várólistákhoz.

A következő lépés, hogy bekapcsolja az ügyfélcsoport támogatását. Ezt a CustomerGroupSupport beállítási paraméterrel lehet megtenni az adminisztrációs rendszerbeállítás lehetőségéből. A CustomerGroupAlwaysGroups paraméter használatával megadhatja az alapértelmezett csoportokat egy újonnan hozzáadott ügyfelekhez azért, hogy minden új ügyfél automatikusan hozzáadásra kerüljön ezekhez a csoportokhoz. Az elérhető jogosultsági szintek a beállításokon keresztül változtathatók meg.

A hozzárendelt jogosultságok meg lesznek osztva ezen ügyfél összes ügyfél-felhasználója között, így a jogosultságokat nem kell egyesével hozzáadni minden ügyfél-felhasználóhoz (habár ez továbbra is lehetséges, ha szükséges).

A jogosultság-hozzárendelés különböző környezetei érhetők el, amelyek azt fogják meghatározni, hogy a jogosultságokat hogyan örököljék az ügyfél-felhasználók.

A következő környezetek érhetők el:

- Ugyanaz az ügyfél

A csoportjogosultságokat ezen ügyfél összes ügyfél-felhasználója meg fogja örökölni. Ez hozzáférést biztosít számukra az ettől az ügyféltől származó összes ügyfél-felhasználó jegyéhez, ha azok egy olyan várólistában találhatóak, amely ehhez a csoporthoz van rendelve.

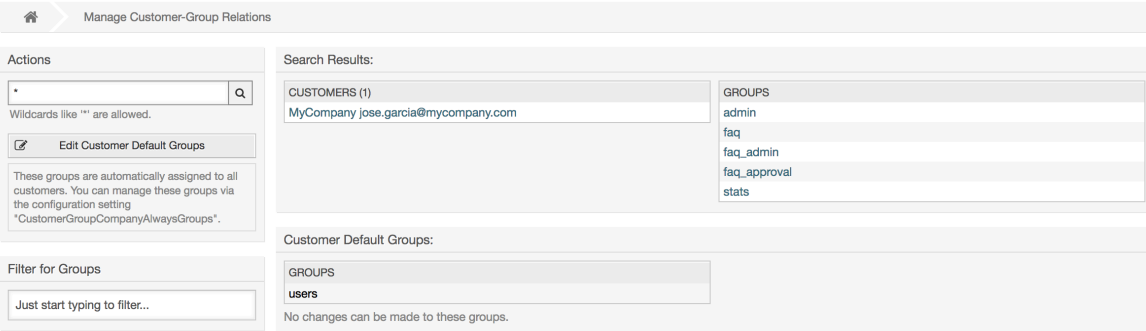
- Más ügyfelek

A csoportjogosultságokat ezen ügyfél összes ügyfél-felhasználója meg fogja örökölni. Ez hozzáférést biztosít számukra a másik ügyféltől származó összes ügyfél-felhasználó jegyéhez, ha azok egy olyan várólistában találhatóak, amely ehhez a csoporthoz van rendelve, és ha a másik ügyfél is rendelkezik jogosultsággal erre a csoportra.

A hozzáférés korlátozva van arra a szintre, amellyel egy jegy ügyfél-felhasználója rendelkezik.

Az *Ügyfelek* ↔ *Csoportok* hivatkozáson keresztül kezelheti, hogy mely ügyfélnek kell a különböző csoportokhoz tartoznia (lásd a lenti ábrát).

4.21. ábra - Ügyfelek-csoport kapcsolatok kezelése



The screenshot shows the 'Manage Customer-Group Relations' page. It includes a search bar, a list of search results for customers and groups, and a section for 'Customer Default Groups'.

Search Results:

CUSTOMERS (1)	GROUPS
MyCompany jose.garcia@mycompany.com	admin
	faq
	faq_admin
	faq_approval
	stats

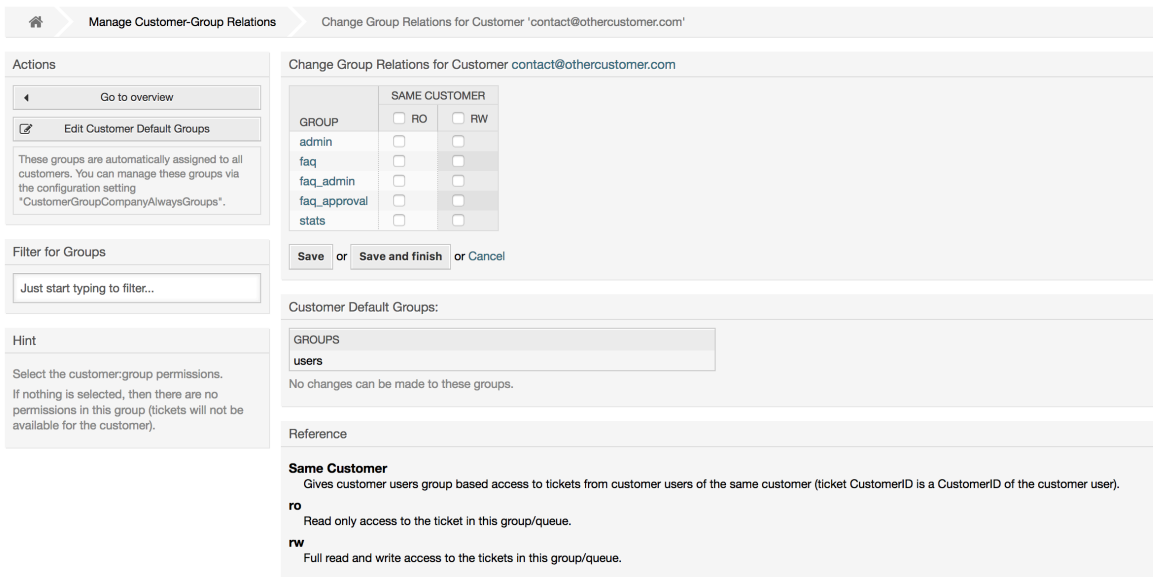
Customer Default Groups:

GROUPS
users

No changes can be made to these groups.

A különböző csoportok meghatározásához, amelyeknek egy ügyfél része kell hogy legyen, és fordítva, kattintson a megfelelő ügyfél felhasználónevére vagy a csoportra (lásd a lenti 4.18. és 4.19. ábrát ezzel kapcsolatban).

4.22. ábra - Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál



Manage Customer-Group Relations Change Group Relations for Customer 'contact@othercustomer.com'

Actions

Go to overview

Edit Customer Default Groups

These groups are automatically assigned to all customers. You can manage these groups via the configuration setting "CustomerGroupCompanyAlwaysGroups".

Filter for Groups

Just start typing to filter...

Hint

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

Change Group Relations for Customer contact@othercustomer.com

GROUP	SAME CUSTOMER	
	RO	RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_approval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Customer Default Groups:

GROUPS

users

No changes can be made to these groups.

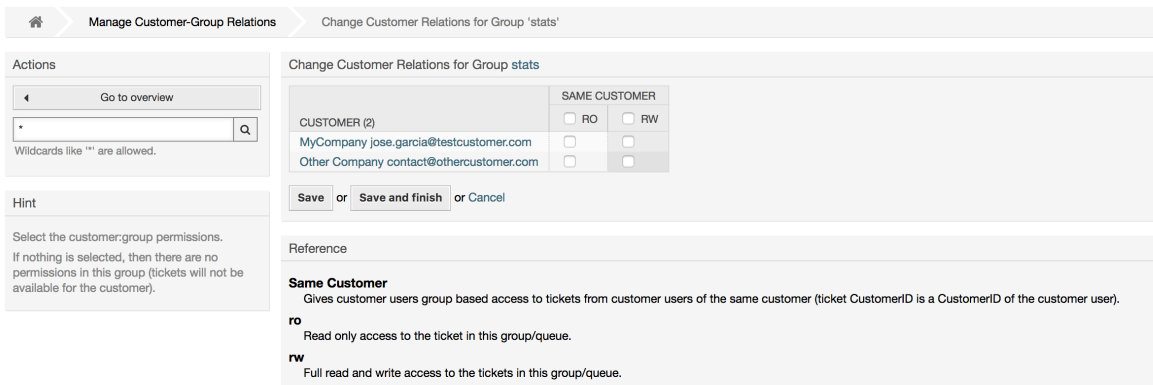
Reference

Same Customer
Gives customer users group based access to tickets from customer users of the same customer (ticket CustomerID is a CustomerID of the customer user).

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

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

4.23. ábra - Ügyfélfelhasználó-kapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál



Manage Customer-Group Relations Change Customer Relations for Group 'stats'

Actions

Go to overview

* Q

Wildcard like '*' are allowed.

Hint

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

Change Customer Relations for Group stats

CUSTOMER (2)	SAME CUSTOMER	
	RO	RW
MyCompany jose.garcia@testcustomer.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other Company contact@othercustomer.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Reference

Same Customer
Gives customer users group based access to tickets from customer users of the same customer (ticket CustomerID is a CustomerID of the customer user).

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

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

1.3.5. Az ügyféljogosultságok funkcionalitásának magyarázata

Az ügyfélfelületen az engedélyezett csoporttámogatással történő jegyekhez való hozzáférés többnyire a csoport és az egyéni (ügyfél/ügyfél-felhasználó alapú) jogosultságok kombinációjából van kiszámítva. Csak akkor van bizonyos hozzáférés megadva, ha mindkét feltétel teljesül.

Ha az eredményül kapott hozzáférés *írás, olvasás*, akkor egy ügyfél-felhasználó megtekinthet és módosíthat egy jegyet. Ha a hozzáférés *csak olvasás*, akkor csak megtekintés lehetséges.

Jegylétrehozáshoz csak a csoportjogosultságok vannak használva, és egy ügyfél-felhasználó az összes várólistához létrehozhat jegyeket *írás, olvasás* jogosultsággal (hacsak másképp nincs korlátozva, például ACL vagy CustomerPanelOwnSelection használatával).

A csoportjogosultságok összeadandók (ez azt jelenti, hogy csak egy módszernek kell jogosultságot adni), és a következő lehetőségek lesznek figyelembe véve:

- Az ügyfél-felhasználó alapértelmezett csoportjai a rendszerbeállításokon keresztül
- Az ügyfél-felhasználóhoz rendelt csoportok az *Ügyfél-felhasználók ↔ Ügyfelek* adminisztrációs előtétprogramon keresztül
- Az ügyfél alapértelmezett csoportjai a rendszerbeállításokon keresztül
- Az ügyfélhez rendelt csoportok az *Ügyfelek ↔ Csoportok* adminisztrációs előtétprogramon keresztül

A fenti módszereknél egy ügyfél-felhasználóval kapcsolatban álló összes ügyfél használva lesz. Ez tartalmazza az „elsődleges” ügyfelet (az *Ügyfél-felhasználó* adminisztrációs előtétprogramon kiválasztva), a további ügyfeleket (az *Ügyfél-felhasználók ↔ Ügyfelek* adminisztrációs előtétprogramon hozzáadva), valamint az egyéb ügyfelet, amely esetleg a háttérprogramban létezhet.

Az egyéni jogosultság-ellenőrzések a következő feltételek teljesülésének egyikét igénylik:

- A jegy hozzá van rendelve az ügyfél-felhasználóhoz
- A jegy egy olyan ügyfélhez van rendelve, akivel az ügyfél-felhasználó kapcsolatban áll (a fentiek szerint)
- A jegy csoportjogosultságokkal van hozzárendelve egy ügyfélhez a jegy várólistájánál, miközben az ügyfél-felhasználóval kapcsolatban álló ügyfélnek *egyéb ügyfelek* jogosultsága van ugyanarra a csoportra

Egy példa az utolsó elemre a funkcionalitás tisztázásához:

- A jegy hozzá van rendelve az „Ericsson AB” ügyféllel kapcsolatban álló „Arvid Karlsson” ügyfél-felhasználóhoz
- A jegy a „Support Sweden” várólistában található
- A „Support Sweden” várólista a „support-se” csoportban van
- Az „Ericsson AB” ügyfélnek „ugyanaz az ügyfél” környezete van „írás, olvasás” jogosultsággal a „support-se” csoportra
- A bejelentkezett ügyfél-felhasználó „Barry Smith”, aki a „Farmers Inc.” ügyféllel áll kapcsolatban
- A „Farmers Inc.” ügyfélnek „ugyanaz az ügyfél” környezete van „csak olvasás” jogosultsággal a „support-se” csoportra
- Most ha a „Farmers Inc.” ügyfélnek „egyéb ügyfelek” környezetet adnak „csak olvasás” jogosultsággal a „support-se” csoportra, akkor Barry Smith képes lesz megnézni a jegyet
- Annak érdekében, hogy Barry módosíthassa a jegyet, „írás, olvasás” jogosultság szükséges mind az „ugyanaz az ügyfél”, mind az „egyéb ügyfelek” környezetnél

1.3.6. Többszintű ügyfélkapcsolat használat / beállítási példa

Ebben a példában létre fogunk hozni egy többszintű ügyfélszerkezetet az eredményül kapott jegyjogosultságokkal. Ugyanezen eredmény eléréséhez egy viszonylag tiszta rendszerre lesz szüksége számos személyre szabás nélkül.

Először hozza létre a következő ügyfeleket az „Adminisztráció → Ügyfelek” előtétprogramon:

- Ügyfél-azonosító: de, ügyfél: Graubrot AG
- Ügyfél-azonosító: mx, ügyfél: Hernandez SA
- Ügyfél-azonosító: se, ügyfél: Ericsson AB
- Ügyfél-azonosító: us, ügyfél: Farmers Inc.

Ezután hozza létre a következő ügyfél-felhasználókat az *Adminisztráció* → *Ügyfél-felhasználók* előtétprogramon keresztül, és rendelje hozzá őket a már létrehozott ügyfelekhez. Használjon bármilyen érvényes e-mail címet az e-mail mezőnél.

- Keresztnév: Arvid, vezetéknev: Karlsson, felhasználónév: ak, ügyfél-azonosító: Ericsson AB
- Keresztnév: Barry, vezetéknev: Smith, felhasználónév: bs, ügyfél-azonosító: Farmers Inc.
- Keresztnév: Christian, vezetéknev: Müller, felhasználónév: cm, ügyfél-azonosító: Graubrot AG
- Keresztnév: Diego, vezetéknev: Garcia, felhasználónév: dg, ügyfél-azonosító: Hernandez SA

Majd menjen az „Adminisztráció → Csoportok” előtétprogramra, és adja hozzá a következő új csoportokat:

- faq-amer
- faq-emea
- support-de
- support-mx
- support-se
- support-us

Ezután menjen az *Adminisztráció* → *Várólisták* oldalra, és adja hozzá a megfelelő várólistákat, amelyek az előbb létrehozott csoportokat fogják használni. A rendszercímhez használhat bármilyen elérhetőt.

- Név: FAQ Germany, csoport: faq-emea
- Név: FAQ Mexico, csoport: faq-amer
- Név: FAQ Sweden, csoport: faq-emea
- Név: FAQ USA, csoport: faq-amer
- Név: Support Germany, csoport: support-de
- Név: Support Mexico, csoport: support-mx
- Név: Support Sweden, csoport: support-se
- Név: Support USA, csoport: support-us

Menjen az *Adminisztráció* → *Ügyfél-felhasználók* ↔ *Ügyfelek* előtétprogramra, és rendelje hozzá az ügyfél-felhasználókat az egyéb ügyfelekhez.

- Arvid Karlsson
de Graubrot AG → aktív {1}

- Diego Garcia

se Ericsson AB, us Farmers Inc. → aktív {2}

Továbbá menjen az *Adminisztráció* → *Ügyfél-felhasználók* ↔ *Csoportok* előtétprogramra, és rendeljen hozzá egy egyedülálló ügyfél-felhasználót közvetlen hozzáféréssel egy csoporthoz.

- Diego Garcia

faq-emea → írás, olvasás {3}

Most menjen az *Adminisztráció* → *Ügyfelek* ↔ *Csoportok* előtétprogramra, és rendelje hozzá az ügyfeleket a csoportokhoz a lenti mátrix alapján. Ügyeljen arra, hogy a megfelelő jogosultsági szintet válassza az egyes csoportoknál és vállalatoknál.

- de Graubrot AG

- Ugyanaz az ügyfél {4}

faq-amer → csak olvasás

faq-emea → csak olvasás

support-de → írás, olvasás

support-mx → csak olvasás

- mx Hernandex SA

- Ugyanaz az ügyfél {5}

faq-amer → csak olvasás

faq-emea → csak olvasás

support-de → csak olvasás

support-mx → írás, olvasás

- Egyéb ügyfelek {6}

support-de → írás, olvasás (ez szándékos az alap jogosultságokra való korlátozás bemutatásához)

support-mx → írás, olvasás

- se Ericsson AB

- Ugyanaz az ügyfél {7}

faq-amer → csak olvasás

faq-emea → csak olvasás

support-se → írás, olvasás

- us Farmers Inc.

- Ugyanaz az ügyfél {8}

faq-amer → csak olvasás

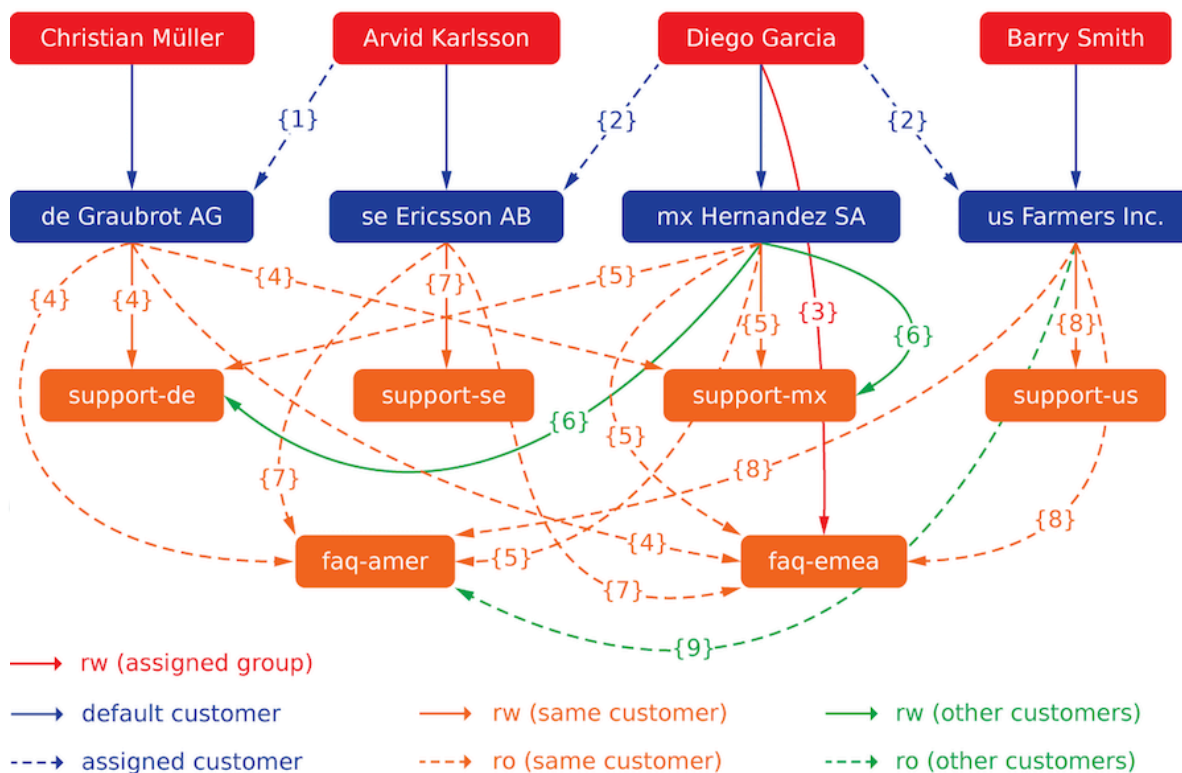
faq-emea → csak olvasás

support-us → írás, olvasás

- Egyéb ügyfelek {9}

faq-amer → csak olvasás

Hivatkozásként nézze meg a leni képet, ahol az összes kapcsolat meg van rajzolva vonalakkal:



Végezetül hozzunk létre néhány jegyet. Menjen az *Új telefonos jegy* előtétprogramra, és hozzon létre jegyeket: ügyfél-felhasználóként és várólistáknént egy darabot (összesen 32-t). Mellesleg ez lehetséges az ügyintézői előtétprogramon, mivel az ügyfélcsoport korlátozások csak az ügyfél előtétprogramon vannak bekapcsolva.

Az eredményül kapott jegyekhez történő hozzáférés ellenőrzéséhez egyszerűen válthat az ügyfél-felhasználók között a *SwitchToCustomer* lehetőség bekapcsolásával a rendszerbeállításokban. Ezután menjen az *Adminisztráció* → *Ügyfél-felhasználók* oldalra, és kattintson a megfelelő *Váltás az ügyfélre* hivatkozásra a felhasználó neve mellett.

Azonnal be lesz jelentkezve annak az ügyfél-felhasználónak a nevében, és megnézheti a *Jegyek* → *Vállalati jegyek* képernyőt a jegyhozzáférés ellenőrzéséhez. Meg kell felelnie a lenti mátrixnak. Kattintson egy jegyre annak ellenőrzéséhez, hogy a megfelelő jogosultsági szintet betartja-e: a *csak olvasás* jogosultsági szintnél nem szabad látnia a *Válasz* gombot.

Ez az elvárt eredmény az egyes ügyfél-felhasználóknál. A „{0}” jelző hivatkozik arra a fenti helyre, ahol a megfelelő beállítás meg lett adva (ez jeleníti meg, hogy a hozzáférés miért lett megadva).

Az eredményül kapott hozzáférés Arvid Karlsson ügyfél-felhasználónál

- FAQ Germany várólistára: csak olvasás ({7} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({1} által)

- FAQ Mexico várólistára: csak olvasás ({7} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({1} által)
- FAQ Sweden várólistára: csak olvasás ({7} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({1} által)
- FAQ USA várólistára: csak olvasás ({7} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({1} által)
- Support Germany várólistára: írás, olvasás ({1→6} által) + Christian jegyeire írás, olvasás ({1} által)
- Support Mexico várólistára: -
- Support Sweden várólistára: írás, olvasás ({7} által) + Christian jegyeire írás, olvasás ({1} által)
- Support USA várólistára: -

Az eredményül kapott hozzáférés Barry Smith ügyfél-felhasználónál

- FAQ Germany várólistára: csak olvasás ({8} által)
- FAQ Mexico várólistára: csak olvasás ({8} által) + Arvid, Christian és Diego jegyeire csak olvasás ({9} által)
- FAQ Sweden várólistára: csak olvasás ({8} által)
- FAQ USA várólistára: csak olvasás ({8} által) + Arvid, Christian és Diego jegyeire csak olvasás ({9} által)
- Support Germany várólistára: -
- Support Mexico várólistára: -
- Support Sweden várólistára: -
- Support USA várólistára: írás, olvasás ({8} által)

Az eredményül kapott hozzáférés Christian Müller ügyfél-felhasználónál

- FAQ Germany várólistára: csak olvasás ({4} által)
- FAQ Mexico várólistára: csak olvasás ({4} által)
- FAQ Sweden várólistára: csak olvasás ({4} által)
- FAQ USA várólistára: csak olvasás ({4} által)
- Support Germany várólistára: írás, olvasás ({4} által)
- Support Mexico várólistára: csak olvasás ({4} által)
- Support Sweden várólistára: -
- Support USA várólistára: -

Az eredményül kapott hozzáférés Diego Garcia ügyfél-felhasználónál

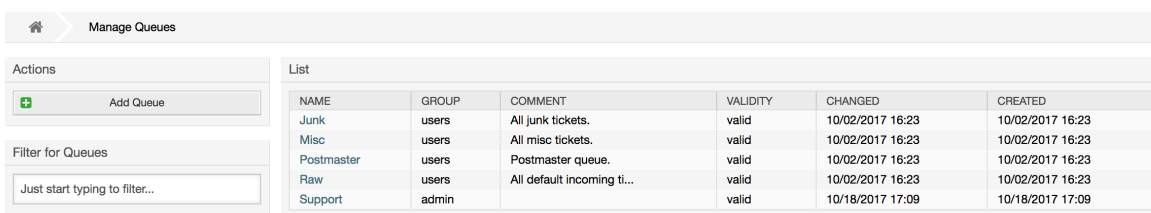
- FAQ Germany várólistára: írás, olvasás ({3} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által)
- FAQ Mexico várólistára: csak olvasás ({5} által) + Arvid és Barry jegyeire csak olvasás ({2} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({2→9} által)
- FAQ Sweden várólistára: írás, olvasás ({3} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által)

- FAQ USA várólistára: csak olvasás ({5} által) + Arvid és Barry jegyeire csak olvasás ({2} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({2→9} által)
- Support Germany várólistára: csak olvasás ({5} által) + Arvid és Barry jegyeire csak olvasás ({2} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({6} által)
- Support Mexico várólistára: írás, olvasás ({5} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által) + Christian jegyeire írás, olvasás ({6} által)
- Support Sweden várólistára: írás, olvasás ({2→4} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által)
- Support USA várólistára: írás, olvasás ({2→5} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által)

1.4. Várólisták

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

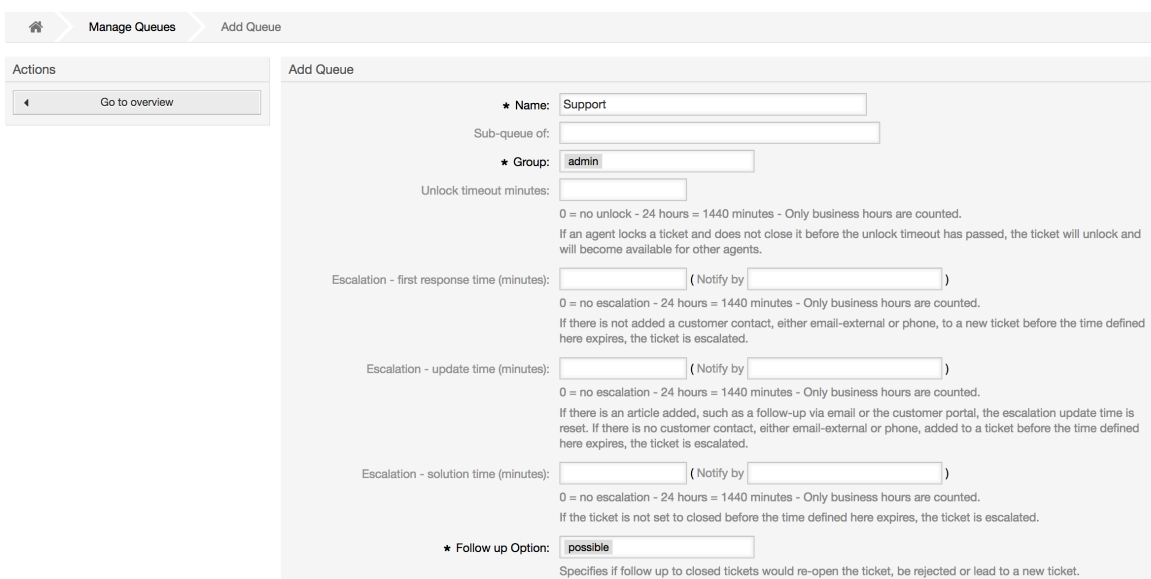
4.24. ábra - Várólista-kezelés



NAME	GROUP	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Junk	users	All junk tickets.	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
Misc	users	All misc tickets.	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
Postmaster	users	Postmaster queue.	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
Raw	users	All default incoming ti...	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
Support	admin		valid	10/18/2017 17:09	10/18/2017 17:09

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

4.25. ábra - Egy új várólista hozzáadása



Add Queue

★ Name:

Sub-queue of:

★ Group:

Unlock timeout minutes:

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

Escalation - first response time (minutes): (Notify by)

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

Escalation - update time (minutes): (Notify by)

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

Escalation - solution time (minutes): (Notify by)

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

★ Follow up Option:

Specifies if follow up to closed tickets would re-open the ticket, be rejected or lead to a new ticket.

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

Három eszkalációs időbeállítás van, amely hozzárendelhető a várólistaszinthez:

Eszkaláció - első válaszdíó

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

Eszkaláció - frissítési idő

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

Eszkaláció - megoldási idő

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

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

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

Megjegyzés

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

1.5. Megszólítások, aláírások, mellékletek és sablonok

1.5.1. Megszólítások

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

4.26. ábra - Megszólítás-kezelés

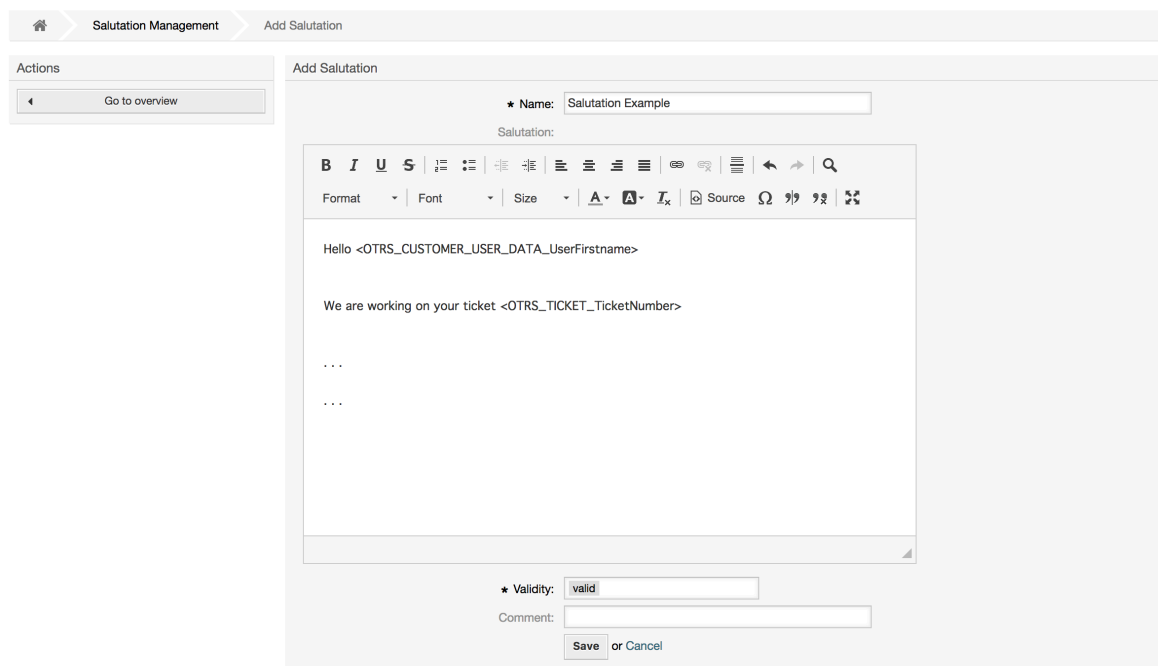


NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Salutation Example		valid	10/18/2017 17:18	10/18/2017 17:18
system standard salutation (en)	Standard Salutation.	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23

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

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

4.27. ábra - Egy új megszólítás hozzáadása



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

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

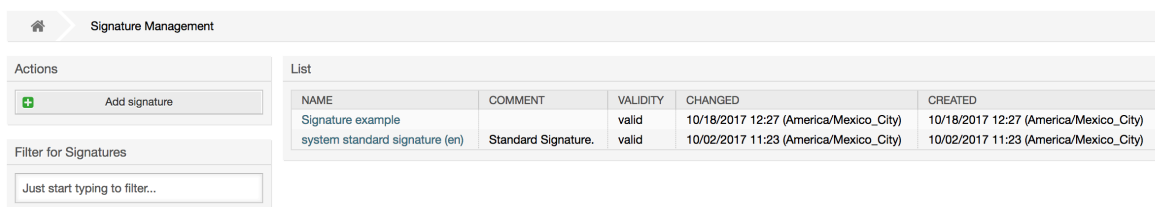
Megjegyzés

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

1.5.2. Aláírások

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

4.28. ábra - Aláírások kezelése



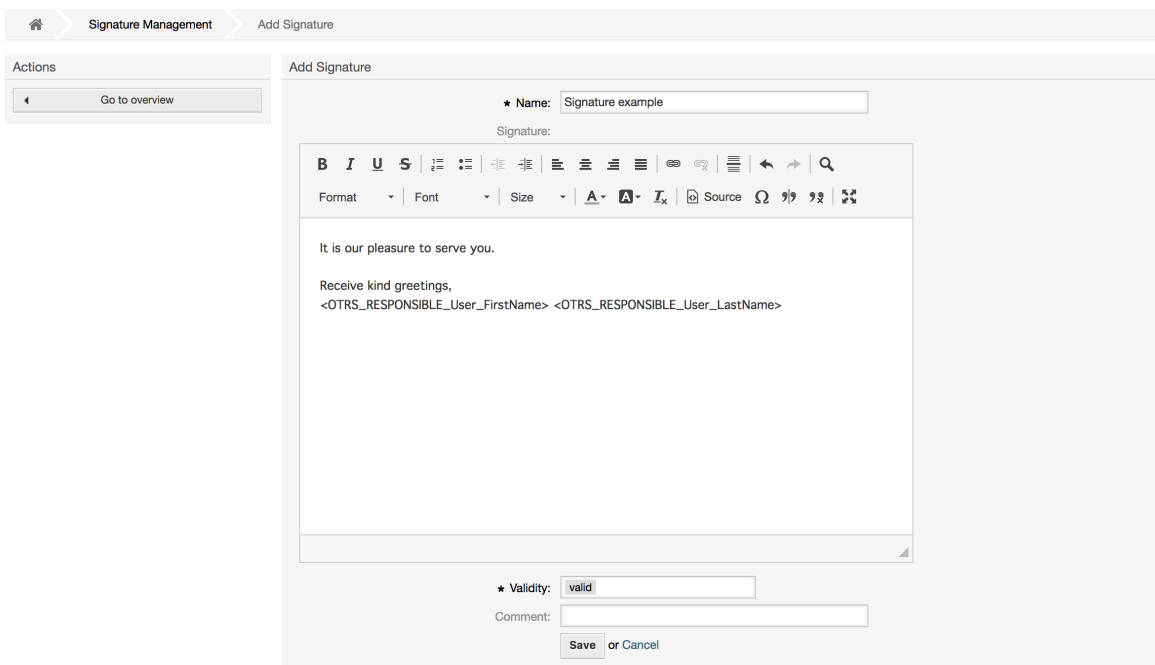
The screenshot shows the 'Signature Management' page. On the left, there are 'Actions' (Add signature) and a 'Filter for Signatures' input field. The main area is a table with the following data:

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Signature example		valid	10/18/2017 12:27 (America/Mexico_City)	10/18/2017 12:27 (America/Mexico_City)
system standard signature (en)	Standard Signature.	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)

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

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

4.29. ábra - Egy új aláírás hozzáadása



The screenshot shows the 'Add Signature' form. It includes a 'Name' field with the value 'Signature example', a 'Signature' text area with a rich text editor containing the text: 'It is our pleasure to serve you. Receive kind greetings, <OTRS_RESPONSIBLE_User_FirstName> <OTRS_RESPONSIBLE_User_LastName>'. Below the text area are fields for 'Validity' (set to 'valid') and 'Comment'. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

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

Megjegyzés

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

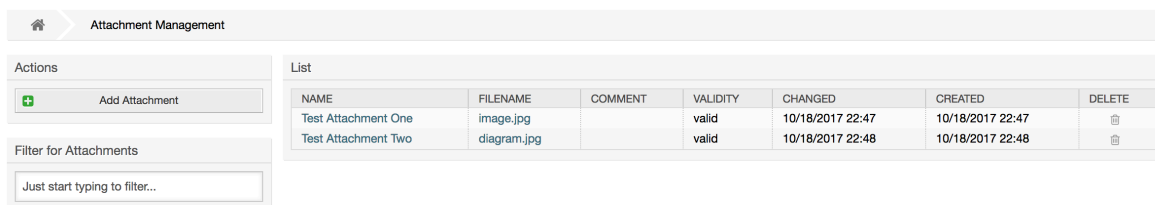
1.5.3. Mellékletek

You can also optionally add one or more attachments to a template. If the template is selected, the attachments will be attached to the message in the compose screen. If

necessary, the agent can remove the attachment from an individual template before sending it to the customer.

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

4.30. ábra - Mellékletek kezelése

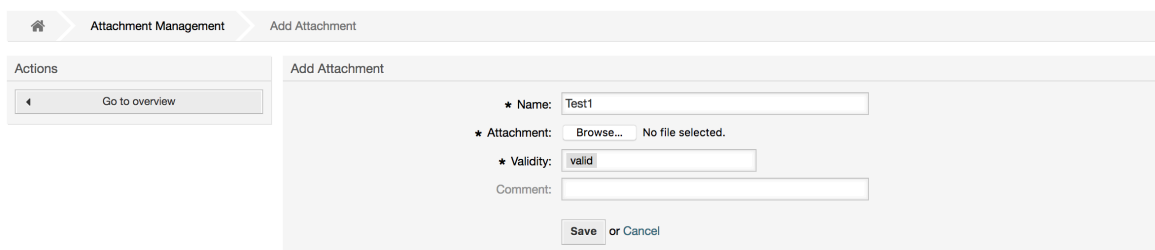


The screenshot shows the 'Attachment Management' page. On the left, there are 'Actions' (Add Attachment) and a 'Filter for Attachments' box. The main area is a table with the following data:

NAME	FILENAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Test Attachment One	image.jpg		valid	10/18/2017 22:47	10/18/2017 22:47	
Test Attachment Two	diagram.jpg		valid	10/18/2017 22:48	10/18/2017 22:48	

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

4.31. ábra - Egy új melléklet hozzáadása



The screenshot shows the 'Add Attachment' form. It includes fields for Name (Test1), Attachment (Browse... No file selected), Validity (valid), and Comment. There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

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

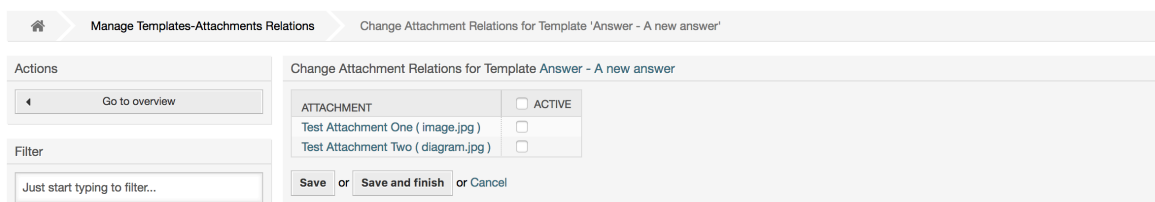
4.32. ábra - Mellékletek hozzákapcsolása sablonokhoz



The screenshot shows the 'Manage Templates-Attachments Relations' page. It has two filter boxes on the left. The main area is split into two columns: 'TEMPLATES' and 'ATTACHMENTS'. The templates listed are 'Answer - A new answer', 'Answer - empty answer', and 'Answer - test answer'. The attachments listed are 'Test Attachment One (image.jpg)' and 'Test Attachment Two (diagram.jpg)'.

A különböző mellékletek egy adott sablonhoz való hozzárendeléséhez, és fordítva, kattintson a megfelelő sablon nevére vagy a mellékletre (lásd a lenti 4.29. és 4.30. ábrát ezzel kapcsolatban).

4.33. ábra - Mellékletkapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál

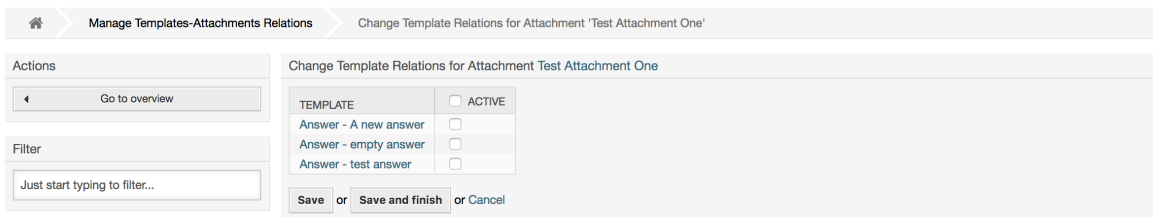


The screenshot shows the 'Change Attachment Relations for Template' page. It has a filter box on the left. The main area is a table with the following data:

ATTACHMENT	ACTIVE
Test Attachment One (image.jpg)	<input type="checkbox"/>
Test Attachment Two (diagram.jpg)	<input type="checkbox"/>

There are 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel' buttons at the bottom.

4.34. ábra - Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy mellékletnél



Manage Templates-Attachments Relations > Change Template Relations for Attachment 'Test Attachment One'

Actions
 Go to overview

Filter
 Just start typing to filter...

Change Template Relations for Attachment Test Attachment One

TEMPLATE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Answer - A new answer	<input type="checkbox"/>
Answer - empty answer	<input type="checkbox"/>
Answer - test answer	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

1.5.4. Sablonok

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

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

- Válasz: egy jegye adott feleletként vagy válaszként használható
- Létrehozás: új telefonos vagy e-mail jegyben használható
- Továbbítás: egy bejegyzés valaki másnak továbbításához használható
- Telefonhívás: a telefonhívás bejövő és kimenő képernyőin használható
- ProcessDialog: To be used in the Process activity dialogs (field "Article" contains the template selection)

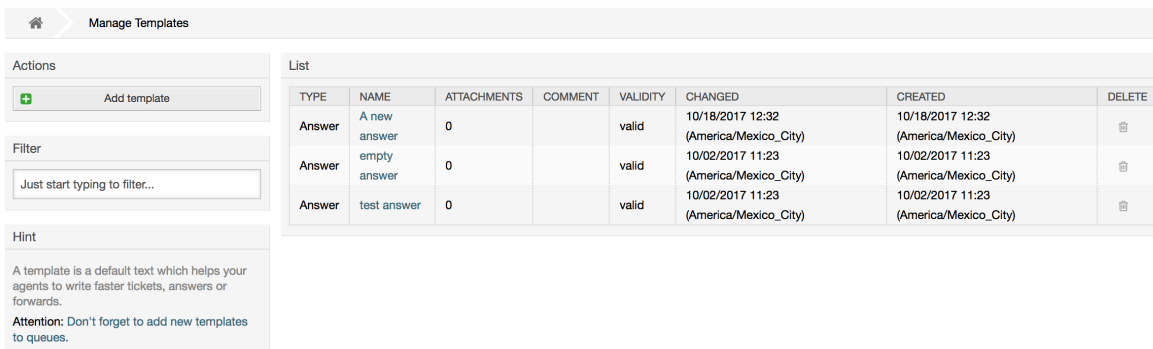
Answer templates can be accessed in two ways, from the ticket zoom screen in the article menu, or in a quicker fashion: from any ticket overview large screen such as Status View or Ticket View. For a fresh OTRS installation, the "empty answer" template (Answer) is set as the default for every queue.

As soon as Forward templates are added and assigned to the queues, the "Forward" button in ticket zoom (that normally leads to an empty text forward screen) will change into a selection control. This selection is filled with the added Forward templates, and by choosing one of the templates, the forward screen will be shown pre-filled with the template text and attachments (similar to the reply selection box with the Answer templates).

Creating templates of type Create and PhoneCall will make visible the "Text Template" selection box in their respective screens, and choosing a template for the list will populate the "Text" and "Attachment" fields (if available in the template). Notice that any previous change in the text or attachments will be overwritten by selecting a template.

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

4.35. ábra - Sablonkezelés



Manage Templates

Actions

Filter

Just start typing to filter...

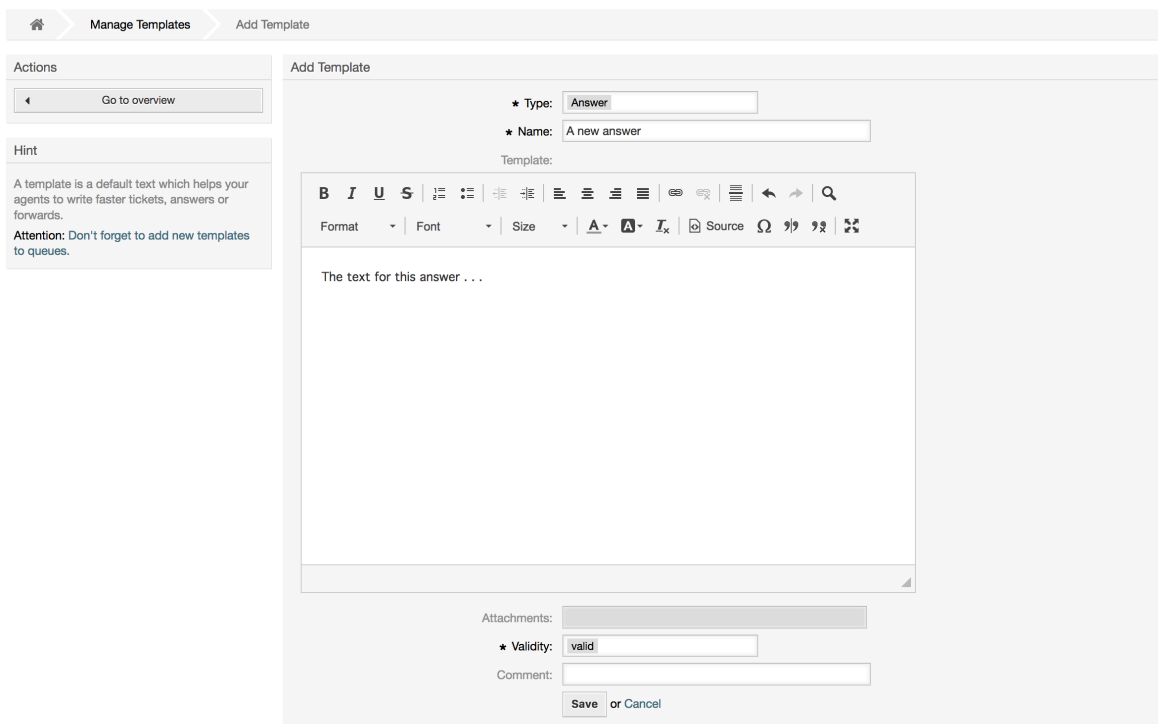
Hint

A template is a default text which helps your agents to write faster tickets, answers or forwards.
Attention: Don't forget to add new templates to queues.

TYPE	NAME	ATTACHMENTS	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Answer	A new answer	0		valid	10/18/2017 12:32 (America/Mexico_City)	10/18/2017 12:32 (America/Mexico_City)	
Answer	empty answer	0		valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	
Answer	test answer	0		valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	

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

4.36. ábra - Egy sablon hozzáadása



Manage Templates > Add Template

Actions

Hint

A template is a default text which helps your agents to write faster tickets, answers or forwards.
Attention: Don't forget to add new templates to queues.

Add Template

* Type:

* Name:

Template:

B I U S | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | | |

The text for this answer ...

Attachments:

* Validity:

Comment:

or

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

4.37. ábra - Sablon-várólista kapcsolatok kezelése



Manage Template-Queue Relations

Filter for Templates

Just start typing to filter...

Filter for Queues

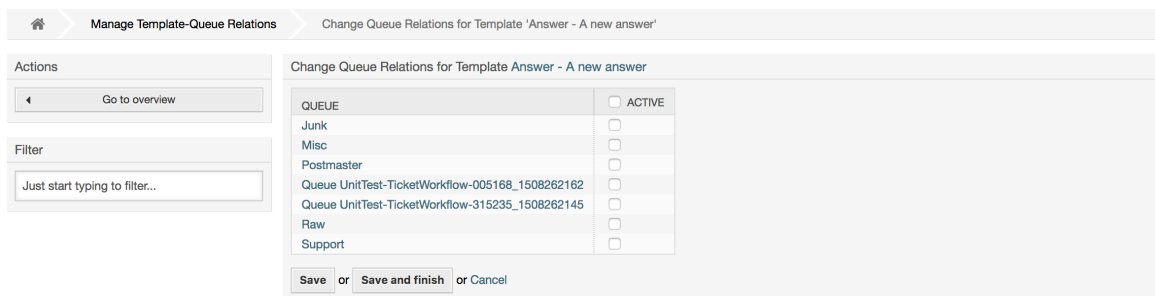
Just start typing to filter...

Overview

TEMPLATES	QUEUES
Answer - A new answer	Junk
Answer - empty answer	Misc
Answer - test answer	Postmaster
	Raw
	Support

To define the different templates that will be available for a queue and vice versa, click on the corresponding template or queue (see figures below).

4.38. ábra - Várólista-kapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál



QUEUE	ACTIVE
Junk	<input type="checkbox"/>
Misc	<input type="checkbox"/>
Postmaster	<input type="checkbox"/>
Queue UnitTest-TicketWorkflow-005168_1508262162	<input type="checkbox"/>
Queue UnitTest-TicketWorkflow-315235_1508262145	<input type="checkbox"/>
Raw	<input type="checkbox"/>
Support	<input type="checkbox"/>

Buttons: Save or Save and finish or Cancel

4.39. ábra - Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál



TEMPLATE	ACTIVE
Answer - A new answer	<input type="checkbox"/>
Answer - empty answer	<input checked="" type="checkbox"/>
Answer - test answer	<input type="checkbox"/>

Buttons: Save or Save and finish or Cancel

When choosing a template, additional information could be added to the template text, this depends on the template type.

PhoneCall and Create templates do not add any content to the template text. However, New Email Ticket screen adds the queue assigned signature to the resulting email body (this screen has a separated box to visualize the signature).

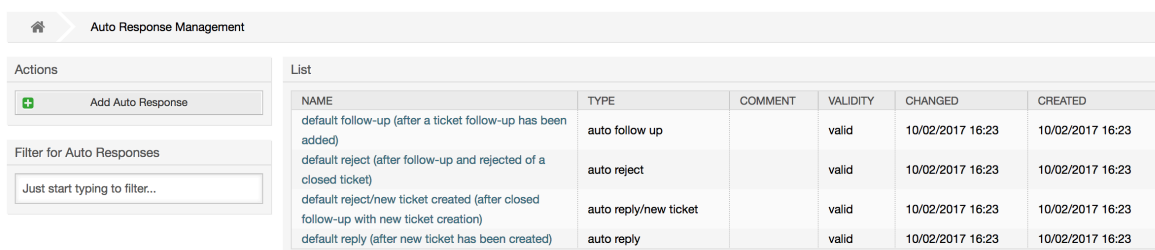
Answer templates text when selected also include the salutation associated with the queue, followed by the text of the template, then the quoted ticket text, and finally the signature associated with the queue.

Forward templates are similar to Answer templates, but they do not include the salutation part.

1.6. Automatikus válaszok

Az OTRS lehetővé teszi automatikus válaszok küldését az ügyfeleknek bizonyos események előfordulása alapján, mint például egy jegy létrehozása egy adott várólistában, egy nyomon követő üzenet nyugtája egy jegyre tekintettel, egy jegy lezárása vagy visszautasítása, stb. Az ilyen válaszok kezeléséhez kattintson az „Automatikus válaszok” hivatkozásra az adminisztrációs oldalon (lásd a lenti ábrát).

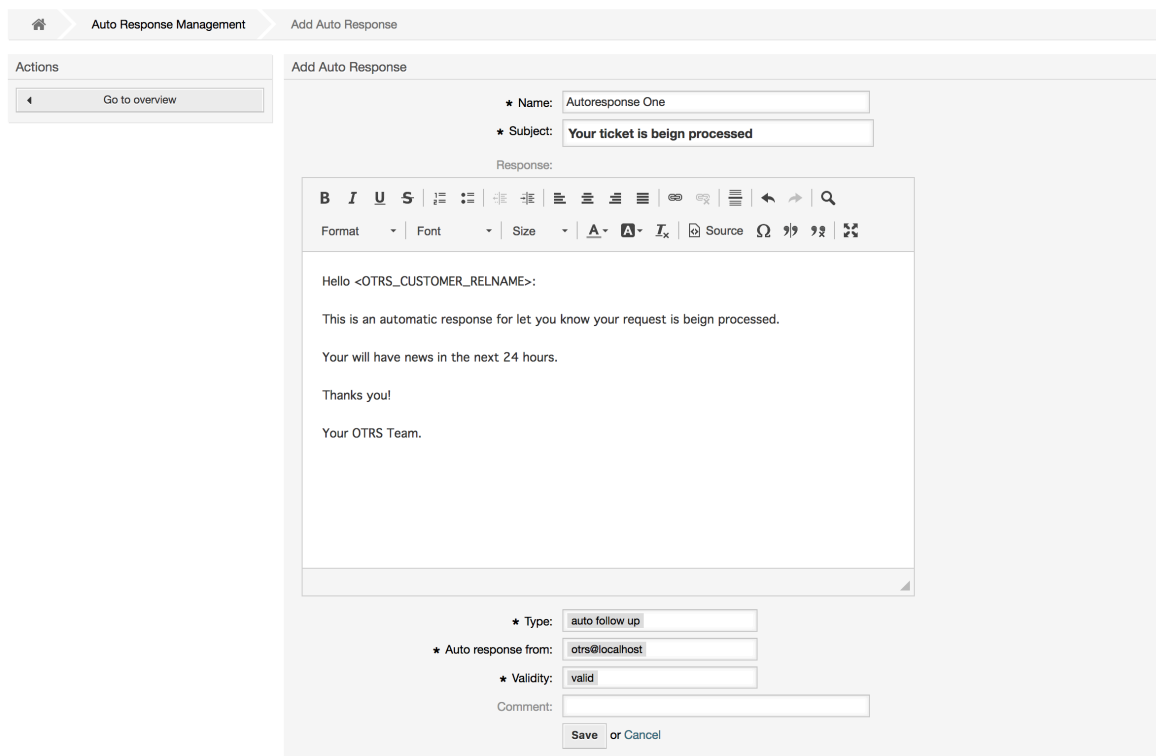
4.40. ábra - Automatikus válaszkezelés



NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
default follow-up (after a ticket follow-up has been added)	auto follow up		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)	auto reject		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)	auto reply/new ticket		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
default reply (after new ticket has been created)	auto reply		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23

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

4.41. ábra - Egy automatikus válasz hozzáadása



The screenshot shows the 'Add Auto Response' interface. It features a breadcrumb trail 'Auto Response Management > Add Auto Response'. On the left, there is an 'Actions' sidebar with a 'Go to overview' button. The main form contains the following fields:

- Name:** Autoreponse One
- Subject:** Your ticket is beign processed
- Response:** A rich text editor containing the text:


```
Hello <OTRS_CUSTOMER_RELNAME>:
This is an automatic response for let you know your request is beign processed.
Your will have news in the next 24 hours.
Thanks you!
Your OTRS Team.
```
- Type:** auto follow up
- Auto response from:** otrs@localhost
- Validity:** valid
- Comment:** (empty text field)

At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

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

Minden automatikus válasznál megadhatja azt az eseményt, amelynek aktiválnia kell azt. Azok a rendszeresemények vannak leírva a 4.4. táblázatban, amelyek egy alapértelmezett telepítés után elérhetők el.

4.4. táblázat - Események az automatikus válaszokhoz

Név	Leírás
automatikus válasz	Egy jegy létrehozása egy bizonyos várólistában.
automatikus válasz/új jegy	Egy már lezárt jegy újrainvitása, például ha egy ügyfél válaszol egy ilyen jegyre.
automatikus nyomon követés	Egy követés fogadása egy jegynél.
automatikus elutasítás	Egy jegy automatikus elutasítása a rendszer által végrehajtva.
automatikus eltávolítás	Egy jegy törlése a rendszer által végrehajtva.

Megjegyzés

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

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

4.42. ábra - Várólista <-> automatikus válasz kapcsolatok kezelése



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

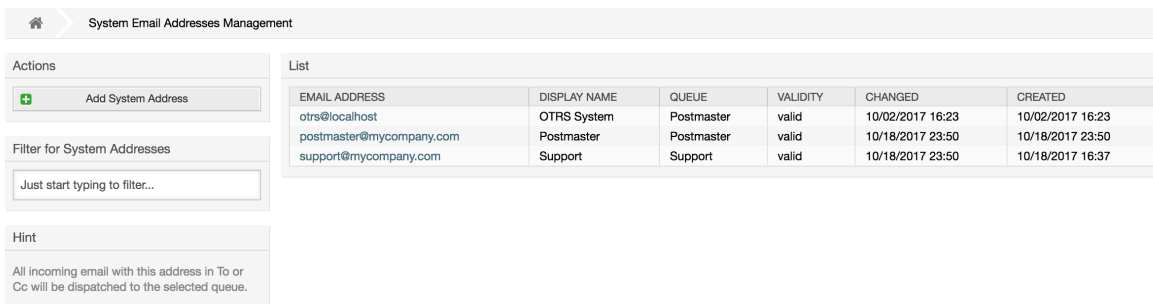
4.43. ábra - Automatikus válasz kapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál



1.7. Rendszer e-mail címek

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

4.44. ábra - Rendszer e-mail címek kezelése



System Email Addresses Management

Actions

[+ Add System Address](#)

Filter for System Addresses

Just start typing to filter...

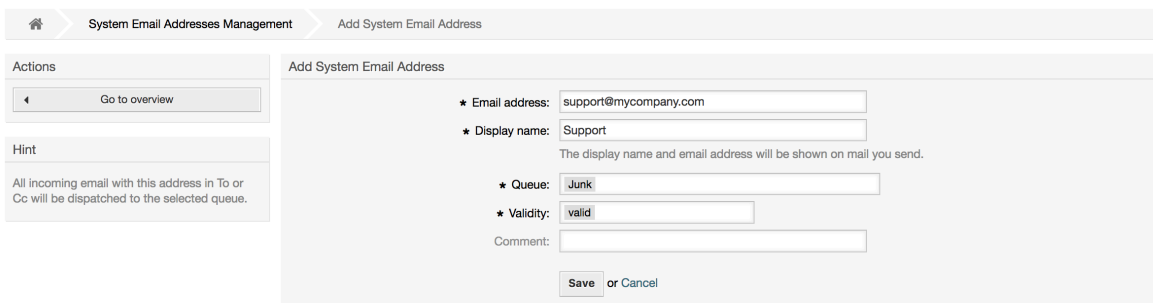
Hint

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

EMAIL ADDRESS	DISPLAY NAME	QUEUE	VALIDITY	CHANGED	CREATED
otrs@localhost	OTRS System	Postmaster	valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23
postmaster@mycompany.com	Postmaster	Postmaster	valid	10/18/2017 23:50	10/18/2017 23:50
support@mycompany.com	Support	Support	valid	10/18/2017 23:50	10/18/2017 16:37

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

4.45. ábra - Egy rendszer e-mail cím hozzáadása



System Email Addresses Management

Add System Email Address

Actions

[← Go to overview](#)

Hint

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

Add System Email Address

★ Email address:

★ Display name:

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

★ Queue:

★ Validity:

Comment:

or

Megjegyzés

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

1.8. Jegyértesítések

Az OTRS lehetővé teszi a jegyértesítések küldését az ügyintézőknek és az ügyfeleknek bizonyos események előfordulása alapján. Az ügyintézők személyre szabhatják a jegyértesítések beállításait a beállítások hivatkozáson keresztül.

Az adminisztrációs oldalon lévő „Jegyértesítések” hivatkozáson keresztül kezelheti a rendszer jegyértesítéseit (lásd a lenti ábrát). Az OTRS egy előre meghatározott értesítéskészlettel érkezik, amelyek lefedik a használati esetek széles skáláját.

4.46. ábra - Jegyértesítés kezelés

🏠 Ticket Notification Management

Actions

+ Add notification

📄 Export Notifications

Filter for Notifications

Configuration Import

Here you can upload a configuration file to import Ticket Notifications to your system. The file needs to be in .yml format as exported by the Ticket Notification module.

Browse... No file selected.

Overwrite existing notifications?

📄 Import Notification configuration

List

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Ticket create notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket email delivery failure notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket escalation notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket escalation warning notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket follow-up notification (locked)		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket follow-up notification (unlocked)		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket lock timeout notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket new note notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket owner update notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket pending reminder notification (locked)		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket pending reminder notification (unlocked)		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket queue update notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket responsible update notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️
Ticket service update notification		valid	10/02/2017 16:23	10/02/2017 16:23	📄	📄	🗑️

Személyre szabhatja az értesítések számos jellegét. Kattintson arra az értesítésre, amelyet meg szeretne változtatni, és a tartalma be fog tölteni a szerkesztéshez (lásd a lenti ábrát).

4.47. ábra - Egy értesítés személyre szabása

Edit Notification

★ **Name:**

Comment:

Show in agent preferences:

Agent preferences tooltip:

This message will be shown on the agent preferences screen as a tooltip for this notification.

Validity:

▶ Events

▶ Ticket Filter

▶ Article Filter (Only for ArticleCreate and ArticleSend event)

▶ Recipients

▶ Notification Methods

▼ Notification Text

▼ English (United States)

★ **Subject:**

★ **Text:**

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

Format | Font | Size | | | | Source | | |

Hi <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFirstname>,
 ticket [:<OTRS_CONFIG_Ticket::Hook><OTRS_CONFIG_Ticket::HookDivider>
 <OTRS_TICKET_TicketNumber>] has been created in queue <OTRS_TICKET_Queue>.
 <OTRS_CUSTOMER_REALNAME> wrote:
 <OTRS_CUSTOMER_BODY[30]>

Szerkesztheti az értesítés alapvető adatait, mint például a nevet és a megjegyzést, valamint azt is szabályozhatja, hogy az ügyintézők kiválaszthatják-e, hogy megkapják ezt az értesítést (átviteli módonként). Minden nyelvnél egy tárgy és egy törzs adható hozzá vagy szerkeszthető annak beállításához, hogy ténylegesen mi legyen kiküldve értesítési tartalomként.

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

Kiválaszthatja, hogy mely eseményeknek kell aktiválni ezt az értesítést, és korlátozhatja azon jegyekre, amelyek bizonyos feltételekre illeszkednek (jegy- és/vagy bejegyzésszűrő). Ez lehetővé teszi különböző értesítések létrehozását a különböző várólistákhoz, prioritásokhoz vagy egyéb olyan feltételekhez, amelyek fontosak lehetnek a rendszerénél.

Az értesítés címzettjei beállíthatók különböző feltételek szerint (csoportok, szerepek, egyéni ügyintézők, stb.). Az összes beállított címzett meg fogja kapni az értesítést.

4.48. ábra - Egy értesítés címzettjeinek személyre szabása

▼ Recipients

Send to:

Send to these agents:

Send to all group members:

Send to all role members:

Send on out of office: Also send if the user is currently out of office.

Once per day: Notify user just once per day about a single ticket using a selected transport.

Továbbá azt is megadhatja, hogy az értesítést el kell-e küldeni azoknak az ügyintézőknek, akik irodán kívül vannak, valamint korlátozhatja a küldést naponta és jegyenként egy alkalomra (például függőben lévő emlékeztető értesítés).

Az értesítések különböző értesítési módokkal küldhetők el. Az „e-mail” értesítési mód érhető el az ingyenes OTRS-ben, de az **OTRS Business Solution™** használatával lehetőséget kap az értesítések adatbázisban tárolására és megtekintésére is (azért, hogy ne legyen szükség e-mail kliensre az OTRS használatához), valamint azok elküldésére SMS-ben (például a nagyon fontos értesítéseknél).

4.49. ábra - Értesítési módok személyre szabása

▼ Notification Methods

These are the possible methods that can be used to send this notification to each of the recipients. Please select at least one method below.

Email

Enable this notification method:

Active by default in agent preferences:

Additional recipient email addresses:

Article visible for customer:

Email template:

Enable email security:

Email security level:

If signing key/certificate is missing:

If encryption key/certificate is missing:

Web View

Enable this notification method:

Active by default in agent preferences:

SMS (Short Message Service)

⚠ Please activate this transport in order to use it.

A „További címzett e-mail címek” mező biztosítja a lehetőséget az OTRS címkék használatához (például <OTRS_TICKET_DynamicField_...>) az aktuális jegyből történő értékek beszúrásához. Ennek megfelelően az SMS mező (csak az **OTRS Business Solution™** használatakor érhető el) szintén rendelkezik ezzel a funkcióval.

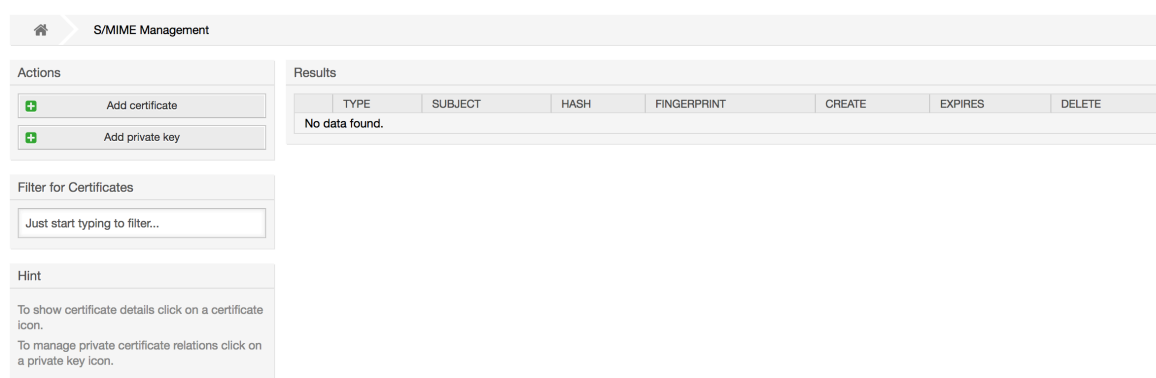
Az OTRS 5s óta az e-mail átvitel biztonsági beállításokat tartalmaz minden olyan értesítéshez, amely PGP és S/MIME aláírási és titkosítási lehetőségeket tartalmaz, valamint annak eldöntésének a lehetőségét, hogy mit kell tenni hiányzó kulcs vagy tanúsítvány esetén.

1.9. S/MIME

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

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

4.50. ábra - S/MIME kezelés

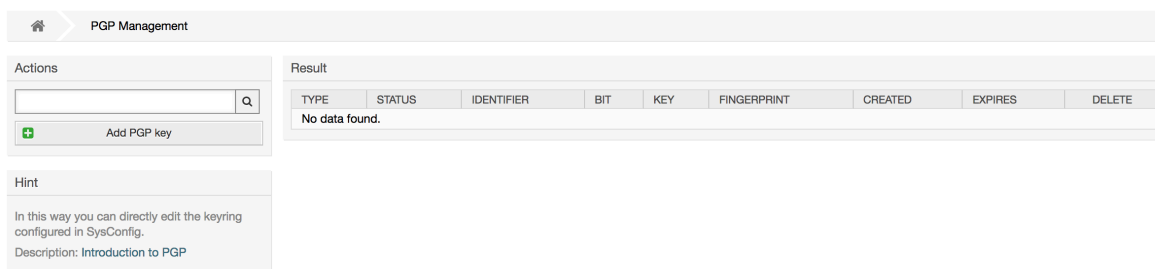


1.10. PGP

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

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

4.51. ábra - PGP kezelés



PGP Management

Actions

Result

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

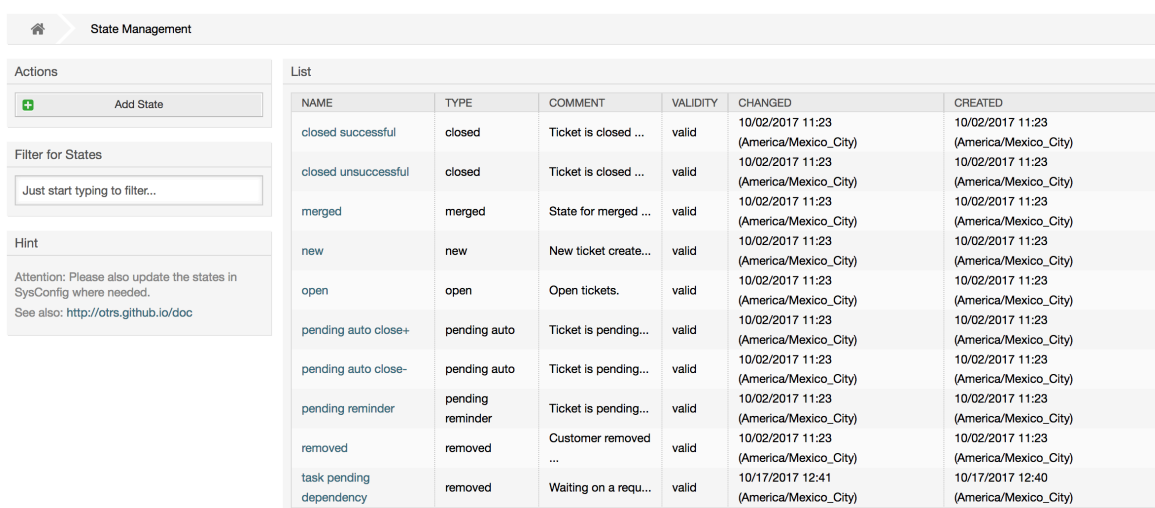
Hint

In this way you can directly edit the keyring configured in SysConfig.
Description: Introduction to PGP

1.11. Állapotok

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

4.52. ábra - Állapot kezelés



State Management

Actions

Add State

Filter for States

Just start typing to filter...

Hint

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

List

NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
closed successful	closed	Ticket is closed ...	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
closed unsuccessful	closed	Ticket is closed ...	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
merged	merged	State for merged ...	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
new	new	New ticket create...	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
open	open	Open tickets.	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
pending auto close+	pending auto	Ticket is pending...	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
pending auto close-	pending auto	Ticket is pending...	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
pending reminder	pending reminder	Ticket is pending...	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
removed	removed	Customer removed ...	valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
task pending dependency	removed	Waiting on a requ...	valid	10/17/2017 12:41 (America/Mexico_City)	10/17/2017 12:40 (America/Mexico_City)

Egy alapértelmezett beállítás után néhány állapot van meghatározva:

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

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

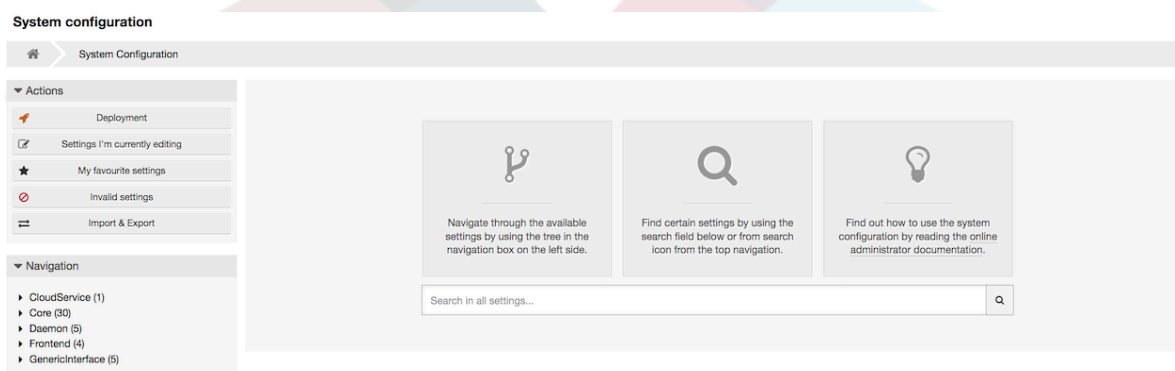
- lezárt
- egyesített
- új
- nyitott
- automatikus függőben
- emlékeztető függőben
- törölt

1.12. Rendszerbeállítások

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

Az adminisztráció oldalon lévő rendszerbeállítás hivatkozás tölti be a grafikus felhasználói felületet a rendszer beállításához (lásd a lenti ábrát). Feltöltheti a saját beállítófájlját a rendszerhez, valamint biztonsági mentést készíthet az összes jelenlegi beállításról egy fájlba. Az OTRS keretrendszer és bármilyen telepített kiterjesztés majdnem minden beállítási paramétere megtekinthető és megváltoztatható ennek a felületnek a használatával. Az összes beállítási paraméter egy bizonyos csoport része, amely lehetővé teszi a gyors navigációt a meglévő nagyszámú paraméter között. Lehetséges szabad-szavas keresés végrehajtása is az összes paraméternél.

4.53. ábra - A rendszerbeállítás grafikus felhasználói felülete.



A rendszerbeállítás grafikus felhasználói felülete részletesen le van írva „A rendszer beállítása a webes felületen keresztül” fejezetben.

1.13. Levelező fiókok használata

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

4.54. ábra - Levelezőfiók-kezelés

További részletekért nézze meg a levelezési levélfiókokról szóló szakaszt.

1.14. Bejövő e-mail üzenetek szűrése

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

4.55. ábra - Levelezési szűrőkezelés

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

Megjegyzés

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

4.5. táblázat - A különböző X-OTRS fejlécek funkciója

Név	Lehetséges értékek	Leírás
X-OTRS-Priority:	1 very low, 2 low, 3 normal, 4 high, 5 very high	Beállítja egy jegy prioritását.

Név	Lehetséges értékek	Leírás
X-OTRS-Queue:	Egy várólista neve a rendszeren.	Beállítja azt a várólistát, amelybe a jegyet rendezni kell. Ha be van állítva az X-OTRS fejléc, akkor minden egyéb szűrőszabály mellőzve lesz, amely megpróbál egy jegyet egy adott várólistába rendezni. Ha alvárólistát használ, akkor Szülő::Allista formában adja meg.
X-OTRS-Lock:	lock, unlock	Beállítja egy jegy zárolt állapotát.
X-OTRS-Ignore:	Yes vagy True	Ha ez az X-OTRS fejléc „Yes” értékre van állítva, akkor a bejövő üzenet teljesen figyelmen kívül lesz hagyva, és sosem lesz kézbesítve a rendszerre.
X-OTRS-State:	new, open, closed, successful, unsuccessful, ...	Beállítja a jegy következő állapotát.
X-OTRS-State-PendingTime:	például 2010-11-20 00:00:00	Beállítja egy jegy várakozó idejét (függő állapotot az X-OTRS-State fejlécen keresztül is küldhet). Megadhat abszolút dátumokat, mint például „2010-11-20 00:00:00”, vagy relatív dátumokat a levél beérkező idején alapulva. Használja a „+ \$Szám \$Mértékegység” alakot, ahol a \$Mértékegység lehet „s” (másodperc), „m” (perc), „h” (óra) vagy „d” (nap). Csak egy mértékegység adható meg. Példák az érvényes beállításokra: „+50s” (50 másodpercig függőben), „+30m” (30 perc), „+12d” (12 nap). Vegye figyelembe, hogy a „+1d 12h” jellegű beállítások nem lehetségesek. Inkább „+36h” értéket adjon meg helyette.
X-OTRS-Type:	alapértelmezett beállítástól függ)	(a Beállítja egy jegy típusát (ha a Ticket::Type be van kapcsolva).
X-OTRS-Service:	(a beállítástól függ)	Beállítja egy jegy szolgáltatását (ha a

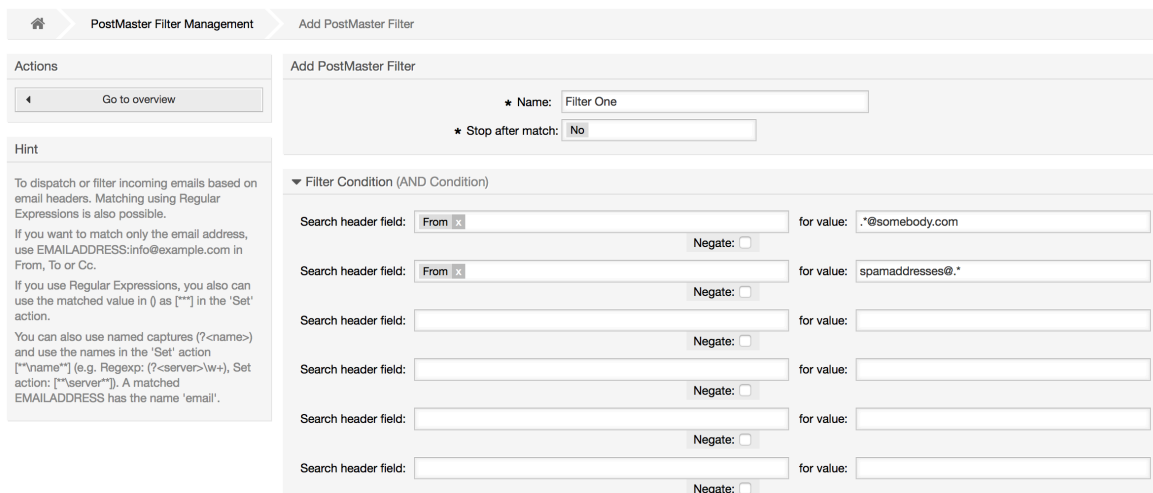
Név	Lehetséges értékek	Leírás
		Ticket::Service aktív). Ha egy alszolgáltatást szeretne megadni, akkor Szülő::Alszolgáltatás formában kell megadnia.
X-OTRS-SLA:	(a beállítástól függ)	Beállítja egy jegy SLA-ját (ha a Ticket::Service támogatás aktív).
X-OTRS-CustomerUser:	CustomerUser	Beállítja az ügyfél-felhasználót a jegynél.
X-OTRS-CustomerNo:	CustomerNo	Beállítja az ügyfél-azonosítót a jegynél.
X-OTRS-SenderType:	agent, system, customer	Beállítja a jegy küldőjének típusát.
X-OTRS-IsVisibleForCustomer:	0, 1	Azt vezérli, hogy a bejegyzés megjelenjen-e az ügyfélfelületen.
X-OTRS-DynamicField-<DinamikusMezőNeve>:	A dinamikus mező beállításától függ (Szöveg: Jegyzettömb, Dátum: 2010-11-20 00:00:00, Egész: 1)	Egy további információs értéket ment el a jegyhez a <DinamikusMezőNeve> dinamikus mezőn.
X-OTRS-Loop:	True	Ha ez az X-OTRS fejléc be van állítva, akkor nem lesz automatikus válasz kézbesítve az üzenet küldőjének (levélhurok védelem).
X-OTRS-FollowUp-State-Keep:	0, 1	Ha ez az X-OTRS fejléc be van állítva, akkor a bejövő követő üzenet nem fogja megváltoztatni a jegy állapotát. Erre a célra a fejléc személyre szabható a rendszerbeállításokban a KeepStateHeader beállítás használatával.
X-OTRS-AttachmentExists:	nem, igen	Attól függően, hogy tartalmaz-e mellékleteket az e-mail, ez az X-OTRS fejléc „igen” értékre van állítva, vagy „nem” értéke van, ha nem tartalmaz mellékletet.
X-OTRS-AttachmentCount:	(mellékletek száma)	Ez az X-OTRS fejléc tartalmazza számként a mellékletek számát, amelyeket az e-mail tartalmaz (azaz „0” a mellékletek nélküli leveleknél).

Meg kell adnia egy nevet minden szűrőszabályhoz. A szűrőfeltételek a „Szűrőfeltétel” szakaszban adhatók meg. Válasszon a listamezőkön keresztül az „1. fejléc”, a „2. fejléc”,

és így tovább esetén az üzenetek azon részeihez, ahol keresni szeretne, és a jobb oldalon adja meg azokat az értékeket, amelyekre szűrni kíván. Az „E-mail fejlécek beállítása” szakaszban választhatja ki azokat a műveleteket, amelyek aktiválva lesznek, ha a szűrőszabályok illeszkednek. Kiválaszthatja az „1. fejléc”, a „2. fejléc”, és így tovább számára az X-OTRS fejléc kiválasztását és a hozzárendelt változók beállítását (lásd a lenti ábrát).

A szűrőszabályok ábécé-sorrendben lesznek kiértékelve, és az összes végrehajtásra kerül, kivéve ha a „Leállítás találat után” beállítás „Igen” értékre lett állítva az egyik szabályban (ebben az esetben a hátralévő szűrők kiértékelése meg lesz szakítva).

4.56. ábra - Egy levelezési szűrő hozzáadása



The screenshot shows the 'Add PostMaster Filter' interface. It includes a 'Name' field with the value 'Filter One' and a 'Stop after match' dropdown set to 'No'. Below this is a section for 'Filter Condition (AND Condition)' with multiple rows for defining search criteria. Each row has a 'Search header field' dropdown (e.g., 'From'), a 'Negate' checkbox, and a 'for value' text input field. The first row is populated with 'From', '.*@somebody.com', and the second row with 'spamaddresses@.*'.

4.1. példa - SPAM-levelek kiválogatása egy adott várlistába

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

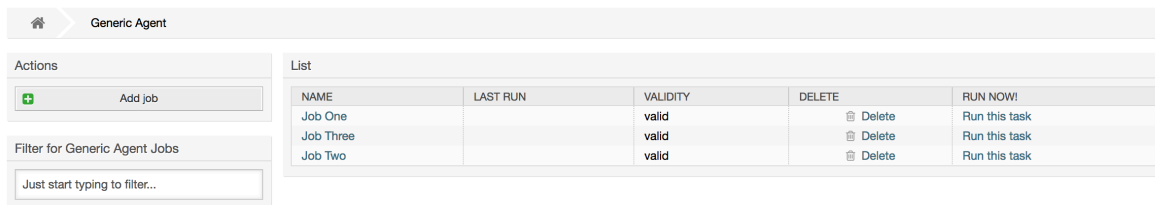
Vannak további modulok, amelyek a bejövő üzenetek szűréséhez speciálisabban használhatók. Ezek a modulok akkor lehetnek hasznosak, amikor nagyobb, összetettebb rendszerekkel foglalkozik.

1.15. Automatizált feladatok végrehajtása az általános ügyintézővel

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

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

4.57. ábra - Az általános ügyintéző feladatlistája

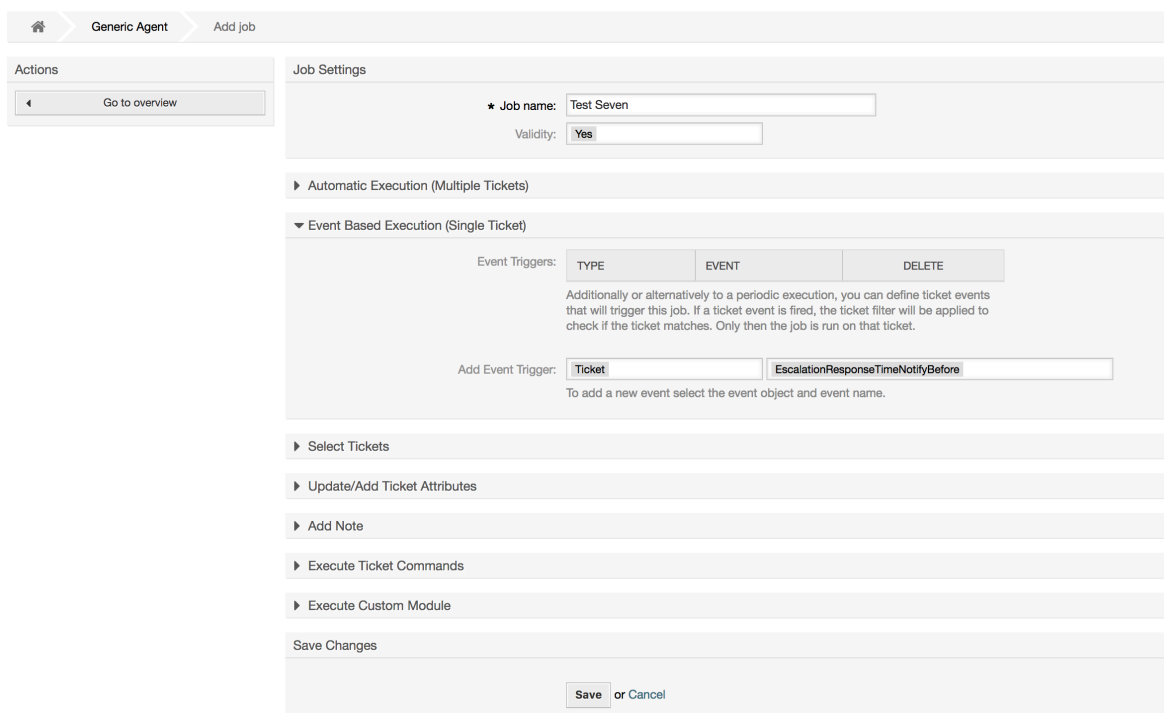


The screenshot shows the 'Generic Agent' management interface. On the left, there are 'Actions' (Add job) and a 'Filter for Generic Agent Jobs' input field. The main area is a 'List' table with the following data:

NAME	LAST RUN	VALIDITY	DELETE	RUN NOW!
Job One		valid	Delete	Run this task
Job Three		valid	Delete	Run this task
Job Two		valid	Delete	Run this task

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

4.58. ábra - Egy feladat létrehozása az általános ügyintézőhöz



The screenshot shows the 'Add job' configuration form. It includes a 'Job Settings' section with a 'Job name' field (Test Seven) and a 'Validity' dropdown (Yes). Below this are sections for 'Automatic Execution (Multiple Tickets)' and 'Event Based Execution (Single Ticket)'. The 'Event Based Execution' section has a table for 'Event Triggers' and an 'Add Event Trigger' section with dropdowns for 'Ticket' and 'EscalationResponseTimeNotifyBefore'. At the bottom, there are 'Save Changes' buttons: 'Save' and 'Cancel'.

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

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

Figyelem

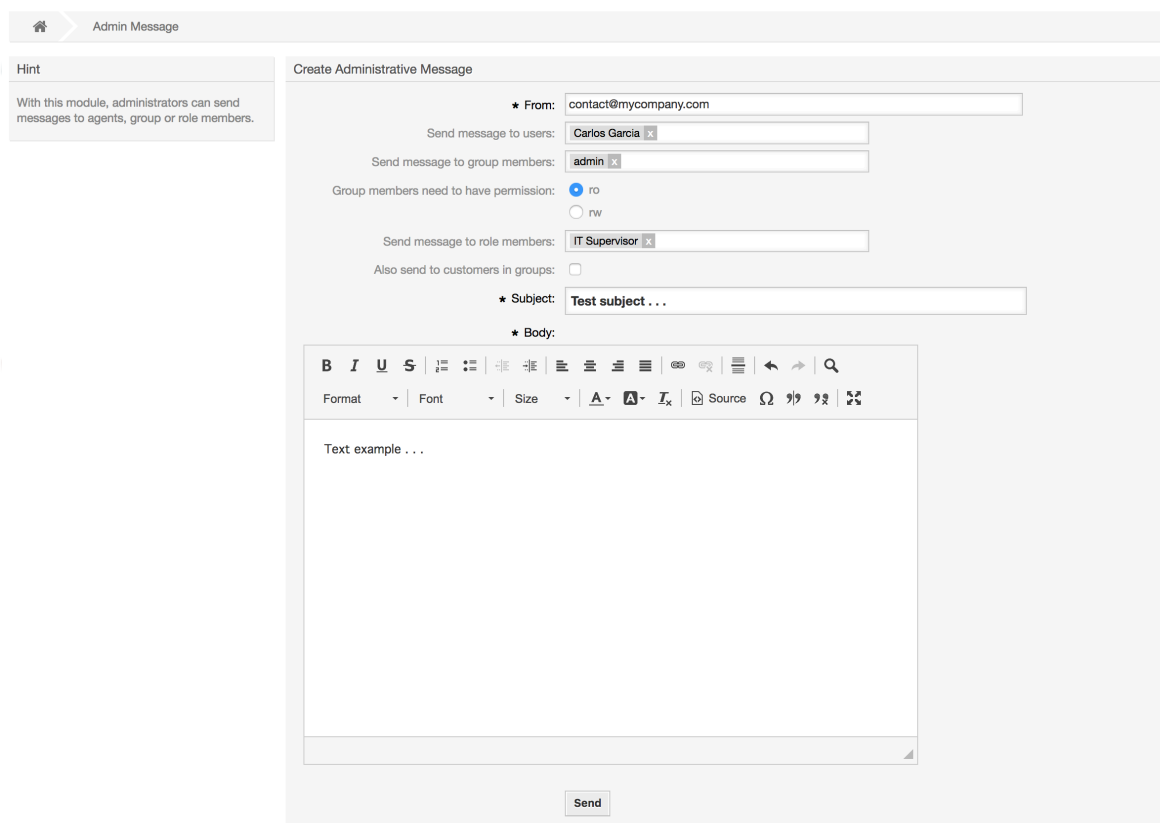
Ha a jegytörlés funkciót használja, akkor az összes érintett jegy és azok mellékletei is el lesznek távolítva az adatbázisból és nem lesznek visszaállíthatók!

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

1.16. Adminisztratív üzenetek

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

4.59. ábra - Adminisztrátori értesítés képernyő

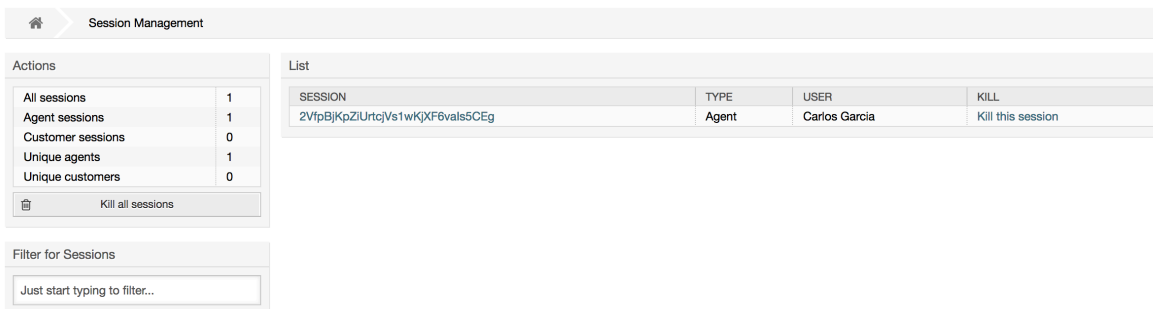


Lehetséges megadni a küldőt, a tárgyat és az értesítés törzsszövegét. Kiválaszthat ügyintézőket, csoportokat és szerepeket is, akiknek meg kell kapniuk az üzenetet.

1.17. Munkamenet kezelés

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

4.60. ábra - Munkamenet-kezelés

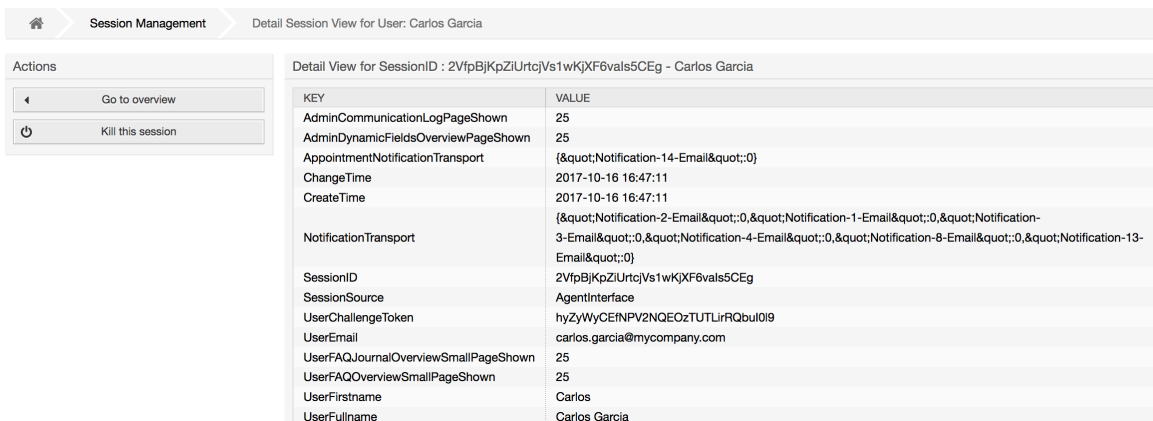


The screenshot shows the 'Session Management' interface. On the left, there are 'Actions' for session statistics: All sessions (1), Agent sessions (1), Customer sessions (0), Unique agents (1), and Unique customers (0). Below these is a 'Kill all sessions' button. A 'Filter for Sessions' input field is also present. The main 'List' table shows one session:

SESSION	TYPE	USER	KILL
2VfpBjKpZiUrtcjVs1wkjXF6vals5CEg	Agent	Carlos Garcia	Kill this session

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

4.61. ábra - Munkamenet részletei



The screenshot shows the 'Detail Session View for User: Carlos Garcia'. The 'Actions' panel includes 'Go to overview' and 'Kill this session'. The main table displays session details:

KEY	VALUE
AdminCommunicationLogPageShown	25
AdminDynamicFieldsOverviewPageShown	25
AppointmentNotificationTransport	{"Notification-14-Email";0}
ChangeTime	2017-10-16 16:47:11
CreateTime	2017-10-16 16:47:11
NotificationTransport	{"Notification-2-Email";0,"Notification-1-Email";0,"Notification-3-Email";0,"Notification-4-Email";0,"Notification-8-Email";0,"Notification-13-Email";0}
SessionID	2VfpBjKpZiUrtcjVs1wkjXF6vals5CEg
SessionSource	AgentInterface
UserChallengeToken	hyZyWyCEINPV2NQEOzTUTLirRQbul0l9
UserEmail	carlos.garcia@mycompany.com
UserFAQJournalOverviewSmallPageShown	25
UserFAQOverviewSmallPageShown	25
UserFirstname	Carlos
UserFullname	Carlos Garcia

1.18. Rendszerkarbantartás

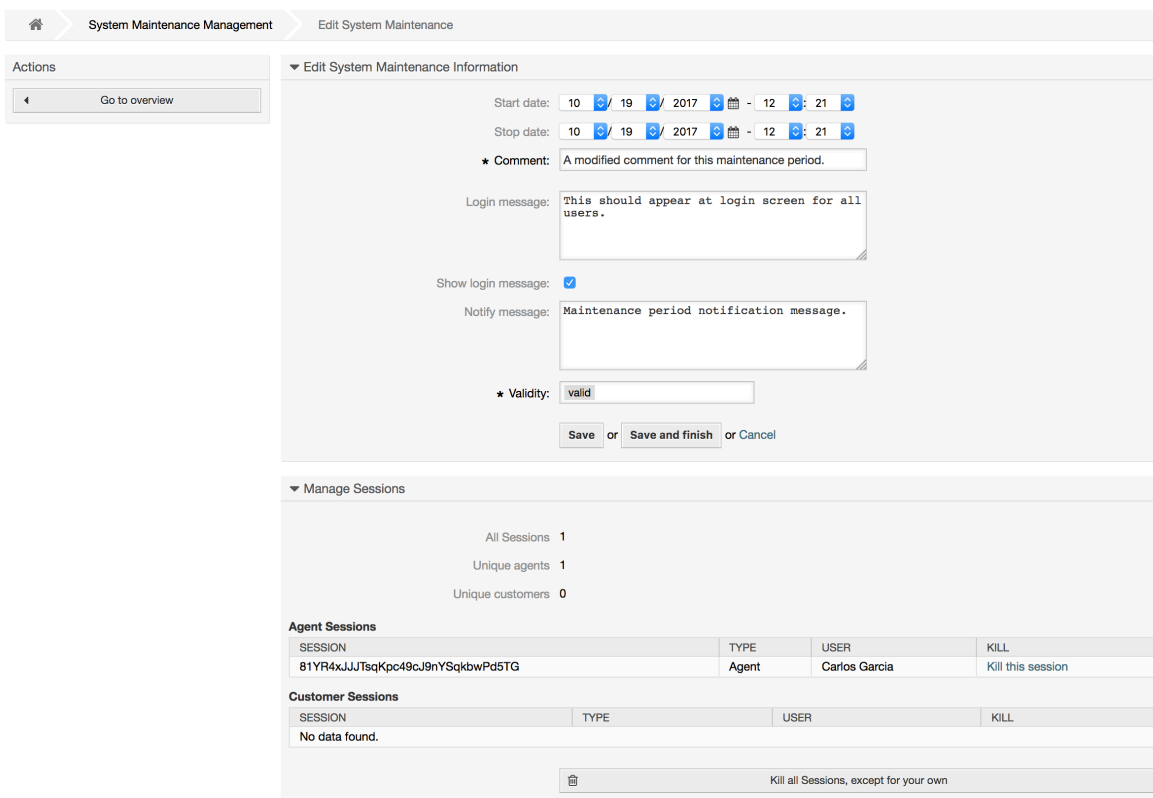
A rendszerkarbantartás lehetőséget ad egy vagy több karbantartási időszak ütemezéséhez a rendszerrel. Ezen időszak alatt az ügyintézők vagy az ügyfelek nem tudnak bejelentkezni a rendszerre (kivéve az „admin” csoportban lévő ügyintézőket). A jelenleg bejelentkezett felhasználók és ügyfelek értesítést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

4.62. ábra - A rendszerkarbantartás áttekintő képernyő néhány ütemezett időszakkal



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

4.63. ábra - A rendszerkarbantartás szerkesztés képernyő

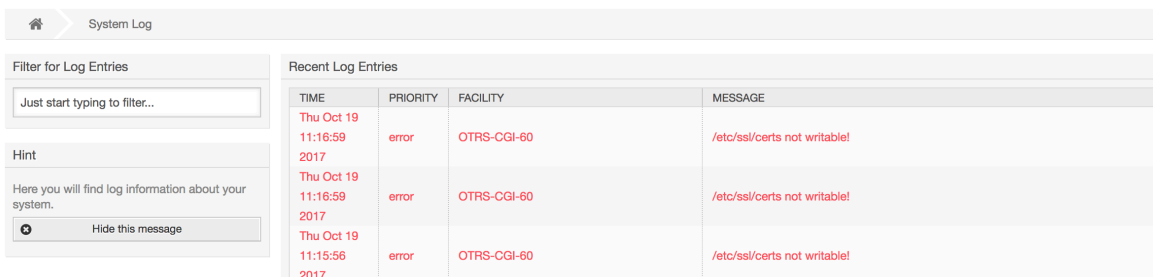


Egy új karbantartási időszak meghatározása után egy áttekintő és a jelenlegi aktív munkamenetek részletei jelennek meg, ahonnan az adminisztrátorok kilőhetik ezeket a munkameneteket egyenként vagy az összeset (kivéve a jelenlegit), ha ez szükséges.

1.19. Rendszernapló

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

4.64. ábra - Rendszernapló



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

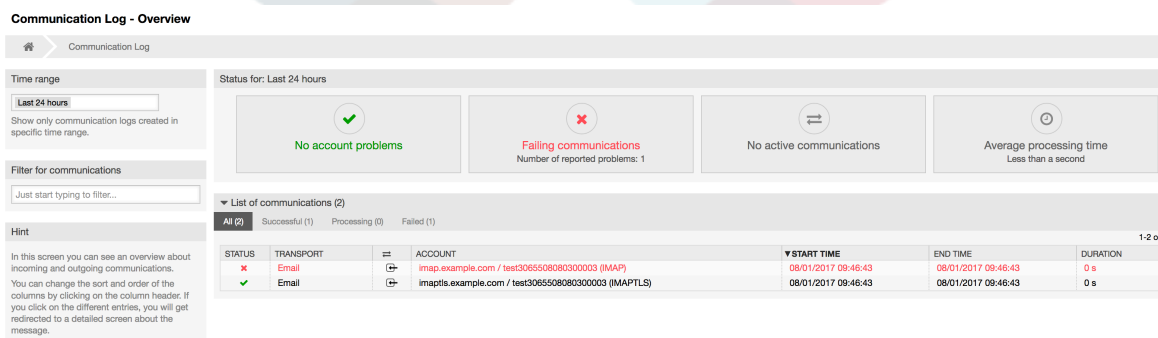
Megjegyzés

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

1.20. Kommunikációs napló

Az adminisztrációs területen lévő *Kommunikációs napló* előtétprogram lehetővé teszi a kommunikációkezeléssel kapcsolatos belső naplók, azaz az e-mailek küldésének és fogadásának megvizsgálását az OTRS-ben.

4.65. ábra - Kommunikációs napló áttekintő



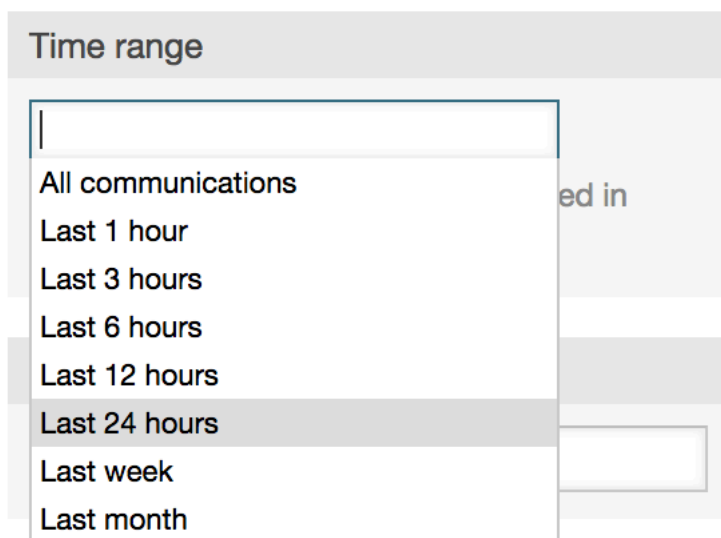
STATUS	TRANSPORT	ACCOUNT	START TIME	END TIME	DURATION
✓	Email	imap.example.com / test306550808030003 (IMAP)	08/01/2017 09:46:43	08/01/2017 09:46:43	0 s
✓	Email	imap.example.com / test306550808030003 (IMAP/SSL)	08/01/2017 09:46:43	08/01/2017 09:46:43	0 s

Az áttekintő oldal egy vezérlőpult szerű képernyő számos mutatóval, amely a rendszer általános egészségi állapotát jelzi a szűrt kommunikációktól függően.

- A fiókállapot fogja jelezni, ha valamilyen problémák vannak az üzenetek lekéréséhez vagy küldéséhez használt beállított fiókokkal.
- A kommunikációs állapot fogja értesíteni, ha valamilyen hibák vannak a fiók kapcsolataival vagy az üzenetfeldolgozással.
- A kommunikációs állapot felületi elem fogja megjeleníteni, ha jelenleg valamilyen aktív kommunikáció van a rendszeren.
- Az átlagos feldolgozási idő egy halmozott időstatisztika, amely egy kommunikáció befejezéséhez szükséges.

Kiválaszthatja az időtartományt a bal oldalsávban annak érdekében, hogy szűrje a kommunikációkat a létrehozási idejüktől függően. Ezen túlmenően dinamikusan is szűrhet bármely kulcsszóra vagy a kommunikáció állapotára, valamint rendezheti az áttekintő táblázatot az összes oszlop szerint.

4.66. ábra - Kommunikációs napló időtartomány kijelölés



4.67. ábra - Kommunikációs napló fiókállapot

Communication Log - Account Status

Communication Log > Account Status

Actions: Back

Time range: Last 24 hours

Filter for accounts: Just start typing to filter...

Filter for communications: Just start typing to filter...

Hint: In this screen you can see an overview about incoming and outgoing communications. You can change the sort and order of those columns by clicking on the column header. If you click on the different entries, you will get redirected to a detailed screen about the message.

STATUS	ACCOUNT	AVERAGE PROCESSING TIME	EDIT
✓	imap.example.com / test3065508080300003 (IMAP)	Less than a second	✎
✓	imaptls.example.com / test3065508080300003 (IMAPTLS)	Less than a second	✎

Communication Log Details (1)

STATUS	TRANSPORT	START TIME	END TIME	DURATION
✗	Email	08/01/2017 09:46:43	08/01/2017 09:46:43	0 s

A fiók felületi elemre kattintva a fiókállapot képernyőhöz kerül majd, ahol tovább szűrhet azoknál a kommunikációknál, amelyek bizonyos fiókokhoz kapcsolódnak.

4.68. ábra - Kommunikációs napló fiókállapot

Communication Log - Account Status

Communication Log > Account Status

Actions: Back

Time range: Last 24 hours

Filter for accounts: Just start typing to filter...

Filter for communications: Just start typing to filter...

Hint: In this screen you can see an overview about incoming and outgoing communications. You can change the sort and order of those columns by clicking on the column header. If you click on the different entries, you will get redirected to a detailed screen about the message.

STATUS	ACCOUNT	AVERAGE PROCESSING TIME	EDIT
✓	imap.example.com / test3065508080300003 (IMAP)	Less than a second	✎
✓	imaptls.example.com / test3065508080300003 (IMAPTLS)	Less than a second	✎

Communication Log Details (1)

STATUS	TRANSPORT	START TIME	END TIME	DURATION
✗	Email	08/01/2017 09:46:43	08/01/2017 09:46:43	0 s

Ha egy kommunikációs sorra kattint bármely táblázatban, akkor egy részletes nézet képernyő lesz megjelenítve.

4.69. ábra - Kommunikációs napló részletes nézet

Communication Log – Detail view for incoming communication started at 08/01/2017 09:46:43

Communication Log Overview (2)

STATUS	TYPE	ACCOUNT	START TIME	END TIME	DURATION
✓	Connection	imap.example.com / test3065508080300003 (IMAP)	08/01/2017 09:46:43	08/01/2017 09:46:43	0 s
✗	Message	imap.example.com / test3065508080300003 (IMAP)	08/01/2017 09:46:43	08/01/2017 09:46:43	0 s

Communication Log Details (6)

#	PRIORITY	MODULE	INFORMATION	CREATED
1	🔍	Kernel-System::MailAccount::IMAP	Open connection to 'imap.example.com' (test3065508080300003).	08/01/2017 09:46:43
2	🔍	Kernel-System::MailAccount::IMAP	1 messages available for fetching (test3065508080300003/imap.example.com).	08/01/2017 09:46:43
3	🔍	Kernel-System::MailAccount::IMAP	Prepare fetching of message '1/1' (Size: 12.3 KB) from server.	08/01/2017 09:46:43
4	🔍	Kernel-System::MailAccount::IMAP	Message '1' successfully received from server.	08/01/2017 09:46:43
5	🔍	Kernel-System::MailAccount::IMAP	Message '1' marked for deletion.	08/01/2017 09:46:43
6	🔍	Kernel-System::MailAccount::IMAP	Fetches 0 message(s) from server (test3065508080300003/imap.example.com).	08/01/2017 09:46:43
7	🔍	Kernel-System::MailAccount::IMAP	Executed deletion of marked messages from server (test3065508080300003/imap.example.com).	08/01/2017 09:46:43
8	🔍	Kernel-System::MailAccount::IMAP	Connection to 'imap.example.com' closed.	08/01/2017 09:46:43

Minden kommunikáció egy vagy több naplót tartalmazhat, amely kapcsolati vagy üzenet típusú lehet.

- A kapcsolati naplók fogják tartalmazni a fiókokhoz való kapcsolódásért és az üzenetek lekéréséért vagy fogadásáért felelős modulokból érkező bármely naplóüzenetet.
- Az üzenetnaplók fogják tartalmazni egy bizonyos üzenetfeldolgozáshoz kapcsolódó naplóüzeneteket. Magukon az üzeneteken dolgozó bármely modul naplózhatja a tevékenységeit ebbe a naplóba egy tiszta áttekintést adva arról, hogy mi történik.

Szűrheti a naplóbejegyzéseket a prioritásuk alapján a kívánt prioritás kiválasztásával a bal oldalsávbán.

4.70. ábra - Kommunikációs napló prioritásszűrő

Filter for log entries

Just start typing to filter...

Show only entries with specific priority and higher:

Trace

Debug

Info

Notice

Warn

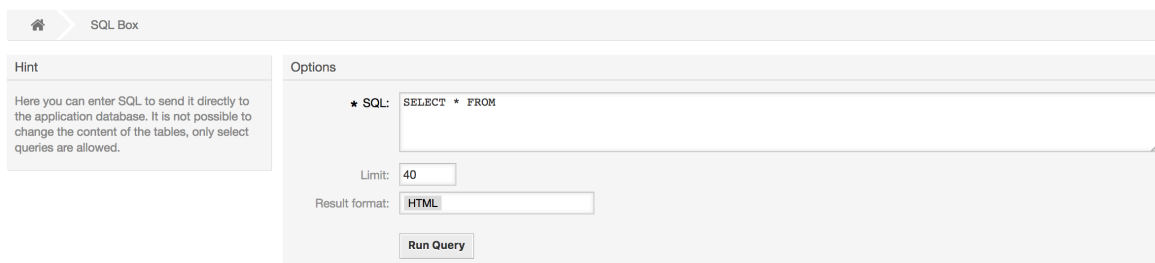
Error

Naplózási szint szabályok alkalmazása: egy bizonyos prioritás kiválasztásával megkapja azokat a naplóbejegyzéseket, amelyek azzal a prioritással vagy magasabbal vannak beállítva. A *Hiba* a legmagasabb.

1.21. SQL lekérdezések az SQL dobozon keresztül

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

4.71. ábra - SQL doboz



SQL Box

Hint

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

Options

★ SQL:

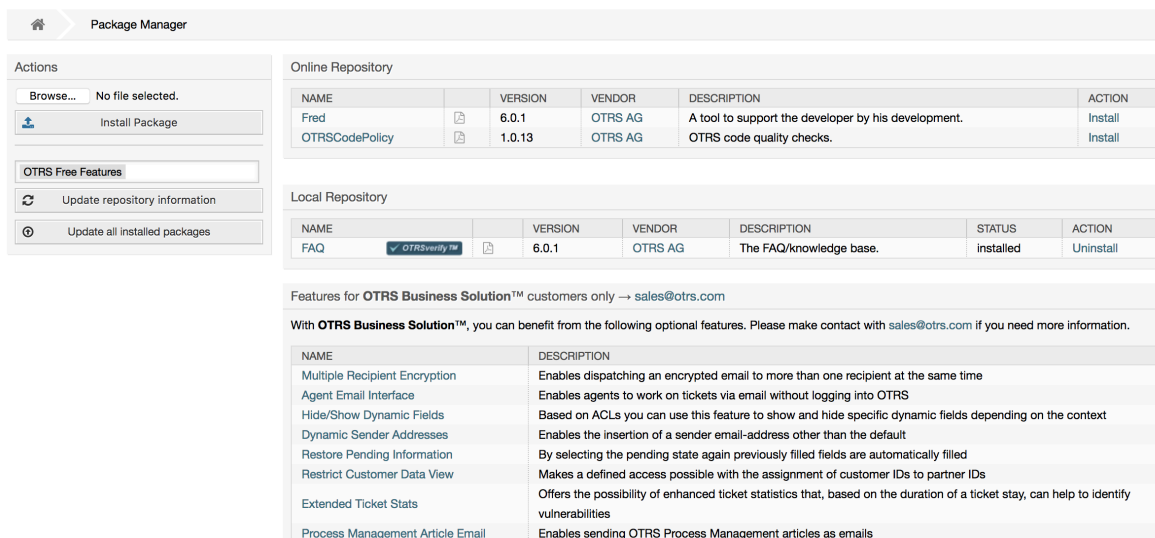
Limit:

Result format:

1.22. Csomagkezelő

Using the *Package Manager* link on the Admin page, you can install and manage packages that extend the functionality of OTRS (see figure below).

4.72. ábra - Csomagkezelő



Package Manager

Actions

Browse... No file selected.

OTRS Free Features

Online Repository

NAME	VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	ACTION
Fred	6.0.1	OTRS AG	A tool to support the developer by his development.	Install
OTRSCodePolicy	1.0.13	OTRS AG	OTRS code quality checks.	Install

Local Repository

NAME	VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	STATUS	ACTION
FAQ	6.0.1	OTRS AG	The FAQ/knowledge base.	installed	Uninstall

Features for OTRS Business Solution™ customers only → sales@otrs.com

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

NAME	DESCRIPTION
Multiple Recipient Encryption	Enables dispatching an encrypted email to more than one recipient at the same time
Agent Email Interface	Enables agents to work on tickets via email without logging into OTRS
Hide/Show Dynamic Fields	Based on ACLs you can use this feature to show and hide specific dynamic fields depending on the context
Dynamic Sender Addresses	Enables the insertion of a sender email-address other than the default
Restore Pending Information	By selecting the pending state again previously filled fields are automatically filled
Restrict Customer Data View	Makes a defined access possible with the assignment of customer IDs to partner IDs
Extended Ticket Stats	Offers the possibility of enhanced ticket statistics that, based on the duration of a ticket stay, can help to identify vulnerabilities
Process Management Article Email	Enables sending OTRS Process Management articles as emails

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

Telepítheti a csomagokat egy távoli gépről is az *Online tároló* szakaszban lévő tárolót kiválasztva, és a *Tároló-információk frissítése* gombra kattintva. Az elérhető csomagok a megfelelő táblázatban lesznek megjelenítve. A képernyő jobb oldala jeleníti meg az elérhető csomagokat. Egy csomag telepítéséhez kattintson a *Telepítés* hivatkozásra. A telepítés után a csomag a *Helyi tároló* szakaszban lesz megjelenítve.

Egy telepített csomag frissítéséhez az online tárolókban lévő elérhető csomagok listája *Frissítés* hivatkozást fog megjeleníteni a művelet oszlopban minden olyan csomagnál,

amelynek magasabb verziója van a helyileg telepítetténél. Egyszerűen kattintson a *Frissítés* hivatkozásra, és telepíteni fogja az új csomagverziót a rendszerre.

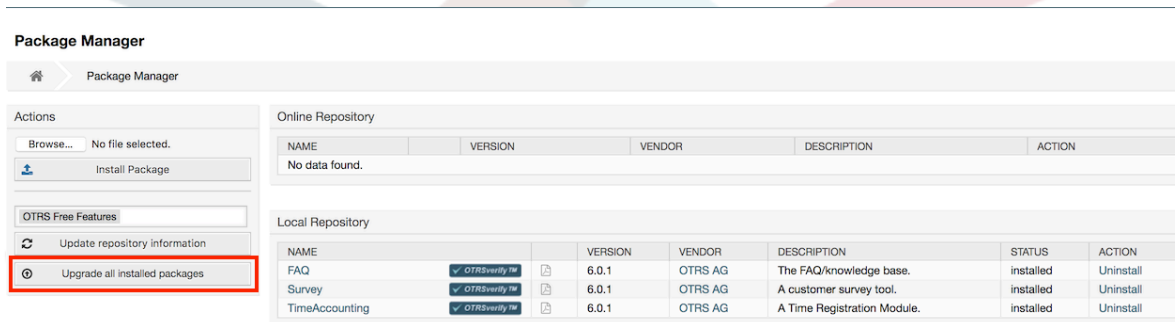
Egyes esetekben, például amikor az OTRS rendszer nem kapcsolódik az Internethez, azokat a csomagokat is telepítheti, amelyeket letöltött a helyi lemezre. Kattintson a *Tallózás* gombra a műveletk oldalsávjában, és válassza ki a csomag .opm fájlját a lemezről. Kattintson a *Megnyitásra*, majd a *Csomag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

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

1.22.1. Az összes telepített csomag frissítése

Az OTRS 6-tól egy új, *Az összes telepített csomag frissítése* feliratú gomb került hozzáadásra a csomagkezelő képernyő oldalsávjához. Amikor ezt a gombot megnyomják, akkor egy OTRS démonfeladat lesz ütemezve az összes csomag frissítéséhez. Alternatívaként ez a művelet a parancssori felületről is kiadható az Admin::Package::UpgradeAll konzolparancs használatával.

4.73. ábra - Csomagkezelő: az összes telepített csomag frissítése gomb



Package Manager

Package Manager

Actions

Browse... No file selected.

Install Package

OTRS Free Features

Update repository information

Upgrade all installed packages

Online Repository

NAME	VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	ACTION
No data found.				

Local Repository

NAME	VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	STATUS	ACTION
FAQ	6.0.1	OTRS AG	The FAQ/knowledge base.	installed	Uninstall
Survey	6.0.1	OTRS AG	A customer survey tool.	installed	Uninstall
TimeAccounting	6.0.1	OTRS AG	A Time Registration Module.	installed	Uninstall

Ez a szolgáltatás beolvassa az összes beállított csomagtároló információit, és meghatározza, hogy van-e új verzió a rendszeren lévő minden egyes telepített csomaghoz, valamint kiszámítja a helyes sorrendet a csomagok telepítéséhez az összes egyéb csomag függőségeire vonatkozóan akkor is, ha a meglévő csomagok új verziói olyan új csomagokat igényelnek, amelyek még nincsenek telepítve a rendszerre.

Megjegyzés

Ha olyan csomagok vannak telepítve, amelyekhez nincs megfelelő tároló meghatározva a rendszeren, akkor azok nem frissíthetők ezzel a szolgáltatással, és sikertelenként lesznek megjelölve (a hiányzó internetes tárolók miatt).

Amikor az összes csomag frissítésének folyamata fut, akkor egy értesítési sáv lesz hozzáadva a csomagkezelő képernyőjéhez az egyszerűbb azonosításért. Amikor az értesítési hivatkozásra kattintanak, egy folyamatösszegző jelenik meg az aktuális állapottal. Továbbá, ha a folyamat fut, akkor az olyan műveletek, mint a „telepítés”, „frissítés”, „eltávolítás” és „újratelepítés”, valamint néhány művelet a képernyőn átmenetileg letiltva lehet az ütközések elkerülése érdekében.

4.74. ábra - Csomagkezelő: az összes telepített csomag frissítése folyamatban értesítés

○ There is a package upgrade process running, click here to see status information about the upgrade progress. →

Package Manager

Package Manager

Amikor a folyamat befejeződik (csak akkor, ha a grafikus felhasználói felületen lett elindítva), akkor a folyamatértesítő megváltozik, hogy jelezze az új állapotot: zöldre változik, ha az összes csomag helyesen frissítve lett, vagy pirosra, ha valamilyen hiba történt. Az értesítésre kattintva megjelenik a végső összegzés. Az összegző táblázatban minden egyes csomag állapotoszlopának buboréksúgója több részletet jelezhet az állapottal kapcsolatban. Az ablak bezárása után a csomagkezelő képernyő frissülni fog, hogy megjelenítse a telepített csomagok új verzióját.

4.75. ábra - Csomagkezelő: az összes telepített csomag frissítésének összegzése

Upgrade all packages ✕

Process state: Finished

NAME	STATUS
FAQ	Updated
Survey	Updated
TimeAccounting	Updated

Dismiss

1.23. Webszolgáltatások

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

4.76. ábra - A grafikus felület a webszolgáltatásokhoz

Web Service Management

Actions

+ Add Web Service

Web Service List

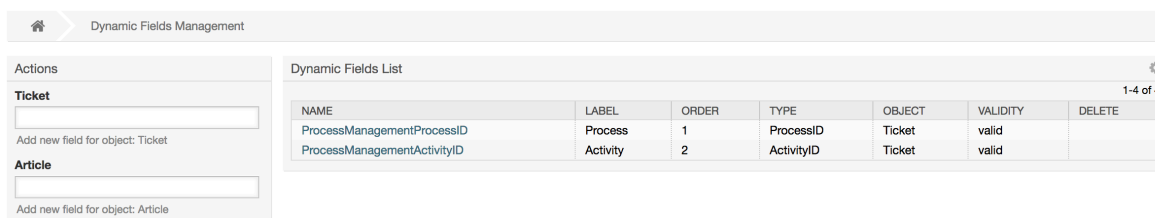
NAME	DESCRIPTION	REMOTE SYSTEM	PROVIDER TRANSPORT	REQUESTER TRANSPORT	VALIDITY
Webservice One	-	-	-	-	valid
Webservice Two	-	-	-	-	valid

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

1.24. Dinamikus mezők

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

4.77. ábra - A dinamikus mezők áttekintő képernyő néhány dinamikus mezővel



The screenshot shows the 'Dynamic Fields Management' interface. On the left, there are sections for 'Ticket' and 'Article' with input fields to add new fields. The main area displays a 'Dynamic Fields List' table with the following data:

NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	

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

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

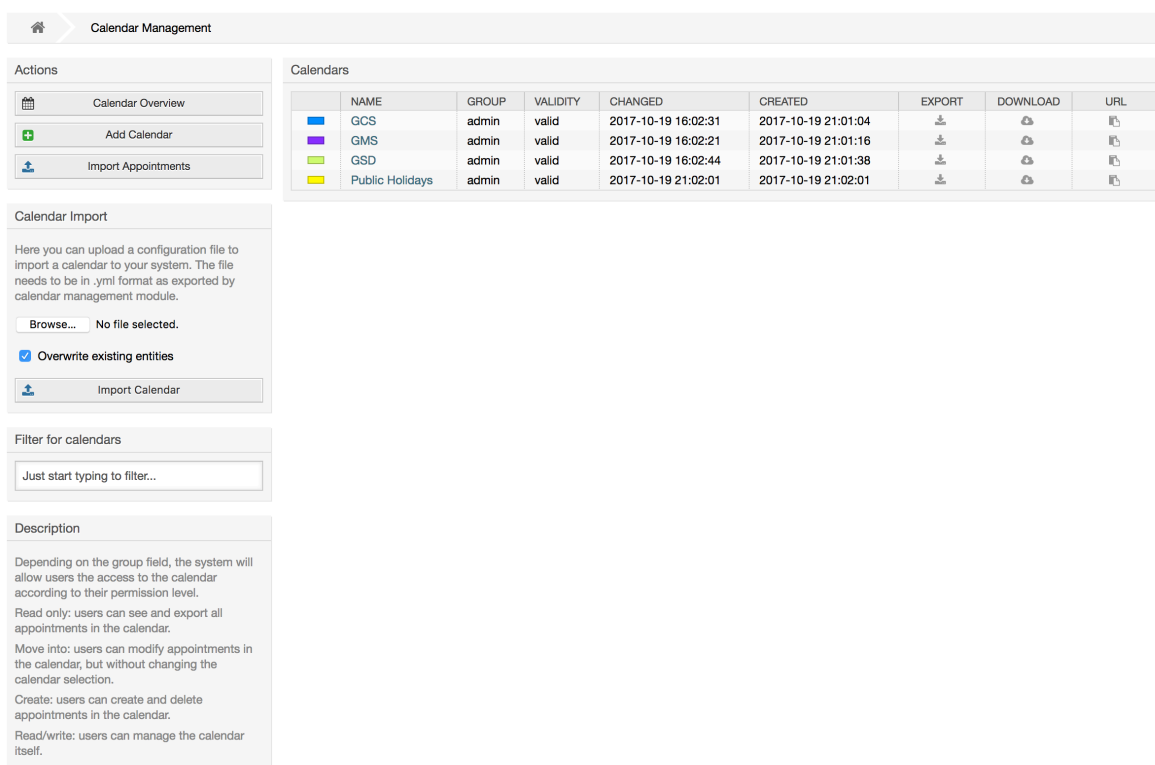
Megjegyzés

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

1.25. Naptárak

A naptárkezelés felületen keresztül lehetséges több naptár hozzáadása és szerkesztése.

4.78. ábra - A naptárkezelés képernyő néhány naptárral



The screenshot shows the 'Calendar Management' interface. On the left, there are sections for 'Actions' (Calendar Overview, Add Calendar, Import Appointments), 'Calendar Import' (with a file upload field and 'Overwrite existing entities' checkbox), 'Filter for calendars' (with a search input), and 'Description' (with a detailed text block). The main area displays a 'Calendars' table with the following data:

	NAME	GROUP	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	DOWNLOAD	URL
	GCS	admin	valid	2017-10-19 16:02:31	2017-10-19 21:01:04			
	GMS	admin	valid	2017-10-19 16:02:21	2017-10-19 21:01:16			
	GSD	admin	valid	2017-10-19 16:02:44	2017-10-19 21:01:38			
	Public Holidays	admin	valid	2017-10-19 21:02:01	2017-10-19 21:02:01			

Description:
 Depending on the group field, the system will allow users the access to the calendar according to their permission level.
 Read only: users can see and export all appointments in the calendar.
 Move into: users can modify appointments in the calendar, but without changing the calendar selection.
 Create: users can create and delete appointments in the calendar.
 Read/write: users can manage the calendar itself.

A naptárkezelés részletesebben a naptárkezelés szakaszban van leírva.

2. Rendszerbeállítások

2.1. OTRS beállítófájlok

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

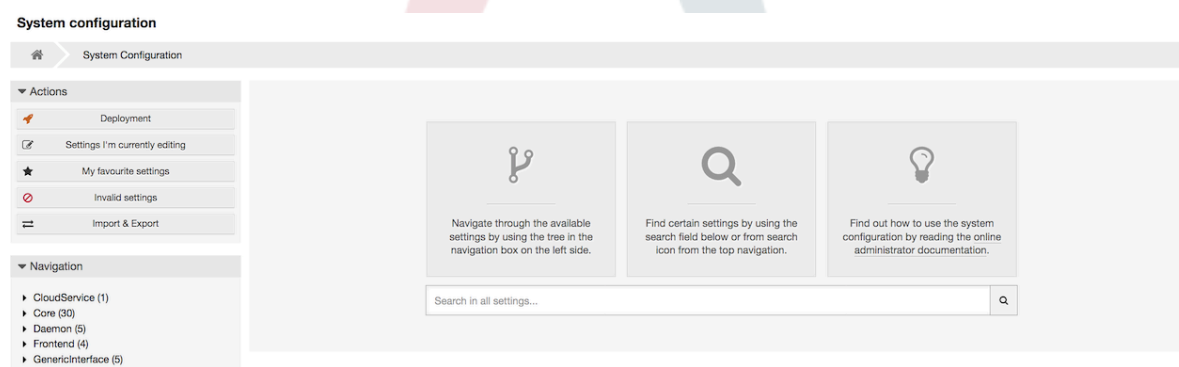
A beállítások újraépíthetők kézzel a perl bin/otrs.Console.pl Maint::Config::Rebuildparancsfájl végrehajtásával, vagy automatikusan a telepítő, a csomagműveletek (telepítés, frissítés, újratelepítés és eltávolítás) stb. által. A Kernel/Config/Files/XML/ mappában található összes .xml fájl fel lesz dolgozva, és a tartalmuk át lesz küldve az OTRS adatbázisába. A legtöbb .xml fájl - amelyek ennek a könyvtárnak a részei - alapértelmezetten az OTRS Free csoporthoz tartoznak, de az OTRS Free funkciók, mint például a GYK vagy kérdőív (vagy bármely más OTRS kiterjesztés) is hozzá fogják adni a saját beállítófájljukat ehhez a könyvtárhoz.

A konfiguráción elvégzett bármilyen változtatás alkalmazásához üzembe kell állítani azokat. Az üzembe állítási folyamat ki fogja szedni az összes beállítást és a megfelelő értékeket az OTRS adatbázisából, átalakítja olyan formátumra, hogy az OTRS természetes módon megértse, és elhelyezi azokat a Kernel/Config/Files/ZZZAAuto.pm fájlba.

Ha az OTRS a webes felületen keresztül lett elérve, akkor a Kernel/Config/Files/ZZZAAuto.pm, a Kernel/Config/Files/ZZZACL.pm (ha létezik), a Kernel/Config/Files/ZZZProcessManagement.pm (ha létezik) és bármilyen más egyéni .pm fájlban tárolt beállítás ábécé sorrendben lesz kiértékelve. Ezeket a fájlokat a grafikus felhasználói felület használja gyorsítótárazási célokra, és sosem szabad kézzel megváltoztatni. Végül a Kernel/Config.pm fájl lesz feldolgozva, amely az egyéni beállításokat és a kézzel megváltoztatott beállítási paramétereket tartalmazza. A beállítófájlok ebben a sorrendben történő olvasása biztosítja, hogy a különleges konfigurációs beállításait helyesen vegye figyelembe a rendszer.

2.2. A rendszer beállítása a webes felületen keresztül

4.79. ábra - A grafikus felület a rendszer beállításához



Az OTRS Free jelenleg több mint 1700 konfigurációs beállítást hoz, és különböző módok vannak egy bizonyos beállításhoz való gyors hozzáféréshez. A szabad-szavas kereséssel

az összes konfigurációs beállítás kereshető egy vagy több kulcsszóval. A szabad-szavas keresés nem csak a konfigurációs beállítások neveiben keres, hanem a leírásokban és az értékekben is. Ez lehetővé teszi egy elem egyszerű megtalálását akkor is, ha a neve ismeretlen.

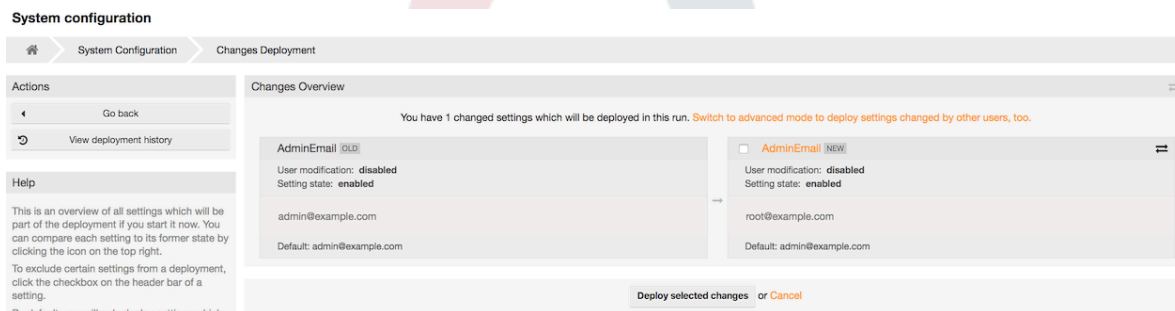
Ráadásul minden egyes konfigurációs beállítás osztályozva van egy kategória és egy navigációs csoport szerint. A navigációs csoportok önálló elemek a fő navigációs fában. Ezen navigációs bejegyzések egyikének kiválasztásával a kiválasztott csoporthoz rendelt összes beállítás meg fog jelenni. Amíg nincsenek kiterjesztések telepítve, addig a kategóriaválasztás automatikusan el lesz rejtve, de amint egy olyan csomag kerül telepítésre, amely a saját konfigurációs beállításait hozza (mint például a GyIK vagy a kérdőív), akkor a kategóriaválasztó fel lesz fedve. Egy kategória kiválasztásával a fő navigációs fa csak azokat a navigációs csoportokat jeleníti meg, amelyek a kiválasztott kategóriához tartoznak.

Az összes konfigurációs beállítás alapértelmezetten csak olvashatóan jelenik meg. Egy beállítás szerkesztéséhez kattintson a *Beállítás szerkesztése* gombra, amely akkor jelenik meg, ha az egérkurzort egy beállítás fölé viszi. Amikor belépett a szerkesztési módba, akkor a beállításon belül a megváltoztatott mezők elmenthetők a jobb oldalon lévő *Mentés* gombra kattintással (vagy az *Enter* billentyű megnyomásával a billentyűzeten). Ha egy beállítást egy másik adminisztrátor éppen szerkeszt, akkor nem lehetséges a szerkesztési módhoz hozzáférni annál a beállításnál, amíg a másik adminisztrátor be nem fejezi a munkáját. A szerkesztés megszakítható a jobb oldalon lévő *Mégse* gombra kattintással (vagy az *Escape* billentyű megnyomásával a billentyűzeten). Amikor a szerkesztés megszakításra került, akkor az aktuális szerkesztési munkamenetben elvégzett összes változtatás el lesz dobva.

A beállítás nevére vagy az egyes beállítások jobb felső részén lévő menüikonra kattintva egy menü fog megjelenni néhány további lehetőséggel (például egy beállítás engedélyezése vagy tiltása, egy beállítás értékeinek visszaállítása az alapértelmezettekre, egy beállításhoz mutató közvetlen hivatkozás másolása, valamint egy beállítás hozzáadása a kedvencek listájához a gyors elérésért).

A változtatások hatályba léptetéséhez egy üzembe állítást kell elindítani. A rendszerbeállítások üzembe állítás képernyője azon beállítások listáját jeleníti meg, amelyeket üzembe kell állítani. Az egyes beállítások bal felső részén vagy a külső *Változtatások áttekintése* dobozban lévő nyíl ikonra kattintva egy egymás melletti összehasonlítás jelenik meg a beállítások aktuális állapota (amelyet üzembe készülő állítani) és a korábbi (vagy alapértelmezett) állapot között.

4.80. ábra - Rendszerbeállítások üzembe állítása



The screenshot shows the 'System configuration' interface. At the top, there are navigation tabs for 'System Configuration' and 'Changes Deployment'. Below this, there are three main sections: 'Actions', 'Help', and 'Changes Overview'. The 'Actions' section contains 'Go back' and 'View deployment history'. The 'Help' section provides instructions on how to use the comparison feature. The 'Changes Overview' section displays a comparison of settings for 'AdminEmail'. It shows two columns: 'OLD' and 'NEW'. Both columns show 'User modification: disabled' and 'Setting state: enabled'. The 'Default' value is 'admin@example.com' in both. At the bottom of the comparison, there are buttons for 'Deploy selected changes' and 'Cancel'.

Ha el szeretné menteni az összes olyan változtatást, amelyet a rendszerbeállításokon végzett (például egy új példány gyors beállításához), akkor használhatja a *Beállítások exportálása* gombot, amely egy .yml fájlt fog szolgáltatni a letöltéshez. A saját beállításai visszaállításához használja a *Beállítások importálása* gombot, és válassza ki a korábban létrehozott .yml fájlt.

Megjegyzés

Biztonsági okokból az adatbázis-kapcsolat konfigurációs beállításai nem változtathatók meg a rendszerbeállítások grafikus felhasználói felületén. Azokat kézzel kell beállítani a `Kernel/Config.pm` fájlban.

3. A rendszer biztonsági mentése

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

3.1. Biztonsági mentés

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

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

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

Parancsfájl: Segítségnyújtás az OTRS biztonsági mentési mechanizmusával kapcsolatban.

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

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

Parancsfájl: Biztonsági mentés létrehozása.

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

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

Parancsfájl: A biztonsági mentés fájlok ellenőrzése.

3.2. Visszaállítás

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

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

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

Parancsfáj: Segítségnyújtás a visszaállítási mechanizmussal kapcsolatban.

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

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

Parancsfáj: OTRS adatok visszaállítása.

4. E-mail beállítások

4.1. E-mailek küldése és fogadása

4.1.1. E-mailek küldése

4.1.1.1. Sendmail használatával (alapértelmezett)

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

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

4.1.1.2. SMTP-kiszolgáló vagy Smarthost használatával

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

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

4.1.1.3. Levelezési várólista

Küldés előtt az OTRS sorba állítja az összes e-mailt, és hagyja, hogy egy démonfeladat aszinkron módon kezelje azokat a kellő időben. Egy normál telepítésnél az e-maileket percenként fogja kiküldeni az OTRS démon.

Az e-mail küldés állapotának ellenőrzéséhez használhatja a bin/otrs.Console.pl Maint::Email::MailQueue konzolparancsot a --list kapcsolóval.

```

shell> cd /opt/otrs/
shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Email::MailQueue --list
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| ID | ArticleID | Attempts | Sender          | Recipient          | Due Time | Last SMTP |
Code | Last SMTP Message |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| 28 | 284       | 0        | otrs@localhost | marketing@otrs.com | -        | -        |
| -  | -         | -        | -              | -                  | -        | -        |
| 29 | 285       | 0        | otrs@localhost | feedback@otrs.com | -        | -        |
| -  | -         | -        | -              | -                  | -        | -        |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
Mail queue contains 2 message(s)

```

A tábla szűréséhez használhatja a `--filter` argumentumot, például a küldési feladat azonosítójával.

```

shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Email::MailQueue --list --filter ID::28
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| ID | ArticleID | Attempts | Sender          | Recipient          | Due Time | Last SMTP |
Code | Last SMTP Message |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| 28 | 284       | 0        | otrs@localhost | marketing@otrs.com | -        | -        |
| -  | -         | -        | -              | -                  | -        | -        |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
Mail queue contains 1 message(s)
Done.

```

A küldéshez sorba állított e-mailek törléséhez adja meg vagy a `--delete-all` kapcsolót, vagy a `--delete` kapcsolót valamilyen aktív szűrővel.

```

shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Email::MailQueue --delete --filter ID::28
Deleted messages from mail queue.
Done.

```

Kézzel is elküldheti az e-mailek az OTRS démonfeladatra való várakozás nélkül. Egyszerűen adja meg a `--send` kapcsolót.

```

shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Email::MailQueue --send
1 message(s) successfully sent!
Done.

```

4.1.2. E-mailek fogadása

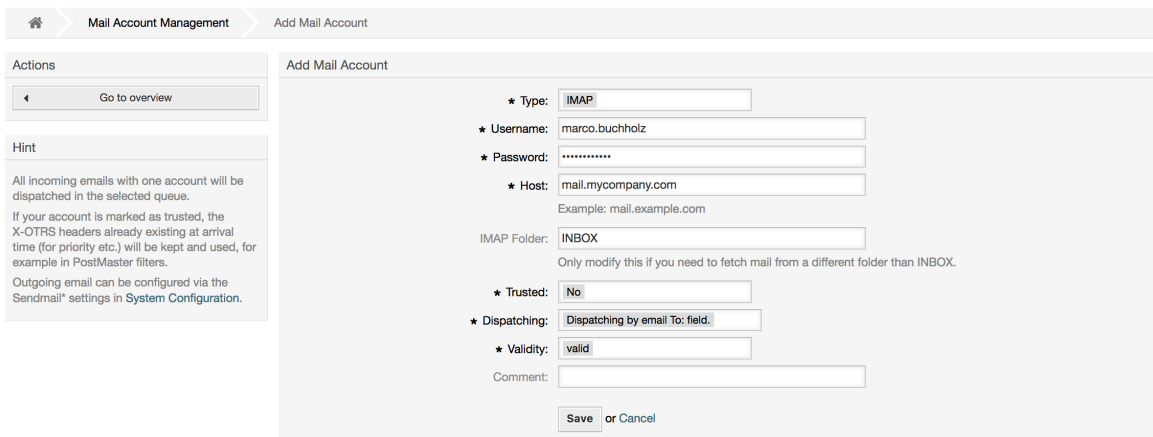
4.1.2.1. Az OTRS grafikus felületén keresztül beállított levelezési fiókok

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

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

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

4.81. ábra - Egy levelezőfiók hozzáadása



The screenshot shows the 'Add Mail Account' form in the OTRS interface. The form is titled 'Add Mail Account' and is part of the 'Mail Account Management' section. It includes a 'Go to overview' button and a 'Hint' section. The main form fields are:

- Type:** IMAP
- Username:** marco.buchholz
- Password:** (masked with asterisks)
- Host:** mail.mycompany.com (with an example: mail.example.com)
- IMAP Folder:** INBOX (with a note: Only modify this if you need to fetch mail from a different folder than INBOX.)
- Trusted:** No
- Dispatching:** Dispatching by email To: field.
- Validity:** valid
- Comment:** (empty text field)

At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

If you select Yes for the value of the Trusted option, any X-OTRS headers attached to an incoming message are evaluated and executed. Because the X-OTRS header can execute some actions in the ticket system, you should set the *Trusted* option to Yes only for known senders. X-OTRS-Headers are used by the filter module in OTRS. The X-OTRS headers are explained in this table in more detail. Any postmaster filter rules created are executed, irrespective of the Trusted option's setting.

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

A levelezési fiókok összes adata az OTRS adatbázisban van elmentve. A `bin/otrs.Console.pl Maint::PostMaster::MailAccountFetch` parancs az adatbázisban lévő beállításokat használja, és lekéri a leveleket. Végrehajthatja kézzel is annak ellenőrzéséhez, hogy az összes levelezési beállítása megfelelően működik-e.

Egy normál telepítéskor a levelet minden 10. percben le fogja kérni az OTRS démon.

Megjegyzés

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

4.1.2.2. Parancssori programon keresztül és procmail használatával (otrs.Console.pl Maint::PostMaster::Read)

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

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

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

Parancsfájl: Levelezés tesztelése az MDA nélkül.

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

4.2. példa - Útválasztás a procmail programon keresztül az otrs.Console.pl használatával

Annak érdekében, hogy a leveleket egy adott várólistába irányítsa a otrs.Console.pl használatával, használja a következő példát.

```
| $SYS_HOME/bin/otrs.Console.pl Maint::PostMaster::Read --target-queue=VÁRÓLISTANÉV
```

Egy alvárólistába történő rendezéskor két kettősponttal (: :) kell elválasztania a szülő és a gyermek várólistát.

```
| $SYS_HOME/bin/otrs.Console.pl Maint::PostMaster::Read --target-queue=VÁRÓLISTANÉV::ALVÁRÓLISTA
```

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

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

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

Parancsfájl: A procmail beállítása az OTRS-hez.

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

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

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

Megjegyzés

Egy működő SMTP beállítás szükséges az OTRS gépen.

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

4.3. példa - .fetchmailrc

```
#poll (levelező-kiszolgáló) protocol POP3 user (felhasználó) password (jelszó) is (helyi felhasználó)
poll mail.example.com protocol POP3 user joe password mama is otrs
```

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

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

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

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

Van néhány alapértelmezett szűrőmodul:

Megjegyzés

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

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

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

```
# Feladatnév: 1-Illeszkedes
# (minden levélszemét blokkolása/mellőzése a noreply@ feladótól)
$self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'1-Illeszkedes'} = {
  Module => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match',
  Match => {
    From => 'noreply@',
  },
  Set => {
    'X-OTRS-Ignore' => 'yes',
  },
};

# Feladatnév: 2-Illeszkedes
# (e-mailek kiválogatása a sales@example.com feladótól és a **RENDELÉS**
# tárggyal a „Rendelés” várólistába)
$self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'2-Illeszkedes'} = {
  Module => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match',
  Match => {
    To => 'sales@example.com',
    Subject => '**RENDELÉS**',
  },
  Set => {
    'X-OTRS-Queue' => 'Rendelés',
  },
};
```

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

4.5. példa - Példafeladat a `Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD` szűrőmodulhoz

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

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

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

4.6. példa - Példafeladat a `Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition` szűrőmodulhoz

```
# Feladatnév: KulsoJegyszamFelismeres
# Külső jegyszám felismerés: az Incidens-<szám> keresése a bejövő
# levelek tárgyában és törzsében, valamint a <küldő>@externalticket.com
# keresése a feladó címeiben. Ha található szám, akkor az eltárolásra
# kerül a „KulsoSzam” dinamikus mezőben (amelyet az adminisztrációs
# panelen kell beállítani).
$self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'000-KulsoJegyszamFelismeres'} = {
  'FromAddressRegExp' => '\\s*@externalticket.com',
  'NumberRegExp'      => 'Incidens-(\\d.*)',
  'SearchInSubject'   => '1',
  'SearchInBody'      => '1',
  'TicketStateTypes' => 'new;open',
  'DynamicFieldName' => 'KulsoSzam',
  'Module'            =>
'Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition',
  'Name'              => 'Külső jegyszám tesztelése',
  'SenderType'        => 'system',
};
```

Beállítási lehetőségek

- Feladócím reguláris kifejezés (FromAddressRegExp)

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

- Szám reguláris kifejezés (NumberRegExp)

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

- Keresés a tárgyban (SearchInSubject)

Ha ez „1” értékre van állítva, akkor az e-mail tárgyában fogja keresni a jegyszámot.

- Keresés a törzsben (SearchInBody)

Ha ez „1” értékre van állítva, akkor az e-mail törzsében fogja keresni a jegyszámot.

- Jegyállapot típusok (TicketStateTypes)

Ez egy opcionális beállítás. Ha meg van adva, akkor az OTRS csak a megadott állapot típusok nyitott külső jegyeit fogja keresni. Az állapot típusok pontosvesszővel vannak elválasztva.

- Dinamikus mező (DynamicField)

Ez egy kötelező beállítás. Azt a dinamikus mezőt határozza meg, amely a külső szám tárolására lesz használva (a mezőnévnek léteznie kell a rendszeren, és érvényesnek kell lennie).

- Küldő típusa (SenderType)

Ez határozza meg az OTRS-ben létrehozott bejegyzéseknél használt küldő típusát.

A `Kernel::System::PostMaster::Filter::Decrypt` egy olyan alapértelmezett modul, amely képes visszafejteni egy titkosított bejövő e-mail üzenetet (S/MIME vagy PGP)

a titkosítatlan üzenettörzs elhelyezésével az X-OTRS-BodyDecrypted e-mail fejlécben a későbbi feldolgozáshoz. Továbbá frissíteni is tudja az e-mail törzsét a titkosítatlan verzióhoz.

Az e-mailek visszafejtésének érdekében a rendszer megfelelő beállítása szükséges az S/MIME és/vagy PGP beállításoknál, valamint rendelkeznie kell a szükséges személyes kulcsokkal az információk visszafejtéséhez.

Ez a modul alapértelmezetten le van tiltva, és közvetlenül az adminisztrációs panelen lévő rendszerbeállításokban állítható be.

Beállítási lehetőségek

- Visszafejtett törzs tárolása (StoreDecryptedBody)

Állítsa ezt a lehetőséget „1” értékre az e-mail törzsének frissítéséhez a titkosítatlan verzióra, ha a visszafejtés sikeres volt. Legyen tisztában azzal, hogy ennek használatával az e-mailek titkosítatlanul lesznek tárolva, és nincs lehetséges mód a művelet visszafordítására.

Természetesen lehetséges saját levelezési szűrőmodulok kifejlesztése is.

4.1.2.5. Hibaelhárítási e-mail szűrés

Ez a szakasz néhány gyakori hibát és megfontolandó dolgot mutat be a levelezési szűrők hibaelhárításakor.

- A szűrők az ábécé-sorrendbe rendezett szűrőnevek sorrendjében működnek. Az utolsó szűrő nyer egy bizonyos beállítandó mezőnél, amikor a feltételek kétszer illeszkednek.
- A *Leállítás találat után* megakadályozhat egy második találatot.
- Győződjön meg arról, hogy a reguláris kifejezés érvényes-e.
- A fejlécek beállíthatók az OTRS vezérléséhez, de magába a levélbe nincsenek beírva.
- Egy feladó, másolat, címzett illesztésekor használja az EMAILADDRESS: <sajat@cim> beállítást.
- A postafióknak megbízhatónak kell lennie.
- Az illesztési feltételek ÉS kapcsolatban vannak.
- A jegytulajdonságok nem illeszthetők a levelezési szűrővel.

Megjegyzés

A levelezési szűrő feldolgozásával kapcsolatos részletek a kommunikációs naplókban szintén megtalálhatók. Győződjön meg arról, hogy megnézte-e az adminisztrátori területen lévő kommunikációs naplót.

4.2. Biztonságos e-mail PGP használatával

Az OTRS rendelkezik a kimenő üzenetek PGP-vel történő aláírásának vagy titkosításának képességével. Továbbá a titkosított bejövő üzenetek is visszafejthetők. A titkosítás és a visszafejtés a GnuPG GPL-eszköz használatával végezhető el. A GnuPG beállításához az OTRS-nél a következő lépéseket kell végrehajtani:


```

+++++++.+++++.+++++.+++++.+++++
..++++>++++...>++++.....
.....>++++<++++.....
.....++++^^^
gpg: /opt/otrs/.gnupg/trustdb.gpg: trustdb created
gpg: key 7245A970 marked as ultimately trusted
public and secret key created and signed.

gpg: checking the trustdb
gpg: 3 marginal(s) needed, 1 complete(s) needed, PGP trust model
gpg: depth: 0 valid: 1 signed: 0 trust: 0-, 0q, 0n, 0m, 0f, 1u
pub   1024D/7245A970 2006-02-03
      Key fingerprint = 2ED5 BC36 D2B6 B055 7EE1 5833 1D7B F967 7245 A970
uid                 Ticket System (Private gpg key for ticket system with address support@example.com) <support@example.com>
sub   2048g/52B97069 2006-02-03

linux:~$

```

Parancsfájl: A GnuPG beállítása.

Amint a lenti parancsfájlban látható, az alapértelmezett beállítások a szükséges paraméterek legtöbbjénél alkalmazhatók. Csak a kulcs tulajdonosának értékeit kell helyesen megadni egy megfelelően megadott jelszóval a kulcsnál.

3. A PGP beállításainak képernyőjén aktiválni kell a PGP-t az OTRS-hez (első lehetőség). A gpg program útvonalát is be kell állítani és ellenőrizni kell.

A következő konfigurációs beállítás (PGP::Options) is változtatást igényelhet. Ezen konfigurációs beállításokon keresztül adhatók meg azok a paraméterek, amelyeket az „otrs” felhasználó a gpg minden egyes végrehajtásánál használ. Különösen az „otrs” felhasználó GnuPG beállítófájljainak könyvtára fontos. A példában az /opt/otrs/.gnupg könyvtár van használatban. Ez a könyvtár korábban lett létrehozva a PGP beállítása közben.

A következő konfigurációs beállításokon keresztül (PGP::Key::Password) lehetséges a kulcsazonosítók és azok jelszavai párjainak megadása a saját személyes kulcsainknál. Mivel a kommunikációs partnerek kívülről írják a jegyrendszerbe az Ön nyilvános kulcsával titkosított üzeneteiket, ezért az OTRS képes visszafejteni ezeket az üzeneteket az itt megadott azonosítókkal és jelszavakkal.

Hogyan kérhető le a saját személyes kulcsának azonosítója? A saját személyes kulcsának azonosítója már látható volt a kulcs előállításánál során (lásd a fenti 1. lépést). Akkor is lehetséges az azonosító lekérése, ha a következő parancsfájlban megadott parancsfájlt „otrs” felhasználóként hajtják végre:

```

linux:~# su otrs
linux:/root$ cd
linux:~$ pwd
/opt/otrs
linux:~$ gpg --list-keys
/opt/otrs/.gnupg/pubring.gpg
-----
pub   1024D/7245A970 2006-02-03
uid                 Ticket System (Private gpg key for ticket system with address support@example.com) <support@example.com>
sub   2048g/52B97069 2006-02-03

linux:~$

```

Parancsfájl: A saját személyes kulcsa azonosítójának lekérése.

A személyes kulcs azonosítója megtalálható a „sub” kezdetű sorban. Ez egy hexadecimális szöveg, amely nyolc karakter hosszú. A fenti példában ez „52B97069”. A jelszó, amelyet ehhez a kulcshoz meg kell adnia a jegyrendszeren, ugyanaz mint amit a kulcs előállításakor megadtak.

Miután ezek az adatok beszúrásra kerültek, a „Frissítés” gomb használható a beállítások elmentéséhez. Az OTRS most már készen áll a kódolt üzenetek fogadására és visszafejtésére.

4. Végezetül importálja egy ügyfél nyilvános kulcsát. Ez biztosítja, hogy titkosított üzeneteket lehessen kiküldeni ennek az ügyfélnek. Két módja van egy ügyfél nyilvános kulcsának importálására.

Az első mód egy ügyfél nyilvános kulcsának megadása az ügyfélkezelés felületen.

A második módszer a kulcs megadása az adminisztrációs oldalról elérhető PGP beállításain keresztül. Ezen képernyő jobb oldalán az ügyfelek korábban importált összes nyilvános kulcsa megjelenítésre kerül. Miután a PGP be lett kapcsolva és beállításra került az OTRS-hez, a saját nyilvános kulcsának is itt kell lennie felsorolva. A PGP-beállítás képernyőjének bal oldalán a kulcsok keresése lehetséges. Egy új nyilvános kulcs is feltölthető a rendszerbe egy fájlból.

A nyilvános kulcsot tartalmazó fájloknak, amelyeket szükséges az OTRS-be importálni, GnuPGP kompatibilis kulcsfájloknak kell lenniük. A legtöbb esetben a fájlban tárolt kulcs egy „ASCII armored key”. Az OTRS tudja kezelni ezt a formátumot.

4.3. Biztonságos e-mail S/MIME használatával

Első pillantásra az S/MIME használatával történő titkosítás egy kicsit bonyolultabbnak tűnik a PGP használatánál. Először ki kell építenie egy hitelesítés szolgáltatót (CA) az OTRS rendszerhez. Az ezt követő lépések nagyon hasonlóak azokhoz, amelyek a PGP-nél szükségesek voltak: az OTRS beállítása, saját tanúsítvány telepítése, egyéb nyilvános tanúsítványok importálása szükség szerint, stb.

Az S/MIME beállítás javarészt az OTRS webes felületén kívül van levezényelve, és egy parancsértelmezőben kell végrehajtania az „otrs” felhasználónak. A MIME-beállítás Linux alatt az SSL (OpenSSL) alapján történik. Ezért mindenképp előtte ellenőrizze, hogy az OpenSSL csomag telepítve van-e a rendszerre. Az OpenSSL csomag tartalmaz egy CA.pl nevű parancsfájlt, amellyel elvégezhetők a tanúsítvány-létrehozás legfontosabb lépései. Az eljárás egyszerűsítéséhez találja meg, hogy hol van eltárolva a fájlrendszeren a CA.pl parancsfájl, és adja meg a helyét átmenetileg a parancsértelmező PATH változójába (lásd a lenti parancsfájlt).

```
otrs@linux:~> rpm -ql openssl | grep CA
/usr/share/ssl/misc/CA.pl
otrs@linux:~> export PATH=$PATH:/usr/share/ssl/misc
otrs@linux:~> which CA.pl
/usr/share/ssl/misc/CA.pl
otrs@linux:~> mkdir tmp; cd tmp
otrs@linux:~/tmp>
```

Parancsfájl: Az S/MIME beállítása.

A fenti parancsfájl azt mutatja be, hogy egy új ~/tmp átmeneti könyvtár lesz létrehozva, amelyben a tanúsítvány elő lesz állítva.

Egy tanúsítvány létrehozásához hajtsa végre a következő műveleteket a parancssorban (feltételezzük, hogy az OTRS adminisztrátornak tesztelési és tanulási céllal kell egy SSL-

tanúsítványt létrehozni; abban az esetben, ha már rendelkezik egy minősített SSL-tanúsítvánnyal a titkosításhoz, akkor használja azt, és hagyja ki ezeket a lépéseket):

1. Építse ki a saját hitelesítés szolgáltatóját az SSL-hez. Szüksége lesz rá a kérelem tanúsításához a saját SSL-tanúsítványánál (lásd a lenti parancsfájlt).

```
otrs@linux:~/tmp> CA.pl -newca
CA certificate filename (or enter to create)

Making CA certificate ...
Generating a 1024 bit RSA private key
...+++++
.....+++++
writing new private key to './demoCA/private/cakey.pem'
Enter PEM pass phrase:
Verifying - Enter PEM pass phrase:
-----
You are about to be asked to enter information that will be incorporated
into your certificate request.
What you are about to enter is what is called a Distinguished Name or a DN.
There are quite a few fields but you can leave some blank
For some fields there will be a default value,
If you enter '.', the field will be left blank.
-----
Country Name (2 letter code) [AU]:DE
State or Province Name (full name) [Some-State]:OTRS-state
Locality Name (eg, city) []:OTRS-town
Organization Name (eg, company) [Internet Widgits Pty Ltd]:Your company
Organizational Unit Name (eg, section) []:
Common Name (eg, YOUR name) []:OTRS Admin
Email Address []:otrs@your-domain.tld
otrs@linux:~/tmp> ls -la demoCA/
total 8
-rw-r--r--  1 otrs otrs 1330 2006-01-08 17:54 cacert.pem
drwxr-xr-x  2 otrs otrs  48 2006-01-08 17:53 certs
drwxr-xr-x  2 otrs otrs  48 2006-01-08 17:53 crl
-rw-r--r--  1 otrs otrs   0 2006-01-08 17:53 index.txt
drwxr-xr-x  2 otrs otrs  48 2006-01-08 17:53 newcerts
drwxr-xr-x  2 otrs otrs  80 2006-01-08 17:54 private
-rw-r--r--  1 otrs otrs  17 2006-01-08 17:54 serial
otrs@linux:~/tmp>
```

Parancsfájl: Egy hitelesítés szolgáltató kiépítése az SSL-hez.

2. Állítson elő egy tanúsítványkérést (lásd a lenti parancsfájlt).

```
otrs@linux:~/tmp> CA.pl -newreq
Generating a 1024 bit RSA private key
.....+++++
....+++++
writing new private key to 'newreq.pem'
Enter PEM pass phrase:
Verifying - Enter PEM pass phrase:
-----
You are about to be asked to enter information that will be incorporated
into your certificate request.
What you are about to enter is what is called a Distinguished Name or a DN.
There are quite a few fields but you can leave some blank
For some fields there will be a default value,
If you enter '.', the field will be left blank.
-----
Country Name (2 letter code) [AU]:DE\keyreturn
State or Province Name (full name) [Some-State]:OTRS-state
Locality Name (eg, city) []:OTRS-town
Organization Name (eg, company) [Internet Widgits Pty Ltd]:Your company
Organizational Unit Name (eg, section) []:
Common Name (eg, YOUR name) []:OTRS admin
Email Address []:otrs@your-domain.tld
```



```

Please enter the following 'extra' attributes
to be sent with your certificate request
A challenge password []:
An optional company name []:
Request (and private key) is in newreq.pem
otrs@linux:~/tmp> ls -la
total 4
drwxr-xr-x  6 otrs otrs  232 2006-01-08 17:54 demoCA
-rw-r--r--  1 otrs otrs 1708 2006-01-08 18:04 newreq.pem
otrs@linux:~/tmp>
  
```

Parancsfájlok: Egy tanúsítványkérés létrehozása.

3. A tanúsítványkérés aláírása. A tanúsítványkérés lehet aláírt és ezáltal a saját CA-ja által tanúsítva, vagy hihetőbbé teheti egy másik külső tanúsított CA által aláírva (lásd a lenti parancsfájlt).

```

otrs@linux:~/tmp> CA.pl -signreq
Using configuration from /etc/ssl/openssl.cnf
Enter pass phrase for ./demoCA/private/cakey.pem:
Check that the request matches the signature
Signature ok
Certificate Details:
  Serial Number:
    fd:85:f6:9f:14:07:16:c8
  Validity
    Not Before: Jan  8 17:04:37 2006 GMT
    Not After  : Jan  8 17:04:37 2007 GMT
  Subject:
    countryName           = DE
    stateOrProvinceName  = OTRS-state
    localityName          = OTRS-town
    organizationName      = Your Company
    commonName            = OTRS administrator
    emailAddress          = otrs@your-domain.tld
  X509v3 extensions:
    X509v3 Basic Constraints:
      CA:FALSE
    Netscape Comment:
      OpenSSL Generated Certificate
  X509v3 Subject Key Identifier:
    01:D9:1E:58:C0:6D:BF:27:ED:37:34:14:D6:04:AC:C4:64:98:7A:22
  X509v3 Authority Key Identifier:
    keyid:10:4D:8D:4C:93:FD:2C:AA:9A:B3:26:80:6B:F5:D5:31:E2:8E:DB:A8
    DirName:/C=DE/ST=OTRS-state/L=OTRS-town/O=Your Company/
    CN=OTRS admin/emailAddress=otrs@your-domain.tld
    serial:FD:85:F6:9F:14:07:16:C7

Certificate is to be certified until Jan  8 17:04:37 2007 GMT (365 days)
Sign the certificate? [y/n]:y

1 out of 1 certificate requests certified, commit? [y/n]y
Write out database with 1 new entries
Data Base Updated
Signed certificate is in newcert.pem
otrs@linux:~/tmp>
  
```

Parancsfájlok: A tanúsítványkérés aláírása.

4. Állítsa elő a saját tanúsítványát és az összes velejáró adatot az aláírt tanúsítványkérés használatával (lásd a lenti parancsfájlt).

```

otrs@linux:~/tmp> CA.pl -pkcs12 "OTRS Certificate"
Enter pass phrase for newreq.pem:
Enter Export Password:
  
```

```
Verifying - Enter Export Password:
otrs@linux:~/tmp> ls -la
total 12
drwxr-xr-x  6 otrs otrs  328 2006-01-08 18:04 demoCA
-rw-r--r--  1 otrs otrs 3090 2006-01-08 18:13 newcert.p12
-rw-r--r--  1 otrs otrs 3791 2006-01-08 18:04 newcert.pem
-rw-r--r--  1 otrs otrs 1708 2006-01-08 18:04 newreq.pem
otrs@linux:~/tmp>
```

Parancsfájl: Egy új tanúsítvány előállítás.

Most, hogy ezeket a műveleteket végrehajtotta, az S/MIME beállításnak teljesnek kell lennie az OTRS-ben.

A beállítás ezen része az adminisztrációs oldalon történik az „SMIME” hivatkozás kiválasztásával. Abban az esetben, ha az általános S/MIME támogatás az OTRS-ben még nem lett engedélyezve, a maszk erre rámutat az adminisztrátornak, és egy megfelelő hivatkozást biztosít az engedélyezéséhez.

A „Crypt::SMIME” rendszerbeállítás csoporttal is engedélyezheti és beállíthatja az általános S/MIME támogatást.

Itt kapcsolhatja be az S/MIME támogatást, és meghatározhatja az útvonalakat az OpenSSL parancshoz és a könyvtárat a tanúsítványokhoz. A fent létrehozott kulcsfájlt az itt jelzett könyvtárban kell eltárolni. Egyébként az OpenSSL nem fogja tudni használni azt.

A következő lépés az OTRS adminisztrációs oldalán lévő S/MIME beállításban kerül végrehajtásra. Itt importálhatja az OTRS rendszer személyes kulcsait és az egyéb kommunikációs partnerek nyilvános kulcsait. Adja meg azt a nyilvános kulcsot, amely ezen szakasz elején lett létrehozva, és hozzáadásra került az OTRS-hez.

Nyilvánvalóan a kommunikációs partnerek összes nyilvános S/MIME kulcsai importálhatók az ügyfél-felhasználó adminisztrációs eszköz használatával is.

4.3.1. S/MIME tanúsítványok lekérése az ügyfél-felhasználó háttérprogramokból

Lehetséges egy ügyfél-felhasználó háttérprogram (mint például az LDAP) használata a nyilvános S/MIME tanúsítványok forrásaként. Ezek a tanúsítványok importálhatók a rendszerre, és az OTRS adminisztrációs oldalán lévő S/MIME beállításban lesznek megjelenítve, illetve használhatók az OTRS-ből titkosított e-mailek küldéséhez az ügyfeleknek.

A funkció engedélyezéséhez a következőkre van szüksége:

1. Engedélyezze az SMIME beállítást a rendszerbeállításokban
2. Engedélyezze az SMIME::FetchFromCustomer beállítást a rendszerbeállításokban
3. Állítson be egy ügyfél-felhasználó háttérprogramot a UserSMIMECertificate attribútum megadásához az ügyfél-felhasználó S/MIME tanúsítványával (van egy példa az LDAP ügyfél-felhasználó leképezéshez az \$OTRS_HOME/Kernel/Config/Defaults.pm fájlban).

Ez a funkció három különböző módon használható:

1. Bejövő e-mailek:

Egy dedikált levelezési szűrő (PostMaster::PreFilterModule###000-SMIMEFetchFromCustomer a rendszerbeállításokban) ki fogja bontani minden egyes

bejövő levél e-mail címét, és meg fogja próbálni megkeresni az e-mail címet az ügyfelek listájában. Ha megtalálta, akkor meg fogja próbálni lekérni az S/MIME tanúsítványt az ügyfél-felhasználó attribútumaiból. Ha található tanúsítvány, akkor meg fogja próbálni importálni azt (hacsak nem lett már importálva).

2. Adott e-mail cím vagy az összes ügyfél:

A `Maint::SMIME::CustomerCertificate::Fetch` parancssori parancs használható egy ügyfél e-mail címe S/MIME tanúsítványának importálásához a következőképpen:

```
shell> perl /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::SMIME::CustomerCertificate::Fetch --email customer@example.com
```

Ebben az esetben a parancssori parancs meg fogja próbálni ráilleszteni a megadott e-mail címet az ügyfél-felhasználók egyikére. Ha megtalálta, akkor meg fogja próbálni hozzáadni a rendszerhez az ügyfél-felhasználó tulajdonságaiban talált S/MIME tanúsítványt (ha a tanúsítvány még nem lett hozzáadva).

Ugyanaz a parancssori parancs használható az összes ügyfél-felhasználó S/MIME tanúsítványának importálásához is (a `CustomerUserSearchListLimit` tulajdonságra korlátozva az ügyfél-felhasználó háttérprogramból). Ez a beállítás kifejezetten a nagyszámú ügyfél-felhasználóval rendelkező rendszereknek kedvez, mivel túl sok időt venne igénybe a végrehajtás, és a korláttól függően lehetőség van arra, hogy ne az összes ügyféltanúsítvány legyen lekérve. Ebben a módban a következőképpen hajtsa végre a parancssori parancsot:

```
shell> perl /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::SMIME::CustomerCertificate::Fetch --add-all
```

Ehhez a beállításhoz a parancssori parancs le fogja kérdezni az ügyfél-felhasználó háttérprogramokat az összes lehetséges ügyfél lekéréséhez, és minden egyes ügyfélnél ellenőrizni fogja, hogy van-e S/MIME tanúsítványa. Ha található tanúsítvány, akkor meg fogja próbálni hozzáadni a rendszerhez (ha a tanúsítvány még nem lett hozzáadva).

3. Meglévő tanúsítványok megújítása:

Egy másik parancssori parancs (`Maint::SMIME::CustomerCertificate::Renew`) használható az összes meglévő tanúsítvány ellenőrzéséhez a rendszeren. Ez azt ellenőrzi, hogy az ügyfél-felhasználóktól származó meglévő tanúsítványok egyeznek-e azzal, amely az ügyfél-felhasználó tulajdonságaival lett lekérve. Az ügyfél-felhasználó háttérprogramban lévő bármely új tanúsítvány hozzá lesz adva a rendszerhez (ebben a folyamatban tanúsítvány nem kerül törlésre).

Ezt a parancssori parancsot az OTRS démon naponta egyszer automatikusan végrehajtja a `Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RenewCustomerSMIMECertificates` feladattal (ahogy a rendszerbeállításokban látható), de igény szerint végrehajtható kézzel is a következőképpen:

```
shell> perl /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::SMIME::CustomerCertificate::Renew
```

5. Külső háttérprogramok használata

5.1. Ügyféladatok

Az OTRS számos ügyféladat jellemzővel dolgozik, mint például felhasználónév, e-mail cím, telefonszám, stb. Ezek a jellemzők mind az ügyintézői, mind az ügyfél előtétprogramokon megjelennek, és az ügyfelek hitelesítéséhez is használják.

Az OTRS-en belül használt vagy megjelenített ügyféladatok nagymértékben személyre szabhatók. A következő információkra azonban mindig szükség van az ügyfél hitelesítéséhez:

- Felhasználói bejelentkezés
- E-mail cím
- Ügyfél-azonosító

Használja a következő rendszerbeállítási paramétereket, ha ügyfélinformációkat szeretne megjeleníteni az ügyintéző felületen.

```
# Ticket::Frontend::CustomerInfo*  
# (ügyfélinformációk megjelenítése az írás (telefon és e-mail),  
# nagyítás és várólista nézetben)  
$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose'} = 1;  
$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom'} = 1;
```

Parancsfájl: Rendszerbeállítási konfigurációs paraméterek.

5.2. Ügyfél-felhasználó háttérprogram

Kétféle típusú ügyfél-háttérprogramot használhat: DB és LDAP. Ha már van egy másik ügyfél-háttérprogramja (például SAP), természetesen lehetséges egy olyan modul írása, amely azt használja.

5.2.1. Adatbázis (alapértelmezett)

A lenti példa egy olyan DB ügyfél-háttérprogram beállítását jeleníti meg, amely az OTRS adatbázisban tárolt ügyféladatokat használja.

4.7. példa - Egy DB ügyfél-háttérprogram beállítása

```
# CustomerUser (ügyféladatbázis háttérprogram és beállítások)  
$Self->{CustomerUser} = {  
  Name => 'Adatbázis adatforrás',  
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',  
  Params => {  
    # ha egy külső adatbázis szeretne használni, akkor adja hozzá a szükséges  
    # beállításokat  
    DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',  
    Type => 'mssql', # csak ODBC kapcsolatoknál  
    DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',  
    User => '',  
    Password => '',  
    Table => 'customer_user',  
  
    # A CaseSensitive azt fogja vezérelni, hogy az SQL-utasítások  
    # igényelnek-e LOWER() függvényhívásokat a kis- és nagybetű-  
    # érzéketlen működéshez. Ennek 1-re állítása drámaian növelni  
    # fogja a teljesítményt nagy adatbázisoknál.  
    CaseSensitive => 0,  
  }  
}
```

```

    },
# egyedi ügyfél-azonosító
CustomerKey => 'login',

# ügyfél #
CustomerID => 'customer_id',
CustomerValid => 'valid_id',
CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
# # a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
# CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# # automatikus bejelentkezések előállítása
# AutoLoginCreation => 0,
# AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
# # az adminisztrátor megváltoztathatja az ügyfél beállításait
# AdminSetPreferences => 1,
# # gyorsítótár idő élettartam másodpercben - bármely adatbázis-lekérdezés
# gyorsítótár azaz
CacheTTL => 0,
# # egy csak olvasható forrás
# ReadOnly => 1,
# Map => [
# megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélazonosító szükséges!
# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
# HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás célja, hivatkozás osztályok
[ 'UserTitle', 'Titulus', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserLastname', 'Vezetéknév', 'last_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserLogin', 'Felhasználó', 'login', 1, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserPassword', 'Jelszó', 'pw', 0, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserEmail', 'E-mail', 'email', 1, 1, 'var', '', 0 ],
# [ 'UserEmail', Translatable('Email'), 'email', 1, 1, 'var', '[%
Env("CGIHandle") ]?Action=AgentTicketCompose;ResponseID=1;TicketID=[% Data.TicketID | uri
%];ArticleID=[% Data.ArticleID | uri %]', 0, '', 'AsPopup OTRSPopup_TicketAction' ],
[ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
# [ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserPhone', 'Telefon', 'phone', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserFax', 'Fax', 'fax', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserMobile', 'Mobil', 'mobile', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserStreet', 'Utca', 'street', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserZip', 'Írányítószám', 'zip', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCity', 'Település', 'city', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCountry', 'Ország', 'country', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserComment', 'Megjegyzés', 'comments', 1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'ValidID', 'Érvényes', 'valid_id', 0, 1, 'int', '', 0 ],
],
# Dinamikus mező példa
# [ 'DynamicField_Név_X', undef, 'Név_X', 0, 0, 'dynamic_field', undef, 0, undef,
undef, ],
# alapértelmezett kijelölések
Selections => {
  UserTitle => {
    'Mr.' => 'Mr.',
    'Mrs.' => 'Mrs.',
  },
},
};

```

Ha személyre szeretné szabni az ügyféladatokat, akkor változtassa meg az oszlopfejléceket vagy adjon hozzá újakat a customer_user táblához az OTRS adatbázisában. Példaként a lenti parancsfájl azt mutatja meg, hogy hogyan lehet új mezőt hozzáadni a szobaszámhoz.

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 116 to server version: 5.0.18-Debian_7-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD room VARCHAR (250);
Query OK, 1 rows affected (0.01 sec)
Records: 1  Duplicates: 0  Warnings: 0

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Parancsfájl: Egy „room” mező hozzáadása a customer_user táblához.

Most adja hozzá az új oszlopot a Kernel/Config.pm fájlban lévő MAP tömbhöz, ahogy a következő parancsfájlban látható.

```
# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező,
#   tárolótípus, HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás cél,
#   hivatkozás osztályok
[...]
[ 'UserRoom',      'Room',      'room',      0, 1, 'var', '', 0 ],
```

Parancsfájl: Egy „room” mező hozzáadása a Kernel/Config.pm fájlhoz.

Lehetséges az összes ügyfélinformáció szerkesztése az adminisztrációs felületen lévő Ügyfelek hivatkozáson keresztül is.

Megjegyzés

Ne feledje, hogy elhagyhatja a http-link-target és a link class kulcsokat a leképezési tömb elemeiben, ha azok nincsenek használva. Ezek a kulcsok rendre a target="" és a class="" attribútumokat adják a HTTP hivatkozás elemhez. Figyelmen kívül lesznek hagyva, ha a http-link nincs beállítva.

5.2.1.1. Egy ügyfél több azonosítóval (vállalati jegyek)

Lehetséges egynél több ügyfél-azonosítót hozzárendelni egy ügyfélhez. Ez akkor lehet hasznos, ha egy ügyfélnek hozzá kell férnie más ügyfelek jegyeihez, például egy felügyelő meg szeretné nézni az asszisztensei jegyeit. Ha egy ügyfél hozzáférhet egy másik ügyfél jegyeihez, akkor az OTRS vállalati jegy funkcióját használják. A vállalati jegyekhez az ügyfélpanelen lévő „Vállalati jegyek” hivatkozáson keresztül lehet hozzáférni.

A vállalati jegyek használatához egy új oszlopot kell hozzáadni a customer_user táblához az OTRS adatbázisában azokkal az azonosítókkal, amelyeknek elérhetőnek kell lenniük egy ügyfélnél (lásd a lenti parancsfájlt).

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 124 to server version: 5.0.18-Debian_7-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
```

You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

```
Database changed
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD customer_ids VARCHAR (250);
Query OK, 1 rows affected (0.02 sec)
Records: 1 Duplicates: 0 Warnings: 0

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Parancsfájl: Egy „customer_ids” mező hozzáadása a customer_user táblához.

Most az új oszlopot hozzá kell adni a Kernel/Config.pm fájlban lévő MAP tömbhöz, ahogy a lenti parancsfájlból látható.

```
# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező,
# tárolótípus, HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás cél,
# hivatkozás osztályok
[...]
[ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
```

Parancsfájl: Egy „UserCustomerIDs” mező hozzáadása a Kernel/Config.pm fájlhoz.

Most az új oszlop a több ügyfél-azonosítónál az ügyintézői felületen keresztül szerkeszthető az ügyfélkezelésnél lévő szakaszban.

Annak biztosításához, hogy egy ügyfél hozzá tudjon férni más ügyfelek jegyeihez, adja hozzá ezen egyéb felhasználók azonosítóit az új mezőbe a több ügyfélazonosítónál. Minden egyes azonosítót egy pontosvesszővel kell elválasztani (lásd a lenti példát).

4.8. példa - Vállalati jegyek használata egy DB háttérprogrammal

A, B és C ügyfelek léteznek a rendszeren, és A hozzáférést szeretne B és C jegyeihez az ügyfélpanelen keresztül. B és C ügyfélnek nem lehet hozzáférése az egyéb ügyfelek jegyeihez.

Ezen beállítás megvalósításához változtassa meg a customer_user táblát és a Kernel/Config.pm fájlban lévő leképezést, ahogy fent le van írva. Ezután töltsse be a beállításokat az A ügyfélhez az adminisztrációs felületen lévő „Ügyfelek” hivatkozáson keresztül vagy az adminisztrációs oldalon keresztül. Ha a beállítások megjelentek, akkor adja hozzá a mezőhöz az ügyfél-azonosítóknál a „B;C;” értékeket.

5.2.2. LDAP

Ha egy LDAP könyvtára van az ügyféladatokkal, akkor használhatja azt ügyfél-háttérprogramként az OTRS-sel, amint a lenti példában látható.

4.9. példa - Egy LDAP ügyfél-háttérprogram beállítása

```
# CustomerUser
# (ügyfél LDAP háttérprogram és beállítások)
$self->{CustomerUser} = {
  Name => 'LDAP adatforrás',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
  Params => {
    # LDAP kiszolgáló
    Host => 'bay.csuhayward.edu',
    # LDAP bázis dn
    BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
    # keresési hatáskör (one|sub)
    SSCOPE => 'sub',
```

```

# A következő érvényes, de csak akkor lenne szükséges, ha a névtelen
# felhasználónak NEM lenne jogosultsága az LDAP-fából olvasni
UserDN => '',
UserPw => '',
# Abban az esetben, ha mindig egy szűrőt szeretne hozzáadni az egyes
# LDAP lekérdezésekhez, akkor használja ezt a beállítást. Például:
# AlwaysFilter => '(mail=*)' vagy AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
AlwaysFilter => '',
# ha az LDAP-kiszolgáló karakterkészlete iso-8859-2, akkor használja ezt:
#
SourceCharset => 'iso-8859-2',

# Net::LDAP új paraméterek (ha szükséges - további
# információkért nézze meg: perldoc Net::LDAP)
Params => {
    port => 389,
    timeout => 120,
    async => 0,
    version => 3,
},
},
# egyedi ügyfél-azonosító
CustomerKey => 'uid',
# ügyfél #
CustomerID => 'mail',
CustomerUserListFields => ['cn', 'mail'],
CustomerUserSearchFields => ['uid', 'cn', 'mail'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['mail'],
CustomerUserNameFields => ['givenname', 'sn'],
# a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# egy LDAP-szűrő hozzáadása az érvényes felhasználókhoz (szakértő beállítások)
# CustomerUserValidFilter => '(!description=locked)',
# az adminisztrátor nem változtathatja meg az ügyfél beállításait
AdminSetPreferences => 0,
# # gyorsítótáridő élettartam másodpercben - bármely adatbázis-lekérdezés
# gyorsítótárazása
CacheTTL => 0,
Map => [
    # megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélazonosító kötelezők!
    # változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
    # HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás cél, hivatkozás osztályok
    [ 'UserTitle', 'Titulus', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'givenname', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLastname', 'Vezetéknév', 'sn', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLogin', 'Felhasználó', 'uid', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserEmail', 'E-mail', 'mail', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID', 'mail', 0, 1, 'var', '', 0 ],
#
    [ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'second_customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPhone', 'Telefon', 'telephonenumber', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserAddress', 'Cím', 'postaladdress', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserComment', 'Megjegyzés', 'description', 1, 0, 'var', '', 0 ],
],
};

```

Ha további ügyféljellemzők is vannak az LDAP könyvtárban tárolva, mint például igazgató neve, mobiltelefonszám vagy részleg, és ha ezeket az információkat szeretné megjeleníteni az OTRS-ben, akkor egyszerűen bővítsse ki a Kernel/Config.pm fájlban lévő MAP tömböt ezeknek a jellemzőknek a bejegyzéseivel, amint a következő parancsfájlból látható.

```

# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező,
# tárolótípus, HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás cél,
# hivatkozás osztályok
[...]
[ 'UserPhone', 'Phone', 'telephonenumber', 1, 0, 'var', '', 0 ],

```

Parancsfájl: Új mezők hozzáadása a Kernel/Config.pm fájlhoz.

5.2.2.1. Egy ügyfél több azonosítóval (vállalati jegyek)

Lehetséges egynél több ügyfél-azonosítót hozzárendelni egy ügyfélhez egy LDAP háttérprogram használatakor. A vállalati jegyek használatához egy új mezőt kell hozzáadni az LDAP könyvtárhoz, amely azokat az azonosítókat tartalmazza, amelyek hozzáférhetők az ügyfélnek.

Ha az LDAP könyvtárban az új mező létrejött, akkor az új bejegyzést hozzá kell adni a Kernel/Config.pm fájlban lévő MAP tömbhöz, ahogy a lenti parancsfájlból látható.

```
# változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező,
# tárolótípus, HTTP-hivatkozás, csak olvasható
[...]
[ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
```

Parancsfájl: Új mezők leképezése a Kernel/Config.pm fájlhoz.

A több ügyfél-azonosítónál lévő mezőt közvetlenül az LDAP könyvtárban kell szerkeszteni. Az OTRS csak olvasni tud az LDAP könyvtárból, írni nem tud bele.

Hozzáférés biztosításához egy ügyfél számára más ügyfelek jegyeihez, adja hozzá azon ügyfelek ügyfél-azonosítóit az új mezőbe az LDAP könyvtárban, akik jegyeihez hozzá kell férni. Minden egyes azonosítót egy pontosvesszővel kell elválasztani (lásd a lenti példát).

4.10. példa - Vállalati jegyek használata egy LDAP háttérprogrammal

A, B és C ügyfelek léteznek a rendszeren, és A hozzáférést szeretne B és C jegyeihez az ügyfélpanelen keresztül. B és C ügyfélnek nem lehet hozzáférése az egyéb ügyfelek jegyeihez.

Ezen beállítás megvalósításához változtassa meg az LDAP könyvtárat és a Kernel/Config.pm fájlban lévő leképezést, ahogy fent le van írva. Ezután adja hozzá a mezőhöz az ügyfél-azonosítóknál a „B;C;” értékeket az LDAP könyvtárban lévő A ügyfélhez.

5.2.3. Egynél több ügyfél-háttérprogram használata az OTRS-sel

Ha az OTRS-sel használt egynél több ügyfél-adatforrást szeretne felhasználni (például egy LDAP és egy adatbázis háttérprogramot), akkor a CustomerUser beállítási paramétert ki kell bővítenie egy számmal, például „CustomerUser1”, „CustomerUser2” (lásd a lenti példát).

4.11. példa - Egynél több ügyfél-háttérprogram használata az OTRS-sel

A következő beállítási példa egy LDAP és egy adatbázis ügyfél-háttérprogram használatát mutatja meg az OTRS-sel.

```
# 1. ügyfél-felhasználó háttérprogram: DB
# (ügyféladatbázis háttérprogram és beállítások)
$self->{CustomerUser1} = {
  Name => 'Ügyféladatbázis',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
  Params => {
    # ha egy külső adatbázis szeretne használni, akkor adja hozzá a szükséges
    beállításokat
    # DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
    # Type => 'mssql', # csak ODBC kapcsolatoknál
    # DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
    # User => '',
    # Password => '',
```

```

    Table => 'customer_user',
  },
  # egyedi ügyfél-azonosító
  CustomerKey => 'login',
  # ügyfél #
  CustomerID => 'customer_id',
  CustomerValid => 'valid_id',
  CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
  CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
  CustomerUserSearchPrefix => '',
  CustomerUserSearchSuffix => '*',
  CustomerUserSearchListLimit => 250,
  CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
  CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
  CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
#   # a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
#   CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
#   # automatikus bejelentkezések előállítása
#   AutoLoginCreation => 0,
#   AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
#   # az adminisztrátor megváltoztathatja az ügyfél beállításait
#   AdminSetPreferences => 1,
#   # gyorsítótáridő élettartam másodpercben - bármely adatbázis-lekérdezés
#   gyorsítótárazása
#   CacheTTL => 0,
#   # egy csak olvasható forrás
#   ReadOnly => 1,
  Map => [

    # megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélaazonosító szükséges!
    # változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
    # HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás célja
    [ 'UserTitle',      'Titulus',      'title',      1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLastname',  'Vezetéknév', 'last_name',  1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLogin',     'Felhasználó', 'login',      1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPassword',  'Jelszó',      'pw',         0, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserEmail',     'E-mail',     'email',      1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID',   'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPhone',     'Telefon',    'phone',      1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFax',       'Fax',        'fax',        1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserMobile',    'Mobil',     'mobile',     1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserStreet',    'Utca',      'street',     1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserZip',       'Irányítószám', 'zip',        1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCity',      'Település',  'city',       1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCountry',   'Ország',    'country',    1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserComment',   'Megjegyzés', 'comments',   1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'ValidID',       'Érvényes',  'valid_id',   0, 1, 'int', '', 0 ],
  ],
  # alapértelmezett kijelölések
  Selections => {
    UserTitle => {
      'Mr.' => 'Mr.',
      'Mrs.' => 'Mrs.',
    },
  },
};

# 2. ügyfél-felhasználó háttérprogram: LDAP
# (ügyfél LDAP háttérprogram és beállítások)
$self->{CustomerUser2} = {
  Name => 'LDAP adatforrás',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
  Params => {
    # LDAP kiszolgáló
    Host => 'bay.csuhayward.edu',
    # LDAP bázis dn
    BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
    # keresési hatáskör (one|sub)
    SSCOPE => 'sub',
    # A következő érvényes, de csak akkor lenne szükséges, ha a névtelen
    # felhasználónak NEM lenne jogosultsága az LDAP-fából olvasni

```

```

UserDN => '',
UserPw => '',
# Abban az esetben, ha mindig egy szűrőt szeretne hozzáadni az egyes
# LDAP lekérdezésekhez, akkor használja ezt a beállítást. Például:
# AlwaysFilter => '(mail=*)' vagy AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
AlwaysFilter => '',
# ha az LDAP-kiszolgáló karakterkészlete iso-8859-2, akkor használja ezt:
# SourceCharset => 'iso-8859-2',

# Net::LDAP új paraméterek (ha szükséges - további
# információkért nézze meg: perldoc Net::LDAP)
Params => {
    port => 389,
    timeout => 120,
    async => 0,
    version => 3,
},
},
# egyedi ügyfél-azonosító
CustomerKey => 'uid',
# ügyfél #
CustomerID => 'mail',
CustomerUserListFields => ['cn', 'mail'],
CustomerUserSearchFields => ['uid', 'cn', 'mail'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['mail'],
CustomerUserNameFields => ['givenname', 'sn'],
# a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# egy LDAP-szűrő hozzáadása az érvényes felhasználókhoz (szakértő beállítások)
# CustomerUserValidFilter => '(!((description=locked))',
# az adminisztrátor nem változtathatja meg az ügyfél beállításait
AdminSetPreferences => 0,
Map => [
    # megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélazonosító szükséges!
    # változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
    # HTTP-hivatkozás, csak olvasható
    [ 'UserTitle', 'Titulus', 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'givenname', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLastname', 'Vezetéknév', 'sn', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLogin', 'Felhasználó', 'uid', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserEmail', 'E-mail', 'mail', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID', 'mail', 0, 1, 'var', '', 0 ],
#    [ 'UserCustomerIDs', 'ÜgyfélID-k', 'second_customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPhone', 'Telefon', 'telephonenumber', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserAddress', 'Cím', 'postaladdress', 1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserComment', 'Megjegyzés', 'description', 1, 0, 'var', '', 0 ],
],
};

```

Legfeljebb 10 különböző ügyfél-háttérprogram integrálása lehetséges. Használja az ügyfélkezelés felületet az OTRS-ben az összes ügyféladat megtekintéséhez vagy szerkesztéséhez (feltételezve, hogy az írási hozzáférés engedélyezve van).

5.2.4. A CustomerUser adatainak tárolása dinamikus mezőkben

Néha hasznos lehet a CustomerUser adatait közvetlenül egy jegy dinamikus mezőiben is eltárolni, például speciális statisztikák létrehozásához ezekről az adatokról.

A dinamikus mező értékei akkor lesznek beállítva, amikor egy jegy létrejön vagy amikor egy jegy ügyfelét megváltoztatják. A dinamikus mezők értékeit az ügyféladatokból veszik. Ez működik az összes háttérprogramnál, de különösen LDAP-háttérprogramoknál hasznos.

Az OTRS ezen opcionális funkciójának bekapcsolásához kapcsolja be a `Ticket::EventModulePost###950-DynamicFieldFromCustomerUser` és a

DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping beállításokat. Az utóbbi beállítás annak a beállítását tartalmazza, hogy melyik CustomerUser mezőbejegyzést kell eltárolni melyik jegy dinamikus mezőben. A mezőknek létezniük kell a rendszeren, és engedélyezve kell lenniük az AgentTicketFreeText számára azért, hogy beállíthassák kézzel. Tilos engedélyezve lenniük az AgentTicketPhone, az AgentTicketEmail és az AgentTicketCustomer számára. Ha engedélyezve lennének, akkor elsőbbséget élveznének az automatikusan beállított értékekkel szemben.

5.3. Háttérprogramok ügyintézők és ügyfelek hitelesítéséhez

Az OTRS felkínálja az ügyintézők és az ügyfelek hitelesítésének lehetőségét különböző háttérprogramokkal.

5.3.1. Hitelesítési háttérprogramok az ügyintézőkhöz

5.3.1.1. DB (alapértelmezett)

Az alapértelmezetten használt háttérprogram az ügyintézők hitelesítéséhez az OTRS adatbázis. Az ügyintézők az adminisztrációs oldalon lévő ügyintéző-kezelés felületen keresztül adhatók hozzá és szerkeszthetők (lásd a lenti példát).

4.12. példa - Ügyintézők hitelesítése egy DB háttérprogrammal

```
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::DB';
```

5.3.1.2. LDAP

Ha egy LDAP könyvtár tárolja az összes ügyintézőadatát, akkor használhatja az LDAP-modult a felhasználók hitelesítéséhez az OTRS-ben (lásd a lenti példát). Ennek a modulnak csak olvasható hozzáférése van az LDAP-fához, amely azt jelenti, hogy nem tudja a felhasználói adatokat az ügyintéző-kezelés felületen keresztül szerkeszteni.

4.13. példa - Ügyintézők hitelesítése egy LDAP háttérprogrammal

```
# Ez egy példa beállítás egy LDAP hitelesítés háttérprogramhoz.  
# (Győződjön meg arról, hogy a Net::LDAP telepítve van-e!)  
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';  
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';  
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';  
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';  
  
# Annak ellenőrzése, hogy a felhasználó jogosult-e hitelesíteni egy  
# posixGroup csoportban (például a felhasználónak az XYZ csoportban  
# kell lennie az OTRS használatához).  
$Self->{'AuthModule::LDAP::GroupDN'} = 'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';  
$Self->{'AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';  
# az LDAP posixGroups objektumosztálynál (csak uid)  
# $Self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';  
# a nem LDAP posixGroups objektumosztálynál (teljes felhasználói dn-nel)  
# $Self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';  
  
# A következő érvényes, de csak akkor lenne szükséges, ha a névtelen  
# felhasználónak NEM lenne jogosultsága az LDAP-fából olvasni.  
$Self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';  
$Self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';  
  
# Abban az esetben, ha mindig egy szűrőt szeretne hozzáadni az egyes  
# LDAP lekérdezésekhez, akkor használja ezt a beállítást. Például:  
# AlwaysFilter => '(mail=*)' vagy AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
```

```
$Self->{'AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# Abban az esetben, ha egy utótagot szeretne hozzáadni az egyes
# bejelentkezési nevekhez, akkor használhatja ezt a beállítást.
# Például: a felhasználó csak a „user”-t szeretné használni, de
# az LDAP könyvtárban „user@domain.com” létezik.
# $Self->{'AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';

# Net::LDAP új paraméterek (ha szükséges - további információkért
# nézze meg: perldoc Net::LDAP)
$Self->{'AuthModule::LDAP::Params'} = {
    port => 389,
    timeout => 120,
    async => 0,
    version => 3,
};
```

A lenti parancsfájlból látható beállítási paraméterek használhatók az LDAP könyvtárból származó felhasználói adatoknak a helyi OTRS adatbázisba történő szinkronizálásához. Ez csökkenti az LDAP-kiszolgálóhoz intézett kérések számát, és felgyorsítja az OTRS-sel történő hitelesítést. Az adatok szinkronizálása akkor van készen, amikor az ügyintéző bejelentkezik első alkalommal. Habár az adatok szinkronizálhatók a helyi OTRS adatbázisba, az LDAP könyvtár az utolsó példány a hitelesítésnél, így az LDAP-fában egy inaktív felhasználó nem tud hitelesíteni az OTRS-be akkor sem, ha a fiókadatak már el vannak tárolva az OTRS adatbázisában. Az ügyintéző adatai az LDAP könyvtárban nem szerkeszthetők az OTRS webes felületén keresztül, ezért az adatokat közvetlenül az LDAP-fában kell kezelni.

```
# AuthSyncBackend (AuthSyncModule) meghatározása ehhez: AuthModule
# ha ez a kulcs létezik és üres, akkor nem lesz szinkronizálva.
# példa értékek: AuthSyncBackend, AuthSyncBackend2
$Self->{'AuthModule::UseSyncBackend'} = 'AuthSyncBackend';

# ügyintéző adatai az LDAP-pal való szinkronizáláshoz
$Self->{'AuthSyncModule'} = 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::Host'} = 'ldap://ldap.example.com/';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=otrs, dc=org';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UID'} = 'uid';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserDN'} = 'uid=sys, ou=user, dc=otrs, dc=org';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserPw'} = 'valamilyen_jelszo';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap'} = {
    # DB -> LDAP
    UserFirstname => 'givenName',
    UserLastname  => 'sn',
    UserEmail     => 'mail',
};
[...];

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncInitialGroups
# (a következő csoport szinkronizálása írás-olvasás jogosultsággal az első
# ügyintézői bejelentkezés kezdeti létrehozása után)
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncInitialGroups'} = [
    'users',
];
```

Parancsfájl: Felhasználói adatok szinkronizálása az LDAP könyvtárból az OTRS adatbázisába.

Alternatívaként használhat LDAP csoportokat a csoporttagságok vagy szerepek meghatározásához az OTRS-ben. További információkért és példákért nézze meg a Kernel/Config/Defaults.pm fájlt. Itt egy példa az LDAP-ból az OTRS csoportokba történő szinkronizálásra.

```
# A csoportszinkronizálásokhoz szükséges jellemzők
# (jellemző neve a csoportérték kulcshoz)
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
```

```
# (a jellemző kiválasztása az UID/DN csoporttartalom típusához a teljes
# LDAP-névnél)
# $Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
# $Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

AuthSyncModule::LDAP::UserSyncGroupsDefinition
# (Ha „LDAP” lett kiválasztva az AuthModule esetén, és LDAP csoportokat
# szeretne szinkronizálni az OTRS csoportokkal, akkor határozza meg a
# következőket.)
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncGroupsDefinition'} = {
  # az LDAP csoportja
  'cn=agent,o=otrs' => {
    # OTRS csoport(ok)
    'admin' => {
      # jogosultság
      rw => 1,
      ro => 1,
    },
    'faq' => {
      rw => 0,
      ro => 1,
    },
  },
  'cn=agent2,o=otrs' => {
    'users' => {
      rw => 1,
      ro => 1,
    },
  },
}
};
```

5.3.1.3. HTTPBasicAuth az ügyintézőknél

Ha egy „egyszeri bejelentkezés” megoldást szeretne megvalósítani az összes ügyintézőnél, akkor használhatja az alap HTTP hitelesítést (az összes rendszernél), és a HTTPBasicAuth modult az OTRS-nél (lásd a lenti példát).

4.14. példa - Ügyintézők hitelesítése HTTPBasic használatával

```
# Ez egy beállítási példa egy Apache ($ENV{REMOTE_USER}) hitelesítési
# háttérprogramra. Akkor használja, ha egy egyszeres bejelentkezést
# szeretne Apache http-basic-auth használatával.
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::HTTPBasicAuth';

# Megjegyzés:
#
# Ha ezt a modult használja, akkor tartalékként használnia kell a
# következő konfigurációs beállításokat, ha a felhasználó nincs
# felhatalmazva az Apache ($ENV{REMOTE_USER}) változóban.
$Self->{LoginURL} = 'http://host.example.com/not-authorized-for-otrs.html';
$Self->{LogoutURL} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';
```

5.3.1.4. Radius

A lenti példában látható beállítási paraméterek használhatók az ügyintézők hitelesítéséhez egy Radius-kiszolgálóval.

4.15. példa - Ügyintézők hitelesítése egy Radius háttérprogrammal

```
# Ez egy beállítási példa az ügyintézők hitelesítéséhez Radius-kiszolgálóval
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::Radius';
$Self->{'AuthModule::Radius::Host'} = 'radius_kiszolgáló';
$Self->{'AuthModule::Radius::Password'} = 'radius_titok';
```

5.3.2. Hitelesítési háttérprogramok az ügyfelekhez

5.3.2.1. Adatbázis (alapértelmezett)

Az alapértelmezett felhasználó-hitelesítési háttérprogram az OTRS-ben az ügyfeleknél az OTRS adatbázis. Ezzel a háttérprogrammal az összes ügyféladat szerkeszthető az OTRS webes felületén keresztül (lásd a lenti példát).

4.16. példa - Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy adatbázis háttérprogrammal

```
# Ez a hitelesítő modul az OTRS adatbázissal
$self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::DB';
$self->{'Customer::AuthModule::DB::Table'} = 'customer_user';
$self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerKey'} = 'login';
$self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword'} = 'pw';
#$self->{'Customer::AuthModule::DB::DSN'} =
  "DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost";
#$self->{'Customer::AuthModule::DB::User'} = "valamilyen_felhasználó";
#$self->{'Customer::AuthModule::DB::Password'} = "valamilyen_jelszó";
```

5.3.2.2. LDAP

Ha van egy olyan LDAP könyvtára, amely az összes ügyféladatot tartalmazza, akkor használhatja az LDAP-modult az ügyfelek hitelesítéséhez az OTRS-be (lásd a lenti példát). Mivel ennek a modulnak csak olvasási hozzáférése van az LDAP háttérprogramhoz, ezért nem lehetséges az ügyféladatokat az OTRS webes felületén keresztül szerkeszteni.

4.17. példa - Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy LDAP háttérprogrammal

```
# Ez egy példa beállítás egy LDAP hitelesítés háttérprogramhoz.
# (Győződjön meg arról, hogy a Net::LDAP telepítve van-e!)
$self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::LDAP';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# Annak ellenőrzése, hogy a felhasználó jogosult-e hitelesíteni egy
# posixGroup csoportban (például a felhasználónak az XYZ csoportban
# kell lennie az OTRS használatához).
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN'} =
  'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
# az LDAP posixGroups objektumosztálynál (csak uid)
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
# a nem LDAP posixGroups objektumosztálynál (teljes felhasználói dn-nel)
#$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

# A következő érvényes, de csak akkor lenne szükséges, ha a névtelen
# felhasználónak NEM lenne jogosultsága az LDAP-fából olvasni.
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';

# Abban az esetben, ha mindig egy szűrőt szeretne hozzáadni az egyes
# LDAP lekérdezésekhez, akkor használja ezt a beállítást. Például:
# AlwaysFilter => '(mail=*)' vagy AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# Abban az esetben, ha egy utótagot szeretne hozzáadni az egyes
# bejelentkezési nevekhez, akkor használhatja ezt a beállítást.
# Például: a felhasználó csak a „user”-t szeretné használni, de
# az LDAP könyvtárban „user@domain.com” létezik.
#$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';
```

```
# Net::LDAP új paraméterek (ha szükséges - további információkért
# nézze meg: perldoc Net::LDAP)
$self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Params'} = {
    port => 389,
    timeout => 120,
    async => 0,
    version => 3,
};
```

5.3.2.3. HTTPBasicAuth az ügyfeleknél

Ha egy „egyszeri bejelentkezés” megoldást szeretne megvalósítani az összes ügyfél-felhasználónál, akkor használhatja az alap HTTPBasic hitelesítést (az összes rendszernél), és használja a HTTPBasicAuth modult az OTRS-nél (többé nem szükséges bejelentkezés az OTRS-sel). Lásd a lenti példát.

4.18. példa - Ügyfél-felhasználó hitelesítése HTTPBasic használatával

```
# Ez egy beállítási példa egy Apache ($ENV{REMOTE_USER}) hitelesítési
# háttérprogramra. Akkor használja, ha egy egyszeres bejelentkezést
# szeretne Apache http-basic-auth használatával.
$self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::HTTPBasicAuth';

# Megjegyzés:
# Ha ezt a modult használja, akkor tartalékként használnia kell a
# következő konfigurációs beállításokat, ha a felhasználó nem az
# Apache ($ENV{REMOTE_USER}) változón keresztül jelentkezik be.
$self->{'CustomerPanelLoginURL'} = 'http://host.example.com/not-authorized-for-otrs.html';
$self->{'CustomerPanelLogoutURL'} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';
```

5.3.2.4. Radius

A lenti példában látható beállítások használhatók az ügyfelek hitelesítéséhez egy Radius-kiszolgálóval.

4.19. példa - Ügyfél-felhasználó hitelesítése egy Radius háttérprogrammal

```
# Ez egy beállítási példa az ügyfelek hitelesítéséhez Radius-kiszolgálóval
$self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::Radius';
$self->{'Customer::AuthModule::Radius::Host'} = 'radius_kiszolgáló';
$self->{'Customer::AuthModule::Radius::Password'} = 'radius_titok';
```

5.4. Az ügyfél saját regisztrációjának személyre szabása

Lehetséges a saját regisztráció személyre szabása az új ügyfeleknél a customer.pl panelen keresztül történő hozzáféréskor. Új opcionális vagy kötelező mezők adhatók hozzá, mint például szobaszám, cím vagy állam.

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan adhat meg egy kötelező mezőt az ügyféladatbázisban, ebben az esetben egy ügyfél szobaszámának eltárolásához.

5.4.1. A webes felület személyre szabása

Az új mezőknek a customer.pl webes felületén való megjelenítéséhez a szobaszám esetén a .tt fájlt kell módosítani, mivel ez a fájl felelős ezen a felületen az elrendezésért. Szerkessze a Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/CustomerLogin.tt fájlt, adja hozzá az új mezőt a 130. sor környékén (lásd a lenti parancsfájlt).


```
[...]
<div class="NewLine">
  <label for="Room">[% Translate("Room{CustomerUser}") | html %]</label>
  <input title="[% Translate("Room Number") | html %]" name="Room" type="text"
  id="UserRoom" maxlength="50" />
</div>
[...]
```

Parancsfáj: Egy új mező megjelenítése a webes felületen.

5.4.2. Ügyfélkezelés

A következő lépésben az ügyfélkezelést kell kiterjeszteni egy új bejegyzéssel a szobaszámhoz. Annak biztosítására, hogy a változtatások ne vesszenek el egy frissítés után, helyezze át a „CustomerUser” beállításokat a Kernel/Config/Defaults.pm fájlból a Kernel/Config.pm fájlba. Most változtassa meg a MAP tömböt, és adja hozzá az új szobaszámot, amint a lenti parancsfájban látható.

```
# CustomerUser
# (ügyféladatbázis háttérprogram és beállítások)
$self->{CustomerUser} = {
  Name => 'Adatbázis adatforrás',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
  Params => {
    # ha egy külső adatbázis szeretne használni, akkor adja hozzá a
    # szükséges beállításokat
    DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
    Type => 'mssql', # csak ODBC kapcsolatoknál
    DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
    User => '',
    Password => '',
    Table => 'customer_user',
  },
  # egyedi ügyfél-azonosító
  CustomerKey => 'login',
  # ügyfél #
  CustomerID => 'customer_id',
  CustomerValid => 'valid_id',
  CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
  # CustomerUserListFields => ['login', 'first_name', 'last_name', 'customer_id', 'email'],
  CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
  CustomerUserSearchPrefix => '',
  CustomerUserSearchSuffix => '*',
  CustomerUserSearchListLimit => 250,
  CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
  CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
  CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
  # a saját jegyeket nem jeleníti meg az ügyfélpanelen, CompanyTickets
  # CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
  # # automatikus bejelentkezések előállítása
  # AutoLoginCreation => 0,
  # AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
  # # az adminisztrátor megváltoztathatja az ügyfél beállításait
  # AdminSetPreferences => 1,
  # # gyorsítótáridő élettartam másodpercben - bármely adatbázis-lekérdezés
  gyorsítótárazása
  # CacheTTL => 0,
  # # egy csak olvasható forrás
  # ReadOnly => 1,
  Map => [

    # megjegyzés: a bejelentkezés, az e-mail és az ügyfélaazonosító szükséges!
    # változó, előtétprogram, tároló, látható (1=mindig,2=lite), kötelező, tárolótípus,
    # HTTP-hivatkozás, csak olvasható, HTTP-hivatkozás célja
    [ 'UserTitle',      'Titulus',      'title',      1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFirstname', 'Keresztnév', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLastname',  'Vezetéknév', 'last_name',  1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLogin',     'Felhasználó', 'login',      1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPassword',  'Jelszó',      'pw',         0, 0, 'var', '', 0 ],
```

```
[ 'UserEmail',      'E-mail',      'email',      1, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCustomerID', 'ÜgyfélID',   'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserPhone',     'Telefon',    'phone',      1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserFax',       'Fax',       'fax',        1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserMobile',    'Mobil',     'mobile',     1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserRoom',      'Szoba',     'room',       1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserStreet',    'Utca',     'street',     1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserZip',       'Irányítószám', 'zip',        1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCity',      'Település',  'city',       1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCountry',   'Ország',    'country',    1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserComment',   'Megjegyzés', 'comments',   1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'ValidID',       'Érvényes',  'valid_id',   0, 1, 'int', '', 0 ],
],
# alapértelmezett kijelölések
Selections => {
  UserTitle => {
    'Mr.' => 'Mr.',
    'Mrs.' => 'Mrs.',
  },
},
};
```

Parancsfájl: A leképezési tömb megváltoztatása.

5.4.3. A customer_user tábla személyre szabása az OTRS adatbázisban

Az utolsó lépés az új szobaszám oszlopának hozzáadása a customer_user táblához az OTRS adatbázisában (lásd a lenti parancsfájlt). Ebben az oszlopban lesznek eltárolva az új szobaszámok bejegyzései.

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 6 to server version: 5.0.18-Debian_7-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD room VARCHAR (200);
Query OK, 3 rows affected (0.01 sec)
Records: 3 Duplicates: 0 Warnings: 0

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Parancsfájl: Egy új oszlop hozzáadása a customer_user táblához.

Most már a szoba új mezőjének meg kell jelennie az ügyfélinformációs panelen, ha ki van töltve, és az ügyfél-felhasználó adminisztrációs képernyőkön. Az új ügyfeleknek is be kell szúrniuk a saját szobaszámukat, ha egy új fiókot regisztrálnak.

6. Jegybeállítások

6.1. Jegyállapotok

6.1.1. Előre meghatározott állapotok

Az OTRS lehetővé teszi az előre meghatározott jegyállapotok és azok típusainak megváltoztatását, vagy akár újak hozzáadását. Két jellemző fontos egy állapotnál: az állapot neve és az állapot típusa.

Az OTRS alapértelmezett állapotai a következők: „closed successful” (sikeresen lezárva), „closed unsuccessful” (sikertelenül lezárva), „merged” (egyesített), „new” (új), „open” (nyitott), „pending auto close+” (automatikus lezárás függőben+), „pending auto close-” (automatikus lezárás függőben-), „pending reminder” (emlékeztető függőben) és „removed” (eltávolított).

6.1.1.1. Új

A jegyek általában ebben az állapotban vannak, amikor bejövő e-mailekből vannak létrehozva.

6.1.1.2. Nyitott

Ez az alapértelmezett állapot a várólistákhoz és az ügyintézőkhöz hozzárendelt jegyeknél.

6.1.1.3. Emlékeztető függőben

Miután a várakozási idő lejárt, a jegytulajdonos egy emlékeztető e-mailt fog kapni a jegyet illetőleg. Ha a jegy nincs zárva, akkor az emlékeztető az összes ügyintézőnek el lesz küldve a várólistában. Az emlékeztető jegyek csak munkaidőben lesznek kiküldve, és 24 óránként ismételt el lesznek küldve, amíg az ügyintéző meg nem változtatja a jegy állapotát. A jegynek az ebben az állapotban eltöltött ideje továbbra is hozzá lesz adva az eszkalációs idő számításához.

6.1.1.4. Automatikus lezárás függőben-

Az ebben az állapotban lévő jegyek „sikertelenül lezárva” állapotra lesznek állítva, ha a várakozási idő lejár. A jegynek az ebben az állapotban eltöltött ideje továbbra is hozzá lesz adva az eszkalációs idő számításához.

6.1.1.5. Automatikus lezárás függőben+

Az ebben az állapotban lévő jegyek „sikeresen lezárva” állapotra lesznek állítva, ha a várakozási idő lejár. A jegynek az ebben az állapotban eltöltött ideje továbbra is hozzá lesz adva az eszkalációs idő számításához.

6.1.1.6. Egyesített

Ez az állapot azoknál a jegyeknél, amelyek egyesítve lettek más jegyekkel.

6.1.1.7. Eltávolított

Ez egy olyan állapot a jegyeknél, hogy az ügyfél távolította el. A jegyek valójában nem lesznek törölve, egyszerűen csak nem jelennek meg nyitottként. Annak érdekében, hogy engedélyezze ezt az állapotot az ügyfélfelületen, hozzá kell adnia

az „eltávolított” állapotípust a „Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###StateType” rendszerbeállításához.

6.1.1.8. Sikeresen lezárva

Ez a végső állapot azoknál a jegyeknél, amelyek sikeresen meg lettek oldva. A beállításoktól függően lehetősége lehet vagy nem lehet lehetősége a lezárt jegyek újrainvitására.

6.1.1.9. Sikertelenül lezárva

Ez a végső állapot azoknál a jegyeknél, amelyek NEM lettek sikeresen megoldva. A beállításoktól függően lehetősége lehet vagy nem lehet lehetősége a lezárt jegyek újrainvitására.

6.1.2. Állapotok személyre szabása

Minden állapotnak van egy neve (state-name) és egy típusa (state-type). Kattintson az adminisztrációs oldalon lévő Állapotok hivatkozásra, és nyomja meg az „Állapot hozzáadása” gombot egy új állapot létrehozásához. Szabadon megválaszthatja egy új állapot nevét. Az állapotípusok nem változtathatók meg a webes felületen keresztül. Közvetlenül az adatbázist kell módosítani, ha új típusokat szeretne hozzáadni, vagy meg szeretné változtatni a meglévő neveket. Az alapértelmezett állapotípusokat tipikusan nem kellene módosítani, mivel az kiszámíthatatlan eredményekhez vezethet. Például az eskaláció számítások és a feloldási funkció bizonyos állapotípusokon alapul.

Egy már meglévő állapot neve megváltoztatható, vagy új állapotok adhatók hozzá ezen képernyőn keresztül. Ha a „new” állapotot megváltoztatják a webes felületen keresztül, akkor ezt a változtatást be kell állítani a Kernel/Config.pm beállítófájlban keresztül vagy a rendszerbeállítás felületén keresztül is. A lenti parancsfájlban megadott beállításokat kell módosítani annak biztosítása érdekében, hogy az OTRS működjön a „new” megváltoztatott állapotával.

```
[...]
# PostmasterDefaultState
# (The default state of new tickets.) [default: new]
$self->{PostmasterDefaultState} = 'new';

# CustomerDefaultState
# (default state of new customer tickets)
$self->{CustomerDefaultState} = 'new';
[...]
```

Parancsfájl: A Kernel/Config.pm beállítások módosítása.

Ha egy új állapotípust kell hozzáadni, akkor az OTRS adatbázisban lévő ticket_state_type táblát szükséges módosítani egy adatbáziskliens programmal, amint a lenti parancsfájlban látható.

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 23 to server version: 5.0.16-Debian_1-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A
```

```
Database changed
mysql> insert into ticket_state_type (name,comments) values ('sajat',
'Saját állapot típus');
Query OK, 1 row affected (0.00 sec)

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Parancsfájl: Az OTRS adatbázis módosítása.

Most már lehetséges az új állapot típus használata, amelyet most létrehozott. Miután egy állapot össze lesz kapcsolva ezzel az új állapot típussal, az OTRS beállítását is meg kell változtatni annak biztosítása érdekében, hogy az új állapot használható legyen. Csak módosítsa a következő lehetőségeket a rendszerbeállításokon keresztül:

Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew > AgentTicketPhone###StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához az új telefonos jegyeknél.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew > AgentTicketPhone###StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az új telefonos jegyeknél.

Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew > AgentTicketEmail###StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához az új e-mail jegyeknél.

Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew > AgentTicketEmail###StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az új e-mail jegyeknél.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound > AgentTicketPhoneOutbound###State - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához az új telefonos bejegyzéseknél.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound > AgentTicketPhoneOutbound###StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az új telefonos bejegyzéseknél.

Frontend::Agent::Ticket::ViewMove > AgentTicketMove###State - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy jegy áthelyezésénél.

Frontend::Agent::Ticket::ViewMove > AgentTicketMove###StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához egy jegy áthelyezésénél.

Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy jegy átirányítása után.

Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az átirányítás képernyőn.

Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy tömeges műveletben.

Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához a tömeges művelet képernyőn.

Frontend::Agent::Ticket::ViewClose > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy jegy lezárása után.

Frontend::Agent::Ticket::ViewClose > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához a lezárás képernyőn.

Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához az írás (válasz) képernyőn.

Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához az írás (válasz) képernyőn.

Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateDefault - az alapértelmezett következő állapot meghatározásához egy jegy továbbítása után.

Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához a továbbítás képernyőn.

Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateDefault - egy jegy alapértelmezett következő állapotának meghatározásához a szabad szöveg képernyőn.

Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateType - az elérhető következő állapotok meghatározásához a szabad szöveg képernyőn.

Core::PostMaster > PostmasterDefaultState - az e-mailekből létrehozott jegyek állapotának meghatározásához.

Core::PostMaster > PostmasterFollowUpState - a jegyek állapotának meghatározásához, miután egy követés érkezett.

Core::PostMaster > PostmasterFollowUpStateClosed - a jegyek állapotának meghatározásához, miután egy követés érkezett egy már lezárt jegynél.

Core::Ticket > ViewableStateType - azon állapot típusok meghatározásához, amelyek különféle helyeken jelennek meg a rendszeren, például a várólista nézetben.

Core::Ticket > UnlockStateType - az állapot típusok meghatározásához a feloldott jegyeknél.

Core::Ticket > PendingReminderStateType - az állapot típus meghatározásához az emlékeztető jegyeknél.

Core::Ticket > PendingAutoStateType - az állapot típus meghatározásához az automatikusan függőben lévő jegyeknél.

Core::Ticket > StateAfterPending - annak az állapotnak a meghatározásához, amelyre a jegy akkor van beállítva, miután a beállított állapot automatikusan függőben lévő időzítője lejárt.

6.2. Jegyprioritások

Az OTRS öt alapértelmezett prioritási szinttel érkezik, amelyek az adminisztrációs oldalon lévő „Prioritások” hivatkozáson keresztül módosíthatók. Egy személyre szabott prioritási lista létrehozásakor tartsa észben, hogy azok ábécé sorrendben vannak rendezve a prioritásválasztó dobozban a felhasználói felületen. Az OTRS a jegyeket is a belső adatbázis-azonosítók szerint rendezi a várólista nézetben.

Megjegyzés

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

Fontos

Ha egy új prioritás kerül hozzáadásra, vagy ha egy meglévőt megváltoztatnak, akkor lehet, hogy néhány változót is módosítani szeretne a rendszerbeállításokban:

- Core::Postmaster::PostmasterDefaultPriority - meghatározza az alapértelmezett prioritást az összes bejövő e-mailnél.
- Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew:Priority - meghatározza az alapértelmezett prioritást az új telefonos jegy képernyőn az ügyintézőknél.
- Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew:Priority - meghatározza az alapértelmezett prioritást az új e-mail jegy képernyőn az ügyintézőknél.
- ExternalFrontend::TicketCreate###PriorityDefault - defines the default priority in the New Ticket screen in the external frontend.

6.3. Jegyfelelősség és jegymegfigyelés

Az OTRS 2.1-es verziójától lehetőség van egy olyan személy hozzárendelésére, aki egy jegyért felel, egyúttal annak tulajdonosa. Emellett a jegyhez kapcsolt összes tevékenységet megfigyelheti valaki más, aki nem a jegytulajdonos. Ezt a két funkcionalitást a jegyfelelős és a jegymegfigyelés szolgáltatásokkal valósították meg, és elősegíti a feladatok hozzárendelését, valamint a hierarchikus csapatszerkezeten belüli munkát.

6.3.1. Jegyfelelősség

A jegyfelelősség szolgáltatás megkönnyíti egy jegy teljes feldolgozását egy olyan ügyintézővel, aki nem a jegytulajdonos. Így egy olyan ügyintéző, aki zárolt egy jegyet, átadhatja egy másik ügyintézőnek - aki nem a jegytulajdonos - annak érdekében, hogy a második válaszoljon egy ügyfélkérésre. Miután foglalkoztak a kéréssel, az első ügyintéző visszavonhatja a jegyfelelősséget a második ügyintézőtől.

A Ticket::Responsible beállítási paraméterrel kapcsolható be a jegyfelelősség szolgáltatás. Ennek hatására három új hivatkozás fog megjelenni egy nagyított jegynek a jegytevékenységek menüjében az ügyintézői felületen.

A jegyfelelősség a jegytartalom előhívásával és a „Felelős” hivatkozásra kattintva rendelhető hozzá egy nagyított jegynek a jegytevékenységek menüjében az ügyintézői felületen (lásd a lenti ábrát).

4.82. ábra - Egy jegy felelősségének megváltoztatása annak nagyított nézetében

Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

Back | Print | Priority | People | Communication | Pending | Unwatch | Close | Miscellaneous | Move

Owner: []

Article Overview - Responsible

NO.	☆	≡	Customer Change the responsible for this ticket	SUBJECT	CREATED
1			OTRS Feedback	Email Welcome to OTRS!	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)

#1 - Welcome to OTRS! - OTRS Feedback - 10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City) via Email

Print | Split | Bounce | Forward | Reply

Welcome to OTRS!

Thank you for installing OTRS, the world's most popular service management software available in more than 35 languages and used by 150,000 companies worldwide.

You can find updates and patches for OTRS Free at

Ticket Information

Age: 20 d 6 h

Created: 10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)

State: new

Locked: unlock

Priority: 3 normal

Queue: Raw

Customer ID:

Accounted time: 0

Owner: Admin OTRS

Responsible: Admin OTRS

Customer Information

Miután rákattintott a „Felelős” hivatkozásra, egy felugró párbeszédablak fog megnyílni a jegy felelősségének megváltoztatásához (lásd a lenti ábrát). Ez a párbeszédablak használható egy üzenet küldéséhez is az új felelős ügyintézőnek.

4.83. ábra - Felugró párbeszédablak egy jegy felelősségének megváltoztatásához

Change Responsible of Ticket#2015071510123456 — Welcome to OTRS!

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

Cancel & close

▼ Ticket Settings

* Title:

New Responsible:

▶ Add Article

Submit

Az összes jegy listája, amelynél egy ügyintéző felelős, az OTRS ügyintézői felületének felelős nézetén keresztül érhető el, amint a jegyfelelősség szolgáltatást bekapcsolták.

6.3.2. Jegymegfigyelés

Az OTRS 2.1-es verziójától a kiválasztott ügyintézők egyfajta felügyelőkként megfigyelhetnek bizonyos jegyeket a rendszeren belül a jegymegfigyelő szolgáltatás használatával anélkül, hogy feldolgoznák azokat.

A jegymegfigyelő szolgáltatás a Ticket::Watcher beállítási paraméterrel kapcsolható be, amely új hivatkozásokat ad hozzá a műveletek eszköztárhoz. A Ticket::WatcherGroup használatával egy vagy több felhasználói csoport is meghatározható a jegyek megfigyeléséhez való jogosultsággal.

Annak érdekében, hogy megfigyeljen egy jegyet, menjen annak a nagyított nézetéhez, és kattintson a „Feliratkozás” hivatkozásra a jegytevékenységek menüjében (lásd a lenti ábrát).

4.84. ábra - Feliratkozás egy jegy megfigyelésére annak nagyított nézetében

Ticket#2015071510123456 — Welcome to OTRS!

Back | Print | Priority | People ▼ | Communication ▼ | Pending **Watch** | Close | Miscellaneous ▼ | - Move -

▼ Article Overview - 1 Article(s)

NO.	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED
1	OTRS Feedback	Email	Welcome to OTRS!	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)

▼ #1 – Welcome to OTRS! – OTRS Feedback – 10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City) via Email

Print | Split | Bounce | Forward | Reply

Welcome to OTRS!

Thank you for installing OTRS, the world's most popular service management software available in more than 35 languages and used by 150,000 companies worldwide.

Ticket Information

Age: 20 d 6 h
 Created: 10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
 State: new
 Locked: unlock
 Priority: 3 normal
 Queue: Raw
 Customer ID:
 Accounted time: 0
 Owner: Admin OTRS

Customer Information

Ha többé nem szeretne megfigyelni egy adott jegyet, akkor menjen annak a nagyított nézetéhez, és kattintson a „Leiratkozás” hivatkozásra a jegytevékenységek menüjében (lásd a lenti ábrát).

4.85. ábra - Leiratkozás egy jegy megfigyeléséről annak nagyított nézetében

Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

Back | Print | Priority | People | Communication | Pending | **Unwatch** | Close | Miscellaneous | Move

Article Overview - 1 Article(s)

NO.	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED
1	OTRS Feedback	Email	Welcome to OTRS!	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)

#1 – Welcome to OTRS! – OTRS Feedback – 10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City) via Email

Print | Split | Bounce | Forward | Reply

Welcome to OTRS!

Thank you for installing OTRS, the world's most popular service management software available in more than 35 languages and used by 150,000 companies worldwide.

Ticket Information

Age: 20 d 6 h
 Created: 10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)
 State: new
 Locked: unlock
 Priority: 3 normal
 Queue: Raw
 Customer ID:
 Accounted time: 0
 Owner: Admin OTRS

Customer Information

Az összes megfigyelt jegy listája az OTRS ügyintézői felületének megfigyelt nézetén keresztül érhető el (lásd a lenti ábrát), amint a jegymegfigyelő szolgáltatást bekapcsolták.

4.86. ábra - Megfigyelt jegyek nézete

My Watched Tickets: All

All 1 | New Article 0 | Pending 0 | Reminder Reached 0

Bulk 1-1 of 1 S M L

TICKET#	AGE	FROM / SUBJECT	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMERID
2015071510123456	172 d 18 h	OTRS Feedback Welcome to OTRS!	new	unlock	Raw	Admin OTRS	

7. Dátummal és idővel kapcsolatos funkciók

7.1. Nyitvatartási idők, munkaszüneti napok és időzónák beállítása

Az OTRS-ben lévő néhány funkció - mint például az eszkalációk és a jegyek automatikus feloldása - a nyitvatartási idők, az időzónák és a munkaszüneti napok megfelelő beállításától függ. Ezeket a rendszerbeállítási felületen keresztül a Core::Time beállítással határozhatja meg. A nyitvatartási idők, a munkaszüneti napok és az időzónák különböző beállításait is megadhatja különálló „naptárakként” a Core::Time::Calendar1 paramétertől a Core::Time::Calendar9 paraméterig. A naptárak meghatározhatók várólista beállításokként vagy SLA-szinteken. Ez azt jelenti, hogy például megadhat egy naptárt egy 5×8-as nyitvatartási idővel a „szabványos” SLA-hoz, de létrehozhat egy különálló naptárt 7×24 órás támogatással az „arany” SLA-hoz, valamint beállíthat egy naptárt a „támogatás-USA” várólistához a „támogatás-Japán” várólistától eltérő időablakkal. Az OTRS legfeljebb 99 különféle naptárt tud kezelni.

7.1.1. Időzónák

Az OTRS-nek tudnia kell, hogy mely időzónát kell használnia a dátummal és idővel kapcsolatos adatok tárolásához az adatbázisban. Ezt a Core::Time:OTRSTimeZone beállításban adhatja meg. Az alapértelmezett az UTC, és ha egy új OTRS-t állít be, akkor erősen javasolt ezt ezen hagyni. Ha egy 6-os verziónál régebbi OTRS-ről frissített, akkor meg kell győződnie arról, hogy az OTRSTimeZone egy olyan időzónára lett-e beállítva, amely illeszkedik a korábbi beállítására. Egyébként az új adatok a meglévő adatoktól eltérő időzónával lesznek tárolva. Amikor kiválasztott egy időzónát, és az adatok tárolásra kerültek (jegyek, stb.), akkor többé nem szabad megváltoztatnia az időzónát, mert különben eltérő időzónákkal tárolt adatokkal találkozhatja szembe magát.

A Core::Time\UserDefaultTimeZone beállításon keresztül állíthat be egy alapértelmezett időzónát az új ügyintézőknek és ügyfél-felhasználóknak. Ez az időzóna lesz használva minden olyan felhasználónál, akik nem választottak még időzónát a beállításaikban.

7.1.2. Nyitvatartási idők

Állítsa be a munkaidőt a rendszerénél a Core::Time:TimeWorkingHours rendszerbeállításban, vagy az adott naptárnál a naptár beállításában. Az OTRS egyórás felbontást tud kezelni. A 8, 9, 10 ... 17 négyzetek bejelölése felel meg a 8.00 - 18.00 óra közötti nyitvatartási időnek.

Csak nyitvatartási idő alatt eszkalálódhatnak jegyek, csak ekkor küldhetők értesítések az eszkalált és függőben lévő jegyekhez, és csak ekkor oldhatók fel jegyek.

7.1.3. Rögzített dátumú munkaszüneti napok

Azok a munkaszüneti napok, amelyek minden évben egy rögzített dátumra esnek (mint például Újév napja vagy Március 15.), a TimeVacationDays paraméterben adhatók meg, vagy az 1-9. naptáraknál a megfelelő szakaszokban.

A jegyek nem lesznek sem eszkalálva, sem feloldva a TimeVacationDays beállításban meghatározott dátumokon.

Megjegyzés

Alapértelmezetten az OTRS a *német* munkaszüneti napokkal telepítve érkezik.

7.1.4. Mozgó munkaszüneti napok

Az olyan munkaszüneti napok, mint például a húsvét, amelyeknek nincs évente rögzített dátuma, hanem minden évben változik, azok a TimeVacationDaysOneTime beállításban adhatók meg.

A jegyek nem lesznek eszkalálva és nem lesznek feloldva a TimeVacationDaysOneTime beállításban meghatározott dátumokon.

Megjegyzés

Az OTRS nem szállít semmilyen előre telepített egyszeri munkaszüneti napot sem. Ez azt jelenti, hogy hozzá kell adnia a rendszerhez az ilyen munkaszüneti napokat - mint például a húsvétot vagy a pünkösdöt - az OTRS beállításakor.

7.2. Automatizált feloldás

A zárt jegyeket automatikusan fel tudja oldani a rendszer. Ez a szolgáltatás akkor lehet hasznos, ha például egy ügyintéző olyan jegyeket zárt, amelyeket fel kellene dolgozni, de valamilyen okból nem dolgozik velük, mondjuk mert irodán kívül van egy vészhelyzetben. Az automatizált feloldási szolgáltatás egy megadott idő után feloldja a jegyeket annak biztosítása érdekében, hogy a zárt jegyek ne legyenek elfelejtve, ezáltal lehetővé téve a többi ügyintézőnek azok feldolgozását.

Egy jegy feloldása előtti időmennyiség a várólista beállításában adható meg minden egyes várólistánál. A bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::Unlock parancs végzi el a jegyek automatizált feloldását, amely időszakosan egy cron-feladatként kerül végrehajtásra.

A feloldott jegyekről csak azoknak az ügyintézőknek lesznek értesítések kiküldve, akiknek a „Saját várólistáiba” be van állítva a feloldott jegyekkel rendelkező várólista, és akik bekapcsolták a feloldott jegyekről szóló értesítést a személyes beállításukban.

A jegyek akkor lesznek feloldva, ha a következő feltételek mindegyike teljesül:

- Meg van határozva egy *feloldási időkorlát* annál a várólistánál, amelyben a jegy található.
- A jegy *zároltra* van állítva.
- A jegy állapota *nyitott*.

A feloldási időzítő akkor lesz visszaállítva, ha egy ügyintéző egy új külső bejegyzést ad hozzá a jegyhez. Ez a következő típusok bármelyike lehet: *email-external*, *phone*, *fax*, *sms* vagy *note-external*.

Ha a jegyben lévő utolsó bejegyzést egy ügyintéző hozta létre, és egy ügyfél egy másikat ad hozzá vagy a weben keresztül, vagy egy e-mailre történő válaszként, akkor is vissza lesz állítva a feloldási időzítő.

Az utolsó olyan esemény, amely vissza fogja állítani a feloldási időzítőt, akkor lesz, amikor a jegy egy másik ügyintézőhöz kerül hozzárendelésre.

8. A PDF-kimenet személyre szabása

Ez a szakasz kezeli a PDF-kimenet beállítható lehetőségeit az OTRS keretrendszerben.

Ha az OTRS felületén belül bárhonnán a nyomtatás műveletet használja, akkor az egy formázott PDF-fájlt fog előállítani.

Beállíthatja az OTRS által előállított fájlok kinézetét a saját logójának létrehozásával és a PDF::LogoFile beállítási paraméterhez történő hozzáadással. Használhatja a PDF::PageSize paramétert az előállított PDF-fájl szabványos oldalméretének meghatározásához (DIN-A4 vagy Letter), valamint a PDF::MaxPage paramétert is az oldalak legnagyobb számának megadásához egy PDF-fájlnál, amely akkor hasznos, ha egy felhasználó véletlenül hatalmas kimeneti fájlt állítana elő.

9. Reporting

OTRS has an extensible reporting mechanism that allows to define a customized operational statistics and generate custom reports associated with OTRS usage. The OTRS system uses the term "statistic" generically to refer to a single report presenting various indicators, while "report" refers to a collection of several statistics in one PDF document that can be easily configured and automatically generated and distributed.

9.1. Statisztikák

Az OTRS statisztikák moduljának megfelelő beállítása a követelmények és megfontolások sokaságához van társítva. Ez a különféle kiértékelendő OTRS modulokat, felhasználói jogosultság-beállításokat, kiszámítandó mutatókat és azok bonyolultsági szintjeit, a statisztikák modul beállításainak könnyedségét, a számítások sebességét és hatékonyságát, valamint a kimeneti változatok gazdag halmazának támogatását tartalmazza.

A statisztikai elemek, azaz olyan fájlok, amelyek bizonyos követelményeknél kiegészítik a statisztikák modul funkcionalitását, integrálhatók az összetett statisztikák kiszámításához.

9.1.1. Statisztikák beállításai és használata

Amikor ügyintézőként jelentkezik be, akkor a statisztikák modul a „Jelentések”, majd a „Statisztikák” választásával nyitható meg a főmenüből.


9.1.1.1. Áttekintés


Selecting the "Statistics" link in the navigation bar, and then the sub-menu link "Statistics", calls up the Overview screen. The Overview screen presents a list of all pre-configured reports an agent can use (see figure below).


































4.87. ábra - A szabványos statisztikák áttekintése.

Statistics Overview

Actions

 Add

 Import

▲ STAT#	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist			
10002	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist			
10003	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist			
10004	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist			
10005	List of tickets closed last month	Ticketlist			
10006	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist			
10007	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist			
10008	List of tickets created last month	Ticketlist			
10009	New Tickets	TicketAccumulation			
10010	Changes of status in a monthly overview	StateAction			
10011	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation			

Amikor a statisztikák modul telepítve van, akkor az előre betöltve érkeznek a rendszerbe importált néhány példastatisztikával. Ezek listaként vannak megjelenítve az áttekintő oldalon. Ha az áttekintő lista egyetlen oldalnál nagyobbra terjed ki, akkor az ügyintézők böngészhetnek a különböző oldalak között. A statisztikák listája igény szerint rendezhető a kívánt oszlopfejlécre kattintva a listában. Egy bizonyos statisztika előállításához kattintson a statisztika „Futtatás most” hivatkozására.


9.1.1.2. Előállítás


The View screen provides the display for statistic's configuration settings (see figure below).

4.88. ábra - Egy adott statisztika megtekintése.

Statistics » View Stat#10001 – List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires

Actions

 Go to overview

 Edit

Settings

Object: Ticketlist

Description: List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires. NOTE: Please check the output and configuration of the statistics carefully to make sure that it produces the results you expect. If necessary, change the configuration before using the statistics in a production environment.

Format:

X-axis

Attributes to be printed: Number, Ticket#, Age, Title, Created, Changed, Close Time, Queue, State, Priority, Customer User, CustomerID, Service...

Y-axis

Order by: EscalationTimeWorkingTime

Sort sequence: ascending

Filter

State: new, open, pending auto close+, pending auto close-, pending reminder

or

Statistic Information

Created: 12/14/2015 09:32:45

Created by: test11450081960626627533
test11450081960626627533

Changed: 12/14/2015 09:32:45

Changed by: test11450081960626627533
test11450081960626627533

Sum rows: No

Sum columns: No

Show as: No
dashboard
widget:

Cache: No

Validity: valid

Configuration settings for a particular statistic can be set within the range of options in the View screen. Either the statistic creator or any others with the appropriate permissions can change the settings.

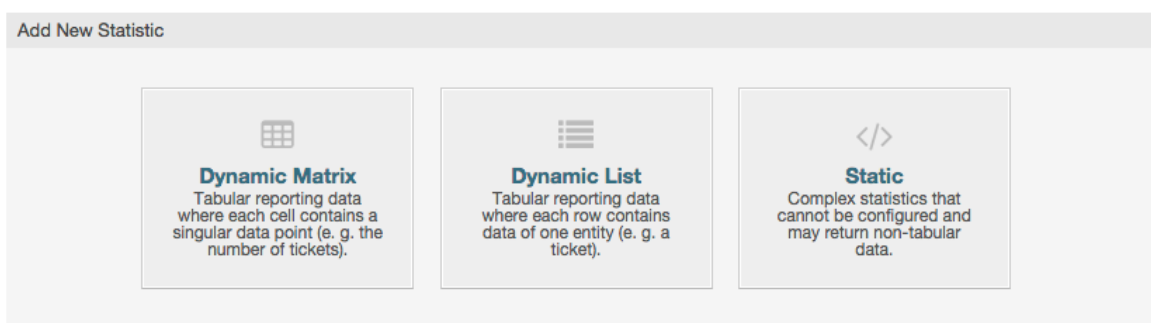
A „Kezdés” gomb megnyomása (a képernyő alján) az utolsó lépés a statisztika előállításához.

9.1.1.3. Beállítás

Agents with write rights can edit an existing report configuration by calling up the edit screen of the statistics module. Alternately, they may create a new report.

There are four possible steps in the configuration of a statistic: the general specification data, configuring the x-axis, y-axis and possible data filters for the reported data (or restrictions). Let's create a new statistic as an example by clicking the "Add" button in the overview screen. Our goal will be to get an overview of how many tickets with very high priority are in every queue (x-axis) and state (y-axis).

4.89. ábra - Egy új statisztika hozzáadása, első lépés.



Kezdeként ki kell választanunk annak a statisztikának a típusát, amelyet hozzá szeretnénk adni. Három típus érhető el:

Dinamikus mátrix statisztikák

This type of statistics will generate a matrix of computed values (e.g. new tickets per day of month and queue). All value cells in the matrix have the same type (number, average time, etc). Values are computed from entities in the system (e.g. tickets). Some matrix statistics support a summation column and/or row (only useful for certain data).

Dinamikus lista statisztikák

This kind of statistic will generate a table where every line (not cell) represents an entity in the system (e.g. a ticket). The columns in this row are usually configurable (x-axis, see below) and contain the data of this object (e.g. ticket attributes). All value cells in one column have the same type.

Statikus statisztikák

Ez a fajta statisztika nem igazán állítható be, és általában nagyon különleges és/vagy összetett számításoknál használják.

Válasszuk a „Dinamikus mátrix” típust a példánkhoz. Ezután meg fog jelenni az „Általános specifikáció” beállítás a statisztika típusának választása alatt.

4.90. ábra - Egy új statisztika hozzáadása, második lépés.

General Specification

★ Title:

★ Description:

★ Object type:

★ Permissions:
You can select one or more groups to define access for different agents.

★ Result formats:

Create summation row:
Generate an additional row containing sums for all data columns.

Create summation column:
Generate an additional column containing sums for all data rows.

Cache results:
Stores statistics result data in a cache to be used in subsequent views with the same configuration.

Validity:
If set to invalid end users can not generate the stat.

Create Statistic

or

After providing a title and description for the new statistic, we have to select the statistics backend that we want to use. This is the actual backend module which is responsible to collect and analyze the data for our statistic. In our case we'll select "TicketAccumulation".

A jogosultsági csoportok beállításával elősegíthetjük azon csoportok (és ebből adódóan az ügyintézők) korlátozását, akik később megtekinthetik és előállíthatják az előre beállított statisztikákat. Így a különféle statisztikák kioszthatók azon különböző részlegeknek és munkacsoportoknak, akiknek szükségük van rá. Lehetséges egy statisztikát különféle csoportoknak is kiosztani.

4.20. példa - Alapértelmezett statisztikák jogosultság csoport

The "stats" group was selected. The report is viewable for all users having at least RO rights for the "stats" group. This access is available by default.

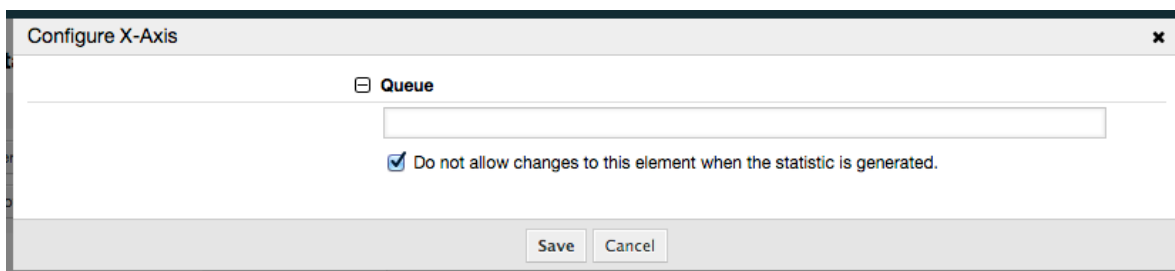
4.21. példa - Személyre szabott statisztikák jogosultság csoport

A group named "sales" was selected. All users with RO rights for the "sales" group can see the stat in the view mode and generate it. However, the statistic will not be available for viewing by other users.

Továbbá a lehetséges kimeneti formátumok is kiválaszthatók. Itt most megtarthatjuk az összes kimeneti formátumot, és kiválaszthatjuk a használandót a statisztika tényleges előállításakor. Most mentjük el a statisztikát.

A következő képernyő egy kiemelt gombbal fogja jelezni a következő lépést: be kell állítanunk az X-tengelyt. A gombra kattintva egy párbeszédablak fog megjelenni, ahol kiválaszthatjuk az X-tengelyhez használandó elemet. A mi esetünkben ez a várólista lesz:

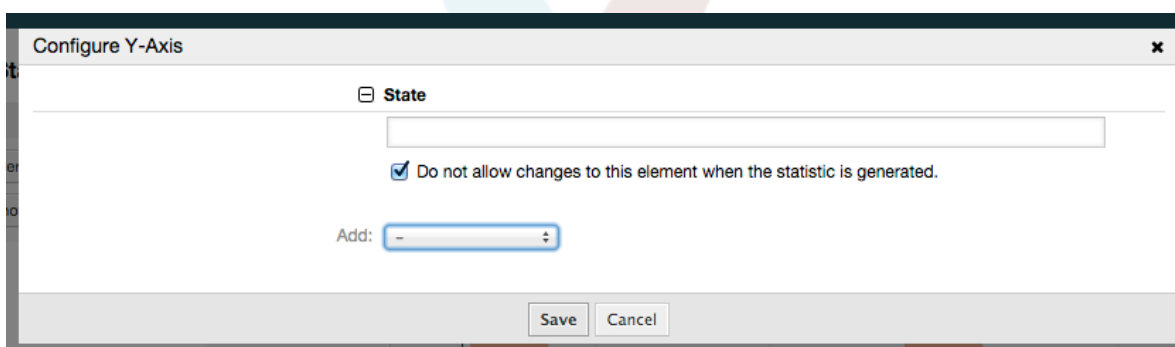
4.91. ábra - Egy statisztika X-tengelyének beállítása.



We can optionally limit the queues to be shown by selecting some in the queue field. With the checkbox we can control if the agent who generates the statistic can make changes to the queue selection. We'll keep the defaults and press "Save".

Most hasonló módon állíthatjuk be az Y-tengelyt: válassza ki az állapot mezőt.

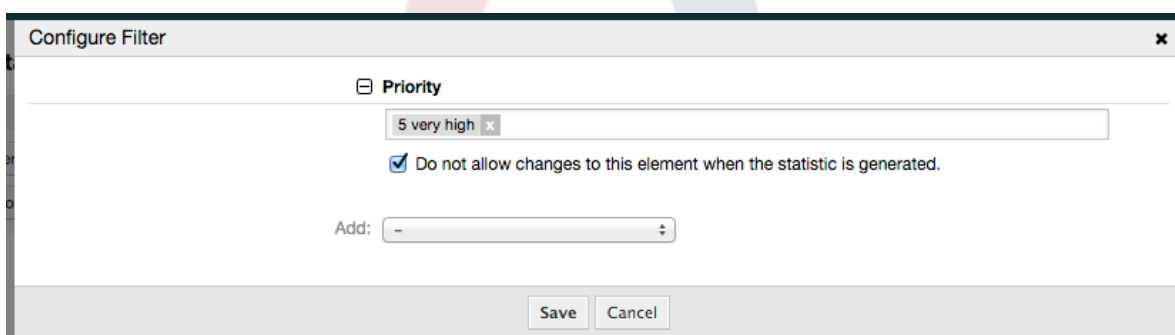
4.92. ábra - Egy statisztika Y-tengelyének beállítása.



Here it is possible to select one element or two. In the first case, every value of the element will be one element on the y-axis. If two elements are selected, their permutations will be the elements on the value series. For example you could select "state" and "priority", and the resulting elements will be "new - 1 very low", "new - 2 low", ... "open - 1 very low" and so on. Let's just use the state and press "Save".

Now in the last step we could add data filters to only include tickets belonging to a certain customer, with certain priorities and so on. We'll add a filter for very high priority tickets:

4.93. ábra - Egy statisztika adatszűrőjének beállítása.



Most nyomja meg ismét a „Mentés” gombot. A beállítás befejeződött.

Talán már észrevette, hogy a beállítási párbeszédablakban van egy előnézeti terület, ahol ellenőrizhetjük a konfigurációs beállításaink hatását.

4.94. ábra - Egy statisztika adatszűrőjének beállítása.



Megjegyzés

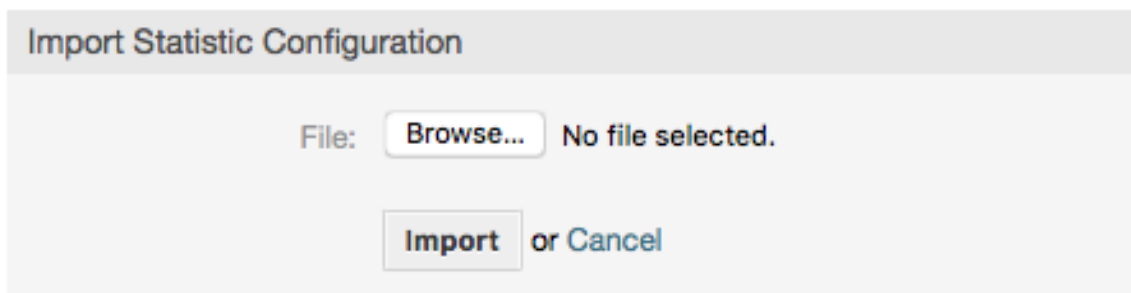
Ne feledje, hogy az előnézet véletlenszerű adatokat használ, és nem veszi figyelembe az adatkorlátozásokat.

A statisztika beállításra került. A „Futtatás most” gomb megnyomásával átmehetünk a nézet képernyőre, ahol kiválasztható a kívánt kimeneti formátum, és a statisztika előállítható különböző formátumokban.

9.1.1.4. Importálás

The Import screen can be accessed by pressing the "Import" button on the Overview screen. RW permissions for the statistics module are required.

4.95. ábra - Statisztikák importálása



Import screen facilitates the importing of statistics, and when combined with the export function of the module, is a very handy functionality. Statistics can be created and tested conveniently on test systems, then imported into the production system.

9.1.2. Statisztikák rendszeradminisztráció

Ez a szakasz információkat nyújt a statisztikák modullal foglalkozó OTRS adminisztrátor feladatairól és felelősségeiről.

9.1.2.1. Jogosultság-beállítások, csoportok és várólisták

A modul regisztrációjának alapértelmezett beállítása a „stats” csoportban lévő összes ügyintézőnek megadja a statisztikák modulhoz való hozzáférés jogosultságát.

Hozzáférés a jogosultság-beállítások szerint:

- *írható-olvasható*. Lehetővé teszi a statisztikák beállítását.
- *csak olvasható*. Megakadályozza az előre beállított statisztikák előállítását.

The OTRS administrator decides whether agents with the permission to generate pre-configured statistics are allocated RO rights in the "stats" group, or if their respective groups are added in the module registration in SysConfig.

9.1.2.2. Rendszerbeállítások beállításai

A Core::Stats és a Frontend::Agent::View::Stats rendszerbeállítás csoportok az összes beállítási paramétert tartalmazzák a statisztikák modul alap beállításához. Emellett a `$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentStats'}` beállítási paraméter vezérli a modulok és ikonok elrendezését és regisztrációját a statisztikák modulon belül.

9.1.2.3. Statisztikák előállítása a parancssorból

Statistics can be generated on the command line with the command `bin/otrs.Console.pl Maint::Stats::Generate`. As an example, see the command line call in the following script.

```
shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Stats::Generate --number 10004 --target-directory /tmp
Generating statistic number 10004...
Writing file /tmp/List_of_the_most_time-consuming_tickets_Created_2015-09-08_14-51.csv.
Done.
```

A view from the statistic configuration "Stat#10004" is generated and saved as a CSV file in the /tmp directory.

The generated statistic can also be sent as an e-mail. More information can be called up with the command in the script below.

```
shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Stats::Generate --help
```

It usually does not make sense to generate statistics manually via the command line, as the statistics module has a convenient graphical user interface. However, generating statistics manually does make sense when combined with a cron job.

Imagine the following scenario: On the first day of every month, the heads of department want to receive a statistic for the past month. By combining a cron job and a command line call the statistics can be sent to them automatically by e-mail. For more complex scenarios where more the one statistic is needed to be sent and/or if a more professional and executive look and feel is needed, please consider to use The Report Generator.

9.2. The Report Generator

The report generator allows to combine multiple statistics for sending/downloading. Reports can be configured to be sent automatically on specified times or run manually.

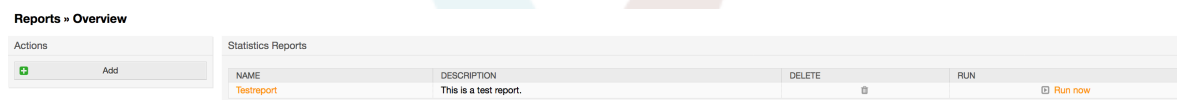
9.2.1. Report Generation Configuration and Usage

The Report Generator can be opened by selecting "Reports" and then "Reports" in the main menu.

9.2.1.1. Áttekintés

Selecting the "Reports" link in the navigation bar, and then the sub-menu link "Reports", calls up the Overview screen. The Overview screen presents a list of all user defined reports the agent can use (see figure below).

4.96. ábra - Overview of the defined reports.



Reports - Overview		Statistics Reports			
Actions		NAME	DESCRIPTION	DELETE	RUN
Add		Testreport	This is a test report.	DELETE	Run now

By default the system does not have any defined reports, it is a task for the administrators to create such reports. To start with the process, click on the "Add" action button located in the sidebar.

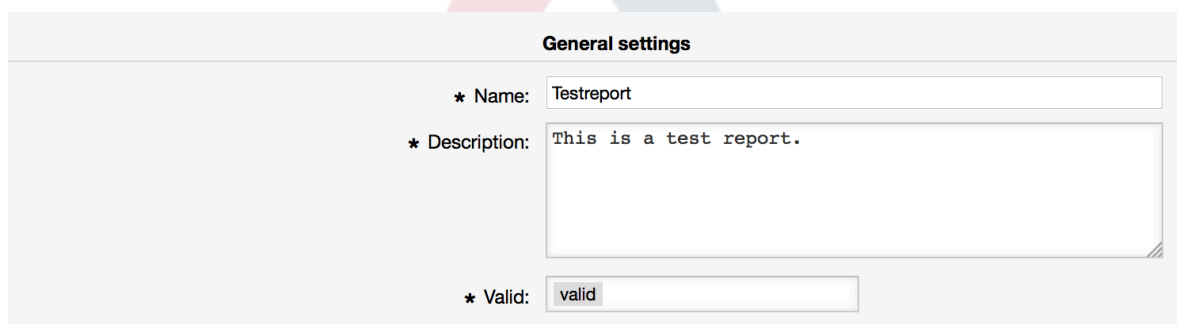
9.2.1.2. Creating Reports

After you've entered title and description for your report in the first step, you'll be able to set up your report.

9.2.1.2.1. General Settings

Set up title, description and validity of the report. This information will not be visible in the report.

4.97. ábra - Automatic generation settings



General settings

★ Name:

★ Description:

★ Valid:

9.2.1.2.2. Automatic Generation Settings

If the report should be generated automatically (e.g. once per day), you can set up subject, text and recipients for the email which is going to be sent and which will contain the report as an attachment. You'll also need to add information on how often the report should be sent. The configuration format is taken from the cron mechanism of UNIX-based operating systems. For more information on which settings are possible, please refer to official cron documentation sources or wikipedia.

4.98. ábra - Automatic generation settings

Automatic generation settings

Automatic generation times (cron):

Specify when the report should be automatically generated in cron format, e. g. "10 1 * * *" for every day at 1:10 am.

Automatic generation language:

The language to be used when the report is automatically generated.

Email subject:

Specify recipient email addresses (comma separated).

Email body:

Specify the text for the automatically generated email.

Email recipients:

Specify recipient email addresses (comma separated).

9.2.1.2.3. Output Settings

In this section, you can set up additional information which should be contained in the report (e.g. a preamble or an epilogue). This could be used for adding copyright or data protection information.

4.99. ábra - Output settings

Output settings

Headline:

Title:

Caption for preamble:

Preamble:

Caption for epilogue:

Epilogue:

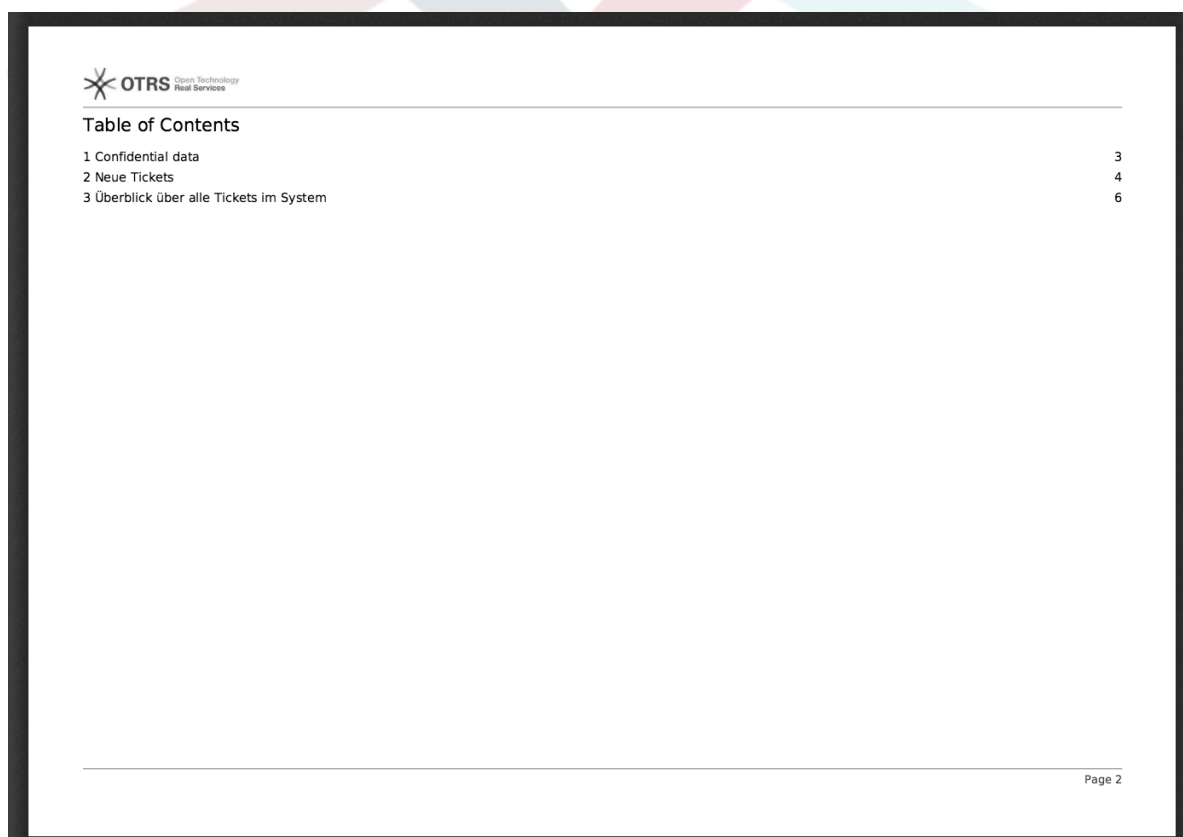
9.2.1.3. Manually Generating Reports

To generate a report, you can use the *Run now* button from the reports overview. You'll be asked for confirmation and afterwards the report will be created and sent immediately. Please find screenshots of a generated report below.


4.100. ábra - Report: Front page



4.101. ábra - Report: Table of contents



4.102. ábra - Report: Preamble




1 Confidential data

Please consider all data in this report as confidential and please don't hand it to unauthorized people.

Page 3

4.103. ábra - Report: Statistics



2 Neue Tickets

Queue	Tue 1	Wed 2	Thu 3	Fri 4	Sat 5	Sun 6	Mon 7	Tue 8	Wed 9	Thu 10	Fri 11	Sat 12	Sun 13	Mon 14	Tue 15	Wed 16	Thu 17	Fri 18	Sat 19	Sun 20	Mon 21	Tue 22	Wed 23	Thu 24	Fri 25	Sat 26	Sun 27	Mon 28
Junk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Misc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Postmaster	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Raw	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Page 4

9.2.2. Report Generation Administration

This section provides information about the tasks and responsibilities of the OTRS administrator dealing with the report generator module.

9.2.2.1. Permission settings and Groups

The default configuration of the module registration gives all agents with "stats" group permissions access to the report generator module.

Hozzáférés a jogosultság-beállítások szerint:

- *rw*. Allows configuring, adding and deleting reports.
- *ro*. Permits generating already defined reports.

9.2.2.2. Rendszerbeállítások beállításai

The SysConfig navigation group Core::Stats::Reports contains all configuration parameters for the basic set-up of reports.

9.2.2.3. Generating reports manually on the Command Line

Reports can be generated on the command line with the command `bin/otrs.Console.pl Maint::Stats::Reports::Generate`. As an example, see the command line call in the following script.

```
shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Stats::Reports::Generate --report-name Testreport --target-path /tmp/Testreport.pdf
Generating report...
Done.
```

The report "Testreport" is generated and saved as "Testreport.pdf" file in the /tmp directory.

9.2.2.4. Generating reports automatically on the Command Line

Usually OTRS daemon will generate and send by email all reports that are configured for that on their 'Automatic Generation Settings' using their preferred schedule, however if for any reason this is needed to be done at an arbitrary moment, OTRS administrators can use the command line with the command `bin/otrs.Console.pl Maint::Stats::Reports::GenerateCron`. As an example, see the command line call below:

```
shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Stats::Reports::GenerateCron
Generating reports...
New tickets & ticket overview...
Sent email to someone@otrs.com.
Done.
```

10. Dinamikus mezők

10.1. Bevezetés

A dinamikus mező egy speciális mezőfajta az OTRS-ben, amelyet egy jegyen vagy egy bejegyzésben tárolt információk kiterjesztésére hoztak létre. Ezek a mezők nincsenek rögzítve a rendszeren, és csak különleges képernyőkön jelenhetnek meg. Lehetnek

kötelezők vagy sem, és a képernyőkön lévő ábrázolásuk a létrehozásukkor meghatározott mezőtípustól függ a mezőben tárolandó adatok szerint. Például vannak olyan mezők, amelyek szöveget, dátumot, elemek kijelölését, stb. tartalmaznak.

A dinamikus mezők a TicketFreeText, a TicketFreeKey, a TicketFreeTime, az ArticleFreeText és az ArticleFreeKey mezők továbbfejlesztései, amelyeket általában az OTRS 3.0 és korábbi verziókban használtak. Ezen „Szabad mezők” korlátozása annyi volt, hogy legfeljebb csak 16 (szöveges vagy legördülő) mezőt határozhattak meg, és 6 időmezőt egy jegyhez, valamint 3 (szöveges vagy legördülő) mezőt minden egyes bejegyzéshez, nem többet.

Most a dinamikus mezőkkel a jegyenként vagy bejegyzésenként megadható mezők számának korlátozása el lett távolítva, így annyi dinamikus mezőt hozhat létre a jegyekhez vagy bejegyzésekhez, amennyit csak szeretne. És azon túl a dinamikus mezők mögött lévő keretrendszer fel lett készítve az egyéb objektumokhoz tartozó egyéni mezők kezelésére ahelyett, hogy csak jegyet és bejegyzéseket kezeljen.

Ez az új keretrendszer, amely kezeli a dinamikus mezőket, egy moduláris megközelítést használva lett felépítve, ahol minden egyes dinamikus mezőfajta egy bővítmény modulként látható a keretrendszernél. Ez azt jelenti, hogy a dinamikus mezők választéka könnyen kibővíthető nyilvános OTRS modulokkal, OTRS funkcióbővítményekkel, egyéni OTRS fejlesztésekkel és egyéb egyéni fejlesztésekkel.

A következő dinamikus mezőtípusokat tartalmazza ez a kiadás:

- Szöveg (egysoros szöveg)
- Szövegdoboz (többsoros szöveg)
- Jelölőnégyzet
- Legördülő (egyválasztós, több érték)
- Többválasztós (több választás, több érték)
- Dátum
- Dátum / Idő

10.2. Beállítás

Alapértelmezetten egy tiszta OTRS telepítés két előre telepített belső dinamikus mezővel érkezik, amelyeket nem lehet eltávolítani. Ha ilyen mezők használatát tervezi a jegyekben, a bejegyzésekben, az ügyfél-felhasználóknál vagy az ügyfélvállalatoknál, akkor létre kell hoznia új, egyéni dinamikus mezőket.

Ne feledje, hogy az ügyfél-felhasználók és vállalatok dinamikus mezőit a CustomerUser és a CustomerCompany leképezés szerint kell beállítani, amely általában az OTRS telepítés Kernel/Config.pm fájljában található. Ezek beállítására példa található a Kernel/Config/Default.pm fájlban.

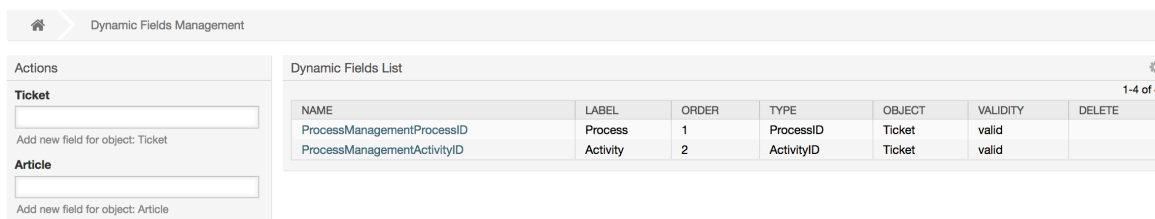
Egy dinamikus mező beállítása két részre van osztva. Egy új dinamikus mező hozzáadásához vagy egy meglévő kezeléséhez el kell navigálnia az adminisztrációs panel „Dinamikus mezők” hivatkozására. Egy dinamikus mező megjelenítéséhez, kötelező módon történő megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez egy képernyőn, meg kell változtatnia az OTRS beállításait a „Rendszerbeállítások” képernyőn.

10.2.1. Egy dinamikus mező hozzáadása

Kattintson a navigációs sávon található „Adminisztráció” gombra, majd kattintson a képernyő alsó részének közepén elhelyezkedő „Jegybeállítások” dobozon belül a

„Dinamikus mezők” hivatkozásra. A dinamikus mezők áttekintője fog megjelenni az alábbiak szerint:

4.104. ábra - Dinamikus mezők áttekintő képernyő.



NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	

Figyelje meg, hogy ez a képernyő meg fog változni, ahogy több dinamikus mezőt ad hozzá az eddig létrehozott dinamikus mezők listájához. Ez a képernyő már tartalmazhat néhány mezőt, ha a telepítés az OTRS egy régebbi verziójáról lett frissítve.

A képernyő bal oldalán az oldalsávban lévő Műveletek négy lehetőséget írnak le: Bejegyzés, Jegy, Ügyfél-felhasználó és Ügyfélvállalat. Mindegyiknek megvan a saját legördülő dinamikus mezők választása.

Megjegyzés

Egy OTRS csomag telepítése több objektumot is hozzáadhat a Műveletek oldalsávhoz.

Az általános eljárás egy dinamikus mező létrehozásához a következő:

- Kattintson a kívánt dinamikus mező objektum legördülő menüjére a Műveletek oldalsávban.
- Kattintson arra a dinamikus mezőtípusra, amelyet hozzá szeretne adni a listából.
- Töltse ki a beállításokat.
- Mentse el.

A beállítások párbeszédablakai a dinamikus mezőknél két részre vannak osztva. A felső szakasz közös az összes mezőnél, és az alsó rész különböző lehet az egyes dinamikus mezőtípusok esetén.

Általános dinamikus mező beállítások:

- Név: kötelező, egyedi, csak betűk és számok engedélyezettek.

Ez a mező belső neve, például egy mező megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez használják egy képernyőn. Egy mezőnév bármilyen módosítása (nem ajánlott) a „Rendszerbeállítás” azon beállításainak kézi frissítését igényli, ahol a mezőre hivatkoznak.

- Címke: kötelező.

Ez a képernyőkön megjelenítendő mezőnév, és támogatja a fordításokat.

Megjegyzés

A címkefordításokat kézzel kell hozzáadni a nyelvi fordítások fájljaihoz.

- Mezősorrend: kötelező.

Azt a relatív sorrendet határozza meg, amelyben a mező megjelenítésre kerül a képernyőn. Alapértelmezetten minden új mező az utolsó pozíciót kapja. Egy változtatás ebben a beállításban érinteni fogja a többi létrehozott dinamikus mező sorrendjét is.

- Érvényesség: kötelező.

Egy érvénytelen dinamikus mező nem lesz megjelenítve egyik képernyőn sem, nem számít, hogy úgy lett beállítva, hogy meg legyen jelenítve.

- Mezőtípus: kötelező, csak olvasható.

Megjeleníti a jelenleg kiválasztott mezőtípust.

- Objektumtípus: kötelező, csak olvasható.

Megjeleníti a mező hatáskörét.

Megjegyzés

Minden egyes különleges mezőtípus beállításainak szemléltetéséhez néhány mező kerül hozzáadásra a példánkban. Ezekre az új mezőkre fogunk hivatkozni a későbbi szakaszokban.

A következő példánál az összes dinamikus mező a Jegy objektumhoz lesz létrehozva. Ha a Bejegyzés objektumhoz szükséges egy dinamikus mezőt létrehozni, akkor a Bejegyzés legördülő listájából válassza ki a mezőt.

4.6. táblázat - A következő mezők lesznek hozzáadva a rendszerhez:

Név	Címke	Típus
Mezo1	1. saját mező	Szöveg
Mezo2	2. saját mező	Szövegdoboz
Mezo3	3. saját mező	Jelölőnégyzet
Mezo4	4. saját mező	Legördülő
Mezo5	5. saját mező	Többválasztós
Mezo6	6. saját mező	Dátum
Mezo7	7. saját mező	Dátum / Idő

10.2.2. Szöveg dinamikus mező beállítások

A szöveg dinamikus mező egy egysoros szöveg tárolásához használható.

Szöveg dinamikus mező beállítások:

- Alapértelmezett érték: opcionális.

Ez az alapértelmezetten megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás).

- Hivatkozás megjelenítése: opcionális.

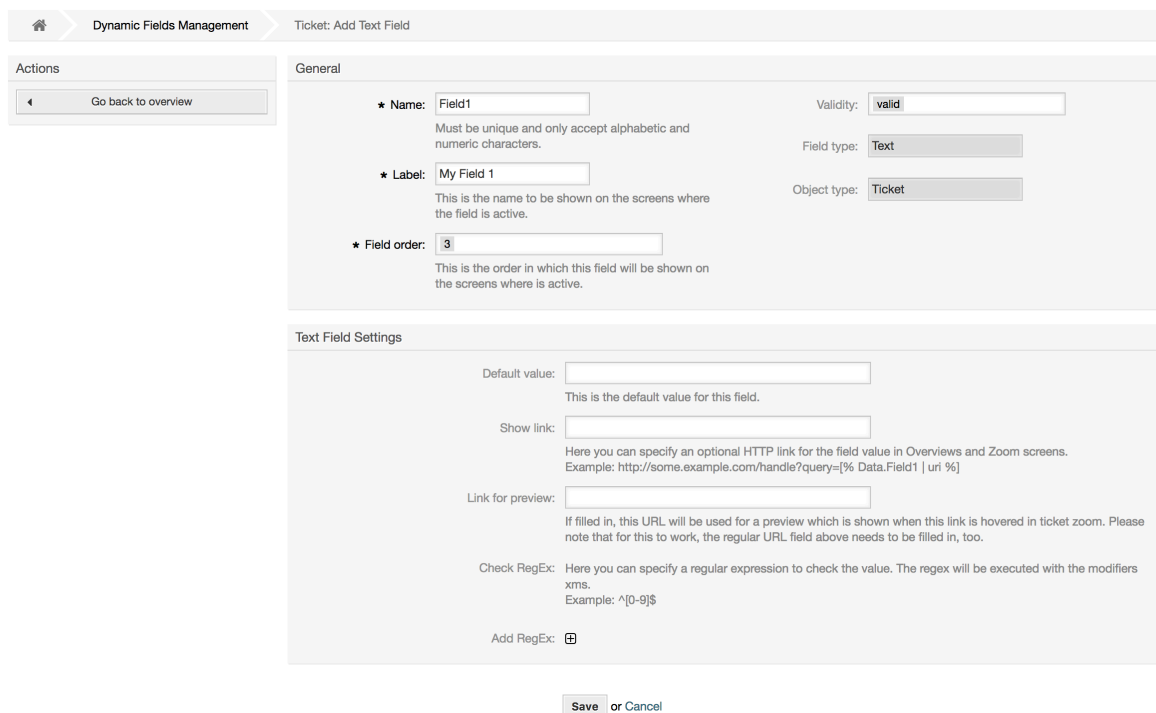
Ha be van állítva, akkor a mezőérték egy kattintható hivatkozássá lesz átalakítva a megjelenítő képernyőknél (mint például jegynagyítás vagy az áttekintők).

Például ha a „Hivatkozás megjelenítése” mező a „http://www.otrs.com” értékre van állítva, akkor a kitöltött értékre kattintva a böngésző meg fogja nyitni az OTRS weboldalát.

Megjegyzés

A [% Data.NévX | uri %] használata a Hivatkozás beállítása értékben, ahol NévX a mező neve, hozzá fogja adni a mezőértéket a hivatkozás részeként.

4.105. ábra - Szöveg dinamikus mező beállítások párbeszédablak



Dynamic Fields Management Ticket: Add Text Field

Actions

Go back to overview

General

* Name: Validity:
 Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

* Label: Field type:
 This is the name to be shown on the screens where the field is active.

* Field order: Object type:
 This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Text Field Settings

Default value:
 This is the default value for this field.

Show link:
 Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
 Example: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]

Link for preview:
 If filled in, this URL will be used for a preview which is shown when this link is hovered in ticket zoom. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.

Check RegEx:
 Here you can specify a regular expression to check the value. The regex will be executed with the modifiers xms.
 Example: ^[0-9]\$

Add RegEx:

Save or Cancel

10.2.3. Szövegdoboz dinamikus mező beállítások

A szövegdoboz dinamikus mező egy többsoros szöveg tárolásához használható.

Szövegdoboz dinamikus mező beállítások:

- Sorok száma: opcionális, egész szám.

A mező magasságának meghatározásához használható a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás).

- Oszlopok száma: opcionális, egész szám.

Ez az érték a mező szélességének meghatározásához használható a szerkesztési képernyőkön.

- Alapértelmezett érték: opcionális.

Ez az alapértelmezett megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (többsoros szöveg is lehet).

4.106. ábra - Szövegdoboz dinamikus mező beállítások párbeszédablak

Dynamic Fields Management
Ticket: Add Textarea Field

Actions

Go back to overview

General

Name: Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Label: Field type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

Field order: Object type:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Textarea Field Settings

Number of rows: Specify the height (in lines) for this field in the edit mode.

Number of cols: Specify the width (in characters) for this field in the edit mode.

Default value: This is the default value for this field.

Check RegEx: Here you can specify a regular expression to check the value. The regex will be executed with the modifiers xms.
Example: ^[0-9]\$

Add RegEx:

or

10.2.4. Jelölőnégyzet dinamikus mező beállítások

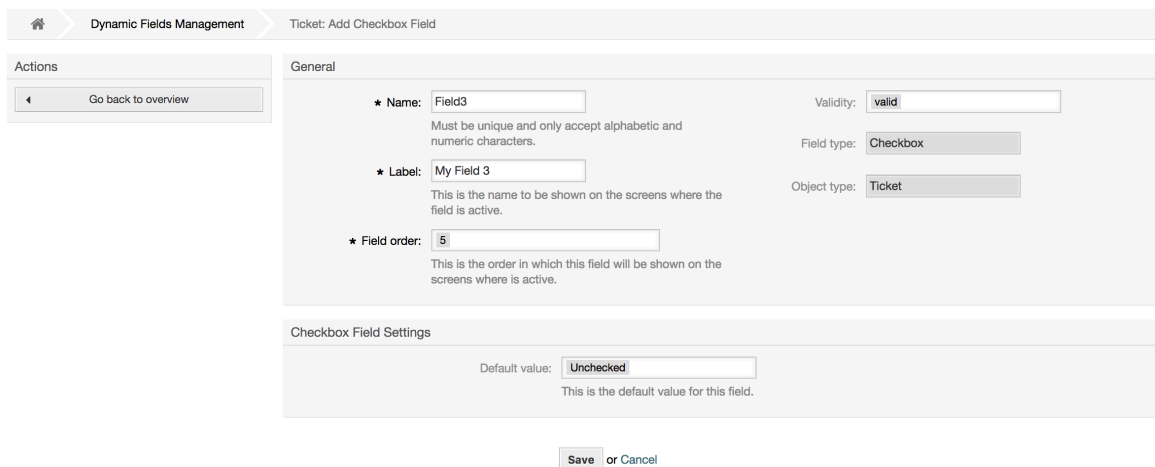
A jelölőnégyzet dinamikus mező igaz vagy hamis érték tárolásához használható, amelyet egy bepipált vagy kitörölt jelölőnégyzet ábrázol.

Jelölőnégyzet dinamikus mező beállítások:

- Alapértelmezett érték: kötelező.

Ez az alapértelmezetten megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás). Az alapértelmezett érték ennél a mezőnél zárt választás, amely Bejelölt vagy Kitörölt lehet.

4.107. ábra - Jelölőnégyzet dinamikus mező beállítások párbeszédablak



Dynamic Fields Management Ticket: Add Checkbox Field

Actions
Go back to overview

General

★ Name: Validity:
Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ Label: Field type:
This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order: Object type:
This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Checkbox Field Settings

Default value:
This is the default value for this field.

Save or Cancel

10.2.5. Legördülő dinamikus mező beállítások

A legördülő dinamikus mező egy egyedüli érték tárolásához használható egy zárt listából.

Legördülő dinamikus mező beállítások:

- Lehetséges értékek: kötelező.

A kiválasztandó értékek listája. Ha használva van, akkor egy új értékhez szükséges a Kulcs (belső érték) és az Érték (megjelenített érték) megadása.

- Alapértelmezett érték: opcionális.

Ez az alapértelmezett megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás). Az alapértelmezett érték ennél a mezőnél a Lehetséges értékek által meghatározott zárt választás.

- Üres érték hozzáadása: kötelező, (Igen / Nem).

Ha ez a lehetőség be van kapcsolva, akkor egy további érték lesz meghatározva egy „-” karaktert megjelenítve a lehetséges értékek listájában. Ez a speciális érték belsőleg üres.

- Lefordítható értékek: kötelező, (Igen / Nem).

Ez a beállítás arra használható, hogy lefordíthatóként jelölje meg a mező lehetséges értékeit. Csak a megjelenített értékek lesznek lefordítva, a belső értékeket nem érinti. Az értékek fordítását kézzel kell hozzáadni a nyelvi fájlokhoz.

- Hivatkozás megjelenítése: opcionális.

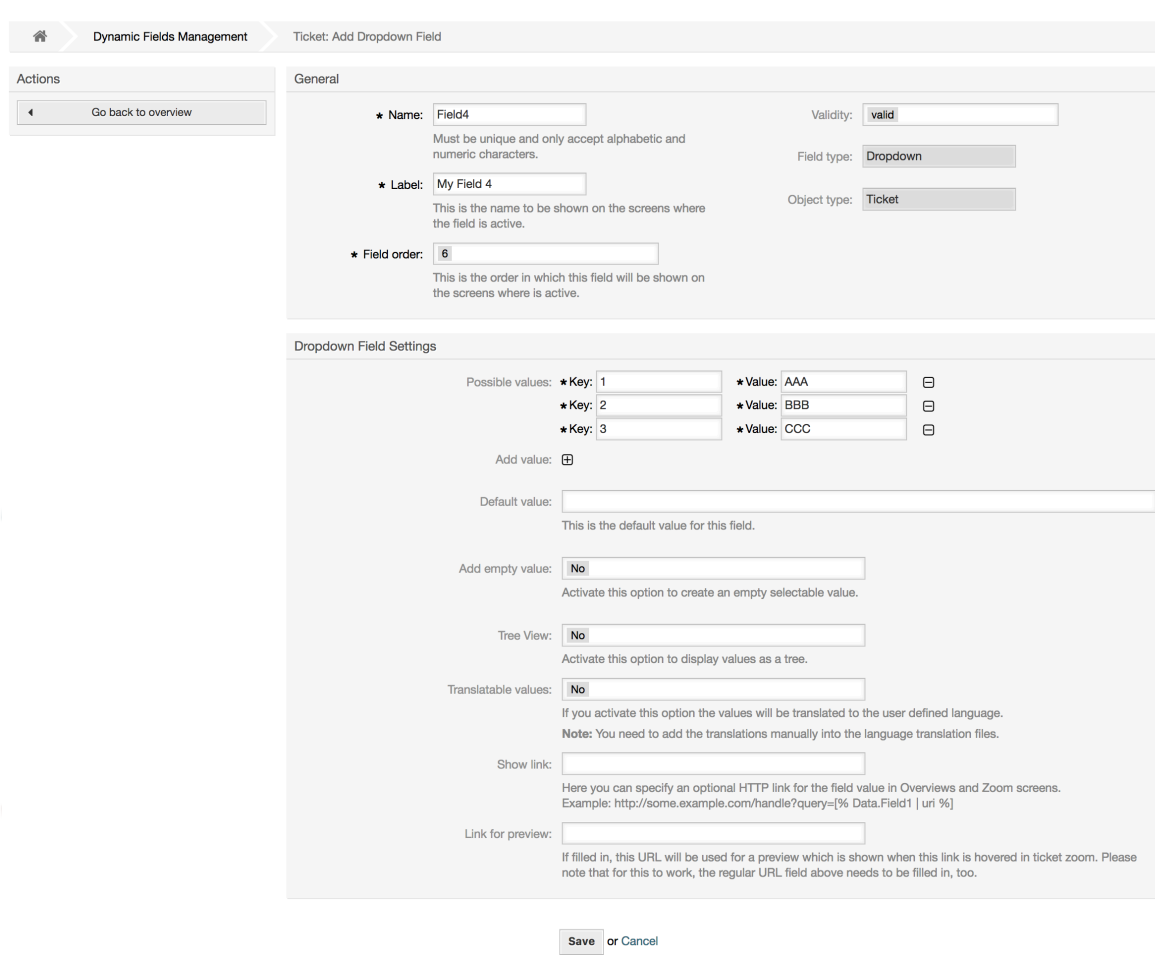
Ha be van állítva, akkor a mezőérték egy kattintható hivatkozássá lesz átalakítva a megjelenítő képernyőknél (mint például jegynagyítás vagy az áttekintők).

Például ha a „Hivatkozás megjelenítése” mező a „http://www.otrs.com” értékre van állítva, akkor a kitöltött értékre kattintva a böngésző meg fogja nyitni az OTRS weboldalát.

Megjegyzés

A [% Data.NévX | uri %] használata a Hivatkozás beállítása értékben, ahol NévX a mező neve, hozzá fogja adni a mezőértéket a hivatkozás részeként.

4.108. ábra - Legördülő dinamikus mező beállítások párbeszédablak



Dynamic Fields Management Ticket: Add Dropdown Field

Actions
 Go back to overview

General

* Name: Validity:
Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

* Label: Field type:
This is the name to be shown on the screens where the field is active.

* Field order: Object type:
This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Dropdown Field Settings

Possible values: *Key: *Value:
 *Key: *Value:
 *Key: *Value:

Add value:

Default value:
This is the default value for this field.

Add empty value:
Activate this option to create an empty selectable value.

Tree View:
Activate this option to display values as a tree.

Translatable values:
If you activate this option the values will be translated to the user defined language.
 Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

Show link:
Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
 Example: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]

Link for preview:
If filled in, this URL will be used for a preview which is shown when this link is hovered in ticket zoom. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.

or

10.2.6. Többválasztós dinamikus mező beállítások

A többválasztós dinamikus mező több érték tárolásához használható egy zárt listából.

Többválasztós dinamikus mező beállítások:

- Lehetséges értékek: kötelező.

A kiválasztható értékek listája. További listaelemek hozzáadásakor szükséges a Kulcs (belső érték) és az Érték (megjelenített érték) megadása.

- Alapértelmezett érték: opcionális.

Ez az alapértelmezett megjelenítendő érték a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás). Az alapértelmezett érték ennél a mezőnél a Lehetséges értékek által meghatározott zárt választás.

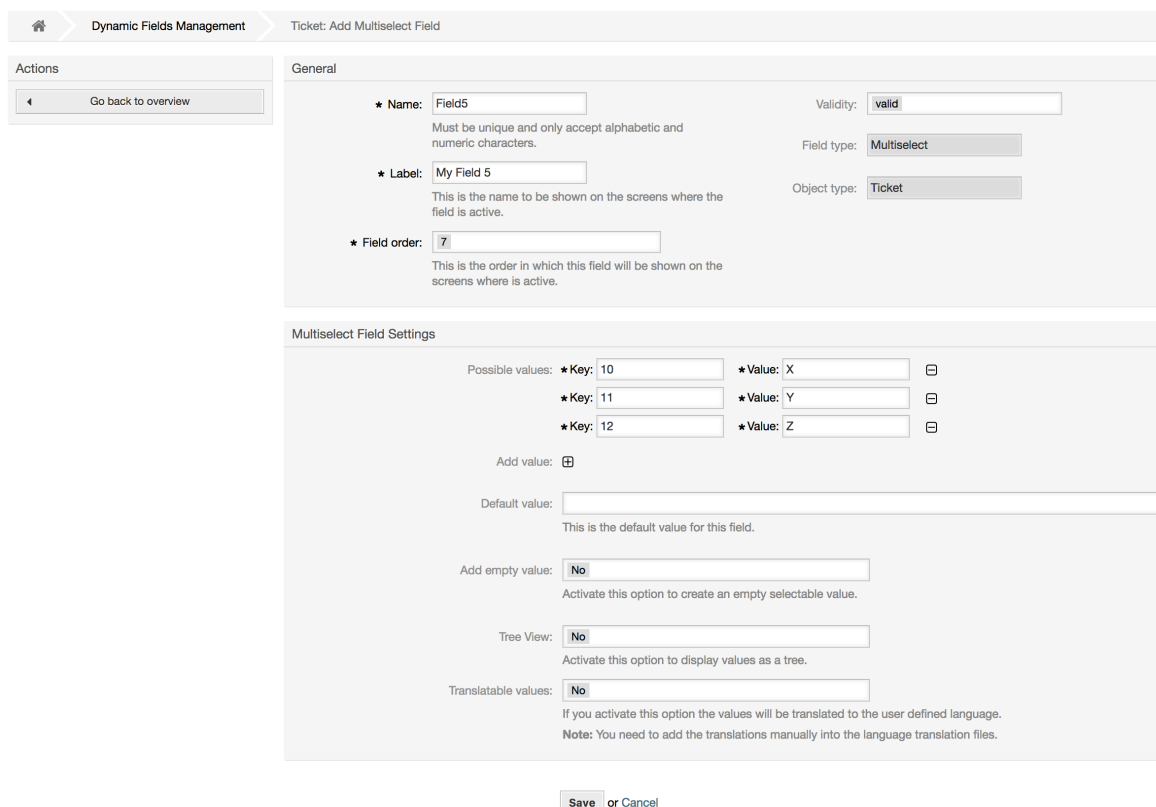
- Üres érték hozzáadása: kötelező, (Igen / Nem).

Ha ez a lehetőség be van kapcsolva, akkor egy további érték lesz meghatározva egy „-” karaktert megjelenítve a lehetséges értékek listájában. Ez a speciális érték belsőleg üres.

- Lefordítható értékek: kötelező, (Igen / Nem).

Ez a beállítás arra használható, hogy lefordíthatóként jelölje meg a mező lehetséges értékeit. Csak a megjelenített értékek lesznek lefordítva, a belső értékeket nem érinti. Az értékek fordítását kézzel kell hozzáadni a nyelvi fájlokhoz.

4.109. ábra - Többválasztós dinamikus mező beállítások párbeszédablak



Dynamic Fields Management Ticket: Add Multiselect Field

Actions
 Go back to overview

General

★ Name: Validity:
Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ Label: Field type:
This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order: Object type:
This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Multiselect Field Settings

Possible values: ★ Key: ★ Value:
 ★ Key: ★ Value:
 ★ Key: ★ Value:

Add value:

Default value:
This is the default value for this field.

Add empty value:
Activate this option to create an empty selectable value.

Tree View:
Activate this option to display values as a tree.

Translatable values:
If you activate this option the values will be translated to the user defined language.
 Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

or

10.2.7. Dátum dinamikus mező beállítások

A dátum dinamikus mező egy dátumérték tárolásához használható (év, hónap és nap).

Dátum dinamikus mező beállítások:

- Alapértelmezett dátumkülönbség: opcionális, egész szám.

A jelenlegi dátum és a kijelölt dátum között alapértelmezetten megjelenítendő másodpercek száma (pozitív vagy negatív) a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás).

- Éves időszak meghatározása: kötelező, (Igen / Nem).

Egy meghatározott számú év beállításához használható a múltban és a jövőben az ennél a mezőnél kijelölt év jelenlegi dátuma alapján. Ha Igenre van állítva, akkor a következő beállítások érhetők el:

- Elmúlt évek: opcionális, pozitív egész szám.

Az elmúlt évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

- Jövőbeli évek: opcionális, pozitív egész szám.

A jövőbeli évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

- Hivatkozás megjelenítése: opcionális.

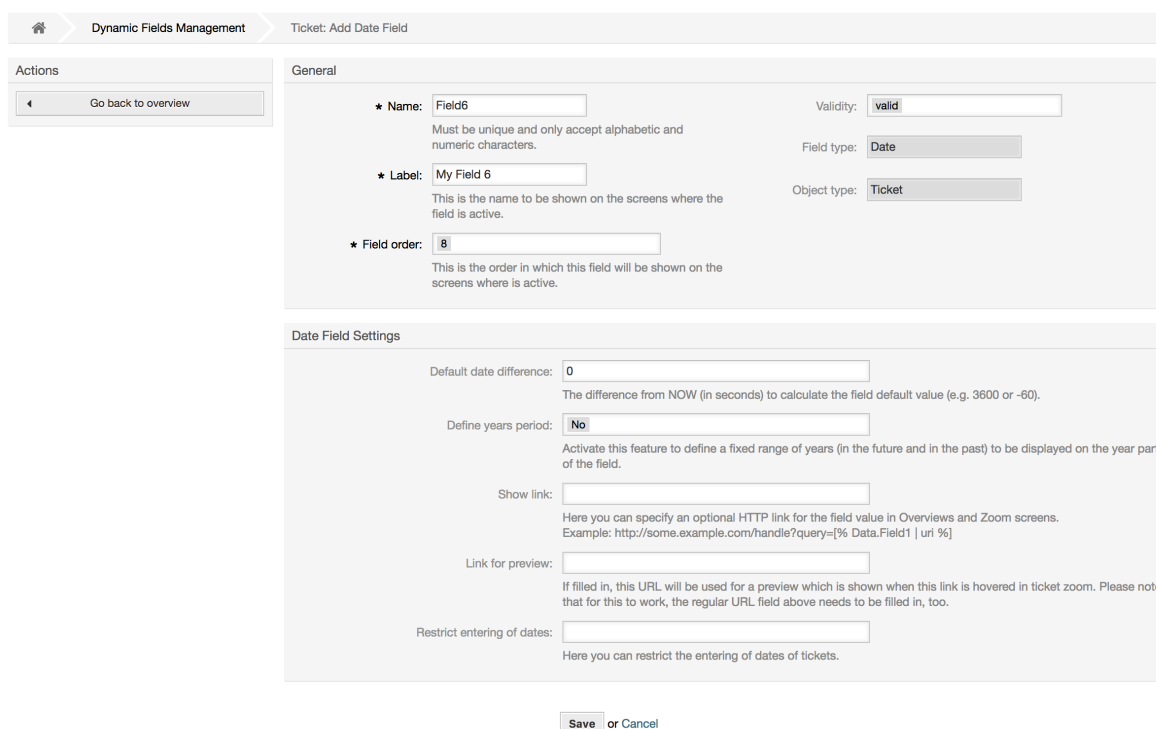
Ha be van állítva, akkor a mezőérték egy kattintható hivatkozássá lesz átalakítva a megjelenítő képernyőknél (mint például jegynagyítás vagy az áttekintők).

Például ha a „Hivatkozás megjelenítése” mező a „http://www.otrs.com” értékre van állítva, akkor a kitöltött értékre kattintva a böngésző meg fogja nyitni az OTRS weboldalát.

Megjegyzés

A [% Data.NévX | uri %] használata a Hivatkozás beállítása értékben, ahol Névx a mező neve, hozzá fogja adni a mezőértéket a hivatkozás részeként.

4.110. ábra - Dátum dinamikus mező beállítások párbeszédablak



The screenshot shows the 'Dynamic Fields Management' interface for adding a date field. The main area is titled 'Ticket: Add Date Field' and is divided into 'General' and 'Date Field Settings' sections.

General Section:

- Name:** Field6 (Validity: valid)
- Label:** My Field 6 (Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters. This is the name to be shown on the screens where the field is active.)
- Field order:** 8 (This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.)
- Field type:** Date
- Object type:** Ticket

Date Field Settings Section:

- Default date difference:** 0 (The difference from NOW (in seconds) to calculate the field default value (e.g. 3600 or -60).)
- Define years period:** No (Activate this feature to define a fixed range of years (in the future and in the past) to be displayed on the year part of the field.)
- Show link:** (Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens. Example: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %])
- Link for preview:** (If filled in, this URL will be used for a preview which is shown when this link is hovered in ticket zoom. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.)
- Restrict entering of dates:** (Here you can restrict the entering of dates of tickets.)

At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

10.2.8. Dátum / idő dinamikus mező beállítások

A dátum / idő dinamikus mező egy dátum- és időérték tárolásához használható (év, hónap, nap, óra és perc).

Dátum / idő dinamikus mező beállítások:

- Alapértelmezett dátumkülönbség: opcionális, egész szám.

A jelenlegi dátum és a kijelölt dátum között alapértelmezetten megjelenítendő másodpercek száma (pozitív vagy negatív) a szerkesztési képernyőkön (mint például új telefonos jegy vagy jegyírás).

- Éves időszak meghatározása: kötelező, (Igen / Nem).

Egy meghatározott számú év beállításához használható a múltban és a jövőben az ennél a mezőnél kijelölt év jelenlegi dátuma alapján. Ha Igenre van állítva, akkor a következő beállítások érhetők el:

- Elmúlt évek: opcionális, pozitív egész szám.

Az elmúlt évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

- Jövőbeli évek: opcionális, pozitív egész szám.

A jövőbeli évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

- Hivatkozás megjelenítése: opcionális.

Ha be van állítva, akkor a mezőérték egy kattintható hivatkozássá lesz átalakítva a megjelenítő képernyőknél (mint például jegynagyítás vagy az áttekintők).

Például ha a „Hivatkozás megjelenítése” mező a „<http://www.otrs.com>” értékre van állítva, akkor a kitöltött értékre kattintva a böngésző meg fogja nyitni az OTRS weboldalát.

Megjegyzés

A [% Data.NévX | uri %] használata a Hivatkozás beállítása értékben, ahol NévX a mező neve, hozzá fogja adni a mezőértéket a hivatkozás részeként.

4.111. ábra - Dátum / idő dinamikus mező beállítások párbeszédablak

Dynamic Fields Management
Ticket: Add Date / Time Field

Actions

Go back to overview

General

★ **Name:** Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ **Label:** Field type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ **Field order:** Object type:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Date / Time Field Settings

Default date difference:
The difference from NOW (in seconds) to calculate the field default value (e.g. 3600 or -60).

Define years period:
Activate this feature to define a fixed range of years (in the future and in the past) to be displayed on the year part of the field.

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
Example: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]

Link for preview:
If filled in, this URL will be used for a preview which is shown when this link is hovered in ticket zoom. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.

Restrict entering of dates:
Here you can restrict the entering of dates of tickets.

or

10.2.9. Egy dinamikus mező szerkesztése

Egy kitöltött dinamikus mező áttekintő képernyőnek (az előző példával) így kell kinéznie:

4.112. ábra - Mintaadatokkal kitöltött dinamikus mező áttekintő képernyő

Dynamic Fields Management
Dynamic Fields List 1-9 of 9

Actions

Ticket

Add new field for object: Ticket

Article

Add new field for object: Article

Customer

Add new field for object: CustomerCompany

Customer User

Add new field for object: CustomerUser

Filter for Dynamic Fields

Hint

To add a new field, select the field type from one of the object's list, the object defines the boundary of the field and it can't be changed after the field creation.

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

Egy dinamikus mező megváltoztatásához vagy szerkesztéséhez rendelkeznie kell legalább egy meghatározott mezővel, ki kell választania egy már hozzáadott mezőt a dinamikus mezők áttekintő képernyőjéről, és módosítania kell a beállításait.

Megjegyzés

Nem minden dinamikus mező beállítás változtatható meg. A mezőtípus és az objektumtípus rögzítve van a mező választásától, és nem változtathatók meg.

Nem ajánlott megváltoztatni a mező belső nevét, de a címke bármikor megváltoztatható. Ha a belső név megváltozik, akkor az összes olyan „Rendszerbeállítás” beállításait, valamint a felhasználói beállításokat (ha meg van határozva) is frissíteni kell, amelyek arra a bizonyos mezőre hivatkoznak.

10.2.10. Egy dinamikus mező megjelenítése egy képernyőn

Egy dinamikus mező egy bizonyos képernyőn történő megjelenítéséhez két kötelező feltétel van:

1. A dinamikus mezőknek érvényesnek kell lennie.
2. A dinamikus mezőknek 1-re vagy 2-re állítva kell lennie a képernyő beállításában.

Kövesse ezeket a lépéseket egy dinamikus mező megjelenítéséhez egy képernyőn

- Győződjön meg arról, hogy a dinamikus mező érvényesre van-e állítva. A mező érvényességét a dinamikus mező áttekintő képernyőjéről nézheti meg. Állítsa érvényesre a mező szerkesztésével, ha szükséges.
- Nyissa meg a „Rendszerbeállításokat”, és válassza a „Ticket” lehetőséget a képernyő bal oldali részén elhelyezkedő Műveletek oldalsávban lévő legördülő listából.

Megjegyzés

Rákereshet a „DynamicField” kifejezésre is a fenti keresődobozban vagy közvetlenül a „sysconfig” kulcsra, ha már ismeri azt.

- Találja meg a beállítás alcsoportot annál a képernyőnél, amelyet keres, és kattintson rá. Például: „Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew”.
- Keresse meg azt a beállítást, amely „###DynamicField” végződésű. Például: „Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField”.
- Ha a beállítás üres vagy nem rendelkezik a szükséges dinamikus mező nevével, akkor kattintson a „+” gombra egy új bejegyzés hozzáadásához. Például Kulcs: Mezo1, Tartalom: 1.

Ha a beállítás már rendelkezik a felsorolt dinamikus mező nevével, akkor győződjön meg arról, hogy „1”-re legyen állítva a mező megjelenítéséhez vagy „2”-re a kötelezőként való megjelenítéshez.

- Mentse el a beállítást a képernyő alján lévő „Frissítés” gombra kattintva, és navigáljon arra a képernyőre, ahol meg szeretné jeleníttetni a mezőt.

10.2.10.1. Példák megjelenítése

Az alábbiak a „Rendszerbeállítás” konfigurációk példái dinamikus mezők megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez különböző képernyőkön.

4.22. példa - Mezo1 bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.

- *Csoport:* Ticket

- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1

4.113. ábra - Mezo1 az új telefonos jegy képernyőn

Next ticket state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Priority:

My Field 1:

Time units (work units):

4.23. példa - Mezo1 bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	2

4.114. ábra - Mezo1 az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként

Pending date: / / :

For all pending* states.

Priority:

*** My Field 1:**

Time units (work units):

4.24. példa - Különbféle mezők bekapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1

Kulcs	Tartalom
Mezo2	1
Mezo3	1
Mezo4	1
Mezo5	1
Mezo6	1
Mezo7	1

4.115. ábra - Különbéféle mezők az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként

Next ticket state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Priority:

My Field 1:

My Field 2:

My Field 3:

My Field 4:

My Field 5:

My Field 6: / / :

My Field 7: / / :

Time units (work units):

4.25. példa - Néhány mező kikapcsolása az új telefonos jegy képernyőn.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1
Mezo2	0
Mezo3	1
Mezo4	0
Mezo5	1
Mezo6	0
Mezo7	1

4.116. ábra - Néhány kikapcsolt mező az új telefonos jegy képernyőn kötelezőként

Next ticket state:

Pending date: -

For all pending* states.

Priority:

My Field 1:

My Field 3:

My Field 5:

My Field 7: -

Time units (work units):

4.26. példa - Mezo1 bekapcsolása a jegynagyítás képernyőn.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1

4.117. ábra - Mezo1 a jegynagyítás képernyőn

Article(s)

SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED
Han Solo	Phone	Test ticket	10/20/2017 18:58 (America/Mexico_City)

1 Solo - 10/20/2017 18:58 (America/Mexico_City) via Phone by Carlos Garcia

links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

Forward | Reply

Age: 3 m

Created: 10/20/2017 18:58 (America/Mexico_City)

Created by: Carlos Garcia

State: open

Locked: unlock

Priority: 3 normal

Queue: Junk

Customer ID: MyCompany

Accounted time: 0

Owner: Carlos Garcia

My Field 1: Text on my field 1

▼ Customer Information

Title or salutation: Mr.

Firstname: Han

Lastname: Solo

4.27. példa - Mezo1 bekapcsolása a jegyáttekintő kis képernyőkön.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::TicketOverview
- *Beállítás:* Ticket::Frontend::OverviewSmall###DynamicField
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Mezo1	1

4.118. ábra - Mezo1 a jegyáttekintő kis képernyőn

QueueView: Junk

My Queues (0) Junk (3/2) Raw (1)										
All tickets 3 Available tickets 2										
Bulk										
1-2 of 2 [S] [M] [L]										
	TICKET#	▲AGE	SENDER	TITLE	STATE	MY FIELD 1	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMER ID
<input type="checkbox"/>	2017102060000013	49 m	Han Solo	Test ticket	open	Text on my field 1	unlock	Junk	Carlos Garcia	MyCompany

Ez a beállítás a következő képernyőket érinti: eszkalációs nézet, zárolt nézet, várólista nézet, felelős nézet, állapot nézet, szolgáltatás nézet és megfigyelés nézet.

10.2.11. Egy alapértelmezett érték beállítása egy jegyesemény modullal

Egy jegyesemény (például TicketCreate) aktiválhat egy bizonyos mezőnél beállított értéket, ha a mező még nem rendelkezik értékkel.

Megjegyzés

Ezen módszer használatával ez az alapértelmezett érték nem látható a szerkesztési képernyőn (például új telefonos jegy), mivel az érték a jegy létrehozása után lesz beállítva.

A funkció bekapcsolásához a következő beállítás engedélyezése szükséges: „Ticket::EventModulePost###TicketDynamicFieldDefault”.

4.28. példa - Mezo1 bekapcsolása a jegylétrehozás eseményénél.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Core::TicketDynamicFieldDefault
- *Beállítás:* Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1

Megjegyzés

Ez a beállítás a 16 Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element beállítás bármelyikében bekapcsolható.

Ha 16-nál több mezőt kellene beállítani, akkor egy egyéni XML-fájlt kell elhelyezni az \$OTRS_HOME/Kernel/Config/files könyvtárban a funkció kiterjesztéséhez.

- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Event	TicketCreate
Név	Mezo1
Value	egy új érték

10.2.12. Egy alapértelmezett érték beállítása felhasználói beállításokkal

A dinamikus mező alapértelmezett értéke felülírható a felhasználói beállításokban tárolt felhasználó által meghatározott értékkel.

Ezen módszer használatával a mező alapértelmezett értéke lesz megjelenítve bármely olyan képernyőn, ahol a mező be van kapcsolva (ha a mezőnek még nincs különböző értéke).

A „PreferencesGroups###DynamicField” „Rendszerbeállítás” beállítás a „Frontend::Agent::Preferences” alcsoportban található. Ez a beállítás annak a példája, hogy hogyan hozható létre egy bejegyzés a felhasználói beállítások képernyőn egy kizárólagos dinamikus mező alapértelmezett értékének beállításához a kiválasztott felhasználónál. Ennek a beállításnak az a korlátozása, hogy csak egy dinamikus mező használatát engedi meg. Ha kettő vagy több mezőt fog használni ez a funkció, akkor egy egyéni XML-beállítófájl létrehozása szükséges az ehhez hasonló több beállítás hozzáadásához.

Megjegyzés

Ne feledje, hogy ha több beállítás kerül hozzáadásra egy új XML-fájlban, akkor minden egyes beállítás nevének egyedinek kell lennie a rendszeren és el kell térnie a „PreferencesGroups###DynamicField” névtől. Például: PreferencesGroups###101-DynamicField-Mezo1, PreferencesGroups###102-DynamicField-Mezo2, PreferencesGroups###Sajat-Mezo1, PreferencesGroups###Sajat-Mezo2, stb.

4.29. példa - Mezo1 bekapcsolása a felhasználói beállításokban.

- *Csoport:* Ticket
- *Alcsoport:* Frontend::Agent::Preferences
- *Beállítás:* PreferencesGroups###101-DynamicField-Mezo1
- *Érték:*

Kulcs	Tartalom
Event	TicketCreate
Active	1
Block	Bevitel
Column	Egyéb beállítások
Data:	[% Env("UserDynamicField_Field1") %]
Key:	1. saját mező
Label:	Alapértelmezett érték ehhez: 1. saját mező
Module:	Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric
PrefKey:	UserDynamicField_Mezo1
Prio:	7000

4.119. ábra - Mezo1 a felhasználói beállítások képernyőn

Screen after new ticket

CreateTicket

Configure which screen should be shown after a new ticket has been created.

▼

My Field 1

Default value for Field 1:

This is a Description for DynamicField on Framework.

▼

11. Általános felület

Az OTRS általános felülete egy többretegű keretrendszerből áll, amely az OTRS-t kommunikálni hagyja más rendszerekkel egy webszolgáltatáson keresztül. Ez a kommunikáció lehet kétirányú is:

- *OTRS mint szolgáltató:* az OTRS kiszolgálóként működik, figyel a külső rendszerből érkező kérésekre, feldolgozza az információkat, végrehajtja a kért műveletet, és válaszol a kérésre.
- *OTRS mint kérelmező:* az OTRS kliensként működik, információkat gyűjt, elküldi a kérést a távoli rendszernek, és várakozik a válaszra.

11.1. Általános felület rétegei

Az általános felület egy rétegmodell alapján épül fel, hogy rugalmas és könnyen személyre szabható legyen.

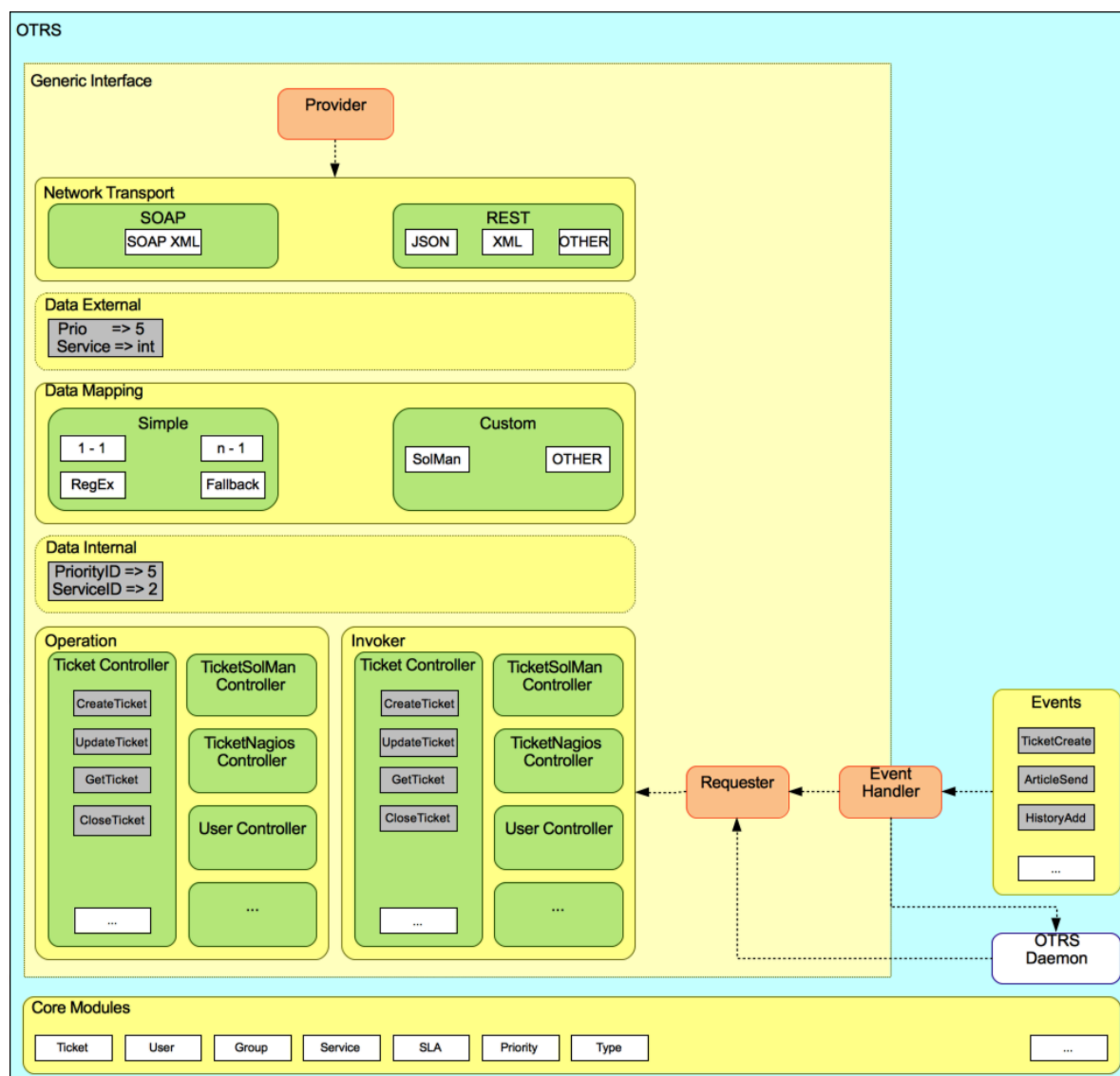
Egy réteg olyan fájlok halmaza, amelyek azt vezérlik, hogy az általános felület hogyan hajtsa végre egy webszolgáltatás különböző részeit. A megfelelő beállítás használatával egyesek különböző webszolgáltatásokat tudnak felépíteni különböző külső rendszerekhez új modulok létrehozása nélkül.

Megjegyzés

Ha a távoli rendszer nem támogatja az általános felület jelenleg csomagolt moduljait, akkor speciális modulok fejlesztése szükséges az adott webszolgáltatáshoz.

Az OTRS-sel szállított szolgáltatott általános felület modulok listája idővel frissítve és növelve lesz.

4.120. ábra - A grafikus felület rétegei



11.1.1. Hálózati átvitel

Ez a réteg felelős a távoli rendszerrel való megfelelő kommunikációért. Fogadja a kéréseket és válaszokat állít elő, amikor szolgáltatóként működik, és kéréseket állít elő és válaszokat fogad, amikor kérelmezőként működik.

A szolgáltató kommunikációját egy új „nph-genericinterface.pl” nevű webszolgáltatás kezelő kezeli.

A kérelmező kommunikációja kezdeményezhető egy általános felület modul vagy bármely egyéb OTRS modul által aktivált esemény közben. Ezt az eseményt az eseménykezelő kapja el, és a beállítástól függően az eseményt közvetlenül a kérelmező objektum fogja feldolgozni, vagy delegálja az ütemezőnek (egy különálló démon, amelyet feladatok aszinkron módon történő feldolgozására terveztek).

11.1.2. Adatleképezés

Ez a réteg felelős az adatszerkezetek átfordításáért az OTRS és a távoli rendszer között (belső adatok és külső adatok rétegek). Általában a távoli rendszereknek eltérő adatszerkezetük van az OTRS adatszerkezetétől (beleértve a különböző értékeket és

neveket azoknál az értékeknél), és itt rejlik a réteg fontossága, hogy a fogadott információkat valami olyanná változtassa meg, amelyet az OTRS meg tud érteni, és ellenkező módon, az információkat minden egyes távoli rendszerhez a saját adatszótárak használatával küldje el.

Példa: a „Prioritást” (OTRS) nevezhetnék „Prio”-nak a távoli rendszeren, és lehet, hogy az „1 alacsony” (OTRS) értéket „Információra” kell leképezni a távoli rendszeren.

11.1.3. Vezérlő

A vezérlők hasonló műveletek és meghívók gyűjteményei. Például egy jegyvezérlő számos szabványos jegyműveletet tartalmazhat. Egyéni vezérlők is megvalósíthatók, például egy „TicketExternalCompany” vezérlő, amely hasonló függvényeket tartalmazhat mint a szabványos jegyvezérlő, de eltérő adatfelülettel vagy függvénynevekkel (a távoli rendszer függvényneveihez alkalmazkodva) vagy teljesen eltérő kóddal.

Egy alkalmazás az általános felületnél lehet, hogy információkat szinkronizál egy olyan távoli rendszerrel, amely csak egy másik ugyanolyan távoli rendszerrel tud beszélgetni. Ebben az esetben új vezérlőket kell fejleszteni, és a műveleteknek és a meghívóknak a távoli rendszer viselkedését kell emulálniuk oly módon, hogy az a felület, amelyet az OTRS kitesz, hasonló legyen a távoli rendszer felületéhez.

11.1.4. Művelet (OTRS mint szolgáltató)

Egy művelet egy olyan önálló tevékenység, amely az OTRS-en belül hajtható végre. Az összes műveletnek ugyanolyan programozási felülete van. Fogadják az adatokat egy speciális paraméterbe, és egy adatszerkezetet adnak vissza egy sikeres állapottal, egy lehetséges hibaüzenettel és a visszaadott adatokkal.

Normális esetben a műveletek a már leképezett (belső) adatokat használják a központi modulok meghívásához és a tevékenységek végrehajtásához az OTRS-ben, mint például: egy jegy létrehozása, egy felhasználó frissítése, egy várólista érvénytelenítése, egy értesítés küldése, stb. Egy műveletnek teljes hozzáférése van az OTRS API-hoz egy tevékenység végrehajtásához.

11.1.5. Meghívó (OTRS mint kérelmező)

Egy meghívó egy olyan tevékenység, amelyet az OTRS egy távoli rendszerrel szemben hajt végre. A meghívók az OTRS központi moduljait használják a kérés létrehozásához szükséges információk feldolgozásához és összegyűjtéséhez. Amikor az információk készen állnak, akkor le kell képezni azokat a távoli rendszer formátumára azért, hogy elküldhetők legyenek a távoli rendszernek, amely fel fogja dolgozni az információkat, végre fogja hajtani a tevékenységet, és vissza fogja küldeni a választ a siker feldolgozásához vagy a hibák kezeléséhez.

11.2. Általános felület kommunikációs folyamat

Az általános felületnek meghatározott folyamata van a tevékenységek végrehajtásához szolgáltatóként és kérelmezőként.

Ezek a folyamatok vannak alább leírva:

11.2.1. OTRS mint szolgáltató

11.2.1.1. Távoli kérés:

1. HTTP-kérés

- Az OTRS fogadja a HTTP-kérést és továbbadja a rétegeken keresztül.
- A szolgáltató modul felelős ezen tevékenységek végrehajtásáért és vezérléséért.

2. Hálózati átvitel

- A hálózati átvitel modul dekódolja az adat hasznos terhét, és elválasztja a művelet nevét az adat többi részétől.
- A művelet neve és a művelet adatai visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

3. Külső adatok

- Az adatok, ahogy a távoli rendszer elküldte (ez nem egy modul alapú réteg).

4. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a külső rendszer formátumáról az OTRS belső formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva ennél a műveletnél (leképezés a bejövő kérés adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

5. Belső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a műveletnek való átadáshoz (ez nem egy modul alapú réteg).

6. Művelet

- Fogadja és ellenőrzi az adatokat.
- Felhasználói hozzáférés-vezérlést hajt végre.
- Végrehajtja a műveletet.

11.2.1.2. OTRS-válasz:

1. Művelet

- Visszaadja az eredmény adatait a szolgáltatónak.

2. Belső adatok

- Az adatok, ahogy visszaadásra kerültek a műveletből.

3. Leképezés

- Az adatok visszaalakításra kerülnek a távoli rendszer formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva (leképezés a kimenő válasz adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

4. Külső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a hálózati átvitelhez való átadáshoz válaszként.

5. Hálózati átvitel

- Fogadja a már a távoli rendszer formátumában lévő adatokat.

- Felépít egy érvényes választ ehhez a hálózati átviteltípushoz.

6. HTTP-válasz

- A válasz visszaküldésre kerül a webszolgáltatás kliensének.
- Egy hiba esetén hibaválasz kerül elküldésre a távoli rendszernek (például SOAP-hiba, HTTP-hiba, stb.).

11.2.2. OTRS mint kérelmező

11.2.2.1. OTRS-kérés:

1. Esemény-aktiváló kezelő

- A webszolgáltatás beállítása alapján meghatározza, hogy a kérés szinkron vagy aszinkron lesz-e.
 - Szinkron
 - Egy közvetlen hívás készül a kérelmezőhöz azért, hogy létrehozzon egy új kérést és továbbadja a rétegeken keresztül.
 - Aszinkron
 - Egy új általános felület (kérelmező) feladat létrehozása az OTRS démonhoz (a kérés végrehajtását az ütemező démonra delegálva a felhasználói élmény erősen növelhető, egyébként a kérés előkészítéséhez szükséges összes idő és a távoli végrehajtás hozzáadásra kerül az OTRS eseményekhez, amely aktiválja azokat a kéréseket).
 - A következő ciklusában az OTRS démonfolyamat beolvassa az új feladatot, és létrehoz egy hívást a kérelmezőhöz, amely létre fog hozni egy új kérést, és azután továbbadja azt a rétegeken keresztül.

2. Meghívó

- Fogadja az adatokat az eseményből.
- Ellenőrzi a fogadott adatokat (ha szükséges).
- Meghívja a központi modulokat az adatok kiegészítéséhez (ha szükséges).
- Visszaadja a kért adatszerkezetet, vagy egy kommunikáció leállítása jelet küld a kérelmezőnek a kérés elegáns megszakításához.

3. Belső adatok

- Az adatok, ahogy a meghívó átadta (ez nem egy modul alapú réteg).

4. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a távoli rendszer formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva (leképezés a kimenő válasz adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a kérelmezőhöz.

5. Külső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a távoli rendszernek való küldéshez.

6. Hálózati átvitel

- Fogadja a távoli művelet nevét és a már a távoli rendszer formátumára átalakított adatokat a kérelmezőtől.
- Felépít egy érvényes kérést a hálózati átvitelhez.
- Elküldi a kérést a távoli rendszernek, és várakozik a válaszra.

11.2.2.2. Távoli válasz:

1. Hálózati átvitel

- Fogadja a választ és dekódolja az adat hasznos terhét.
- Visszaadja az adatokat a kérelmezőnek.

2. Külső adatok

- Az adatok, ahogy a távoli rendszerről érkeztek.

3. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a külső rendszer formátumáról az OTRS belső formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva ennél a műveletnél (leképezés a bejövő válasz adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a kérelmezőhöz.

4. Belső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elkészültek visszaadásra a kérelmezőnek.

5. Meghívó

- Fogadja a visszaadott adatokat.
- Kezeli az adatokat, ahogy minden egyes meghívónál speciálisan szükséges (beleértve a hibakezelést, ha van).
- Visszaadja a meghívó eredményét és adatait a kérelmezőnek.

6. Eseménykezelő vagy OTRS démon

- Fogadja az adatokat a kérelmezőtől. Az OTRS démon esetében ezek az adatok információkat tartalmazhatnak egy feladat jövőbeli létrehozásához.

11.3. Webszolgáltatások

A webszolgáltatás egy kommunikációs módszer két rendszer között, a mi esetünkben az OTRS és egy távoli rendszer között.

A webszolgáltatás szíve annak beállítása, ahol az van meghatározva, hogy a webszolgáltatás milyen műveleteket hajthat végre belsőleg (művelet), az OTRS kérés milyen műveleteket hajthat végre a távoli rendszeren (meghívók), az adatok hogyan lesznek átalakítva az egyik rendszerről a másikra (leképezés), és mely protokollon keresztül kerüljön sor a kommunikációra (átvitel).

Az általános felület az a keretrendszer, amely lehetővé teszi webszolgáltatások létrehozását az OTRS-hez egy előre meghatározott módon a már elkészített építőkövek használatával, amelyek egymástól függetlenek és kicserélhetők.

11.4. Webszolgáltatás grafikus felülete

A webszolgáltatások grafikus felhasználói felülete (GUI) egy olyan eszköz, amely egy felhasználóbarát és kényelmes felületen teszi lehetővé összetett webszolgáltatás beállítások felépítését. Lehetővé teszi:

- Webszolgáltatások létrehozását és törlését.
- Beállítások importálását és exportálását (YAML fájlformátumban) meglévő webszolgáltatásokhoz.
- Régi beállítások megtekintését, visszaállítását és exportálását a meglévő webszolgáltatásokhoz a webszolgáltatás előzmények képernyőn.
- Az összes kommunikációs napló követését minden webszolgáltatásnál a hibakereső képernyőn.

11.4.1. Webszolgáltatás áttekintő

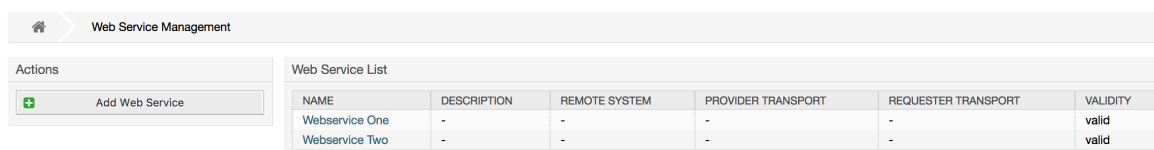
Az adminisztrációs felület fő képernyőjén (a Rendszeradminisztráció dobozban) lévő *Webszolgáltatások* hivatkozás vezet a webszolgáltatások áttekintő képernyőjéhez, ahol lehetősége van a webszolgáltatások beállításainak kezelésére. Hozzáadhat új webszolgáltatásokat vagy megváltoztathatja a meglévők beállításait erről a képernyőről.

Minden egyes webszolgáltatás beállítási képernyőnek egy *kenyérmorzsa* stílusú navigációs útvonala van a képernyő felső részén. Ez a navigációs útvonal azért hasznos, hogy pontosan tudjuk, hogy a webszolgáltatás beállításainak mely részén vagyunk, valamint bármikor lehetővé teszi a felhasználónak a beállítási folyamat bármely részére történő visszalépést (ez a művelet nem fog elmenteni semmilyen változtatást).

Megjegyzés

Egy új webszolgáltatás létrehozásához nyomja meg a *Webszolgáltatás hozzáadása* gombot, és adja meg a szükséges információkat.

4.121. ábra - Webszolgáltatások áttekintő



The screenshot shows the 'Web Service Management' interface. On the left, there is an 'Actions' panel with a button labeled 'Add Web Service'. On the right, there is a 'Web Service List' table with the following data:

NAME	DESCRIPTION	REMOTE SYSTEM	PROVIDER TRANSPORT	REQUESTER TRANSPORT	VALIDITY
Webservice One	-	-	-	-	valid
Webservice Two	-	-	-	-	valid

11.4.2. Webszolgáltatás hozzáadása

Az egyetlen kötelező mező ezen a részen a webszolgáltatás *Név* mezője, amelynek egyedinek kell lennie a rendszeren, és nem lehet üresen hagyni. A többi mezők is szükségesek a beállításhoz, mint például a *Hibakeresési küszöbszint* és az *Érvényesség*, de ezek a mezők már ki vannak töltve az alapértelmezett értékkel minden listánál.

A *Hibakeresési küszöbszint* alapértelmezett értéke a *Hibakeresés*. Ha ilyen módon állítjuk be, akkor az összes kommunikációs napló regisztrálva lesz az adatbázisban. Minden későbbi *Hibakeresési küszöbszint* érték korlátozóbb és eldobja az annál alacsonyabb rendű kommunikációs naplókat, mint amely a rendszeren be van állítva.

A hibakeresési küszöbszint szintjei (az alacsonyabbtól a magasabbig)

- Hibakeresés

- Információ
- Értesítés
- Hiba

Lehetséges a hálózati átviteli protokoll meghatározása is az *OTRS mint szolgáltató* és az *OTRS mint kérelmező* szakaszoknál.

Kattintson a *Mentés* gombra az új webszolgáltatás regisztrálásához az adatbázisba, vagy kattintson a *Mégse* gombra a művelet eldobásához. Most vissza fog térni a webszolgáltatás áttekintő képernyőjéhez.

Ha már rendelkezik egy YAML-formátumú webszolgáltatás beállítófájllal, akkor rákattinthat a *Webszolgáltatás importálása* gombra a képernyő bal oldalán. A webszolgáltatások importálásával kapcsolatos további információkért nézze meg a következő *Webszolgáltatás megváltoztatása* szakaszt.

Megjegyzés

Egy webszolgáltatás megváltoztatásához vagy további részletek hozzáadásához kattintson a webszolgáltatás nevére a webszolgáltatás áttekintő képernyőjén.

4.122. ábra - Webszolgáltatások hozzáadása

Web Service Management
Add Web Service

Actions

Go to overview

Import web service

Ready-to-run Web Services

Here you can activate ready-to-run web services showcasing our best practices that are a part of OTRS Business Solution™. Please note that these web services may depend on other modules only available with certain OTRS Business Solution™ contract levels (there will be a notification with further details when importing).

Import ready-to-run web service

Hint

After you save the configuration you will be redirected again to the edit screen. If you want to return to overview please click the "Go to overview" button.

General

Name: Debug threshold:

Description: Validity:

Remote system:

OTRS as provider

In provider mode, OTRS offers web services which are used by remote systems.

Settings

Network transport:

Error Handling Modules

Error handling modules are used to react in case of errors during the communication. Those modules are executed in a specific order, which can be changed by drag and drop.

#	NAME	DESCRIPTION	BACKEND
1	No data found.		

Operations

Operations are individual system functions which remote systems can request.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

OTRS as requester

In requester mode, OTRS uses web services of remote systems.

Settings

Network transport:

Error Handling Modules

Error handling modules are used to react in case of errors during the communication. Those modules are executed in a specific order, which can be changed by drag and drop.

#	NAME	DESCRIPTION	BACKEND
1	No data found.		

Invokers

Invokers prepare data for a request to a remote web service, and process its response data.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

Save

Save or Cancel

11.4.3. Webszolgáltatás példa importálása

Tudta, hogy léteznek elérhető példa webszolgáltatások az **OTRS Business Solution™** csomagban?

11.4.4. Webszolgáltatás megváltoztatása

Ezen a képernyőn függvények teljes készlete van egy webszolgáltatás minden részének kezeléséhez. A bal oldalon a művelet oszlopban néhány gombot találhat, amelyek lehetővé teszik az összes lehetséges művelet végrehajtását egy webszolgáltatáson:

- Webszolgáltatás klónozása.
- Webszolgáltatás exportálása.
- Webszolgáltatás importálása.
- Beállítási előzmények.
- Webszolgáltatás törlése.
- Hibakereső.

Megjegyzés

A *Beállítási előzmények* és a *Hibakereső* különböző képernyőkre fogja vezetni.

11.4.4.1. Webszolgáltatás klónozása

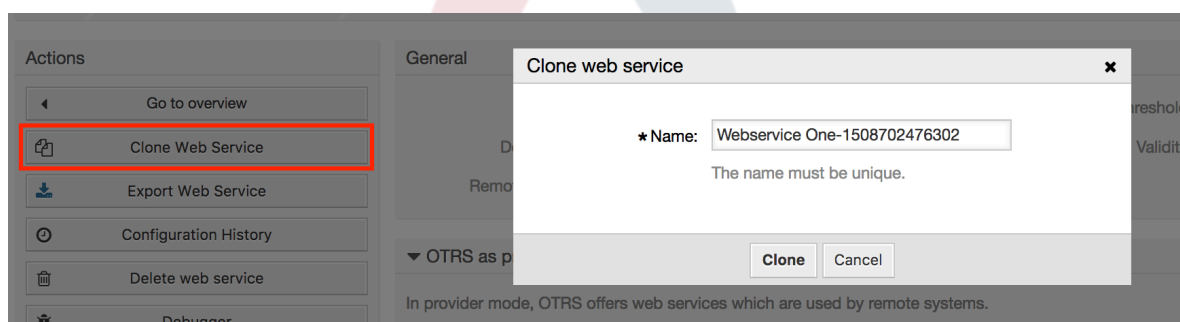
Egy webszolgáltatás klónozásához a *Webszolgáltatás klónozása* gombra kell kattintania. Egy párbeszédablak fog megjelenni, ahol használhatja az alapértelmezett nevet vagy beállíthat egy új nevet a (klónozott) webszolgáltatáshoz.

Megjegyzés

Ne feledje, hogy a webszolgáltatás nevének egyedinek kell lennie a rendszeren belül.

Kattintson a *Klónozás* gombra a webszolgáltatás klónjának létrehozásához vagy a *Mégse* gombra a párbeszédablak bezárásához.

4.123. ábra - Webszolgáltatás klónozása



11.4.4.2. Webszolgáltatás exportálása

A *Webszolgáltatás exportálása* gomb lehetőséget ad a jelenlegi webszolgáltatás beállításainak kiírására egy YAML-fájlba, annak letöltésére és eltárolására a fájlrendszerén. Ez különösen akkor lehet hasznos, ha át szeretné költöztetni a webszolgáltatást az egyik kiszolgálóról a másikra, például a tesztkörnyezetből a produktív rendszerre.

Figyelem

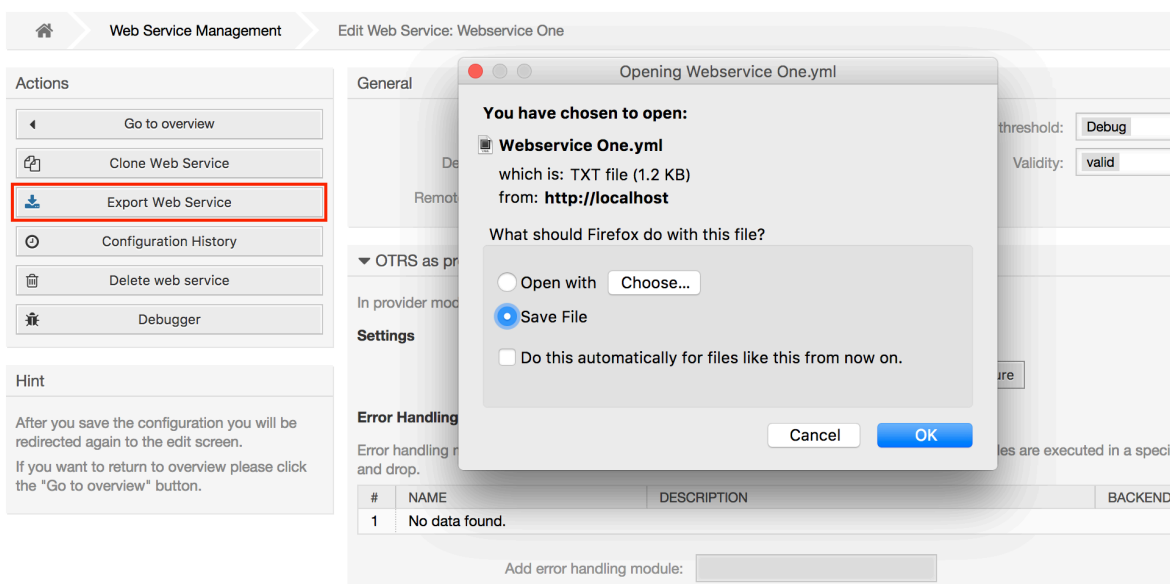
A webszolgáltatás beállításában tárolt összes jelszó egyszerű szöveges formátumban lesz exportálva.

Közvetlenül a *Webszolgáltatás exportálása* gombra kattintás után a böngészője mentési párbeszédablaka fog megjelenni, akárcsak amikor egy fájl letöltési hivatkozására kattint egy weboldalon.

Megjegyzés

Az egyes operációs rendszereken minden böngészőnek saját mentési párbeszédablak képernyője és stílusa van. A böngészőtől és annak beállításától függően lehetséges, hogy nem jelenik meg párbeszédablak, és a fájl az alapértelmezett könyvtárba lesz elmentve a fájlrendszeren. Nézze meg a böngészője dokumentációját a konkrétabb utasításokért, ha szükséges.

4.124. ábra - Webszolgáltatások exportálása



11.4.4.3. Webszolgáltatás importálása

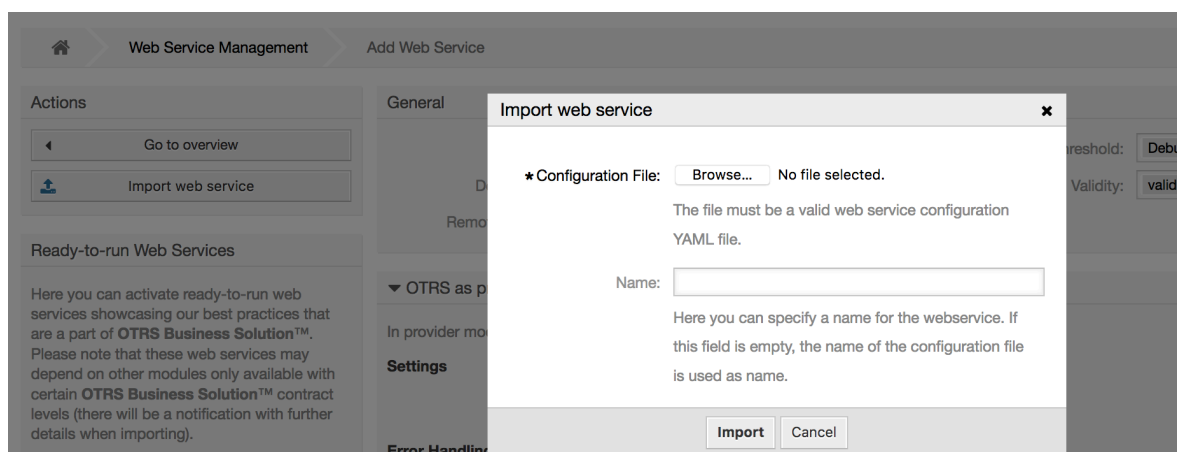
Egy érvényes webszolgáltatás beállító YAML-fájl szükséges a webszolgáltatás importálása funkció használatához. Kattintson a *Webszolgáltatás importálása* gombra, és tallózzon rá a beállítófájltra vagy adja meg a teljes útvonalat a beviteli dobozban.

Kattintson az *Importálás* gombra egy új webszolgáltatás létrehozásához egy fájlból vagy a *Mégse* gombra a párbeszédablak bezárásához.

Megjegyzés

A webszolgáltatás neve a beállítófájl nevéből lesz átvéve (például ha a fájl neve *SajátWebszolgáltatás.yml*, akkor a kapott webszolgáltatás *SajátWebszolgáltatás* elnevezésű lesz). Ha egy ugyanolyan nevű webszolgáltatás van regisztrálva a rendszeren, mint amelyet importálni szeretne, akkor a rendszer a webszolgáltatás megváltoztatása képernyőre fogja vezetni, hogy megváltoztathassa az importált webszolgáltatás nevét.

4.125. ábra - Webszolgáltatások importálása



11.4.4.4. Webszolgáltatás előzmények

A webszolgáltatás beállításain végzett minden változtatás új bejegyzést hoz létre a webszolgáltatás előzményeiben (mint egy napló). A webszolgáltatás előzmények képernyő egy webszolgáltatás összes beállítási verziójának listáját jeleníti meg. A *Beállítási előzmények listája* részen lévő minden egyes sor (verzió) egy önálló módosítást képvisel a webszolgáltatás előzményeiben.

Kattintson a sorok egyikére a teljes beállítás megjelenítéséhez, ahogy az egy adott dátumkor vagy időpontban volt. A beállítás ennek a képernyőnek az *Előzményrészletek* szakaszában lesz megjelenítve. Itt is lehetősége van a kijelölt webszolgáltatás-beállítás verziójának exportálására vagy annak a verzióknak a visszaállítására a jelenlegi webszolgáltatás beállításába.

A *Webszolgáltatás-beállítás exportálása* pontosan úgy viselkedik mint a webszolgáltatás megváltoztatásának képernyőjén lévő *Webszolgáltatás exportálása* funkció. További információkért nézze meg azt a szakaszt.

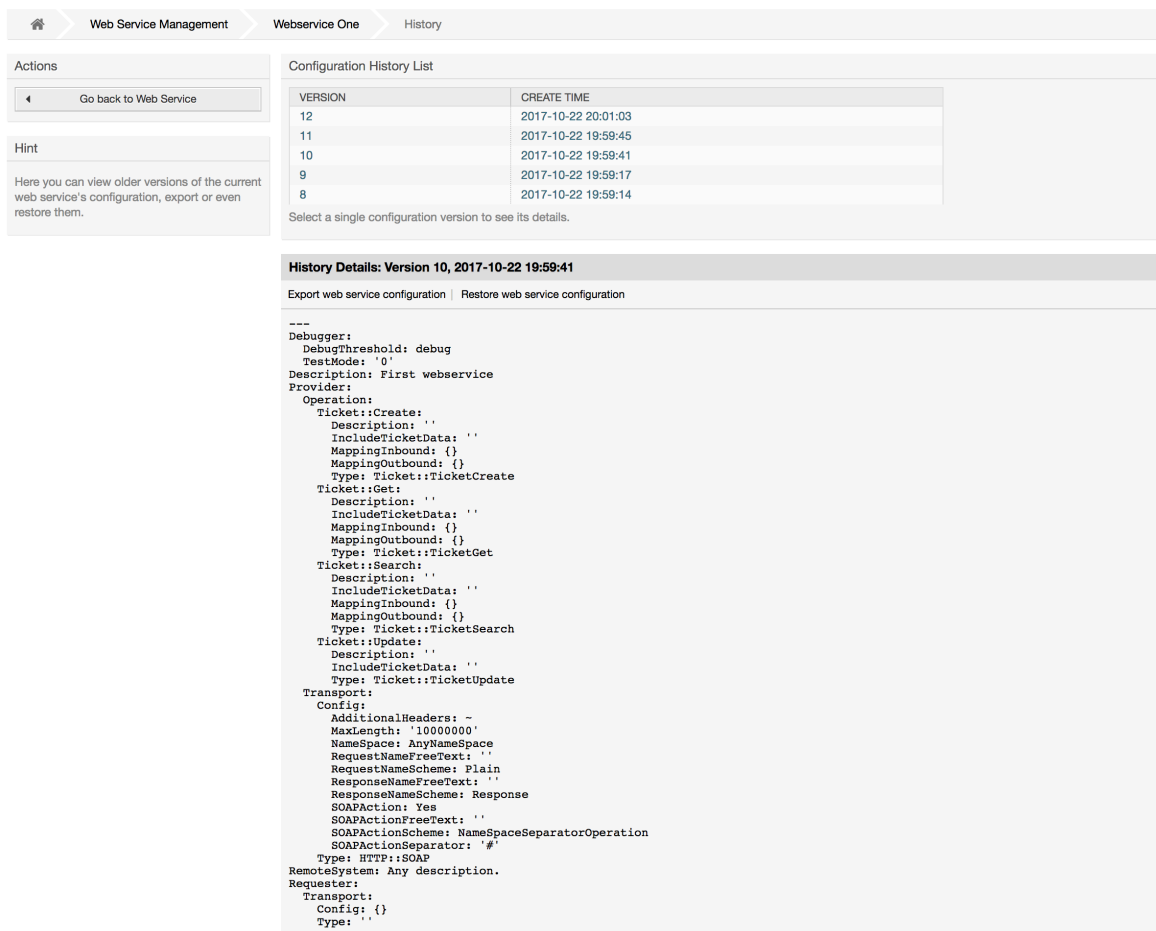
Ha a jelenlegi webszolgáltatásra történő váltás nem az elvárt módon működik, és nem könnyű a változtatásokat kézzel visszaállítani, akkor rákattinthat a *Webszolgáltatás-beállítás visszaállítása* gombra. Ez meg fog nyitni egy párbeszédablakot azt kérdezve, hogy biztos-e a webszolgáltatás-beállítás visszaállításában. Kattintson a *Webszolgáltatás-beállítás visszaállítása* gombra ezen a párbeszédablakon a jelenlegi beállítás lecseréléséhez a kijelölt verzióra, vagy kattintson a *Mégse* gombra a párbeszédablak bezárásához.

Figyelem

Ne feledje, hogy a webszolgáltatás beállításában tárolt összes jelszó egyszerű szöveges formátumban lesz exportálva.

Legyen óvatos egy beállítás visszaállításakor, mert ez a folyamat visszafordíthatatlan.

4.126. ábra - Webszolgáltatás előzmények



VERSION	CREATE TIME
12	2017-10-22 20:01:03
11	2017-10-22 19:59:45
10	2017-10-22 19:59:41
9	2017-10-22 19:59:17
8	2017-10-22 19:59:14

Select a single configuration version to see its details.

History Details: Version 10, 2017-10-22 19:59:41

Export web service configuration | Restore web service configuration

```

---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
  TestMode: '0'
Description: First webservice
Provider:
  Operation:
    Ticket::Create:
      Description: ''
      IncludeTicketData: ''
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketCreate
    Ticket::Get:
      Description: ''
      IncludeTicketData: ''
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketGet
    Ticket::Search:
      Description: ''
      IncludeTicketData: ''
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketSearch
    Ticket::Update:
      Description: ''
      IncludeTicketData: ''
      Type: Ticket::TicketUpdate
Transport:
  Config:
    AdditionalHeaders: ~
    MaxLength: '10000000'
    Namespace: AnyNameSpace
    RequestNameFreeText: ''
    RequestNameScheme: Plain
    ResponseNameFreeText: ''
    ResponseNameScheme: Response
    SOAPAction: Yes
    SOAPActionFreeText: ''
    SOAPActionScheme: NameSpaceSeparatorOperation
    SOAPActionSeparator: '#'
  Type: HTTP::SOAP
RemoteSystem: Any description.
Requester:
  Transport:
    Config: {}
    Type: ''
  
```

11.4.4.5. Webszolgáltatás törlése

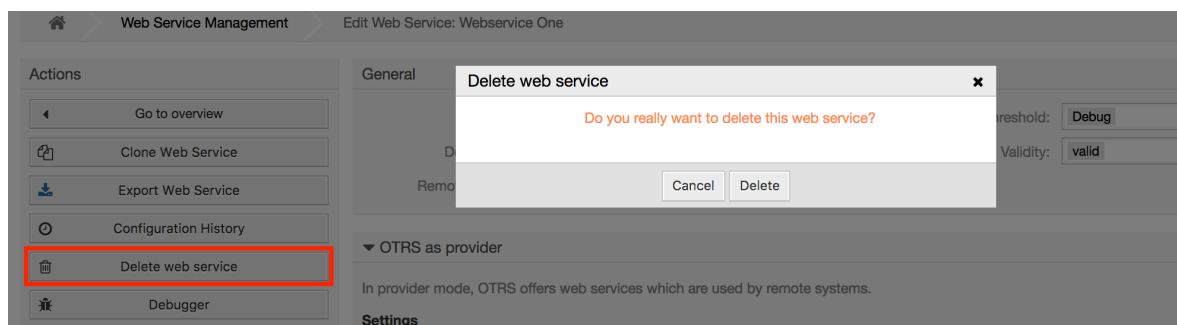
Néha szükséges egy webszolgáltatást teljesen törölni. Ennek elvégzéséhez kattintson a *Webszolgáltatás törlése* gombra, és egy új párbeszédablak fog megjelenni egy megerősítés kéréséhez.

Kattintson a *Törlés* gombra a webszolgáltatás eltávolításának megerősítéséhez vagy a *Mégse* gombra a párbeszédablak bezárásához.

Figyelem

Egy webszolgáltatás törlése nem vonható vissza, ezért legyen óvatos egy webszolgáltatás törlésekor.

4.127. ábra - Webszolgáltatás törlése



11.4.4.6. Webszolgáltatás hibakereső

A hibakereső tárolja egy webszolgáltatás naplóját. A hibakereső ablakban nyomon követheti az összes webszolgáltatás kommunikációt, mind a szolgáltató, mind a kérelmező típusokat.

Amikor ez a képernyő megjelenik, akkor a kéréslista elkezd betölteni. Miután a lista teljesen ki van töltve, akkor kiválaszthatja a sorok egyikét (amely egy kommunikációs sorozatot jelent) annak részleteinek ellenőrzéséhez. Ezek a részletek fognak megjelenni egy lenti dobozban.

A képernyő jobb oldalán lévő szűrő használatával szűkítheti a kommunikációs listát. A következőkre szűrhet:

- Kommunikáció típusa (szolgáltató vagy kérelmező)
- Dátum: egy bizonyos dátum előtt és/vagy után
- A távoli IP-cím
- Ezek bármilyen kombinációja

Miután a szűrőbeállítások beállításra kerültek, nyomja meg a *Frissítés* gombot, és egy új lista lesz megjelenítve a keresési feltétek szerint.

Megjegyzés

A szűrőknél a keresési feltételektől függően az új lista eredmények nélkül is visszatérhet.

A képernyő bal oldalán a művelet oszlop alatt kiválaszthatja a *Vissza a webszolgáltatáshoz* lehetőséget, vagy törölheti a hibakereső naplóját a *Törlés* gomb megnyomásával. Ez egy párbeszédablakot fog megnyitni, amely arra kéri, hogy erősítse meg a napló törlését. Kattintson a *Törlés* gombra a párbeszédablakon a művelet végrehajtásához, vagy kattintson a *Mégse* gombra a párbeszédablak bezárásához.

A *Kérésrészletek* szakaszban láthatja a kijelölt kommunikáció összes részletét. Itt nyomon követheti a teljes folyamatot, és ellenőrizheti a lehetséges hibákat vagy jóváhagyhatja a sikeres válaszokat.

4.128. ábra - Webszolgáltatás hibakereső

Web Service Management
Add Web Service

Actions

Go back to web service

Clear

Provider	Time	IP
Provider	2016-01-04 19:09:51	127.0.0.1
Provider	2016-01-04 19:10:57	127.0.0.1
Provider	2016-01-04 19:11:20	127.0.0.1
Provider	2016-01-04 19:11:20	127.0.0.1
Provider	2016-01-04 19:13:36	127.0.0.1
Provider	2016-01-04 19:14:14	127.0.0.1

Filter by type:

Filter from: 01 / 13 / 2015

Filter to: 01 / 04 / 2016

Filter by remote IP:

Limit: 100

Refresh

Select a single request to see its details.

Request Details

Communication sequence started (2016-01-04 19:14:14, debug)

Received data by provider from remote system (2016-01-04 19:14:14, debug)

```
<soap:Envelope xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:ttic="http://www.otrs.org/TicketConnector/">
  <soap:Header/>
  <soap:Body>
    <ttic:TicketGet>
      <!--You have a CHOICE of the next 3 items at this level-->
      <!--Optional:-->
      <UserLogin></UserLogin>
      <!--Optional:-->
      <CustomerUserLogin?</CustomerUserLogin>
      <!--Optional:-->
      <SessionID>14j19y84EBwLGpseEVCs81U0N6kaeRpX</SessionID>
      <ChallengeToken>L0JUKORgST6kDwYQIh5zTnrLdeYQG8yg</ChallengeToken>
      <!--Optional:-->
      <Password>test</Password>
      <!--1 or more repetitions:-->
      <TicketID>1</TicketID>

      <OperationType>TicketGet</OperationType>
      <!--Optional:-->
      <DynamicFields?</DynamicFields>
      <!--Optional:-->
      <Extended?</Extended>
      <!--Optional:-->
      <AllArticles?</AllArticles>
      <!--Optional:-->
      <ArticleSenderType?</ArticleSenderType>
      <!--Optional:-->
      <ArticleOrder?</ArticleOrder>
      <!--Optional:-->
      <ArticleLimit?</ArticleLimit>
      <!--Optional:-->
      <Attachments?</Attachments>
    </ttic:TicketGet>
  </soap:Body>
</soap:Envelope>
```

Detected operation 'TicketGet' (2016-01-04 19:14:14, debug)

No data provided

Incoming data before mapping (2016-01-04 19:14:14, debug)

```
$VAR1 = {
  'AllArticles' => '?',
  'ArticleLimit' => '?',
  'ArticleOrder' => '?',
  'ArticleSenderType' => '?',
  'Attachments' => '?',
  'ChallengeToken' => 'L0JUKORgST6kDwYQIh5zTnrLdeYQG8yg',
  'CustomerUserLogin' => '?',
  'DynamicFields' => '?',
  'Extended' => '?',
  'OperationType' => 'TicketGet',
  'Password' => 'test',
  'SessionID' => '14j19y84EBwLGpseEVCs81U0N6kaeRpX',
  'TicketID' => '1',
  'UserLogin' => '?'
};
```

Outgoing data before mapping (2016-01-04 19:14:15, debug)

Returning provider data to remote system (HTTP Code: 200) (2016-01-04 19:14:15, debug)

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><soap:Envelope soap:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/" xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
```

11.4.4.7. Webszolgáltatás-beállítás megváltoztatása

A webszolgáltatás megváltoztatása képernyőre visszatérve most át fogjuk tekinteni annak jobb oldalát. Itt lehetőségünk van a webszolgáltatás összes általános adatának módosítására, mint például név, leírás, hibakeresési küszöbszint, stb. Van itt további két szakasz is lent, amely lehetővé teszi számunkra bizonyos paraméterek módosítását az *OTRS mint szolgáltató* és az *OTRS mint kérelmező* kommunikációs típusoknál.

A webszolgáltatás beállítását el kell menteni minden egyes szinten. Ez azt jelenti, hogy ha egy beállítás megváltozik, akkor az egyéb, a beállítás mélyebb részeire mutató hivatkozások le lesznek tiltva arra kényszerítve Önt, hogy elmentse a jelenlegi beállítási szintet. A mentés után a letiltott hivatkozások ismét újra engedélyezve lesznek, lehetővé téve a beállítás folytatását.

Az *OTRS mint szolgáltató* szakasznál lehetséges a hálózati átviteli protokoll megadása vagy beállítása. Csak azok a hálózati átviteli háttérprogramok vannak megjelenítve a listában, amelyek regisztrálva vannak. A hálózati átvitel beállításához kattintson a *Beállítás* gombra. Lehetőség van új műveletek hozzáadásához is ebben a dobozban. Ehhez válassza ki az elérhető műveletek egyikét a *Művelet hozzáadása* listából. Ez a művelet beállítása képernyőre fogja vezetni. Az új művelet mentése után az a fenti táblázatban lesz felsorolva.

Az *OTRS mint kérelmező* nagyon hasonló az előzőhöz, de a *műveletek* helyett itt meghívókat adhat hozzá.

Kattintson a *Mentés* gombra a webszolgáltatás mentéséhez és a beállítás folytatásához, a *Mentés és befejezés* gombra a mentéshez és a webszolgáltatás áttekintő képernyőjéhez való visszatéréshez, vagy a *Mégse* gombra a jelenlegi beállítási szint változtatásainak eldobásához és a webszolgáltatás áttekintő képernyőjéhez való visszatéréshez.

4.129. ábra - Webszolgáltatások megváltoztatása

Web Service Management
Edit Web Service: Webservice One

Actions

- Go to overview
- Clone Web Service
- Export Web Service
- Configuration History
- Delete web service
- Debugger

Hint

After you save the configuration you will be redirected again to the edit screen.
If you want to return to overview please click the "Go to overview" button.

General

★ Name: Debug threshold:

Description: Validity:

Remote system:

▼ OTRS as provider

In provider mode, OTRS offers web services which are used by remote systems.

Settings

Network transport:

Error Handling Modules

Error handling modules are used to react in case of errors during the communication. Those modules are executed in a specific order, which can be changed by drag and drop.

#	NAME	DESCRIPTION	BACKEND
1	No data found.		

Add error handling module:

Operations

Operations are individual system functions which remote systems can request.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
Ticket::Create	-	Ticket::TicketCreate	-	-
Ticket::Get	-	Ticket::TicketGet	-	-
Ticket::Search	-	Ticket::TicketSearch	-	-
Ticket::Update	-	Ticket::TicketUpdate	-	-

Add Operation:

▼ OTRS as requester

In requester mode, OTRS uses web services of remote systems.

Settings

Network transport:

Error Handling Modules

Error handling modules are used to react in case of errors during the communication. Those modules are executed in a specific order, which can be changed by drag and drop.

#	NAME	DESCRIPTION	BACKEND
1	No data found.		

Add error handling module:

Invokers

Invokers prepare data for a request to a remote web service, and process its response data.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

Add Invoker:

Save

or or

Megjegyzés

A többi általános felület beállítási képernyőhöz hasonlóan - mint például a hálózati átvitel, művelet, meghívó és leképezés - a kezdeti beállítás (hozzáadás) képernyő csak két lehetőséget fog megjeleníteni: *Mentés* és *Mégse*. Ha a beállítást újra meglátogatja, akkor egy új *Mentés* és *befejezés* lehetőség fog megjelenni. Ennek a funkciónak a viselkedése lentebb van meghatározva.

A *Mentés* el fogja tárolni a jelenlegi beállítási szintet az adatbázisban, és vissza fog térni az előző képernyőre a változtatások áttekintéséhez vagy a mélyebb beállítások konfigurálásához.

A *Mentés és befejezés* el fogja tárolni a jelenlegi beállítási szintet az adatbázisban, és vissza fog térni az előző képernyőre a beállítási hierarchiában (a közvetlenül fölötte lévő beállítási szintre).

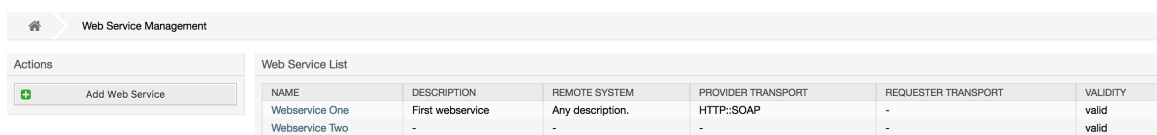
A *Mégse* el fog dobni minden beállítási változtatást a jelenlegi beállítási szintnél, és vissza fog térni az előző képernyőre a beállítási hierarchiában.

11.4.4.7.1. Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele

A jövőben az elérhető hálózati átvitelek listája meg lesz növelve. Jelenleg csak a *HTTP::SOAP* és a *HTTP::REST* átvitelek érhetők el. Minden átvitelnek különböző beállítási lehetőségei vannak a beállításához, és különböző előtétprogram modulokat használhatnak azok beállításához.

Nagyon egyszerű a *HTTP::SOAP* protokoll szolgáltatóként történő beállítása. Csak két beállítás van: *Névtér* és *Legnagyobb üzenethossz*. Ezek a mezők kötelezők. Az első egy URI a SOAP metódusokhoz történő környezet adásához csökkentve a félreérthetőséget, és a második egy olyan mező, ahol megadhatja a SOAP üzenetek legnagyobb méretét (bájtban), amelyet az OTRS fel fog dolgozni.

4.130. ábra - Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele (HTTP::SOAP)



The screenshot shows the 'Web Service Management' interface. On the left, there is an 'Actions' panel with a button labeled 'Add Web Service'. The main area displays a 'Web Service List' table with the following data:

NAME	DESCRIPTION	REMOTE SYSTEM	PROVIDER TRANSPORT	REQUESTER TRANSPORT	VALIDITY
Webservice One	First webservice	Any description.	HTTP::SOAP	-	valid
Webservice Two	-	-	-	-	valid

Adott esetben meghatározhat további válaszfejléceket is. Ezek használhatók statikus fejléccértékek hozzáadásához az egyes válaszokhoz. Egyszerűen kattintson a *Válaszfejléc hozzáadása* gombra, és töltsse ki mind a kulcs, mind az érték mezőket. Nincs korlát a további fejlécsorok számára vonatkozóan.

A *HTTP::REST* esetén a beállítás egy kissé bonyolultabb lehet, mivel az dinamikusan nő minden beállított műveletnél az *Útvonal leképezés a <Műveletnév> művelethez:* és az *Érvényes kérés módszerek a <Műveletnév> művelethez:* beállítások hozzáadásával a *Legnagyobb üzenethossz:* és az *Életben tartás küldése:* alapértelmezett átviteli beállításokhoz.

- *Útvonal leképezés a „<Műveletnév>” művelethez:*

Ebben a beállításban egy erőforrás útvonala van beállítva. Ezt az útvonalat a webszolgáltatás igényei szerint kell meghatározni figyelembe véve, hogy az útvonal a HTTP kérés módszerrel együtt határozza meg a végrehajtandó általános felületi műveletet.

Az útvonal tartalmazhat változókat „:<Változónév>” formájában. Minden útvonalszöveg, amely megfelel a változónév pozícióján, hozzá lesz adva a kérés hasznos terhéhez az ebben a beállításban meghatározott változónév használatával.

Példák:

Útvonal leképezés: /Eroforras

- Érvényes kérések:

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras>

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras?Param1=Egy>

- Érvénytelen kérések:

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/>

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/MasikEroforras>

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/MasikEroforras?Param1=Egy>

Útvonal leképezés: /Eroforras/:ID

- Érvényes kérések:

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/1>

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/1?Param1=Egy>

Mindkét esetben az ID = 1 lesz elküldve a műveletnek a hasznos terhelés részeként. A második esetben a Param1 = Egy is hozzá lesz adva. A HTTP kérés módjától függően egyéb paraméterek is hozzá lesznek adva, ha azok JSON szöveggént érkeznek a kérés fejlécében.

- Érvénytelen kérések:

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras>

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras?Param1=Egy>

Útvonal leképezés: /Eroforras/EgyebEroforras/:ID/:Szin

- Érvényes kérések:

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/MasikEroforras/1/Piros>

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/MasikEroforras/123/Kek?Param1=Egy>

Az első példában ID = 1 és Szin = Piros, míg a másodikban ID = 123 és Szin = Kek.

- Érvénytelen kérések:

<http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/1>

http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/
MasikEroforras/1

http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Proba/Eroforras/
MasikEroforras/1?Param1=Egy

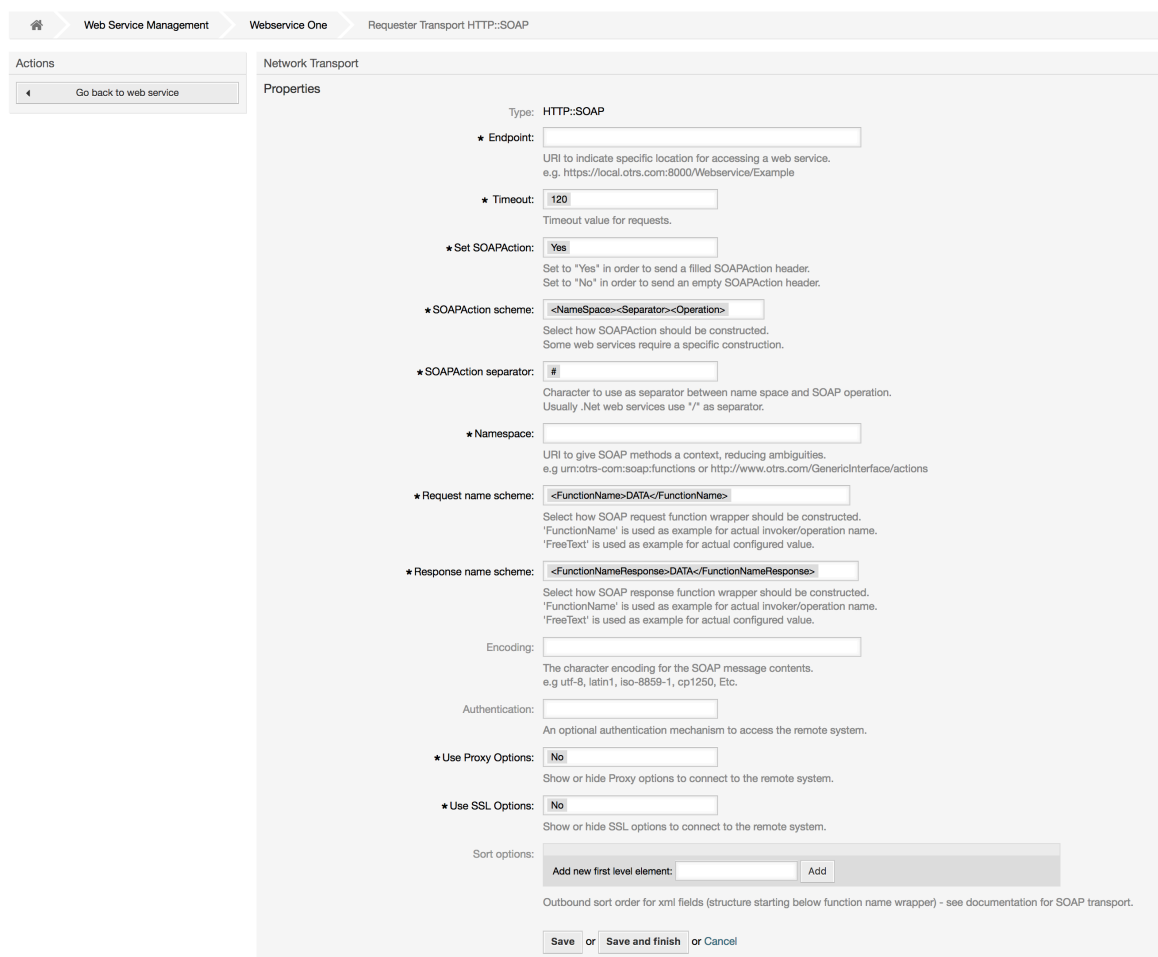
Az első példában a „/MasikEroforras” útvonal része, valamint a :Szin változó hiányzik. A második példában csak a :Szin változó hiányzik.

- Érvényes kérési módszerek a „<Műveletnév>” művelethez:

A HTTP kérési módszerek az útvonal leképezéssel együtt használandó művelet meghatározásához. Lehetséges lehetőségek: CONNECT, DELETE, GET, HEAD, OPTIONS, PATCH, POST, PUT és TRACE.

Teljesen különböző műveletek is megoszthatják pontosan ugyanazt a leképezési útvonalat, de a kérési módszernek egyedinek kell lennie minden egyes műveletnél azért, hogy minden kérésnél helyesen meghatározható legyen a használandó művelet.

4.131. ábra - Webszolgáltatás szolgáltatójának hálózati átvitele (HTTP::REST)



The screenshot shows the 'Requester Transport HTTP::SOAP' configuration page in the OTRS Web Service Management interface. The page is divided into 'Actions' and 'Network Transport' sections. The 'Network Transport' section contains the following fields and options:

- Type:** HTTP::SOAP
- Endpoint:** [Text input field]
- Timeout:** [Text input field with value 120]
- Set SOAPAction:** [Radio button 'Yes' selected]
- SOAPAction scheme:** [Text input field with value <Namespace><Separator><Operations>]
- SOAPAction separator:** [Text input field with value #]
- Namespace:** [Text input field]
- Request name scheme:** [Text input field with value <FunctionName>DATA</FunctionName>]
- Response name scheme:** [Text input field with value <FunctionNameResponse>DATA</FunctionNameResponse>]
- Encoding:** [Text input field]
- Authentication:** [Text input field]
- Use Proxy Options:** [Radio button 'No' selected]
- Use SSL Options:** [Radio button 'No' selected]
- Sort options:** [Add new first level element: [Text input field] Add]

At the bottom of the configuration area, there are buttons for 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel'.

11.4.4.7.2. Webszolgáltatás művelete

Azokat a tevékenységeket, amelyeket akkor lehet végrehajtani, amikor az OTRS-t szolgáltatóként használja, *Műveleteknek* hívják. Minden művelet egy vezérlőhöz tartozik.

A vezérlők műveletek vagy meghívók gyűjteményei. Normális esetben az azonos vezérlőtől származó műveleteknek hasonló beállításokra van szükségük, és ugyanazon a beállítási párbeszédablakon osztoznak. Azonban az egyes műveleteknek lehetnek független beállítási párbeszédablakaik is, ha szükséges.

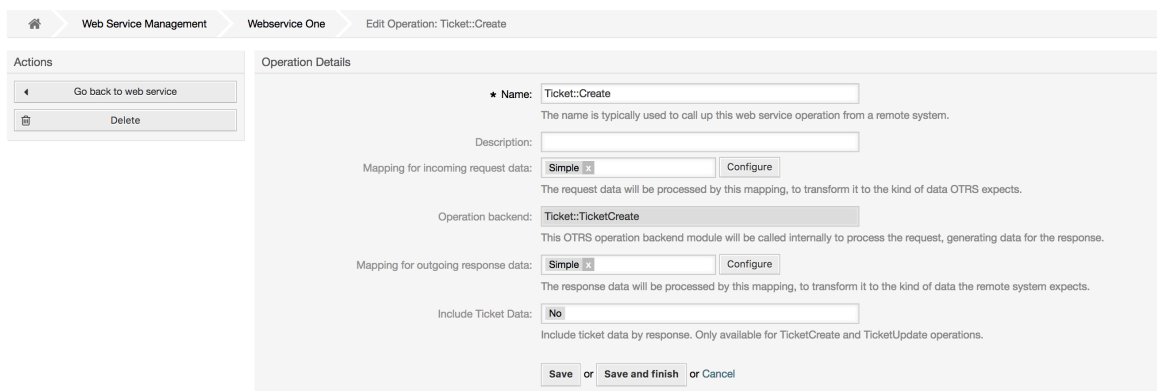
A *Név*, a *Leírás*, a *Háttérprogram* és a *Leképezések* azok a mezők, amelyek normális esetben minden egyes műveletnél megjelennek, de egyéb speciális mezők jelenhetnek meg a nem alapértelmezett beállítási párbeszédablakokban, hogy teljesítsék a művelet különleges szükségleteit.

Normális esetben két leképezés-beállítási szakasz van minden egyes műveletnél: egy a bejövő adatokhoz, és egy másik a kimenő adatokhoz. Különböző leképezési típusokat (háttérprogramokat) választhat minden egyes leképezési irányhoz, mivel a beállításai függetlenek egymástól, valamint függetlenek a művelet háttérprogramjától is. A normál és leggyakoribb gyakorlat az, hogy a művelet ugyanazt a leképezési típust használja mindkét esetben (fordított beállítással). A teljes leképezési beállítás külön képernyőn végezhető el, amely a leképezési típustól függ.

A művelet háttérprogramja előre ki van töltve és nem szerkeszthető. Akkor fogja látni ezt a paramétert, amikor kiválasztja a műveletet a webszolgáltatás szerkesztési képernyőjén. Ez a mező csak tájékoztató.

A képernyő bal oldalán lévő művelet oszlopban a következő lehetőségei vannak: *Vissza a webszolgáltatáshoz* (az összes változtatás eldobása a legutóbbi mentés óta) és *Törlés*. Ha az utóbbira kattint, akkor egy párbeszédablak fog megnyílni, és azt fogja kérdezni, hogy el szeretné-e távolítani a műveletet. Kattintson a *Törlés* gombra a művelet és annak beállításai eltávolításának megerősítéséhez, vagy a *Mégse* gombra a törlés párbeszédablak bezárásához.

4.132. ábra - Webszolgáltatás művelete



The screenshot shows the 'Edit Operation: Ticket::Create' configuration page in the OTRS Web Service Management interface. The page is divided into two main sections: 'Actions' on the left and 'Operation Details' on the right.

Actions:

- Go back to web service
- Delete

Operation Details:

- Name:** Ticket::Create (The name is typically used to call up this web service operation from a remote system.)
- Description:** (Empty text field)
- Mapping for incoming request data:** Simple (with a dropdown arrow) and a 'Configure' button. (The request data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data OTRS expects.)
- Operation backend:** Ticket::TicketCreate (This OTRS operation backend module will be called internally to process the request, generating data for the response.)
- Mapping for outgoing response data:** Simple (with a dropdown arrow) and a 'Configure' button. (The response data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the remote system expects.)
- Include Ticket Data:** No (Include ticket data by response. Only available for TicketCreate and TicketUpdate operations.)

At the bottom of the 'Operation Details' section, there are three buttons: 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel'.

11.4.4.7.3. Webszolgáltatás kérelmezőjének hálózati átvitele

A hálózati átvitel beállítása a kérelmezőnél hasonló a szolgáltatónál lévő beállításhoz. A kérelmező *HTTP::SOAP* hálózati átvitelénél több beállítandó mező található.

A *Végpont* (a távoli rendszer webszolgáltatás felületének URI-ja a kérések fogadásához) és a *Névtér* mezőktől eltekintve, amelyek kötelező mezők, a következőket is megadhatja:

- Kódolás (mint például utf-8, latin1, iso-8859-1, cp1250, stb.) a SOAP üzeneteknél.
- SOAPAction fejléc: ezt egy üres vagy kitöltött SOAPAction fejléc küldéséhez használhatja. Állítsa *Nem* értékre, és a SOAPAction fejléc a SOAP üzenetnél egy üres szöveg lesz, vagy állítsa *Igen* értékre a SOAP művelet Névtér#Művelet formában történő elküldéséhez, és határozza meg az elválasztót (tipikusan „/” a .Net webszolgáltatásoknál és „#” REST esetén).

- Hitelesítés: a hitelesítési mechanizmus beállításához. Állítsa „-” értékre, hogy semmilyen hitelesítést se használjon, vagy válasszon egyet a listából, és meg fog jelenni a részletek mező.

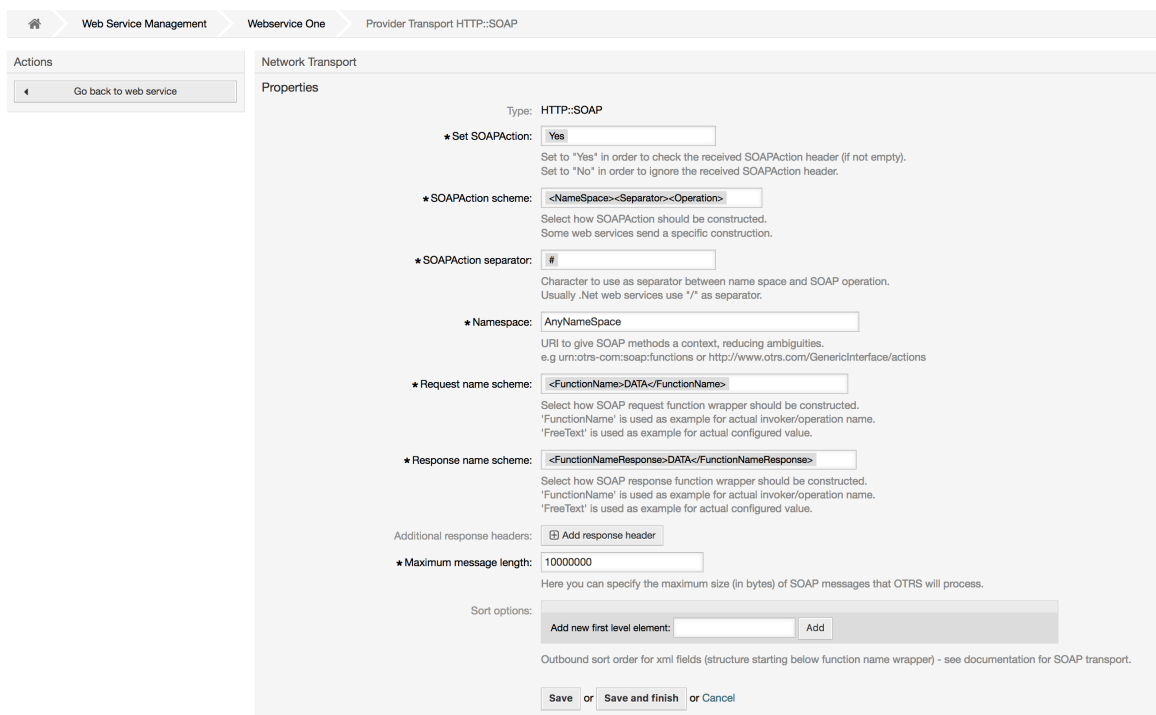
Megjegyzés

Jelenleg csak a *BasicAuth* (HTTP) hitelesítési mechanizmus van megvalósítva. A távoli rendszer beállításától függően eldöntheti, hogy használja-e vagy sem. Ha használja, akkor meg kell adnia a felhasználónevet és jelszót a távoli rendszerhez való hozzáféréshez.

Figyelem

Ha a hitelesítéshez megad egy jelszót, akkor miután exportálja a webszolgáltatást egy YAML-fájlba, ez a jelszó fel lesz fedve, és egyszerű szöveges formátumban lesz kiírva a YAML-fájlban belül. Legyen tudatában ennek, és tegye meg az óvintézkedéseket, ha szükséges.

4.133. ábra - Webszolgáltatás kérelmezőjének hálózati átvitele (HTTP::SOAP)



A HTTP::REST esetén ez a beállítás is dinamikusan nő a *Vezérlő leképezés a <Meghívónév> meghívóhoz*: és az *Érvényes kérési parancsok a <Meghívónév> meghívóhoz*: beállításoknak az egyes meghívásokhoz való hozzáadásától függően. A hitelesítés és az SSL beállítások hasonlóak a HTTP::SOAP szakaszban lévőkhöz.

- Gép

A távoli rendszer gépneve vagy IP-címe és portja. Ha nincs port megadva, akkor a 80-as portot használja alapértelmezetten.

- Vezérlő leképezés a „<Meghívónév>” meghívóhoz:

Ebben a beállításban egy erőforrás útvonala van beállítva. Ezt az útvonalat a távoli webszolgáltatás igényei szerint kell meghatározni, és követni kell annak meghatározását.

Az útvonal tartalmazhat változókat „:<Változónév>” formájában. Minden változónév, amely illeszkedik az (elküldendő) jelenlegi adatokra, ki lesz cserélve a megfelelő adatértékkel. Ezek az illesztett változónévek és értékek el lesznek távolítva a jelenlegi adatokból. A HTTP kérés parancstól függően a megmaradó adatok elküldhetők JSON-szöveggént a kérés törzsében, vagy lekérdezési paraméterekként az URI-n belül.

Példák:

A következő adatoknál: Valtozo1 = Egy, Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy.

Vezérlő leképezés: /Eroforras

- A cserék után:

/Eroforras

- Megmaradó adatok:

Valtozo1 = Egy, Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy

Vezérlő leképezés: /Eroforras/:Valtozo1

- A cserék után:

/Eroforras/Egy

- Megmaradó adatok:

Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy

Vezérlő leképezés: /Eroforras/:Valtozo1?Param1=:Valtozo2&Valtozo3=:Valtozo3

- A cserék után:

/Eroforras/Egy?Param1=Kettő&Valtozo3=Három

- Megmaradó adatok:

Valtozo4 = Négy

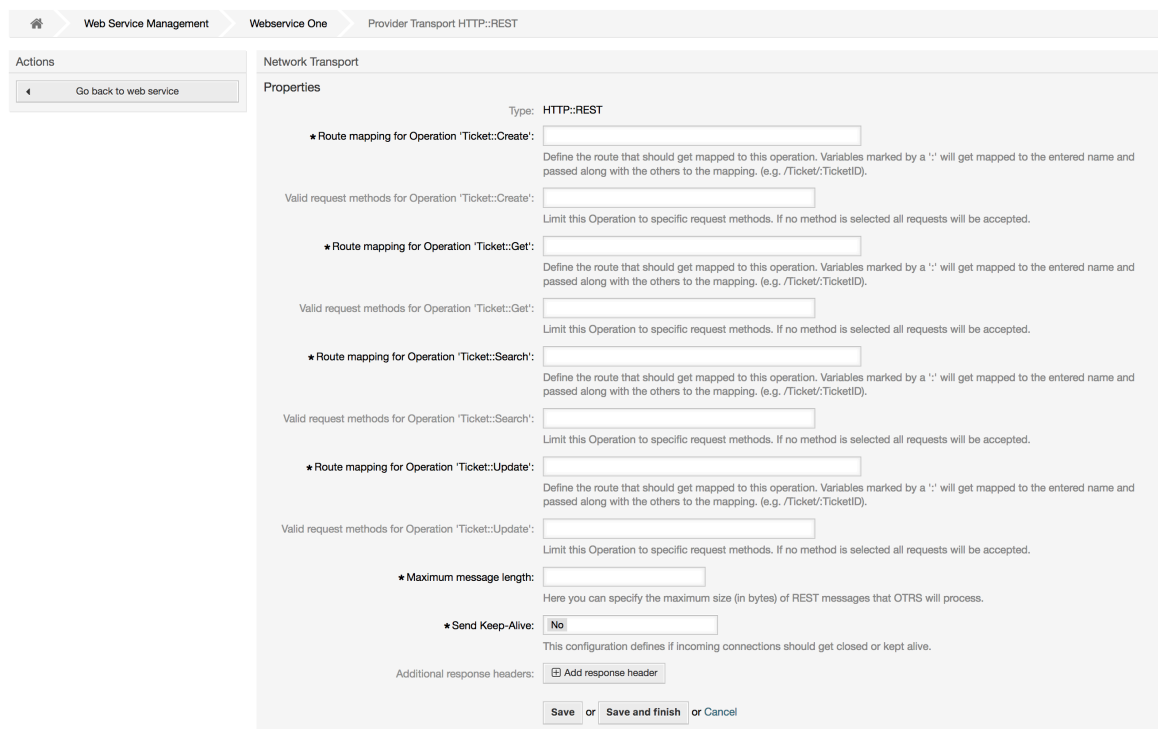
- Érvényes kérés parancsok a „<Meghívónév>” meghívóhoz:

Ez határozza meg a használandó HTTP kérés módszerét, a lehetséges lehetőségek: CONNECT, DELETE, GET, HEAD, OPTIONS, PATCH, POST, PUT és TRACE. Ha nincs parancs kiválasztva, akkor az alapértelmezett parancsot használja.

- Alapértelmezett parancs

Tartalékként van használva a meghatározott kérés parancs nélküli összes meghívónál.

4.134. ábra - Webszolgáltatás kérelmezőjének hálózati átvitele (HTTP::REST)



11.4.4.7.4. Webszolgáltatás meghívója

Azokat a tevékenységeket, amelyeket akkor lehet végrehajtani, amikor az OTRS-t kérelmezőként használja, *Meghívóknak* hívják. Minden meghívó egy vezérlőhöz tartozik (a vezérlők műveletek vagy meghívók gyűjteményei). Általában az azonos vezérlőtől származó meghívóknak hasonló beállításokra van szükségük, és ugyanazon a beállítási párbeszédablakokon osztoznak. Az egyes meghívóknak lehetnek független beállítási párbeszédablakaik is, ha szükséges.

A *Név*, a *Leírás*, a *Háttérprogram* és a *Leképezések* azok a mezők, amelyek normális esetben minden egyes meghívónál megjelennek. Továbbá az eseményaktiválók listája és egyéb speciális mezők jelenhetnek meg a nem alapértelmezett beállítási párbeszédablakokban, hogy teljesítsék a meghívó speciális szükségleteit.

Normális esetben két leképezés-beállítási szakasz van minden egyes meghívónál: egy a bejövő adatokhoz, és egy másik a kimenő adatokhoz. Különböző leképezési típusokat (háttérprogramokat) választhat minden egyes leképezési irányhoz, mivel a beállításai függetlenek egymástól, valamint függetlenek a meghívó háttérprogramjától is. A normál és leggyakoribb gyakorlat az, hogy a meghívó ugyanazt a leképezési típust használja mindkét esetben, fordított beállítással. A teljes leképezési beállítás külön képernyőn végezhető el, amely a leképezési típustól függ.

A meghívó háttérprogramja előre ki van töltve és nem szerkeszthető. Akkor fogja látni ezt a paramétert, amikor kiválasztja a meghívót a webszolgáltatás szerkesztési képernyőjén. Ez a mező csak tájékoztató.

Az eseményaktiválók olyan események az OTRS-en belül, mint például a *TicketCreate*, *ArticleSend*, stb. Ezek viselkedhetnek aktiválókként a meghívó végrehajtásához. Minden egyes meghívónak rendelkeznie kell legalább egy regisztrált eseményaktiválóval, különben a meghívó használhatatlan lesz, mert soha sem kerül meghívásra. Ezen kívül az egyes eseményekhez szabályok halmaza (feltételek) is meghatározható, hogy nagyobb irányítása legyen az események aktiválása felett. Ezek a szabályok az eseményhez

rendelt objektum adataitól függenek. Az eseményaktiválók aszinkron tulajdonsága határozza meg, hogy az OTRS folyamatot a meghívó fogja-e kezelni, vagy az OTRS démon lesz-e megbízva vele.

Megjegyzés

Az OTRS démon egy külön folyamatkészlet, amely feladatokat hajt végre a háttérben. Ennek használatával maga az OTRS folyamat nem lesz érintett, ha a távoli rendszernek hosszú ideig tart válaszolni, ha nem érhető el, vagy hálózati problémák vannak. Ha nem használja az OTRS démont, akkor a webszolgáltatások használata lelassíthatja vagy válaszképtelenné teheti az OTRS keretrendszert. Ezért erősen ajánlott az aszinkron eseményaktiválók használata, amilyen gyakran csak lehetséges.

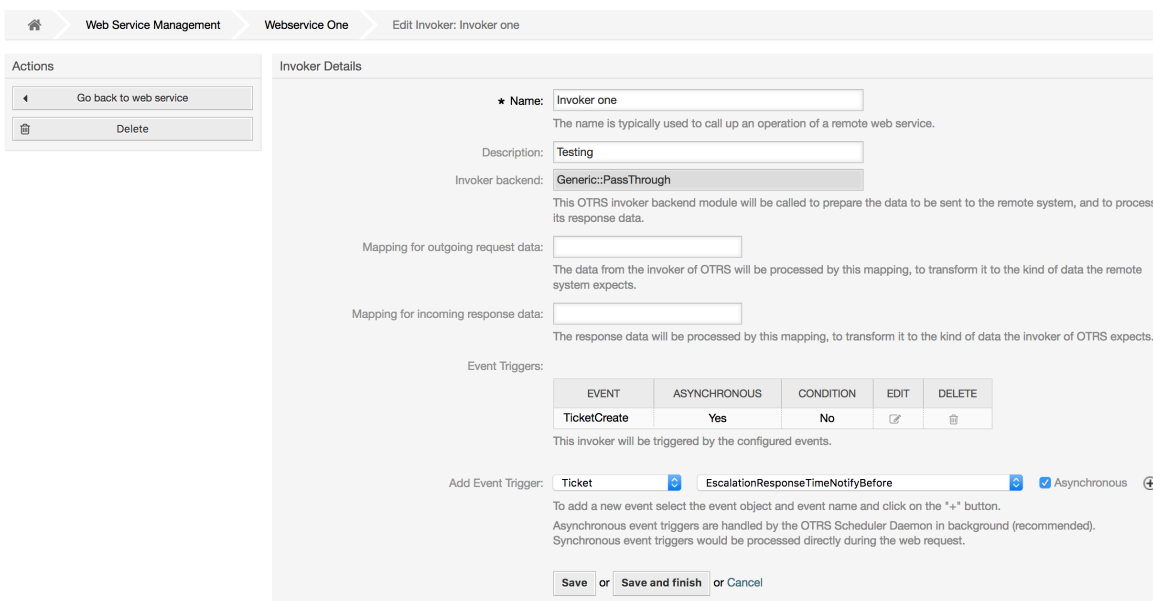
Egy eseményaktiváló hozzáadásához először válassza ki az eseménycsaládot az első listából, majd az eseménynevet a második listából, ezután állítsa be az aszinkron tulajdonságot (ha nincs bejelölve, akkor az azt jelenti, hogy az eseményaktiváló nem lesz aszinkron), és végül kattintson a plusz gombra. Egy új eseményaktiváló lesz létrehozva, és figyelni fog a meghívó *Eseményaktiválók* listáján.

Az *Eseményaktiválók* listájáról minden egyes esemény megjeleníti, hogy tartalmaz-e feltételeket vagy sem. A feltétel tulajdonság mellett lévő szerkesztés gomb lehetővé teszi az esemény aktuális feltételeinek hozzáadását vagy szerkesztését.

Egy eseményaktiváló törléséhez egyszerűen keresse meg a törlendő eseményaktiválót az *Eseményaktiválók* listájában, és kattintson a kuka ikonra a sor végén. Ez meg fog nyitni egy párbeszédablakot, amely azt kérdezi, hogy biztosan törölni szeretné-e az eseményaktiválót. Kattintson a *Törlés* gombra az eseményaktiváló eltávolításához a listából, vagy a *Mégse* gombra a párbeszédablak bezárásához.

A képernyő bal oldalán lévő művelet oszlopban a következő lehetőségei vannak: *Vissza a webszolgáltatáshoz* (az összes változtatás eldobása a legutóbbi mentés óta) és *Törlés*. Ha az utóbbira kattint, akkor egy párbeszédablak fog felbukkanni, és azt fogja kérdezni, hogy el szeretné-e távolítani a meghívót. Kattintson a *Törlés* gombra a meghívó és annak beállításai eltávolításának megerősítéséhez, vagy a *Mégse* gombra a törlés párbeszédablak bezárásához.

4.135. ábra - Webszolgáltatás meghívója



The screenshot shows the 'Edit Invoker: Invoker one' page in the OTRS Web Service Management interface. The page is divided into two main sections: 'Actions' on the left and 'Invoker Details' on the right.

Actions:

- Go back to web service
- Delete

Invoker Details:

- Name:** Invoker one (The name is typically used to call up an operation of a remote web service.)
- Description:** Testing
- Invoker backend:** Generic::PassThrough (This OTRS invoker backend module will be called to prepare the data to be sent to the remote system, and to process its response data.)
- Mapping for outgoing request data:** (The data from the invoker of OTRS will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the remote system expects.)
- Mapping for incoming response data:** (The response data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the invoker of OTRS expects.)
- Event Triggers:**

EVENT	ASYNCHRONOUS	CONDITION	EDIT	DELETE
TicketCreate	Yes	No		

This invoker will be triggered by the configured events.
- Add Event Trigger:** Ticket | EscalationResponseTimeNotifyBefore | Asynchronous

To add a new event select the event object and event name and click on the "+" button.
Asynchronous event triggers are handled by the OTRS Scheduler Daemon in background (recommended).
Synchronous event triggers would be processed directly during the web request.

Buttons: Save or Save and finish or Cancel

11.4.4.7.5. Webszolgáltatás meghívó esemény

Néha egy meghívó aktiválásához meghatározott esemény sok szükségtelen vagy rossz kérést eredményezhet egy távoli kiszolgáló felé. Ilyen esetekben az esemény feltételei beállíthatók a meghívó aktiválásának korlátozásához.

Az esemény beállításai képernyő eléréséhez – ahol a feltételek meghatározhatók – az szükséges, hogy a meghívó képernyőn legyen, és onnan kattintson a feltétel állapota melletti szerkesztés ikonra annál az eseménynél, ahol a feltételnek hatással kell lennie.

Az esemény beállításai képernyőn belül a műveletsávban van egy gomb a meghívó képernyőre való visszatéréshez, valamint egy gomb az esemény összes feltételének eltávolításához. Alapértelmezetten a képernyő előre ki van töltve az első feltétellel. Frissítse a kapcsolódás típusát a feltételek között, ha egynél több feltételt terveznek, majd változtassa meg a kapcsolódás típusát az *1. feltételről*, ha egynél több mezőt terveznek. Mindkét kapcsolódási mező elfogadja és, vagy, illetve kizáró vagy értékeként.

Töltse ki a *Mező* nevét, állítsa be az illesztés típusát (*Szöveg* a pontos egyezéshez, *Reguláris kifejezés* a reguláris kifejezés használatához vagy *Ellenőrző modul*), és állítsa be az értéket az illesztéshez (*Ellenőrző modul* esetén a teljes osztálynevet, mint például: `Kernel::GenericInterface::Event::Validation::ValidateDemo`).

A feltételhez történő további mezők hozzáadásához kattintson a + gombra a mezők fejlécében. Egy mező eltávolításához kattintson a - gombra a mező sorában. Feltételenként legalább egy mező megtartása szükséges.

Több feltétel hozzáadásához kattintson az utolsó feltétel doboza alatti gombra. Egy feltétel eltávolításához kattintson a - gombra a feltétel fejlécében. Legalább egy feltétel megtartása szükséges a beállításban. Az összes feltétel eltávolításához használja az oldalsávon lévő gombot.

4.136. ábra - Webszolgáltatás meghívó esemény

GenericInterface Invoker Event Settings for Web Service Webservice One

Web Service Management > Webservice One > Invoker: Invoker one > Event: TicketCreate

Actions

- Go back to invoker
- Delete all conditions

General Settings

Event: TicketCreate

Event type: Ticket

Asynchronous:

▼ Ticket Event Conditions

Conditions can only operate on non-empty fields.

Type of Linking between Conditions: and

Condition 1

Type of Linking: and

Fields

Name: Type: String Value:

Add New Condition

Save

Save or Save and finish or Cancel

11.4.4.7.6. Webszolgáltatás leképezése

Vannak olyan esetek, ahol át kell alakítania az adatokat az egyik formátumról egy másik (adatszerkezet leképezése vagy megváltoztatása), mert normális esetben egy

webszolgáltatást arra használnak, hogy kölcsönhatásba lépjen egy távoli rendszerrel, amely nagyon valószínű, hogy nem egy másik OTRS rendszer és/vagy nem tudja megérteni az OTRS adatszerkezetét és értékeit. Ezekben az esetekben néhány vagy az összes adatot meg kell változtatni, és néha még az értékek (kulcsok) neveit is, vagy akár a teljes szerkezetet annak érdekében, hogy egyezzen a másik végen elvárt adatokkal. A feladat végrehajtásához van jelen az általános felület leképező rétege.

Minden egyes távoli rendszernek saját adatszerkezte van, valamint lehetséges új leképezőmodulok létrehozása minden esetre (például van egy személyre szabott leképezőmodul az OTRS keretrendszerrel szállított SAP megoldáskezelőhöz), de ez nem mindig szükséges. A Mapping::Simple modulnak le kell fednie a leképezési szükségletek legtöbbjét.

Megjegyzés

Amikor a Mapping::Simple nem fedi le egy webszolgáltatás összes leképezési szükségletét, akkor létre kell hozni egy új leképezőmodult. Ha többet szeretne megtudni arról, hogy hogyan hozhatók létre új leképezőmodulok, akkor nézzen utána az OTRS fejlesztői kézikönyvében.

Ez a modul alkalmat ad arra, hogy alapértelmezett értékeket állítson be az egyes kulcsok vagy értékek leképezéséhez a teljes kommunikációs adatoknál.

A képernyő elején egy általános szakaszt fog látni, ahol azokat az alapértelmezett szabályokat állíthatja be, amelyeket alkalmazni kell az összes leképezetlen kulcsnál és értéknél. Három lehetőség érhető el, ezek a lehetőségek vannak alább felsorolva:

- **Megtartás (változatlanul hagyás):** semmilyen módon sem nyúl a kulcsokhoz vagy értékekhez.
- **Mellőzés (kulcs/érték pár eldobása):** amikor ezt a kulcsot alkalmazzák, akkor törli a kulcsot és az értéket, mert amikor egy kulcs törlődik, akkor annak következtében a hozzárendelt érték is törölve lesz. Amikor ezt az értéket alkalmazzák, akkor csak az érték törlődik megtartva a kulcsot, amely most már egy üres értékhez lesz hozzárendelve.
- **Leképezés (a megadott kulcs vagy érték használata alapértelmezettként):** egy meghatározott leképezési szabály nélküli összes kulcs és/vagy érték ezt fogja alapértelmezettként használni. Amikor ezt a lehetőséget választja, akkor egy új szövegmező fog megjelenni az alapértelmezett beállításához.

A + gombra kattintva az új kulcstérképénél egy új dobozt fog megjeleníteni egy egyedülálló leképezési beállításhoz. Annyi kulcsleképezést adhat hozzá, amennyi szükséges. Egyszerűen kattintson ismét a + gombra, és egy új leképezési doboz fog megjelenni a meglévő alatt. A leképezési dobozokból határozhat meg egy leképezést egy egyedüli kulcshoz a következő lehetőségekkel:

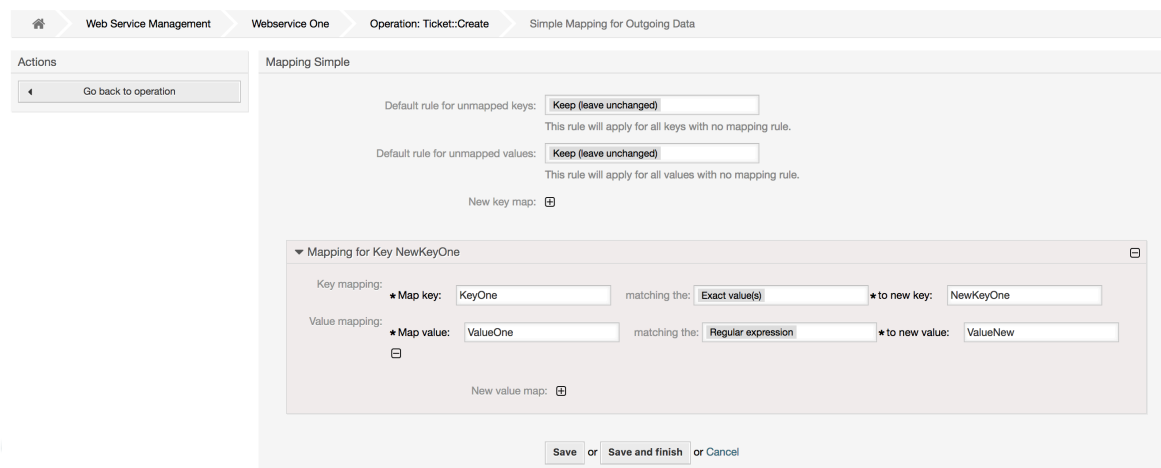
- **Pontos érték(ek):** a régi kulcsszöveg meg lesz változtatva egy újra, ha a régi kulcs pontosan egyezik.
- **Reguláris kifejezés:** a kulcsszöveg le lesz cserélve egy reguláris kifejezési szabályt követve.

Az új értékleképezés + gombjának megnyomása egy új sort fog megjeleníteni egy értékleképezéshez. Itt is ugyanazokkal a lehetőségekkel lehetséges szabályok meghatározása az egyes leképezendő értékekhez mint a kulcsleképezésnél (pontos érték vagy reguláris kifejezés). Annyi értéket adhat a leképezéshez, amennyi szükséges, és ha törölni szeretné az egyiküket, akkor kattintson a - gombra az egyes leképezési értékek sorában.

A teljes kulcsleképezési szakasz (doboz) törlése is lehetséges. Egyszerűen nyomja meg az egyes dobozok jobb felső sarkában található - gombot annál a doboznál, amelyet törölni szeretne.

Ha egy teljes leképezési beállítás törlésére van szüksége: menjen vissza a megfelelő művelet vagy meghívó képernyőjére, keresse meg azt a leképezési irányt, amelyet korábban kiválasztott, és állítsa az értékét - értékre, majd mentse el a beállítást a változtatások alkalmazásához.

4.137. ábra - Webszolgáltatás leképezése



11.5. Webszolgáltatás parancssori felülete

A `bin/otrs.Console.pl Admin::WebService::*` parancsokat azért fejlesztették ki, hogy alapvető, de gyors és hatékony eszközöket hozzanak létre a webszolgáltatás beállításával végzett munkához. A következő műveletek végrehajtásához adnak képességet:

- Hozzáadás: webszolgáltatások létrehozásához egy YAML-fájl használatával beállítási forrásként.
- Frissítés: egy meglévő webszolgáltatás megváltoztatásához. A beállítások egy eltérő vagy módosított YAML-fájl használatával változtathatók meg.
- Kírás: a jelenlegi webszolgáltatás beállításainak mentése egy fájlba.
- Listázás: a rendszeren regisztrált összes webszolgáltatás teljes listájának lekéréséhez.
- Törlés: egy webszolgáltatás törléséhez a rendszerről. Legyen óvatos, amikor használja, mert ez a művelet nem vonható vissza.

Példa: Egy új webszolgáltatás-beállítás létrehozása:

```
shell> bin/otrs.Console.pl Admin::WebService::Add --name <webservice_name> --source-path /
útvonal/a/yaml/fájlhoz
```

11.6. Webszolgáltatás-beállítás

A tervezésétől kezdve úgy gondolták ki a webszolgáltatásokat, hogy hordozhatók legyenek az egyik OTRS rendszerről a másikra, például egy teszt vagy fejlesztői környezetből egy produktív rendszerre. Ezért szükség volt arra, hogy egyszerű módja legyen a webszolgáltatás beállításának kinyeréséhez az adatbázisból, és annak

importálásához egy másikba. A feladat végrehajtásához az általános felület YAML-fájlokat használ a webszolgáltatások beállításainak alapjaként.

Miért YAML? A YAML egy olyan jelölőnyelv, amelyet úgy terveztek, hogy emberbarát módon legyen olvasható és írható (könnyebb megérteni a JSON formátumnál), nem rendelkezik az XML-szerű numerikus címkék néhány korlátozásával, nyílt, szabványosított, és teljesen elegendő a teljes webszolgáltatás beállításának eltárolásához.

Megjegyzés

Ha többet szeretne megtudni a YAML formátumról, akkor látogassa meg a <http://www.yaml.org/> oldalt.

A következő egy webszolgáltatás beállítófájl példája YAML-formátumban:

```
---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
Description: Ez egy példa egy webszolgáltatás beállítására
Provider:
  Operation:
    CloseIncident:
      Description: Ez egy próba művelet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      RemoteSystemGuid: ''
      Type: Test::Test
    Test:
      Description: Ez egy próba művelet
      MappingInbound:
        Config:
          KeyMapDefault:
            MapTo: ''
            MapType: Keep
          KeyMapExact:
            Prio: Priority
          ValueMap:
            Priority:
              ValueMapExact:
                Critical: 5 Very High
                Information: 1 Very Low
                Warning: 3 Normal
            ValueMapDefault:
              MapTo: 3 Normal
              MapType: MapTo
          Type: Simple
      MappingOutbound:
        Config:
          KeyMapDefault:
            MapTo: ''
            MapType: Ignore
          KeyMapExact:
            Priority: Prio
          ValueMap:
            Prio:
              ValueMapExact:
                1 Very Low: Information
                3 Normal: Warning
                5 Very High: Critical
            ValueMapDefault:
              MapTo: ''
              MapType: Ignore
          Type: Simple
      Type: Test::Test
Transport:
  Config:
    MaxLength: 10000000
    NameSpace: http://www.example.com/actions
```

```
Type: HTTP::SOAP
RemoteSystem: remote.system.description.example.com
Requester:
Invoker:
Test:
  Description: Ez egy próba meghívó
  Events:
    - Asynchronous: 1
  Condition:
    Condition:
      '1':
        Fields:
          Queue:
            Match: Raw
            Type: String
          Type: and
        ConditionLinking: and
        Event: TicketCreate
    - Asynchronous: 0
        Event: ArticleUpdate
  MappingInbound:
    Type: Simple
  MappingOutbound:
    Type: Simple
  Type: Test::Test
Transport:
  Config:
    Authentication:
      Password: '*****'
      Type: BasicAuth
      User: otrs
    Encoding: utf-8
    Endpoint: http://www.example.com:8080/endpoint
    NameSpace: http://www.example.com/actions
    SOAPAction: Yes
    SOAPActionSeparator: '#'
  Type: HTTP::SOAP
```

11.6.1. Beállítási részletek

11.6.1.1. Általános

- Description: egy rövid szöveg, amely leírja a webszolgáltatást.
- RemoteSystem: a távoli rendszer rövid leírása.
- Debugger: egy konténer a hibakereső beállításaihoz.
- Provider: egy konténer a szolgáltató beállításaihoz.
- Requester: egy konténer a kérelmező beállításaihoz.

11.6.1.2. Debugger

- DebugThreshold: a hibakereső szintje.

Lehetséges értékek

- debug: az összes napló eltárolásra kerül az adatbázisban.
- info: az információ, az értesítés és a hiba szintek naplói kerülnek eltárolásra az adatbázisban.
- notice: az értesítés és a hiba szintek naplói kerülnek eltárolásra az adatbázisban.
- error: csak a hiba szintek naplói kerülnek eltárolásra az adatbázisban.

11.6.1.3. Provider

- Operation: egy konténer az egyes műveleti beállításokhoz.
- Transport: egy konténer a szolgáltató hálózati átvitelének beállításaihoz.

11.6.1.3.1. Operation

- <Műveletnév>: egyedi név a művelethez, egy konténer a saját műveletének beállításaihoz (0..n számosságú, de nem kettőzött).

11.6.1.3.1.1. <Műveletnév>

Ez a szakasz a Test::Test típusból való műveleteken alapul. Az egyéb műveletek több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Description: egy rövid szöveg, amely leírja a műveletet.
- MappingInbound: egy konténer a bejövő kérésadatok leképezési beállításaihoz.
- MappingOutbound: egy konténer a kimenő válaszadatok leképezési beállításaihoz.
- Type: a művelet háttérprogramja Vezérlő::Művelet formátumban.

11.6.1.3.1.1.1. MappingInbound

Ez a szakasz a Simple típusból való leképezéseken alapul. Az egyéb leképezések több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Config: egy konténer ezekhez a leképezési beállításokhoz.
- Type: a leképező háttérprogram.

11.6.1.3.1.1.1.1. Config

- KeyMapDefault: egy konténer az összes nem leképezett kulcs beállításaihoz.
- ValueMapDefault: egy konténer az összes nem leképezett érték beállításaihoz.
- KeyMapExact: egy konténer az összes pontos kulcsleképezéshez (0..1 számosságú).
- KeyMapRegEx: egy konténer az összes reguláris kifejezéses kulcsleképezéshez (0..1 számosságú).
- ValueMap: egy konténer az összes értékleképezéshez (0..1 számosságú).

11.6.1.3.1.1.1.1.1. KeyMapDefault

- MapTo: a használandó új érték (csak akkor alkalmazható, ha a MapType tulajdonság MapTo értékre van állítva).
- MapType: a leképezés szabálya.

Lehetséges értékek

- Keep: változatlanul hagyás.
- Ignore: eldobás.
- MapTo: megváltoztatás a MapTo értékére.

11.6.1.3.1.1.1.1.2. ValueMapDefault

Hasonló a KeyMapDefault tulajdonsághoz.

11.6.1.3.1.1.1.1.3. KeyMapExact

- <régikulcs>: <újkulcs> (0..n számosságú, de nem kettőzött).

11.6.1.3.1.1.1.1.4. KeyMapRegex

- <régikulcs(Regex)>: <újkulcs> (0..n számosságú, de nem kettőzött).

11.6.1.3.1.1.1.1.5. ValueMap

- <újkulcs>: egy konténer ennek az új kulcsnak az értékleképezéséhez (a számosság a KeyMapExact és a KeyMapRegex tulajdonságból származó új kulcsoktól függ).

11.6.1.3.1.1.1.1.5.1. <újkulcs>

- ValueMapExact: egy konténer az összes pontos értékleképezéshez (0..1 számosságú).
- ValueMapRegex: egy konténer az összes reguláris kifejezéses értékleképezéshez (0..1 számosságú).

11.6.1.3.1.1.1.1.5.1.1. ValueMapExact

- <régiérték>: <újérték> (0..n számosságú, de nem kettőzött).

11.6.1.3.1.1.1.1.5.1.2. ValueMapRegex

- <régiérték(Regex)>: <újérték> (0..n számosságú, de nem kettőzött).

11.6.1.3.1.1.2. MappingOutbound

Ugyanaz mint a MappingInbound tulajdonság.

11.6.1.3.1.1.3. Transport

Ez a szakasz a szolgáltató HTTP::SOAP hálózati átvitelén alapul. Az egyéb átvitelek több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Config: egy konténer az adott hálózati átvitel konfigurációs beállításaihoz.
- Type: a szolgáltató hálózati átviteli háttérprogramja.

11.6.1.3.1.1.3.1. Config

- MaxLength: az OTRS által egy SOAP üzenetben beolvasandó legnagyobb hossz bájtban.
- Namespace: egy URI, amely egy környezetet ad az összes olyan művelethez, amely ehhez a webszolgáltatáshoz tartozik.

11.6.1.4. Requester

- Invoker: egy konténer az egyes kérelmezők beállításaihoz.
- Transport: egy konténer a kérelmező hálózati átvitelének beállításaihoz.

11.6.1.4.1. Invoker

- <Meghívónév>: Egyedi név a meghívóhoz, egy konténer a saját meghívójának beállításaihoz (0..n számosságú, de nem kettőzött).

11.6.1.4.1.1. <Meghívónév>

Ez a szakasz a Test::Test típusból való meghívókon alapul. Az egyéb meghívók több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Description: egy rövid szöveg, amely leírja a meghívót.

- Events: egy konténer az eseményaktiváló beállításainak névtelen listájához.
- MappingInbound: egy konténer a bejövő válaszadatok leképezési beállításaihoz.
- MappingOutbound: egy konténer a kimenő kérésadatok leképezési beállításaihoz.
- Type: a meghívó háttérprogramja Vezérlő: :Meghívó formátumban.

11.6.1.4.1.1.1. Events

- *Listaelem*: (0..n számosságú).
 - Asynchronous: annak beállításához, hogy a meghívó végrehajtása delegálásra kerüljön-e az OTRS démonhoz.

Lehetséges értékek

- 0: nem kezeli az OTRS démon.
- 1: az OTRS démon kezeli.
- Condition: eseményfeltételek konténera a meghívó aktiválásához; ha nincsenek feltételek, akkor az esemény mindig aktiválni fogja a meghívót.
- Event: az eseményaktiváló neve.

Lehetséges értékek (a jegyeseményeknél)

- TicketCreate
- TicketDelete
- TicketTitleUpdate
- TicketUnlockTimeoutUpdate
- TicketQueueUpdate
- TicketTypeUpdate
- TicketServiceUpdate
- TicketSLAUpdate
- TicketCustomerUpdate
- TicketPendingTimeUpdate
- TicketLockUpdate
- TicketArchiveFlagUpdate
- TicketStateUpdate
- TicketOwnerUpdate
- TicketResponsibleUpdate
- TicketPriorityUpdate
- HistoryAdd
- HistoryDelete

- TicketAccountTime
- TicketMerge
- TicketSubscribe
- TicketUnsubscribe
- TicketFlagSet
- TicketFlagDelete
- TicketSlaveLinkAdd
- TicketSlaveLinkDelete
- TicketMasterLinkDelete

Lehetséges értékek (a bejegyzéseseményeknél)

- ArticleCreate
- ArticleUpdate
- ArticleSend
- ArticleBounce
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification
- ArticleAutoResponse
- ArticleFlagSet
- ArticleFlagDelete

11.6.1.4.1.1.1.1. Condition

- Condition: konténer a tényleges eseményfeltételekhez.
- ConditionLinking: azt határozza meg, hogy több feltétel hogyan álljon egymással kölcsönhatásban.

Lehetséges értékek (a feltételkapcsolásánál)

- and
- or
- xor

11.6.1.4.1.1.1.1.1. Condition -> Condition

- <Feltételnév>: konténer a feltétel elemeihez.

11.6.1.4.1.1.1.1.1.1. <Feltételnév>

Egyedi név a feltételhez a meghívón és az eseményen belül. A grafikus felhasználói felület folyamatosan növekvő egész számot rendel a feltétel neveihez 1-től kezdve.

- Fields: konténer a mező feltételeihez.
- Type: annak meghatározása, hogy több mező milyen kölcsönhatásban legyen egymással a feltételén belül.

Lehetséges értékek (a feltételkapcsolásánál)

- and
- or
- xor

11.6.1.4.1.1.1.1.1.1. Fields

- <Mezőnév>: konténermező attribútumok.

11.6.1.4.1.1.1.1.1.1.1. <Mezőnév>

Egy mező neve az eseményobjektumból (például a jegyeseményeknél a mezők a következők lehetnek: Queue, Priority, Type, stb.).

- Match: az érték a kiválasztottból az eseményobjektummal való illesztéshez a Type módosító használatával.
- Type: módosító a Match értékhez.

Lehetséges értékek (a típusmódosítónál)

- String: közvetlen összehasonlítás az objektummező értéke és a Match értéke között.
- Regexp: az objektummező értékének összehasonlítása a Match értékében meghatározott reguláris kifejezéssel.
- Module: a Match tulajdonságban meghatározott modul használata az objektum adataival.

11.6.1.4.1.1.2. MappingInbound

Ugyanaz mint az Operation szakasz MappingInbound tulajdonsága.

11.6.1.4.1.1.3. MappingOutbound

Ugyanaz mint az Operation szakasz MappingInbound tulajdonsága.

11.6.1.4.1.1.4. Transport

Ez a szakasz a kérelmező HTTP::SOAP hálózati átvitelén alapul. Az egyéb átvitelek több vagy különböző beállításokat tartalmazhatnak.

- Config: egy konténer az adott hálózati átvitel konfigurációs beállításaihoz.
- Type: a kérelmező hálózati átviteli háttérprogramja.

11.6.1.4.1.1.4.1. Config

- Authentication: egy konténer a hitelesítés beállításaihoz.
- Encoding: a SOAP üzenetkérés kódolása.
- Endpoint: a távoli kiszolgáló webszolgáltatásának URI-ja az OTRS kérések elfogadásához.
- NameSpace: egy URI, amely egy környezetet ad az összes olyan meghívóhoz, amely ehhez a webszolgáltatáshoz tartozik.

- SOAPAction: egy üres vagy kitöltött SOAPAction fejléc küldéséhez a SOAP üzenetben (<Névtér> <Elválasztó> <Művelet> formátumban).

Lehetséges értékek

- Yes: egy kitöltött SOAPAction fejléc küldéséhez.
- No: egy üres SOAPAction fejléc küldéséhez.
- SOAPActionSeparator: egy kitöltött SOAPAction fejléc <Elválasztó> beállításához.

Lehetséges értékek

- '/': a .net webszolgáltatásoknál használják.
- '#': az összes többi webszolgáltatásnál ezt használják.

11.6.1.4.1.1.4.1.1. Authentication

- User: a kiváltságos felhasználó neve, akinek hozzáférése van a távoli webszolgáltatáshoz.
- Password: a kiváltságos felhasználó jelszava egyszerű szöveggént.
- Type: a hitelesítés típusa.

11.7. Csatlakozók

Egy csatlakozó lényegében olyan tevékenységek halmaza, amelyeket vagy műveleteknek hívnak, ha az OTRS egy webszolgáltatás szolgáltatójaként működik, vagy meghívóknak hívnak, ha az OTRS egy webszolgáltatás kérelmezőjeként működik. De tartalmazhat speciális leképezéseket vagy átviteleket is.

Egy csatlakozónak lehetnek csak műveletei, csak meghívói vagy mindkettő. Egy csatlakozó akár más csatlakozók részeit is használhatja, mint például a leképezések vagy átvitelek, ha azok nem sajátosak annál a csatlakozónál, amely megpróbálja megvalósítani azokat.

Más szavakkal egy csatlakozó nincs korlátozva csak a vezérlő rétegre, hanem kiterjeszthető az adatleképezés vagy a hálózati átvitel rétegekre is, ha szükséges.

Az általános felület moduláris tervezésének köszönhetően egy csatlakozó bővítményként látható. Ez azt jelenti, hogy csatlakozók hozzáadásával az általános felület képességei kiterjeszthetők a következők használatával: OTRS funkcióbővítmények, egyéni OTRS modulok, harmadik féltől származó modulok, és így tovább.

11.7.1. Csomagolt csatlakozók

Az OTRS ezen verziója a következő csatlakozókat tartalmazza használatra készen:

- GyIK
- Munkamenet
- Jegy

11.7.1.1. FAQ Connector

This connector get and search public FAQ items, as well as list FAQ languages and categories.

Biztosítja:

- Műveletek:
 - LanguageList
 - PublicCategoryList
 - PublicFAQGet
 - PublicFAQSearch

11.7.1.1.1. Műveletek

11.7.1.1.1.1. LanguageList

For this operation is not necessary to send any special parameter to the server, you just need to request the web service directly indicating the "LanguageList" operation. The operation will return a list of languages including ID and the Name for each language on the system.

Lehetséges jellemzők:

```
<LanguageList/>
```

11.7.1.1.1.2. PublicCategoryList

For this operation is also not necessary any special parameter, just the simple call for requesting the web service with the operation name 'PublicCategoryList' as a response you will receive a list of categories including the ID and the Name (long format) for each category.

Lehetséges jellemzők:

```
<PublicCategoryList/>
```

11.7.1.1.1.3. PublicFAQGet

To be able to get one or more FAQ entries, you should send the ItemID(s) as a parameter for the FAQ entry you want to get. You will receive the entire FAQ record with all attachments included. Note that attachment contents will be transferred as base64-encoded strings.

Setting GetAttachmentContents to 0 will prevent to fetch the content of the attachment this will increase the performance of the operation when the attachment contents are not really needed.

Lehetséges jellemzők:

```
<PublicFAQGet>  
  <ItemID?></ItemID>  
  <!-- optional, defaults to 1 -->  
  <GetAttachmentContents?></GetAttachmentContents>  
</PublicFAQGet>
```

11.7.1.1.1.4. PublicFAQSearch

For this operation you can specify the following optional parameters: Name, Title, What (full text search), Keyword, LanguageIDs and CategoryIDs to narrow the search results. You may also specify the order of the results by the following parameters: OrderBy and OrderByDirection.

Send a request to the web service with the operation name 'PublicFAQSearch' as a response you will receive a list of FAQ item IDs.

Megjegyzés

The full FAQ item data can be retrieved for each ID by using 'PublicFAQGet' operation separately.

Lehetséges jellemzők:

```
<PublicFAQSearch>
  <!--Optional:-->
  <Number?></Number>
  <!--Optional:-->
  <Title?></Title>
  <!--Optional:-->
  <What?></What>
  <!--Optional:-->
  <Keyword?></Keyword>
  <!--Zero or more repetitions:-->
  <LanguageIDs?></LanguageIDs>
  <!--Zero or more repetitions:-->
  <CategoryIDs?></CategoryIDs>
  <!--Zero or more repetitions:-->
  <SortBy?></SortBy>
  <!--Optional:-->
  <OrderBy?></OrderBy>
  <!--Optional:-->
  <OrderByDirection?></OrderByDirection>
</PublicFAQSearch>
```

11.7.1.2. Munkamenet csatlakozó

Ez a csatlakozó képes egy olyan érvényes munkamenet-azonosító létrehozására, amely bármely egyéb műveletben használható.

Biztosítja:

- Műveletek:
 - SessionCreate
 - SessionGet

11.7.1.2.1. Műveletek

11.7.1.2.1.1. SessionCreate

Egy új érvényes munkamenet-azonosítót hoz létre egyéb műveletekben történő használatra más csatlakozókból, mint például TicketCreate.

Megjegyzés

A munkamenet-azonosító használatához egyéb műveletekben más csatlakozókból az szükséges, hogy a művelet megvalósítsa a munkamenet-azonosító szerinti

hitelesítést. Az összes többi csomagolt művelet képes egy érvényes munkamenet-azonosító elfogadására hitelesítési módszerként.

Lehetséges jellemzők:

```
<SessionCreate>
  <!--Ezen a szinten a következő 2 elemből kell KÖTELEZŐEN VÁLASZTANI-->
  <!--Választható:-->
  <UserLogin?</UserLogin>
  <!--Választható:-->
  <CustomerUserLogin?</CustomerUserLogin>
  <!--Választható:-->
  <Password?</Password>
</SessionCreate>
```

11.7.1.2.1.2. SessionCreate

Adatokat gyűjt egy érvényes munkamenetből, kivéve az érzékeny információkat, mint például a felhasználó jelszava vagy a hívási token.

Megjegyzés

Ha az értékei bármelyike összetett szerkezet, akkor automatikusan átalakításra kerül egy JSON karakterlánccá.

Lehetséges jellemzők:

```
<SessionGet>
  <SessionID?</SessionID>
</SessionGet>
```

11.7.1.3. Jegy csatlakozó

Ez a csatlakozó látja el az alapvető funkcionalitást a jegyekkel való kölcsönhatáshoz.

Biztosítja:

- Műveletek:
 - TicketCreate
 - TicketUpdate
 - TicketGet
 - TicketSearch
 - TicketHistoryGet

11.7.1.3.1. Műveletek

11.7.1.3.1.1. TicketCreate

Egy felületet biztosít egy jegy létrehozásához az OTRS-ben. Egy jegynek tartalmaznia kell egy bejegyzést, és tartalmazhat néhány mellékletet, valamint az összes meghatározott dinamikus mező is beállítható a TicketCreate műveletnél.

Lehetséges jellemezők:

```
<TicketCreate>
  <!--You have a MANDATORY CHOICE of the next 3 items at this level-->
  <!--Optional:-->
  <UserLogin?</UserLogin>
  <!--Optional:-->
  <CustomerUserLogin?</CustomerUserLogin>
  <!--Optional:-->
  <SessionID?</SessionID>
  <!--Optional:-->
  <Password?</Password>
  <Ticket>
    <Title?</Title>
    <!--You have a MANDATORY CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <QueueID?</QueueID>
    <!--Optional:-->
    <Queue?</Queue>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <TypeID?</TypeID>
    <!--Optional:-->
    <Type?</Type>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <ServiceID?</ServiceID>
    <!--Optional:-->
    <Service?</Service>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <SLAID?</SLAID>
    <!--Optional:-->
    <SLA?</SLA>
    <!--You have a MANDATORY CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <StateID?</StateID>
    <!--Optional:-->
    <State?</State>
    <!--You have a MANDATORY CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <PriorityID?</PriorityID>
    <!--Optional:-->
    <Priority?</Priority>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <OwnerID?</OwnerID>
    <!--Optional:-->
    <Owner?</Owner>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <ResponsibleID?</ResponsibleID>
    <!--Optional:-->
    <Responsible?</Responsible>
    <CustomerUser?</CustomerUser>
    <!--Optional:-->
    <CustomerID?</CustomerID>
    <!--Optional:-->
    <PendingTime>
      <!--You have a CHOICE of the next and the other 5 items at this level-->
      <Diff?</Diff>
      <Year?</Year>
      <Month?</Month>
      <Day?</Day>
      <Hour?</Hour>
      <Minute?</Minute>
    </PendingTime>
  </Ticket>
</Article>
  <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
```

```

<!--Optional:-->
<CommunicationChannelID?></CommunicationChannelID>
<!--Optional: Possible values Email, Internal or Phone-->
<CommunicationChannel?></CommunicationChannel>
<IsVisibleForCustomer?></IsVisibleForCustomer>
<!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
<!--Optional:-->
<SenderTypeID?></SenderTypeID>
<!--Optional:-->
<SenderType?></SenderType>
<!--Optional:-->
<From?></From>
<!--Optional:-->
<To?></To>
<!--Optional:-->
<Cc?></Cc>
<!--Optional:-->
<Bcc?></Bcc>
<Subject?></Subject>
<Body?></Body>
<!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
<!--Optional:-->
<ContentType?></ContentType>
<Charset?></Charset>
<MimeType?></MimeType>
<!--Optional:-->
<HistoryType?></HistoryType>
<!--Optional:-->
<HistoryComment?></HistoryComment>
<!--Optional:-->
<AutoResponseType?></AutoResponseType>
<!--Optional:-->
<TimeUnit?></TimeUnit>
<!--Optional:-->
<NoAgentNotify?></NoAgentNotify>
<!--Zero or more repetitions:-->
<ForceNotificationToUserID?></ForceNotificationToUserID>
<!--Zero or more repetitions:-->
<ExcludeNotificationToUserID?></ExcludeNotificationToUserID>
<!--Zero or more repetitions:-->
<ExcludeMuteNotificationToUserID?></ExcludeMuteNotificationToUserID>
</Article>
<!--Zero or more repetitions:-->
<DynamicField>
  <Name?></Name>
  <!--1 or more repetitions:-->
  <Value?></Value>
</DynamicField>
<!--Zero or more repetitions:-->
<Attachment>
  <Content>cid:61886944659</Content>
  <ContentType?></ContentType>
  <Filename?></Filename>
</Attachment>
</TicketCreate>

```

11.7.1.3.1.2. TicketUpdate

A TicketUpdate művelet egy meglévő jegyből történő jellemzők módosításának vagy egy új bejegyzés hozzáadásának a képességét adja hozzá, beleértve a mellékleteket és minden dinamikus mezőt a jegynél és az új bejegyzésnél.

Megjegyzés

Nem szükséges egy új bejegyzést létrehozni egy jegyjellemző módosításához.

Lehetséges jellemzők:

```

<TicketUpdate>
  <!--You have a MANDATORY CHOICE of the next 3 items at this level-->
  <!--Optional:-->
  <UserLogin?></UserLogin>
  <!--Optional:-->
  <CustomerUserLogin?></CustomerUserLogin>
  <!--Optional:-->
  <SessionID?></SessionID>
  <!--Optional:-->
  <Password?></Password>
  <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
  <TicketID?></TicketID>
  <TicketNumber?></TicketNumber>
  <!--Optional:-->
  <Ticket>
    <!--Optional:-->
    <Title?></Title>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <QueueID?></QueueID>
    <!--Optional:-->
    <Queue?></Queue>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <TypeID?></TypeID>
    <!--Optional:-->
    <Type?></Type>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <ServiceID?></ServiceID>
    <!--Optional:-->
    <Service?></Service>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <SLAID?></SLAID>
    <!--Optional:-->
    <SLA?></SLA>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <StateID?></StateID>
    <!--Optional:-->
    <State?></State>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <PriorityID?></PriorityID>
    <!--Optional:-->
    <Priority?></Priority>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <OwnerID?></OwnerID>
    <!--Optional:-->
    <Owner?></Owner>
    <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
    <!--Optional:-->
    <ResponsibleID?></ResponsibleID>
    <!--Optional:-->
    <Responsible?></Responsible>
    <!--Optional:-->
    <CustomerUser?></CustomerUser>
    <!--Optional:-->
    <CustomerID?></CustomerID>
    <!--Optional:-->
    <PendingTime>
      <!--You have a CHOICE of the next and the other 5 items at this level-->
      <Diff?></Diff>
      <Year?></Year>
      <Month?></Month>
      <Day?></Day>
      <Hour?></Hour>
      <Minute?></Minute>
    </PendingTime>
  </Ticket>
</TicketUpdate>

```

```

</Ticket>
<!--Optional:-->
<Article>
  <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
  <!--Optional:-->
  <CommunicationChannelID?</CommunicationChannelID>
  <!--Optional: Possible values Email, Internal or Phone-->
  <CommunicationChannel?</CommunicationChannel>
  <IsVisibleForCustomer?</IsVisibleForCustomer>
  <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
  <!--Optional:-->
  <SenderTypeID?</SenderTypeID>
  <!--Optional:-->
  <SenderType?</SenderType>
  <!--Optional:-->
  <From?</From>
  <!--Optional:-->
  <To?</To>
  <!--Optional:-->
  <Cc?</Cc>
  <!--Optional:-->
  <Bcc?</Bcc>
  <Subject?</Subject>
  <Body?</Body>
  <!--You have a CHOICE of the next 2 items at this level-->
  <!--Optional:-->
  <ContentType?</ContentType>
  <Charset?</Charset>
  <MimeType?</MimeType>
  <!--Optional:-->
  <HistoryType?</HistoryType>
  <!--Optional:-->
  <HistoryComment?</HistoryComment>
  <!--Optional:-->
  <AutoResponseType?</AutoResponseType>
  <!--Optional:-->
  <TimeUnit?</TimeUnit>
  <!--Optional:-->
  <NoAgentNotify?</NoAgentNotify>
  <!--Zero or more repetitions:-->
  <ForceNotificationToUserID?</ForceNotificationToUserID>
  <!--Zero or more repetitions:-->
  <ExcludeNotificationToUserID?</ExcludeNotificationToUserID>
  <!--Zero or more repetitions:-->
  <ExcludeMuteNotificationToUserID?</ExcludeMuteNotificationToUserID>
</Article>
<!--Zero or more repetitions:-->
<DynamicField>
  <Name?</Name>
  <!--1 or more repetitions:-->
  <Value?</Value>
</DynamicField>
<!--Zero or more repetitions:-->
<Attachment>
  <Content>cid:166861569966</Content>
  <ContentType?</ContentType>
  <Filename?</Filename>
</Attachment>
</TicketUpdate>

```

11.7.1.3.1.3. TicketGet

Ez a művelet egy jegy összes jellemzőjének lekéréséhez használható, beleértve a dinamikus mezőket, az összes bejegyzést és az összes mellékletet, amelyek a jegyhez tartoznak.

Lehetséges jellemzők:


```

<TicketGet>
  <!--Ezen a szinten a következő 3 elemből kell KÖTELEZŐEN VÁLASZTANI-->
  <!--Választható:-->
  <UserLogin?></UserLogin>
  <!--Választható:-->
  <CustomerUserLogin?></CustomerUserLogin>
  <!--Választható:-->
  <SessionID?></SessionID>
  <!--Választható:-->
  <Password?></Password>
  <!--1 vagy több ismétlődés:-->
  <TicketID?></TicketID>
  <!--Választható:-->
  <DynamicFields?></DynamicFields>
  <!--Választható:-->
  <Extended?></Extended>
  <!--Választható:-->
  <AllArticles?></AllArticles>
  <!--Választható:-->
  <ArticleSenderType?></ArticleSenderType>
  <!--Választható:-->
  <ArticleOrder?></ArticleOrder>
  <!--Választható:-->
  <ArticleLimit?></ArticleLimit>
  <!--Választható:-->
  <Attachments?></Attachments>
  <!--Választható:-->
  <GetAttachmentContents?></GetAttachmentContents>
  <!--Választható:-->
  <HTMLBodyAsAttachment?></HTMLBodyAsAttachment>
</TicketGet>

```

11.7.1.3.1.4. TicketSearch

A TicketSearch művelet azon jegyazonosítók listáját adja vissza, amelyek illeszkednek az előre meghatározott feltételekre.

Lehetséges jellemzők:

```

<TicketSearch>
  <!--Ezen a szinten a következő 3 elemből kell KÖTELEZŐEN VÁLASZTANI-->
  <!--Választható:-->
  <UserLogin?></UserLogin>
  <!--Választható:-->
  <CustomerUserLogin?></CustomerUserLogin>
  <!--Választható:-->
  <SessionID?></SessionID>
  <!--Választható:-->
  <Password?></Password>
  <!--Választható:-->
  <Limit?></Limit>
  <!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
  <TicketNumber?></TicketNumber>
  <!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
  <Title?></Title>
  <!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
  <Queues?></Queues>
  <!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
  <QueueIDs?></QueueIDs>
  <!--Választható:-->
  <UseSubQueues?></UseSubQueues>
  <!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
  <Types?></Types>
  <!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
  <TypeIDs?></TypeIDs>
  <!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
  <States?></States>
  <!--Nulla vagy több ismétlődés:-->

```

```

<StateIDs>?</StateIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<StateType>?</StateType>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<StateTypeIDs>?</StateTypeIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<Priorities>?</Priorities>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<PriorityIDs>?</PriorityIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<Services>?</Services>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<ServiceIDs>?</ServiceIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<SLAs>?</SLAs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<SLAIDs>?</SLAIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<Locks>?</Locks>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<LockIDs>?</LockIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<OwnerIDs>?</OwnerIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<ResponsibleIDs>?</ResponsibleIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<WatchUserIDs>?</WatchUserIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CustomerID>?</CustomerID>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CustomerUserLogin>?</CustomerUserLogin>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedUserIDs>?</CreatedUserIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedTypes>?</CreatedTypes>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedTypeIDs>?</CreatedTypeIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedPriorities>?</CreatedPriorities>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedPriorityIDs>?</CreatedPriorityIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedStates>?</CreatedStates>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedStateIDs>?</CreatedStateIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedQueues>?</CreatedQueues>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CreatedQueueIDs>?</CreatedQueueIDs>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<DynamicField>
  <Name>?<Name>
  <!--Ezen a szinten a következő 6 elemből kell KÖTELEZŐEN VÁLASZTANI-->
  <!--Választható:-->
  <Equals>?</Equals>
  <!--Választható:-->
  <Like>?</Like>
  <!--Választható:-->
  <GreaterThan>?</GreaterThan>
  <!--Választható:-->
  <GreaterThanEquals>?</GreaterThanEquals>
  <!--Választható:-->
  <SmallerThan>?</SmallerThan>
  <!--Választható:-->
  <SmallerThanEquals>?</SmallerThanEquals>
</DynamicField>
<!--Választható:-->
<Ticketflag>
  <!--Választható:-->
  <Seen>?</Seen>
</Ticketflag>
<!--Választható:-->

```

```
<From>?</From>
<!--Választható: -->
<To>?</To>
<!--Választható: -->
<Cc>?</Cc>
<!--Választható: -->
<Subject>?</Subject>
<!--Választható: -->
<Body>?</Body>
<!--Választható: -->
<FullTextIndex>?</FullTextIndex>
<!--Választható: -->
<ContentSearch>?</ContentSearch>
<!--Választható: -->
<ConditionInline>?</ConditionInline>
<!--Választható: -->
<ArticleCreateTimeOlderMinutes>?</ArticleCreateTimeOlderMinutes>
<!--Választható: -->
<ArticleCreateTimeNewerMinutes>?</ArticleCreateTimeNewerMinutes>
<!--Választható: -->
<ArticleCreateTimeNewerDate>?</ArticleCreateTimeNewerDate>
<!--Választható: -->
<ArticleCreateTimeOlderDate>?</ArticleCreateTimeOlderDate>
<!--Választható: -->
<TicketCreateTimeOlderMinutes>?</TicketCreateTimeOlderMinutes>
<!--Választható: -->
<ATicketCreateTimeNewerMinutes>?</ATicketCreateTimeNewerMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketCreateTimeNewerDate>?</TicketCreateTimeNewerDate>
<!--Választható: -->
<TicketCreateTimeOlderDate>?</TicketCreateTimeOlderDate>
<!--Választható: -->
<TicketLastChangeTimeOlderMinutes>?</TicketLastChangeTimeOlderMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketLastChangeTimeNewerMinutes>?</TicketLastChangeTimeNewerMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketLastChangeTimeNewerDate>?</TicketLastChangeTimeNewerDate>
<!--Választható: -->
<TicketLastChangeTimeOlderDate>?</TicketLastChangeTimeOlderDate>
<!--Választható: -->
<TicketChangeTimeOlderMinutes>?</TicketChangeTimeOlderMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketChangeTimeNewerMinutes>?</TicketChangeTimeNewerMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketChangeTimeNewerDate>?</TicketChangeTimeNewerDate>
<!--Választható: -->
<TicketChangeTimeOlderDate>?</TicketChangeTimeOlderDate>
<!--Választható: -->
<TicketCloseTimeOlderMinutes>?</TicketCloseTimeOlderMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketCloseTimeNewerMinutes>?</TicketCloseTimeNewerMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketCloseTimeNewerDate>?</TicketCloseTimeNewerDate>
<!--Választható: -->
<TicketCloseTimeOlderDate>?</TicketCloseTimeOlderDate>
<!--Választható: -->
<TicketPendingTimeOlderMinutes>?</TicketPendingTimeOlderMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketPendingTimeNewerMinutes>?</TicketPendingTimeNewerMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketPendingTimeNewerDate>?</TicketPendingTimeNewerDate>
<!--Választható: -->
<TicketPendingTimeOlderDate>?</TicketPendingTimeOlderDate>
<!--Választható: -->
<TicketEscalationTimeOlderMinutes>?</TicketEscalationTimeOlderMinutes>
<!--Választható: -->
<TTicketEscalationTimeNewerMinutes>?</TTicketEscalationTimeNewerMinutes>
<!--Választható: -->
<TicketEscalationTimeNewerDate>?</TicketEscalationTimeNewerDate>
<!--Választható: -->
<TicketEscalationTimeOlderDate>?</TicketEscalationTimeOlderDate>
<!--Választható: -->
```

```
<ArchiveFlags?></ArchiveFlags>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<OrderBy?></OrderBy>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<SortBy?></SortBy>
<!--Nulla vagy több ismétlődés:-->
<CustomerUserID?></CustomerUserID>
</TicketSearch>
```

11.7.1.3.1.5. TicketHistoryGet

Ez a művelet az összes előzménybejegyzés lekéréséhez használható egy jegyből vagy jegyekből.

Lehetséges jellemzők:

```
<TicketHistoryGet>
  <!--Ezen a szinten a következő 2 elemből kell KÖTELEZŐEN VÁLASZTANI-->
  <!--Választható:-->
  <UserLogin?></UserLogin>
  <!--Választható:-->
  <SessionID?></SessionID>
  <!--Választható:-->
  <Password?></Password>
  <!--1 vagy több ismétlődés:-->
  <TicketID?></TicketID>
</TicketHistoryGet>
```

11.7.2. Példák:

11.7.2.1. Webszolgáltatás-beállítás

A következő egy alap, de teljes webszolgáltatás beállítófájl YAML formátumban az összes jegy csatlakozó művelet használatához SOAP hálózati átvitelrel. Azért, hogy használhassa az OTRS-ben, ki kell másolnia a tartalmát, el kell mentenie egy GenericTicketConnectorSOAP.yml nevű fájlba, és importálnia kell az OTRS-be az adminisztrációs panelen lévő Webszolgáltatások képernyőn a „Webszolgáltatás hozzáadása” gombra kattintva az áttekintő képernyőről, majd ezután a „Webszolgáltatás importálása” gombra kattintva a hozzáadás képernyőn.

```
---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
  TestMode: 0
Description: Jegycsatlakozó SOAP minta
FrameworkVersion: 3.4.x git
Provider:
  Operation:
    SessionCreate:
      Description: Létrehoz egy munkamenetet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Session::SessionCreate
    TicketCreate:
      Description: Létrehoz egy jegyet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketCreate
    TicketUpdate:
      Description: Frissít egy jegyet
      MappingInbound: {}
```

```

    MappingOutbound: {}
    Type: Ticket::TicketUpdate
  TicketGet:
    Description: Lekéri a jegyadatokat
    MappingInbound: {}
    MappingOutbound: {}
    Type: Ticket::TicketGet
  TicketSearch:
    Description: Jegyek keresése
    MappingInbound: {}
    MappingOutbound: {}
    Type: Ticket::TicketSearch
  TicketHistoryGet:
    Description: Lekéri egy jegy előzményeit
    MappingInbound: {}
    MappingOutbound: {}
    Type: Ticket::TicketHistoryGet
  Transport:
    Config:
      MaxLength: 100000000
      Namespace: http://www.otrs.org/TicketConnector/
      Type: HTTP::SOAP
  RemoteSystem: ''
  Requester:
    Transport:
      Type: ''

```

Hasonló példát lehet készíteni a REST hálózati átvitelhez. A REST webszolgáltatások olyan HTTP műveleteket használnak, mint például „POST”, „GET”, „PUT”, „PATCH”, stb. Ezek a műveletek egy erőforrásnak hívott URI-útvonallal együtt határoznak meg egy OTRS általános felület műveletet vagy meghívót (a kommunikációs módszertől függően).

A következő példa a /Session erőforrást használja a SessionCreate műveletnél, a /Ticket erőforrást a TicketSearch és a TicketCreate műveleteknél, valamint a /Ticket/{TicketID} erőforrást a TicketGet és a TicketUpdate műveleteknél (ahol a {TicketID} egy jegy aktuális jegyazonosító értéke, például /Ticket/123). Azért, hogy használhassa az OTRS-ben, ki kell másolnia a tartalmát, el kell mentenie egy GenericTicketConnectorREST.yml nevű fájlba, és importálnia kell az OTRS-be az adminisztrációs panelen lévő Webszolgáltatások képernyőn a „Webszolgáltatás hozzáadása” gombra kattintva az áttekintő képernyőről, majd ezután a „Webszolgáltatás importálása” gombra kattintva a hozzáadás képernyőn.

```

---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
  TestMode: '0'
Description: Jegycsatlakozó REST minta
FrameworkVersion: 3.4.x git
Provider:
  Operation:
    SessionCreate:
      Description: Létrehoz egy munkamenetet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Session::SessionCreate
    TicketCreate:
      Description: Létrehoz egy jegyet
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketCreate
    TicketGet:
      Description: Lekéri a jegyadatokat
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketGet
    TicketSearch:
      Description: Jegyek keresése

```

```

MappingInbound: {}
MappingOutbound: {}
Type: Ticket::TicketSearch
TicketUpdate:
  Description: Frissít egy jegyet
  MappingInbound: {}
  MappingOutbound: {}
  Type: Ticket::TicketUpdate
TicketHistoryGet:
  Description: Lekéri egy jegy előzményeit
  MappingInbound: {}
  MappingOutbound: {}
  Type: Ticket::TicketHistoryGet
Transport:
  Config:
    KeepAlive: ''
    MaxLength: '100000000'
    RouteOperationMapping:
      SessionCreate:
        RequestMethod:
          - POST
        Route: /Session
      TicketCreate:
        RequestMethod:
          - POST
        Route: /Ticket
      TicketGet:
        RequestMethod:
          - GET
        Route: /Ticket/:TicketID
      TicketSearch:
        RequestMethod:
          - GET
        Route: /Ticket
      TicketUpdate:
        RequestMethod:
          - PATCH
        Route: /Ticket/:TicketID
      TicketHistoryGet:
        RequestMethod:
          - GET
        Route: /TicketHistory/:TicketID
    Type: HTTP::REST
  RemoteSystem: ''
  Requester:
    Transport:
      Type: ''

```

11.7.2.2. Perl SOAP kérelmező

A következő kód egy Perl-parancsfájl, amely képes kapcsolódni az OTRS-hez az általános felületen keresztül. Azért, hogy a jegy csatlakozó által biztosított műveleteket végrehajtsa, két Perl CPAN modult használ: SOAP::Lite és Data::Dumper. Győződjön meg arról, hogy a környezete képes ezen modulokat használni, mielőtt megpróbálná a parancsfájlt futtatni.

```

#!/usr/bin/perl -w
# --
# otrs.SOAPRequest.pl - sample to send a SOAP request to OTRS Generic Interface Ticket
# Connector
# Copyright (C) 2001-2018 OTRS AG, https://otrs.com/
# --
# This program is free software: you can redistribute it and/or modify
# it under the terms of the GNU General Public License as published by
# the Free Software Foundation, either version 3 of the License, or
# (at your option) any later version.
#

```

```

# This program is distributed in the hope that it will be useful,
# but WITHOUT ANY WARRANTY; without even the implied warranty of
# MERCHANTABILITY or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. See the
# GNU General Public License for more details.
#
# You should have received a copy of the GNU General Public License
# along with this program. If not, see https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.txt.
# --

use strict;
use warnings;

# use ../ as lib location
use File::Basename;
use FindBin qw($RealBin);
use lib dirname($RealBin);

use SOAP::Lite;
use Data::Dumper;

# ---
# Variables to be defined.

# this is the URL for the web service
# the format is
# <HTTP_TYPE>:://<OTRS_FQDN>/nph-genericinterface.pl/Webservice/<WEB_SERVICE_NAME>
# or
# <HTTP_TYPE>:://<OTRS_FQDN>/nph-genericinterface.pl/WebserviceID/<WEB_SERVICE_ID>
my $URL = 'http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnector';

# this name space should match the specified name space in the SOAP transport for the web
# service.
my $Namespace = 'http://www.otrs.org/TicketConnector/';

# this is operation to execute, it could be TicketCreate, TicketUpdate, TicketGet,
# TicketSearch
# or SessionCreate. and they must to be defined in the web service.
my $Operation = 'TicketCreate';

# this variable is used to store all the parameters to be included on a request in XML
# format. Each
# operation has a determined set of mandatory and non mandatory parameters to work
# correctly. Please
# check the OTRS Admin Manual in order to get a complete list of parameters.
my $XMLData = '
<UserLogin>some user login</UserLogin>
<Password>some password</Password>
<Ticket>
  <Title>some title</Title>
  <CustomerUser>some customer user login</CustomerUser>
  <Queue>some queue</Queue>
  <State>some state</State>
  <Priority>some priority</Priority>
</Ticket>
<Article>
  <Subject>some subject</Subject>
  <Body>some body</Body>
  <ContentType>text/plain; charset=utf8</ContentType>
</Article>
';

# ---

# create a SOAP::Lite data structure from the provided XML data structure.
my $SOAPData = SOAP::Data
  ->type( 'xml' => $XMLData );

my $SOAPObject = SOAP::Lite
  ->uri($Namespace)
  ->proxy($URL)
  ->$Operation($SOAPData);

```

```
# check for a fault in the soap code.
if ( $SOAPObject->fault ) {
    print $SOAPObject->faultcode, " ", $SOAPObject->faultstring, "\n";
}

# otherwise print the results.
else {

    # get the XML response part from the SOAP message.
    my $XMLResponse = $SOAPObject->context()->transport()->proxy()->http_response()-
>content();

    # deserialize response (convert it into a perl structure).
    my $Deserialized = eval {
        SOAP::Deserializer->deserialize($XMLResponse);
    };

    # remove all the headers and other not needed parts of the SOAP message.
    my $Body = $Deserialized->body();

    # just output relevant data and no the operation name key (like TicketCreateResponse).
    for my $ResponseKey ( keys %{$Body} ) {
        print Dumper( $Body->{$ResponseKey} );
    }
}
}
```

11.7.2.3. Perl REST kérelmező

A következő kód egy Perl-parancsfájl, amely képes kapcsolódni az OTRS-hez az általános felületen keresztül. Azért, hogy a jegy csatlakozó által biztosított műveleteket végrehajtsa, három Perl CPAN modult használ: JSON, REST::Client::Lite és Data::Dumper. Győződjön meg arról, hogy a környezete képes ezen modulokat használni, mielőtt megpróbálná a parancsfájlt futtatni.

```
#!/usr/bin/perl
# --
# Copyright (C) 2001-2018 OTRS AG, https://otrs.com/
# --
# This program is free software: you can redistribute it and/or modify
# it under the terms of the GNU General Public License as published by
# the Free Software Foundation, either version 3 of the License, or
# (at your option) any later version.
#
# This program is distributed in the hope that it will be useful,
# but WITHOUT ANY WARRANTY; without even the implied warranty of
# MERCHANTABILITY or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. See the
# GNU General Public License for more details.
#
# You should have received a copy of the GNU General Public License
# along with this program. If not, see https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.txt.
# --

use strict;
use warnings;
use utf8;

## nofilter(TidyAll::Plugin::OTRS::Perl::Dumper)

# use ../ as lib location
use File::Basename;
use FindBin qw($RealBin);
use lib dirname($RealBin);

use JSON;
use REST::Client;

# This is the HOST for the web service the format is:
```



```

# <HTTP_TYPE>:://<OTRS_FQDN>/nph-genericinterface.pl
my $Host = 'http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl';

my $RestClient = REST::Client->new(
    {
        host => $Host,
    }
);

# These are the Controllers and Providers the format is:
# /Webservice/<WEB_SERVICE_NAME>/<RESOURCE>/<REQUEST_VALUE>
# or
# /WebserviceID/<WEB_SERVICE_ID>/<RESOURCE>/<REQUEST_VALUE>
#
# See the documentation on how to setup Providers.
#
# This example will retrieve the Ticket with the TicketID = 1 (<REQUEST_VALUE>)
my $GetControllerAndRequest = '/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket/1';

# This example is the base URL for Ticket Create
my $CreateControllerAndRequest = '/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket';

# This example will update the Ticket with the TicketID = 1 (<REQUEST_VALUE>)
my $UpdateControllerAndRequest = '/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket/1';

# This is the base URL for Ticket Search
my $SearchControllerAndRequest = '/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket';

# This is the base URL for Ticket history with the TicketID = 1 (<REQUEST_VALUE>)
my $HistoryControllerAndRequest = '/Webservice/GenericTicketConnectorREST/TicketHistory/1';

# TicketGet Example
# See the documentation of OTRSGenericInterfaceREST on how to setup
# - webservice
# - transport
# - operations
my $GetParams = {
    UserLogin => "some agent user login",      # to be filled with valid agent login
    Password => "some agent user password",    # to be filled with valid agent password
};

# Build GetParams as part of the URL for REST-GET requests
my $QueryParams = $RestClient->buildQuery( %{$GetParams} );
$GetControllerAndRequest .= $QueryParams;

$RestClient->GET($GetControllerAndRequest);

my $GetResponseCode = $RestClient->responseCode();

if ( $GetResponseCode ne '200' ) {
    print "Get request failed, response code was: $GetResponseCode\n";
}
else {

    # If the request was answered correctly, we receive a JSON string here.
    my $ResponseContent = $RestClient->responseContent();

    my $Data = decode_json $ResponseContent;

    # Just to print out the returned Data structure:
    use Data::Dumper;
    print "Get response was:\n";
    print Dumper($Data);
}

# TicketSearch Example
# See the documentation of OTRSGenericInterfaceREST on how to setup
# - webservice
# - transport
# - operations
my $SearchParams = {

```

```

    UserLogin => "some agent user login",      # to be filled with valid agent login
    Password  => "some agent user password",  # to be filled with valid agent password
    Queues    => ['Raw'],
};

# Build SearchParams as part of the URL for REST-GET requests
$QueryParams = $RestClient->buildQuery( %{$SearchParams} );
$searchControllerAndRequest .= $QueryParams;

$RestClient->GET($searchControllerAndRequest);

# If the host isn't reachable, wrong configured or couldn't serve the requested page:
my $searchResponseCode = $RestClient->responseCode();

if ( $searchResponseCode ne '200' ) {
    print "Search request failed, response code was: $searchResponseCode\n";
}
else {

    # If the request was answered correctly, we receive a JSON string here.
    my $responseContent = $RestClient->responseContent();

    my $data = decode_json $responseContent;

    # Just to print out the returned Data structure:
    use Data::Dumper;
    print "Search Response was:\n";
    print Dumper($data);
}

# TicketCreate Example
# See the documentation of OTRSGenericInterfaceREST on how to setup
# - webservice
# - transport
# - operations
my $createOrUpdateParams = {
    UserLogin => "some agent user login",      # to be filled with valid agent login
    Password  => "some agent user password",  # to be filled with valid agent password
    Ticket    => {
        Title      => 'some ticket title',
        Queue      => 'Raw',
        Lock       => 'unlock',
        Type       => 'Unclassified',
        State      => 'new',
        Priority    => '3 normal',
        Owner      => 'some agent user login',
        CustomerUser => 'customer-1',
    },
    Article => {
        Subject    => 'some subject',
        Body       => 'some body',
        ContentType => 'text/plain; charset=utf8',
    },
};

my $createJSONParams = encode_json $createOrUpdateParams;

my @createRequestParam = (
    $createControllerAndRequest,
    $createJSONParams
);

# We have to use REST-POST requests in order to send UserLogin and Password correctly
# though other REST methods would fit better.
$RestClient->POST(@createRequestParam);

# If the host isn't reachable, wrong configured or couldn't serve the requested page:
my $createResponseCode = $RestClient->responseCode();

if ( $createResponseCode ne '200' ) {
    print "Create request failed, response code was: $createResponseCode\n";
}

```

```

}
else {

  # If the request was answered correctly, we receive a JSON string here.
  my $ResponseContent = $RestClient->responseContent();

  my $Data = decode_json $ResponseContent;

  # Just to print out the returned Data structure:
  use Data::Dumper;
  print "Create Response was:\n";
  print Dumper($Data);

}

# TicketUpdate Example
# See the documentation of OTRSGenericInterfaceREST on how to setup
# - webservice
# - transport
# - operations
my $UpdateJSONParams = encode_json $CreateOrUpdateParams;

my @UpdateRequestParam = (
  $UpdateControllerAndRequest,
  $UpdateJSONParams
);

# We have to use REST-PATCH requests in order to send UserLogin and Password correctly
# though other REST methods would fit better.
$RestClient->PATCH(@UpdateRequestParam);

# If the host isn't reachable, wrong configured or couldn't serve the requested page:
my $UpdateResponseCode = $RestClient->responseCode();
if ( $UpdateResponseCode ne '200' ) {
  print "Update request failed, response code was: $UpdateResponseCode\n";
}
else {

  # If the request was answered correctly, we receive a JSON string here.
  my $ResponseContent = $RestClient->responseContent();

  my $Data = decode_json $ResponseContent;

  # Just to print out the returned Data structure:
  use Data::Dumper;
  print "Update response was:\n";
  print Dumper($Data);

}

# TicketHistoryGet Example
# See the documentation of OTRSGenericInterfaceREST on how to setup
# - webservice
# - transport
# - operations
my $HistoryParams = {
  UserLogin => "some agent user login",      # to be filled with valid agent login
  Password  => "some agent user password",   # to be filled with valid agent password
  TicketID  => [1],
};

# Build SearchParams as part of the URL for REST-GET requests
$queryParams = $RestClient->buildQuery( %{$HistoryParams} );
$HistoryControllerAndRequest .= $queryParams;

$RestClient->GET($HistoryControllerAndRequest);

# If the host isn't reachable, wrong configured or couldn't serve the requested page:
my $HistoryResponseCode = $RestClient->responseCode();

if ( $HistoryResponseCode ne '200' ) {
  print "History request failed, response code was: $HistoryResponseCode\n";
}

```

```
}  
else {  
  
  # If the request was answered correctly, we receive a JSON string here.  
  my $ResponseContent = $RestClient->responseContent();  
  
  my $Data = decode_json $ResponseContent;  
  
  # Just to print out the returned Data structure:  
  use Data::Dumper;  
  print "History Response was:\n";  
  print Dumper($Data);  
  
}
```

11.7.2.4. cURL példák a REST kérésekhez

A fenti példára tekintettel egy REST beállításnál az általános jegy csatlakozóhoz a következőkkel rendelkezünk:

A jegy létrehozásához: POST metódus használata a /Ticket útvonalon.

A jegy kereséséhez: GET metódus használata a /Ticket útvonalon.

A jegy frissítéséhez: PATCH metódus használata a /Ticket/{TicketID} útvonalon (ahol a {TicketID} egy :TicketID által ábrázolt sablon az átvitel beállításában)

A jegy lekéréséhez: GET metódus használata a /Ticket/{TicketID} útvonalon (ahol a {TicketID} egy :TicketID által ábrázolt sablon az átvitel beállításában)

A jegy előzményeinek lekéréséhez: GET metódus használata a /TicketHistory/{TicketID} útvonalon (ahol a {TicketID} egy :TicketID által ábrázolt sablon az átvitel beállításában)

11.7.2.4.1. Egy új jegy létrehozása

cURL parancs:

```
shell> curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/  
GenericTicketConnectorREST/Ticket?UserLogin=agent&Password=123" -H "Content-Type:  
application/json" -d "{\"Ticket\":{\"Title\":\"REST létrehozás próba\", \"Type\":  
\"Unclassified\", \"Queue\":\"Raw\", \"State\":\"open\", \"Priority\":\"3 normal\",  
\"CustomerUser\":\"customer\"}, \"Article\":{\"Subject\":\"Rest létrehozás próba\", \"Body\":  
\"Ez csak egy próba\", \"ContentType\":\"text/plain; charset=utf8\"}}" -X POST
```

Válasz:

```
{  
  "ArticleID":5484,  
  "TicketNumber":"1001936",  
  "TicketID":"1686"  
}
```

11.7.2.4.2. Jegy részleteinek lekérése

cURL parancs:

```
curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket/1686?UserLogin=agent&Password=123"
```

Válasz:

```
{
  "Ticket": [
    {
      "Age": 777,
      "PriorityID": 3,
      "ServiceID": "",
      "Type": "Unclassified",
      "Responsible": "root@localhost",
      "StateID": 4,
      "ResponsibleID": 1,
      "ChangeBy": 2,
      "EscalationTime": 0,
      "Changed": "2014-06-30 19:08:14",
      "OwnerID": 2,
      "RealTillTimeNotUsed": 0,
      "GroupID": 1,
      "Owner": "agent",
      "CustomerID": "OTRS",
      "TypeID": 1,
      "Created": "2014-06-30 19:08:12",
      "Priority": "3 normal",
      "UntilTime": 0,
      "EscalationUpdateTime": 0,
      "QueueID": 2,
      "Queue": "Raw",
      "State": "open",
      "Title": "REST létrehozás próba",
      "CreateBy": 2,
      "TicketID": 1686,
      "StateType": "open",
      "EscalationResponseTime": 0,
      "UnlockTimeout": 0,
      "EscalationSolutionTime": 0,
      "LockID": 1,
      "TicketNumber": "1001936",
      "ArchiveFlag": "n",
      "Lock": "unlock",
      "CreateTimeUnix": 1404173292,
      "SLAID": "",
      "CustomerUserID": "customer"
    }
  ]
}
```

11.7.2.4.3. Jegy frissítése

cURL parancs:

```
curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket/1686?UserLogin=agent&Password=123" -H "Content-Type: application/json" -d "{\"Ticket\": {\"Queues\": \"Postmaster\"}}" -X PATCH
```

Válasz:

```
{
  "TicketNumber": "1001936",
  "TicketID": "1686"
}
```

11.7.2.4.4. Jegyek keresése

cURL parancs:

```
curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnectorREST/Ticket?UserLogin=agent&Password=123&Queue=Postmaster"
```

Válasz:

```
{
  "TicketID": [
    "1686",
    "102",
    "100",
    "1"
  ]
}
```

11.7.2.4.5. Jegyelőzmények részleteinek lekérése

cURL parancs:

```
curl "http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnectorREST/TicketHistory/1686?UserLogin=agent&Password=123"
```

Válasz:

```
{
  "TicketHistory": [
    {
      "History": [
        {
          "CreateBy": 1,
          "HistoryType": "NewTicket",
          "TicketID": "1",
          "CreateTime": "2017-06-08 22:44:48",
          "TypeID": 1,
          "OwnerID": 1,
          "QueueID": 1,
          "Name": "Az új [2015071510123456] jegy létrejött.",
          "StateID": 1,
          "PriorityID": 3,
          "ArticleID": "1",
          "HistoryTypeID": 1
        }
      ],
      "TicketID": "1"
    }
  ]
}
```

12. Az OTRS démon

Az OTRS démon rendszerfolyamatok független halmaza, amely a háttérben tervezi és hajtja végre a feladatokat ismétlődéses alapon, vagy események által aktiválva. Az OTRS démon alapvetően szükséges a helyes rendszerműködéshez.

Az OTRS előző verzióiban (3.1 és 4 között) létezett egy másik folyamat, amelyet OTRS ütemezőnek hívtak. Ez végezte a munka egy részét, amelyet az OTRS démon csinál az OTRS 5-ben. Ezt a régi folyamatot cseréli le az OTRS démon, amelyet az alapoktól újraírtak, hogy stabilabb, skálázhatóbb és robusztusabb legyen az elődjénél.

Az OTRS démon legfeljebb 10 feladatot képes egy időben kezelni, és képes együttműködni más OTRS démonokkal a különböző előtétprogram kiszolgálókon egy fürtözött környezetben.

When idle OTRS Daemon consist in six processes:

- A fő démon (bin/otrs.Daemon.pl)

Ez a folyamat felelős a többi gyermekdémon indításáért és folyamatos futtatásáért.

- Feladatelvégző démon (Kernel/System/Daemon/DaemonModules/SchedulerTaskWorker.pm)

Ez a démon hajtja végre a listáján lévő összes feladatot oly módon, hogy amely előbb került a listára, azt végzi el először. Képes egyidejű feladatokat kezelni saját gyermekfolyamatok létrehozásával, és a feladatlistát másodpercenként többször is ellenőrzi. A feladatlistát a feladatkezelő démonok, az eseménykezelők és a rendszer egyéb részei is feltölthetik.

A fő küldetése a listán lévő összes feladat kezelése, amilyen gyorsan csak lehetséges.

- Jövőbeli feladat kezelő démon (Kernel/System/Daemon/DaemonModules/SchedulerFutureTaskManager.pm)

Ez a démon ellenőrzi az olyan nem ismétlődő feladatokat, amelyeket a jövőbeli lefuttatáshoz állítottak be (például amikor egy általános felület meghívó megpróbál elérni egy kiszolgálót, és nem tudja, akkor beállítható egy feladat a végrehajtás ütemezéséhez a következő 5 percben). A helyes időben elküldi a feladatot a feladatelvégző démonnak.

- Cron-feladat kezelő démon (Kernel/System/Daemon/DaemonModules/SchedulerCronTaskManager.pm)

Ez a démon számolja ki, hogy mikor van az összes ismétlődő feladat következő végrehajtási ideje (például egy gyorsítótárürítés heti egy alkalommal). Ezek a fajta feladatok a rendszerbeállításokban vannak megadva. Minden egyes feladatnál a megfelelő időben elküldi a szükséges információkat a feladatelvégző démonnak, hogy végrehajtsa azokat.

Megjegyzés

Ha egy feladatvégrehajtási idő meghatározása megváltozik a rendszerbeállításokban, akkor akár egy óráig is eltarthat, amíg a démon automatikusan átveszi a változást. Alternatívaként az OTRS démon újra is indítható, hogy azonnal alkalmazza a változást.

- Általános ügyintéző feladat kezelő démon (Kernel/System/Daemon/DaemonModules/SchedulerGenericAgentTaskManager.pm)

Ez a démon azokat az adatbázisban tárolt általános ügyintéző feladatokat olvassa be, amelyek rendelkeznek időütemezéssel (eladva az összes egyéb olyan általános ügyintéző feladatot, amelyeket események jelöltek meg végrehajtásra). Amikor eljön az idő egy általános ügyintéző feladat futtatására, akkor elküldi a feladat információit a feladatelvégző démonnak a feladat kezeléséhez.

- System Configuration sync manager daemon (Kernel/System/Daemon/DaemonModules/SystemConfigurationSyncManager.pm)

This daemon verifies that the configuration files Kernel/Config/Files/ZZZAAuto.pm Kernel/Config/Files/ZZZACL.pm and Kernel/Config/Files/ZZZProcessManagement.pm are up to date with the deployment information from the database, otherwise the files are updated. and signal the main daemon to restart all daemon modules with the updated configuration.

Additionally if any other .pm file in Kernel/Config/Files/ is modified while the daemon is running, it will also signal the main daemon to restart all daemon modules.

Megjegyzés

Az aktív folyamatok száma azon feladatok számától függ, amelyeket az OTRS démon egyidejűleg hajt végre egy időkeretben.

Alapértelmezetten az egyes démonok az összes hibaüzenetet az /opt/otrs/var/log/Daemon/*.log helyen található különálló fájllokba naplózzák. Ezek a naplók egy meghatározott ideig vannak megtartva a rendszeren. Ennek a viselkedésnek a megváltoztatásához és/vagy a nem hibaüzenetek naplózásához is, frissítse a Daemon -> Core : :Log helyen lévő rendszerbeállításokat.

Amikor egy feladatot valamilyen ok miatt nem sikerült sikeresen végrehajtani, akkor egy e-mail kerül kiküldésre egy előre meghatározott címzettnek jelentve a hibát. Az e-mail törzse tartalmazza a hibaüzeneteket és a visszakövetési információkat (ha elérhető).

Az OTRS démon egy automatizált folyamat, amely normális esetben nem igényel emberi beavatkozást. Azonban ha szükséges, akkor lehetőség van az állapotának lekérdezésére, valamint az elindítására és leállítására.

Hogy meggyőződhessen arról, hogy az OTRS démon fut, létezik egy cron-feladat, amely állandóan azt ellenőrzi, hogy a folyamat életben van-e. A fő demont úgy készítették fel, hogy még adatbázis-kapcsolat nélkül is működjön, így tökéletesen biztonságos, ha az azt elindító cron-feladat akár a rendszer elindulásánál lévő adatbázis-folyamat előtt hajtódik végre, valamint elviseli az adatbázis-szétkapcsolódásokat is.

Ha az OTRS demont valamilyen okból le kell állítani (például rendszerkarbantartás alatt), akkor az összes nem kezelt feladat el lesz mentve, és amint a folyamat ismét elindul, folytatja az összes függőben lévő feladattal. Az ismétlődő feladatoknál csak a feladat utolsó példányát fogja végrehajtani (ha annak határideje a leállítás alatt volt).

12.1. Az OTRS démon grafikus felülete

Az OTRS démon nem látható az OTRS grafikus felhasználói felületén, hacsak le nem áll a futása.

Amikor a rendszer azt észleli, hogy az OTRS démon nem fut, akkor egy értesítés kerül megjelenítésre a felhasználók egy meghatározott csoportjának (alapértelmezetten az „admin” csoportnak).

Az értesítés letiltásához (nem ajánlott), az értesítési csoportok megváltoztatásához vagy hozzáadásához szerkessze a Frontend : :NotifyModule###800-Daemon-Check beállítást a rendszerbeállításokban.

4.138. ábra - Démon értesítés



Az értesítésre kattintva a rendszer egy rátét ablakot jelenít meg, amely elmagyarázza azokat a lépéseket, amelyek az OTRS démon visszakapcsolásához és futtatásához szükségesek.

4.139. ábra - A démon indítása

Information about the OTRS Daemon ✕

The OTRS Daemon is a daemon process that performs asynchronous tasks, e.g. ticket escalation triggering, email sending, etc.

A running OTRS Daemon is mandatory for correct system operation.

Starting the OTRS Daemon

- Make sure that the file `/ws/otrs_6/var/cron/otrs_daemon` exists (without `.dist` extension). This cron job will check every 5 minutes if the OTRS Daemon is running and start it if needed.
- Execute `/ws/otrs_6/bin/Cron.sh start` to make sure the cron jobs of the 'otrs' user are active.
- After 5 minutes, check that the OTRS Daemon is running in the system (`'bin/otrs.Daemon.pl status'`).

✕ Close dialog

12.2. Az OTRS démon parancssori felülete

Az OTRS démon parancssori eszközei lehetővé teszik a fő démon folyamat vezérlését (indítását és leállítását), vagy az állapotának lekérdezését. Vannak eszközök a másik négy gyermekdémonnal kapcsolatos részletesebb információk lekérdezéséhez is.

12.2.1. Fő démon eszközök

Az elindításhoz, a leállításhoz vagy a démonállapotok lekérdezéséhez a `bin/otrs.Daemon.pl` parancsfájl használható.

4.30. példa - Példa az OTRS démon indítására

```
shell> cd /opt/otrs/  
shell> OTRS_HOME/bin/otrs.Daemon.pl start
```

Elérhető kapcsolók

- **start** - az OTRS démonfolyamat indításához.
- **stop** - az OTRS démonfolyamat leállításához.
- **status** - az OTRS démonfolyamat állapotának lekérdezéséhez.
- **start --debug** - az OTRS démonfolyamat indításához hibakereső módban.

Ebben a módban minden démon különböző üzeneteket jelent azokról a műveletektől függően, amelyek éppen végrehajtásra kerültek. Ez a mód nem ajánlott termelési környezeteknél.

- **stop --force** - az OTRS démonfolyamat leállításához, csökkentve a gyermekfolyamatok befejezésére való várakozást.

Egy erőltetett leállítás 30 másodpercről (normál) 5 másodpercre (erőltetett) csökkenti azon idő hosszát, amíg a fő démon a többi gyermekfolyamat sikeres leállítására vár.

12.2.2. Egyéb démoneszközök

Az olyan összes beállított gyermekdémon felsorolásához, amelyeket a fő démonnak el kell indítania és folyamatosan futtatnia kell, használja a következő konzolparancsot: `Maint::Daemon::List`.

4.31. példa - Példa az összes beállított démon felsorolására

```
shell> cd /opt/otrs/  
shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Daemon::List
```

Az összes démon részletes információinak felsorolásához használja a következő konzolparancsot: `Maint::Daemon::Summary`.

4.32. példa - Példa az összes démonfeladat összegzésére

```
shell> cd /opt/otrs/  
shell> bin/otrs.Console.pl Maint::Daemon::Summary
```



5. fejezet - Személyre szabás

1. Hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek)

1.1. Bevezetés

Az OTRS 2.0-tól hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek) használhatók a jegyekhez, modulokhoz, várólistákhoz, stb. történő hozzáférés vezérléséhez, vagy a jegyeken elvégzendő műveletek befolyásolásához (lezárás, áthelyezés, stb.) bizonyos helyzetekben. Az ACL-ek használhatók a szerepek és a csoportok meglévő jogosultság-rendszerének kiegészítéséhez is. ACL-ek használatával képezhetők le a rendszeren belüli kezdetleges munkafolyamatok a jegyjellemzőkön alapulva.

Általános módon az ACL-eket egy jegy lehetséges lehetőségeinek csökkentéséhez használják egy meghatározott szabályrendszer alapján.

Az ACL-ek közvetlenül beírhatók a Kernel/Config.pm fájlba. Azonban ez többé nem javasolt, mivel az OTRS mostantól egy Hozzáférés-vezérlési listák grafikus felülettel érkezik az adminisztrációs panelen, amely első lépésként lehetővé teszi az ACL-ek adatbázisba mentését, majd azok telepítését egy fájlba, amikor készen vannak.

Ennek a fejezet van pár ACL-példája, amelyek végig fogják vezetni az ACL meghatározások meghatározásának folyamatában, és rendelkezik az összes lehetséges fontos ACL-beállítások hivatkozásával.

Figyelem

Az alapértelmezett „root@localhost” felhasználót nem érintik a jegy ACL-ek

1.2. Meghatározás

Az ACL-meghatározások két nagy részre oszthatók: „Illesztés” és „Változtatás”. Az illesztési szakaszokban az ACL-ek olyan jellemzőket tartalmaznak, amelyeknek teljesülniük kell az ACL használatához. Ha az ACL-ben meghatározott jellemzők nem illeszkednek az elküldött jellemzőkkel, akkor az ACL-nek nem lesz semmilyen hatása, de bármely más illeszkedő ACL-nek lesz. A változtatás szakaszok szabályokat tartalmaznak egy jegy lehetséges lehetőségei csökkentéséhez.

Illesztési szakaszok

- Tulajdonságok (Properties)

Ez a szakasz olyan illesztési lehetőségeket tartalmaz, amelyek röptében megváltoztathatók. Például egy jegy létrehozásakor a jegy adatai dinamikusan megváltoznak, amint az ügyintéző beállítja az információkat. Ha be van állítva egy ACL egy jegyjellemző illesztéséhez, akkor az ACL csak akkor lesz aktív, amikor az illesztési jellemzőt kiválasztják, és csökkentheti az egyéb jegyjellemzőket, de amint egy másik érték lesz kiválasztva, az ACL-nek nem lesz semmilyen hatása.

- Tulajdonságok adatbázis (PropertiesDatabase)

Ez a szakasz hasonló a Tulajdonságokhoz, de nem fogad el a jegyjellemzőkben olyan változtatásokat, amelyek nincsenek elmentve az adatbázisba. Ez azt jelenti, hogy egy jellemző megváltoztatása elküldés nélkül nem fog semmilyen hatást okozni. Ez a szakasz nem használható a jegylétrehozás képernyőknél (mivel a jegyek még nincsenek létrehozva az adatbázisban).

Változtatási szakaszok

- Lehetséges (Possible)

A „Possible” szakasz visszaállítja a csökkentendő adatokat csak azokra az elemekre, amelyek ebben a szakaszban be vannak állítva.

- Lehetséges hozzáadás (PossibleAdd)

A „PossibleAdd” szakaszban lévő elemek azokat a hiányzó elemeket adják hozzá, amelyek csökkentve lettek más ACL-ekben. A „PossibleAdd” csak egyéb olyan ACL-ekkel együtt használható, amelyek rendelkeznek „Possible” vagy „PossibleNot” szakaszokkal.

- Nem lehetséges (PossibleNot)

Ez a szakasz adott elemek eltávolításához használható a jelenlegi adatokból. Használható önállóan vagy más „Possible” vagy „PossibleAdd” szakaszokkal rendelkező ACL-ekkel együtt.

Azért, hogy az ACL-ek fejlesztését könnyebbé és hatékonyabbá tegye, van egy úgynevezett módosítók halmaza a jellemzőkhöz minden egyes szakasznál. Ezek a módosítók az alábbiakban vannak ismertetve:

Módosítók

- [Not]

Ez a módosító egy érték tagadásához használható. Például: '[Not]2 low' ebben az esetben a jegyprioritásokról beszélve ugyanaz lesz, mintha a következő lenne: '1 very low', '3 normal', '4 high', '5 very high'.

- [RegExp]

Egy reguláris kifejezés megadásához használható több érték illesztéséhez. Például '[RegExp]low' a prioritásokról beszélve ugyanaz mint a következő: '1 very low', '2 low'

- [regexp]

Nagyon hasonló a [RegExp] módosítóhoz, de nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

- [NotRegExp]

Tagadott reguláris kifejezés, például '[NotRegExp]low' a prioritásokról beszélve ugyanaz mint a következő: '3 normal', '4 high', '5 very high'.

- [Notregexp]

Nagyon hasonló a [NotRegExp] módosítóhoz, de nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

1.3. Példák

A következő példák mind grafikus, mind szövegalapú módon láthatók.

5.1. példa - Egy ACL, amely csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését teszi lehetővé egy várólistába, amelyek 5-ös jegyprioritással rendelkeznek.

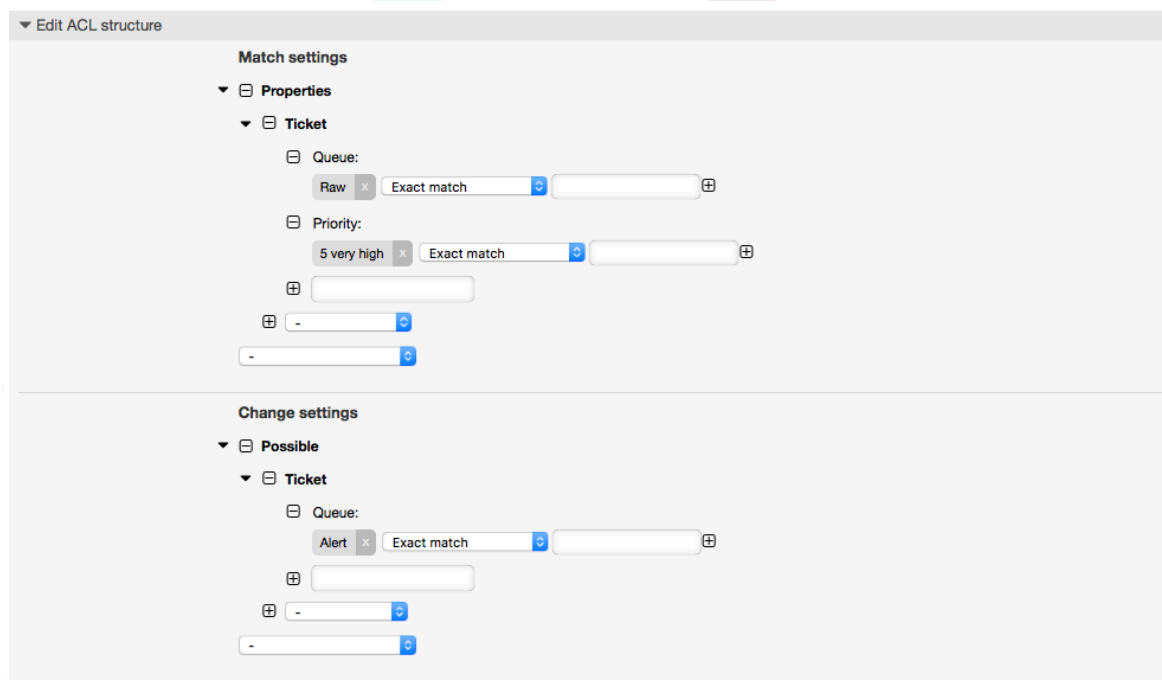
Ez a példa egy ACL alapvető szerkezetét mutatja be. Először szüksége van egy névre. Ebben az esetben legyen ez „100-Pelda-ACL”. Vegye figyelembe, hogy az ACL-ek számszerűen rendezve lesznek a végrehajtás előtt, így körültekintéssel kell használnia a neveket.

Másodszor van egy „Tulajdonságok” („Properties”) szakasza, amely egy szűrő a jegyeihez. Az itt meghatározott összes feltétel alkalmazva lesz egy jegyen annak meghatározásához,

hogy az ACL-t alkalmazni kell-e vagy sem. A mi példánkban egy jegy akkor fog illeszkedni, ha a „Nyers” várólistában van és „5 nagyon magas” prioritással rendelkezik. Ezt az úrlapon lévő változások is érinteni fogják (például ha a jegy a „Nyers” várólistában van és „3 normál” prioritással rendelkezik, akkor ebben a pillanatban az ACL nem fog illeszkedni, de ha ezután a prioritás lenyíló kiválasztják és a prioritást „5 nagyon magas” értékre változtatják, akkor is illeszkedni fog).

Végül a „Possible” szakasz módosításokat határoz meg a képernyőhöz. Ebben az esetben az elérhető várólisták közül csak a „Riasztás” várólistát lehet kiválasztani egy jegyképernyőn.

5.1. ábra - 100-Pelda-ACL ACL



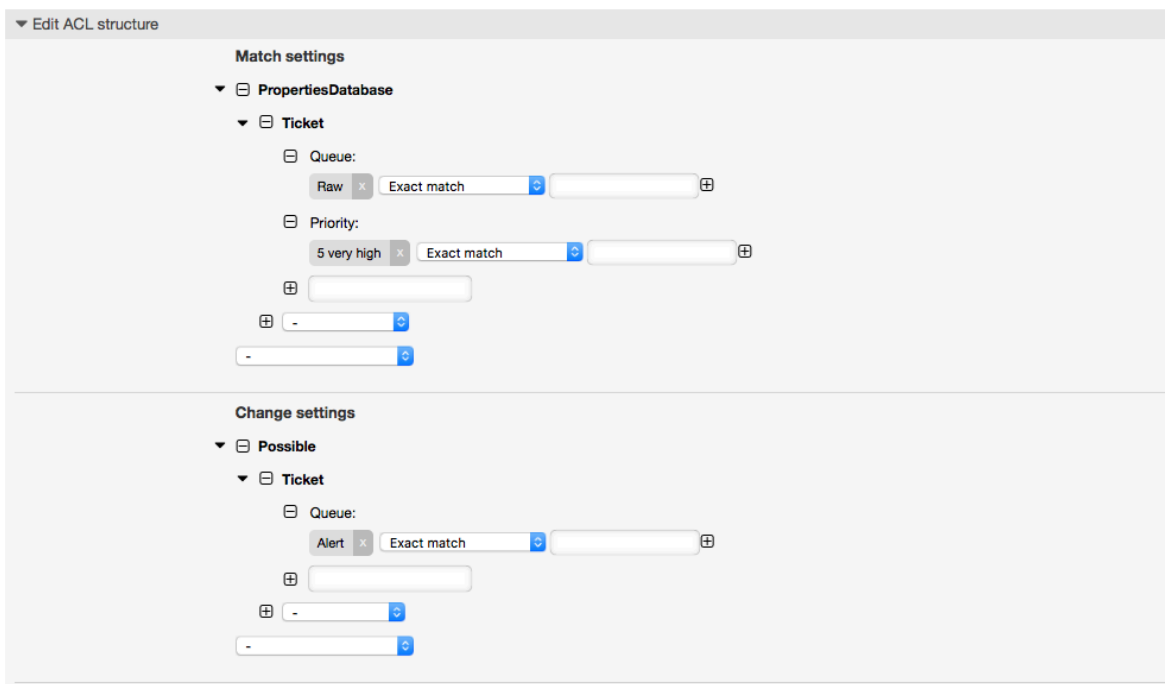
```
# jegy ACL
$Self->{TicketAcl}->{'100-Pelda-ACL'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    # jelenlegi jegy illesztési tulajdonságai
    Ticket => {
      Queue => ['Nyers'],
      Priority => ['5 very high'],
    }
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása (fehér lista)
  Possible => {
    # lehetséges jegylehetőségek (fehér lista)
    Ticket => {
      Queue => ['Riasztás'],
    },
  },
};
```

5.2. példa - Egy ACL, amely csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését teszi lehetővé egy várólistába, amelyek 5-ös jegyprioritással rendelkeznek az adatbázisban tárolva.

Ez a példa nagyon hasonló a legutóbbihoz, de ebben az esetben csak azok a jegyek fognak illeszkedni, amelyek a „Nyers” várólistában vannak és „5 nagyon magas” prioritással

rendelkeznek, mindkettőt adatbázisban tárolva. Az ilyen fajta ACL-ek nem bírálják el az úrlapon lévő változásokat, mielőtt a jegy valóban frissítve lenne az adatbázisban.

5.2. ábra - 102-Pelda-ACL ACL



```
# jegy ACL
$Self->{TicketAcl}->{'102-Pelda-ACL'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  PropertiesDatabase => {
    # jelenlegi jegy illesztési tulajdonságai
    Ticket => {
      Queue => ['Nyers'],
      Priority => ['5 very high'],
    }
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása (fehér lista)
  Possible => {
    # lehetséges jegylehetőségek (fehér lista)
    Ticket => {
      Queue => ['Riasztás'],
    },
  },
};
```

5.3. példa - Egy ACL, amely letiltja a nyers várólistában lévő jegyek lezárását, és elrejtja a lezárás gombot.

Itt láthatja, hogy egy jegymező (állapot) hogyan szűrhető egynél több lehetséges értékből való választással. Lehetséges azon műveletek korlátozása is, amelyek egy bizonyos jegynél végrehajthatók. Ebben az esetben a jegyet nem lehet lezárni.

5.3. ábra - 102-Masodik-pelda-ACL ACL

▼ Edit ACL structure

Match settings

- ▼ Properties
 - ▼ Ticket
 - Queue:

Raw x Exact match ▾ ⊕
 -
 - ▾
 - ▾

Change settings

- ▼ Possible
 - ▼ Ticket
 - State:

new x open x pending reminder x Exact match ▾ ⊕
 -
 - ▾
 - ▼ PossibleNot
 - ▼ Action
 - AgentTicketClose x Exact match ▾ ⊕
 - ▾
 - ▾

```

$Self->{TicketAcl}->{'102-Masodik-pelda-ACL'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    # jelenlegi jegy illesztési tulajdonságai
    Ticket => {
      Queue => ['Nyers'],
    }
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása (fehér lista)
  Possible => {
    # lehetséges jegylehetőségek (fehér lista)
    Ticket => {
      State => ['new', 'open', 'pending reminder'],
    },
  },
  # nem lehetséges lehetőségek visszaadása is (fekete lista)
  PossibleNot => {
    # nem lehetséges művelet-lehetőségek
    Action => [ 'AgentTicketClose' ],
  },
};

```

5.4. példa - Egy ACL, amely mindig eltávolítja a sikeresen lezárva állapotot.

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan lehetséges negatív szűrőket meghatározni (a „closed successful” állapot lesz eltávolítva). Azt is láthatja, hogy ha nem határozzuk meg illesztési tulajdonságokat egy jegyhez, akkor bármely jegyre illeszkedni fog, azaz az ACL mindig alkalmazva lesz. Ez akkor lehet hasznos, ha alapértelmezetten el szeretne rejteni bizonyos értékeket, és csak speciális körülményeknél szeretné engedélyezni azokat (például ha az ügyintéző egy adott csoportban van).

5.4. ábra - 103-Harmadik-ACL-pelda ACL

▼ Edit ACL structure

Match settings

-

Change settings

- ▼ PossibleNot
- ▼ Ticket
 - State:
 - closed successful x Exact match
 -
 -
 -

```

$Self->{TicketAcl}->{'103-Harmadik-ACL-pelda'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    # jelenlegi jegy illesztési tulajdonságai (mindig illeszkedik)
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása
  PossibleNot => {
    # lehetséges jegylehetőségek
    Ticket => {
      State => ['closed successful'],
    },
  },
};

```

5.5. példa - Egy ACL, amely csak hardver-szolgáltatásokat jelenít meg azoknál a jegyeknél, amelyeket olyan várólistákban hoztak létre, amelyek neve „HW” kezdetű.

Ez a példa azt is bemutatja, hogy hogyan használhat reguláris kifejezéseket a jegyek illesztéséhez és az elérhető lehetőségek szűréséhez.

5.5. ábra - 104-Csak-hardver-szolgáltatások-a-HW-varolistaknal-ACL ACL

▼ Edit ACL Structure

Match settings

- ▼ Properties
 - ▼ Ticket
 - Queue:
 - [RegExp]HW x Regular expression [] ⊕
 - [] ⊕
 - [] ⊕
 - [] ⊕

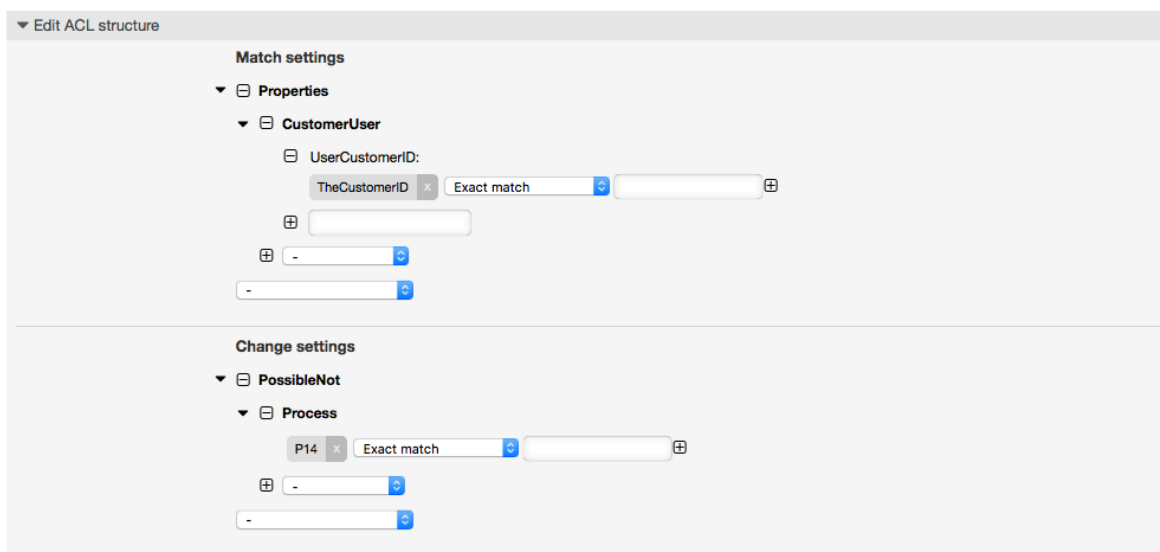
Change settings

- ▼ Possible
 - ▼ Ticket
 - Service:
 - [RegExp]^Hardware x Regular expression [] ⊕
 - [] ⊕
 - [] ⊕
 - [] ⊕

```
$Self->{TicketAcl}->{'104-Csak-hardver-szolgáltatások-a-HW-varolistaknal-ACL'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  # figyelje meg, hogy nincs "Ticket => {" ugyanis még nincsenek jegyek
  Properties => {
    Queue => {
      Name => ['[RegExp]HW'],
    }
  },
  # lehetséges lehetőségek visszaadása
  Possible => {
    # lehetséges jegylehetőségek
    Ticket => {
      Service => ['[RegExp]^(Hardver)'],
    },
  },
};
```

5.6. példa - Egy ACL, amely egy folyamatot korlátoz az ügyfél előtétprogramján az ügyfél-azonosító használatával.

5.6. ábra - 105-Folyamat-letiltasa-az-ugyfel-azonositolal ACL



The screenshot shows the 'Edit ACL structure' interface. It is divided into two main sections: 'Match settings' and 'Change settings'.

- Match settings:**
 - Properties
 - CustomerUser
 - UserCustomerID: TheCustomerID (Exact match)
- Change settings:**
 - PossibleNot
 - Process: P14 (Exact match)

```
$Self->{TicketAcl}->{"105-Folyamat-letiltasa-az-ugyfel-azonositolal"} = {
  'Possible' => {},
  'PossibleNot' => {
    'Process' => [
      'F14'
    ]
  },
  'Properties' => {
    'CustomerUser' => {
      'UserCustomerID' => [
        'AzÜgyfélAzonosítója'
      ]
    }
  },
  'PropertiesDatabase' => {},
  'StopAfterMatch' => 0
};
```

1.4. Hivatkozás

A lenti példában megtalálható az összes paraméter listája, amely az ACL-eknél használható.

Nézze meg a folyamatkezelés dokumentációban az ACL-ekről szóló szakaszt a részletesebb információkért, hogy hogyan kell ACL-eket használni a folyamatjegyeknél.

5.7. példa - Az összes lehetséges fontos ACL-beállítást bemutató hivatkozás.

```
# ticket acl
$Self->{TicketAcl}->{'200-ACL-Reference'} = {
  # match properties (current values from the form)
  Properties => {

    # the used frontend module
    Frontend => {
      Action => ['AgentTicketPhone', 'AgentTicketEmail'],
    }
  }
};
```

```

# or

# (not to be used together with 'Action')
Endpoint => ['ExternalFrontend::TicketCreate'],
},

# the logged in agent
User => {
  UserLogin => ['some login'],
  Group_rw => [
    'hotline',
  ],
  Role => [
    'admin',
  ],
  # ...
},

# the logged in customer
CustomerUser => {
  UserLogin => ['some login'],
  UserCustomerID => ['some customer id'],
  Group_rw => [
    'hotline',
  ],
  # ...
},

# process properties
Process => {
  ProcessEntityID => ['Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb'],
# the Process that the current ticket is part of
  ActivityEntityID => ['Activity-f8b2fdebe54eeb7b147a5f8e1da5e35c'],
# the current Activity of the ticket
  ActivityDialogEntityID => ['ActivityDialog-aff0ae05fe6803f38de8fff6cf33b7ce'],
# the current ActivityDialog that the Agent/Customer is using
},

# ticket properties
Queue => {
  Name => ['Raw'],
  QueueID => ['some id'],
  GroupID => ['some id'],
  Email => ['some email'],
  RealName => ['OTRS System'],
  # ...
},
Service => {
  ServiceID => ['some id'],
  Name => ['some name'],
  ParentID => ['some id'],
  # ...
},
Type => {
  ID => ['some id'],
  Name => ['some name'],
  # ...
},
Priority = {
  ID => ['some id'],
  Name => ['some name'],
  # ...
},
SLA = {
  SLAID => ['some id'],
  Name => ['some name'],
  Calendar => ['some calendar'],
  # ...
},
State = {
  ID => ['some id'],
  Name => ['some name'],

```

```

    TypeName => ['some state type name'],,
    TypeID   => ['some state type id'],
    # ...
  },
  Owner => {
    UserLogin => ['some login'],
    Group_rw => [
      'some group',
    ],
    Role => [
      'admin',
    ],
    # ...
  },
  Responsible => {
    UserLogin => ['some login'],
    Group_rw => [
      'some group',
    ],
    Role => [
      'admin',
    ],
    # ...
  },
  DynamicField => {
    # Names must be in DynamicField_<field_name> format.
    # Values in [ ... ] must always be the untranslated internal data keys
    #   specified in the dynamic field definition and
    #   not the data values shown to the user.
    DynamicField_Field1      => ['some value'],
    DynamicField_OtherField  => ['some value'],
    DynamicField_TicketFreeText2 => ['some value'],
    # ...
  },
  # alternatively, ticket properties can be specified in the ticket hash
  Ticket => {
    Queue           => ['Raw'],
    State           => ['new', 'open'],
    Priority         => ['some priority'],
    Lock            => ['lock'],
    CustomerID      => ['some id'],
    CustomerUserID  => ['some id'],
    Owner           => ['some owner'],
    DynamicField_Field1 => ['some value'],
    DynamicField_MyField => ['some value'],
    # ...
  },
},

# match properties (existing values from the database)
PropertiesDatabase => {
  # See section "Properties", the same config can be used here.
  # ...
}

# reset possible options (white list)
Possible => {
  # possible ticket options (white list)
  Ticket => {
    Queue => ['Hotline', 'Coordination'],
    State => ['some state'],
    Priority => ['5 very high'],
    DynamicField_Field1 => ['some value'],
    DynamicField_MyField => ['some value'],
    # ...
    NewOwner => ['some owner'],
    OldOwner => ['some owner'],
    # ...
  },

  # Limit the number of possible ActivityDialogs the Agent/Customer
  # can use in a process ticket.

```

```
ActivityDialog => ['AD1', 'AD3'],

# Limit the number of possible Processes that can be started
Process => ['Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb',
'Process-12345678901234567890123456789012'],

# possible action options (white list)
Action => [
  'AgentTicketBounce',
  'AgentTicketPhone'.      # only used to show/hide the Split action
  'AgentLinkObject',      # only used to show/hide the Link action
  # ...
],
},
# add options (white list)
PossibleAdd => {
  # See section "Possible"
  # ...
},
# remove options (black list)
PossibleNot => {
  # See section "Possible"
  # ...
},
};
```

Megjegyzés

Ha az ACL-ek illesztése közben a „CustomerUserID” paraméter elküldésre kerül, akkor az ACL-mechanizmus össze fogja hasonlítani a meghatározott ACL-eket a megadott „CustomerUserID” érték használatával, hogy begyűjtse az ügyfél-felhasználó részleteit az ügyfél-felhasználó kivonat kitöltéséhez, és felülbírálja az ügyfél-információkat is a jegykivonatban a tulajdonságok illesztésénél. Másrészt ezek a számítások a „PropertiesDatabase” részénél is elvégzésre kerülnek, de a jegy ügyfelét használva alapként az adatok begyűjtéséhez.

Vegye figyelembe, hogy az ügyfélfelületen a „CustomerUserID” mindig elküldésre kerül a jelenleg bejelentkezett ügyfél-felhasználóval.

Tudatában kell lennie azzal, hogy a jegykeresés képernyőkön (AgentTicketSearch és CustomerTicketSearch) az ACL-ek által érintett jellemzők csak a dinamikus mezők. Ez azt jelenti, hogy ezeken a képernyőkön nem képes semmilyen más jellemzőt sem korlátozni, úgymint jegytípus, állapot, várólista, stb.

Az OTRS 4-től az „Action” paraméter többé nem kivonat, hanem egy hivatkozástömb, és bármely változtatási szakaszban használható bármely módosító használatával.

2. Folyamatkezelés

2.1. Bevezetés

This feature of OTRS allows you to model processes (work-flows) in the ticket system. The basic idea is to be able to define recurring processes, and to delegate work items to different people, as well as leading the progress of a process in different directions based on certain criteria.

2.2. Példafolyamat

Nézzünk egy példát hogy meggyőzőbbé tegyük. Meg fogunk határozni egy könyvrendelési folyamatot:

2.2.1. Az igény rögzítése

Before an order can be placed, the demand for literature by an employee will be recorded. The following book is needed in our example:

Cím: Folyamatkezelés kezdőknek
Szerző: Thilo Knuppertz
ISBN: 3527703713

2.2.2. Igazgató általi jóváhagyás

A személyzeti részleg vezetőjének kell döntenie a megrendelésről. Elutasítás esetén az igazgatónak rögzítenie kell egy okot. Elfogadás esetén a megrendelés átadásra kerül a beszerzési osztálynak.

2.2.3. Beszerzési osztály általi feldolgozás

A beszerzésnek most az a feladata, hogy megtalálja, hogy a könyvet hol lehet a legjobb feltételekkel megrendelni. Ha nincs raktáron, akkor ez rögzíthető a megrendelésen. Sikeres megrendelés esetén a beszerzés rögzíteni fogja a beszállítót, az árat és a kézbesítés dátumát.

2.2.4. Iktató általi feldolgozás

A szállítmány meg fog érkezni a vállalathoz. A beérkező áruk részlege ellenőrzi a szállítmányt, és rögzíti a kézhezvétel dátumát. Most fogják értesíteni az alkalmazottat, hogy a megrendelése megérkezett és készen áll az átvételre.

2.3. A példa megvalósítása

If we assume that a ticket acts in this workflow like an accompanying document that can receive change notes, we already have a clear picture of process tickets.

A példafolyamat elemzéséből a következő szükséges elemeket azonosíthatjuk:

- Possibilities to record data, let's call them *User Task Activity Dialogs*,
- Checks which can react to changed data automatically, let's call them *Sequence Flows*,
- Changes which can be applied to a process ticket after successful moving between the activities of a process ticket, let's call them *Sequence Flow Actions*.

Szükségünk van egy további elemre, amely talán nem annyira nyilvánvaló:

- A possibility to offer more than just one User Task Activity Dialog to be available. In our example this is needed when the manager must have the choice between "Approve" and "Deny". Let's call this *User Task Activity*.

Now, with User Task Activities, User Task Activity Dialogs, Sequence Flows and Sequence Flow Actions we have the necessary tools to model the individual steps of our example. What's still missing is an area where for each work-flow the order of the steps can be specified. Let's call this *Process*. To be able to refer to all these entities later, we will assign to them an abbreviation in parentheses. This abbreviation is based on an internal identification mechanism called EntityIDs.

Az egyedazonosítók egy vagy több betűnek vannak megfeleltetve (a folyamatrésztől vagy egyedtől függően), és ezután egy folyamatosan növekvő szám következik. Példák:

- Folyamat: „F1”, „F2” ... „Fn”.
- Tevékenység: „T1”, „T2” ... „Tn”.
- User Task Activity Dialog: 'AD1', 'AD2' ... 'ADn'.
- Sequence Flow: 'SF1', 'SF2' ... 'SFn'.
- Sequence Flow Action: 'SFA1', 'SFA2' ... 'SFAn'.

Before the creation of the process and its parts, it is necessary to prepare the system, we will need to define some Queues, Users and Dynamic Fields as well as set some SysConfig options.

Hozza létre a következő várólistákat:

- Vezetőség
- Alkalmazottak
- Beszerzés
- Postahivatal

Hozza létre a következő felhasználókat:

- Igazgató
- Alkalmazott

Hozza létre a következő dinamikus mezőket:

- Cím

Címke	Cím
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- Szerző

Címke	Szerző
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- ISBN

Címke	ISBN
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- Állapot

Címke	Állapot
Típus	Legördülő
Objektum	Jegy
Lehetséges értékek	• Jóváhagyás

	<ul style="list-style-type: none"> • Jóváhagyás megtagadva • Jóváhagyva • Rendelés megtagadva • Megrendelve • Szállítmány megérkezett
--	--

Note: Please use exactly these possible values for "Key" and "Value" in the Dynamic Field setup.

- Beszállító

Címke	Beszállító
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- Ár

Címke	Ár
Típus	Szöveg
Objektum	Jegy

- KezbesitesDatuma

Címke	Kézbesítés dátuma
Típus	Dátum
Objektum	Jegy

- KezhezvetelDatuma

Címke	Kézhezvétel dátuma
Típus	Dátum
Objektum	Jegy

Állítsa be a következő rendszerbeállítási lehetőségeket:

- „Ticket::Responsible”: Igen
- „Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicFieldGroups”:

Kulcs:	Tartalom:
Könyv	Cím, Szerző, ISBN
Általános	Állapot
Rendelés	Ár, Beszállító, KiszállításDátuma
Szállítmány	KezhezvetelDatuma

- „Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicField”:

Kulcs:	Tartalom:
Szerző	1

Kulcs:	Tartalom:
KezhezvetelDatuma	1
KezbesitesDatuma	1
ISBN	1
Ár	1
Állapot	1
Beszállító	1
Cím	1

Most kezdjük el a valódi folyamatkezelési dolgot. A következő lépésben meg fogjuk határozni azokat az egyéni egyedeket, amelyekre szükségünk van.

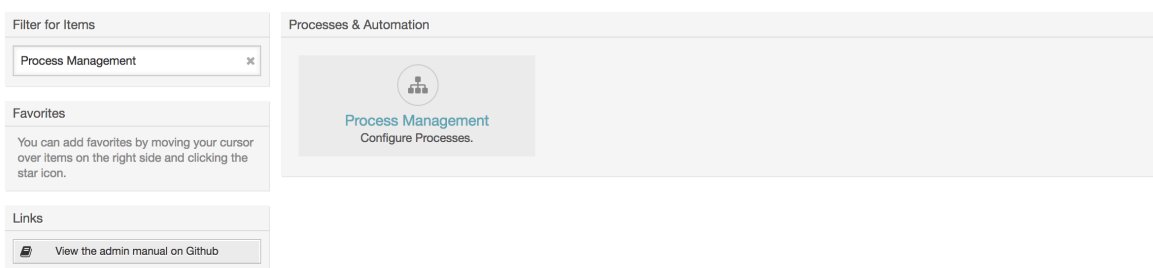
2.3.1. Folyamat (mint egy konténer)

To create a new process it is necessary to click on the "Process Management" link in the 'Processes & Automation' section in the Admin panel, which will lead to the Process Management Overview screen. After the creation of the process, we can create all other entities (or process parts).

Megjegyzés

Activities, User Task Activity Dialogs, Sequence Flows and Sequence Flow Actions defined in one process will be available for all the processes in the system.

5.7. ábra - Az OTRS adminisztrációs képernyője - Rendszer adminisztráció



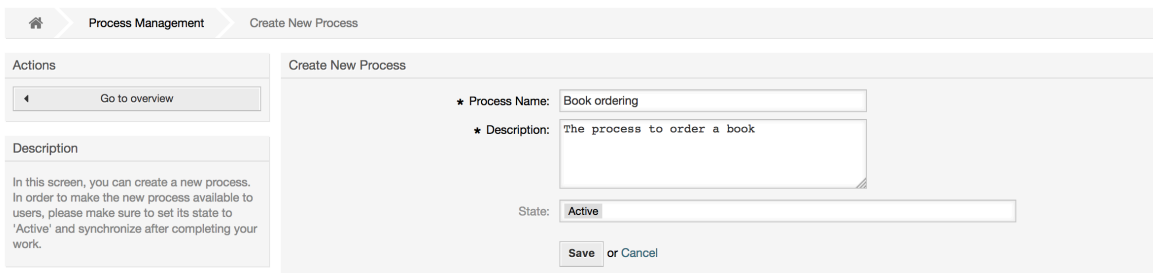
Kattintson az „Új folyamat létrehozása” műveletre a műveletek dobozban.

5.8. ábra - Új folyamat létrehozása gomb



Fill the process information, set Process Name and the Description, but leave the process State as "inactive", until we finish all the tasks. Save the process.

5.9. ábra - Új folyamat hozzáadása



Process Management > Create New Process

Actions
 Go to overview

Description
 In this screen, you can create a new process. In order to make the new process available to users, please make sure to set its state to 'Active' and synchronize after completing your work.

Create New Process

★ Process Name: Book ordering

★ Description: The process to order a book

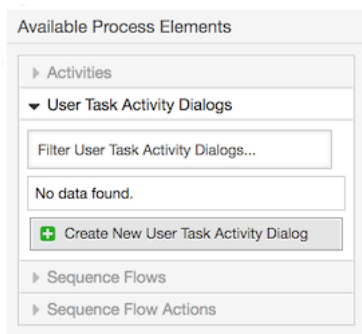
State: Active

Save or Cancel

2.3.2. User Task Activity Dialogs

Click on the new process name in the Process Management Overview Screen, then in the "Available Process Elements" click on "User Task Activity Dialogs" (this action will expand the user task activity dialog options and will collapse all others doing an accordion like effect). Finally, click on "Create New User Task Activity Dialog".

5.10. ábra - Create New User Task Activity Dialog button



Available Process Elements

▸ Activities

▼ User Task Activity Dialogs

Filter User Task Activity Dialogs...

No data found.

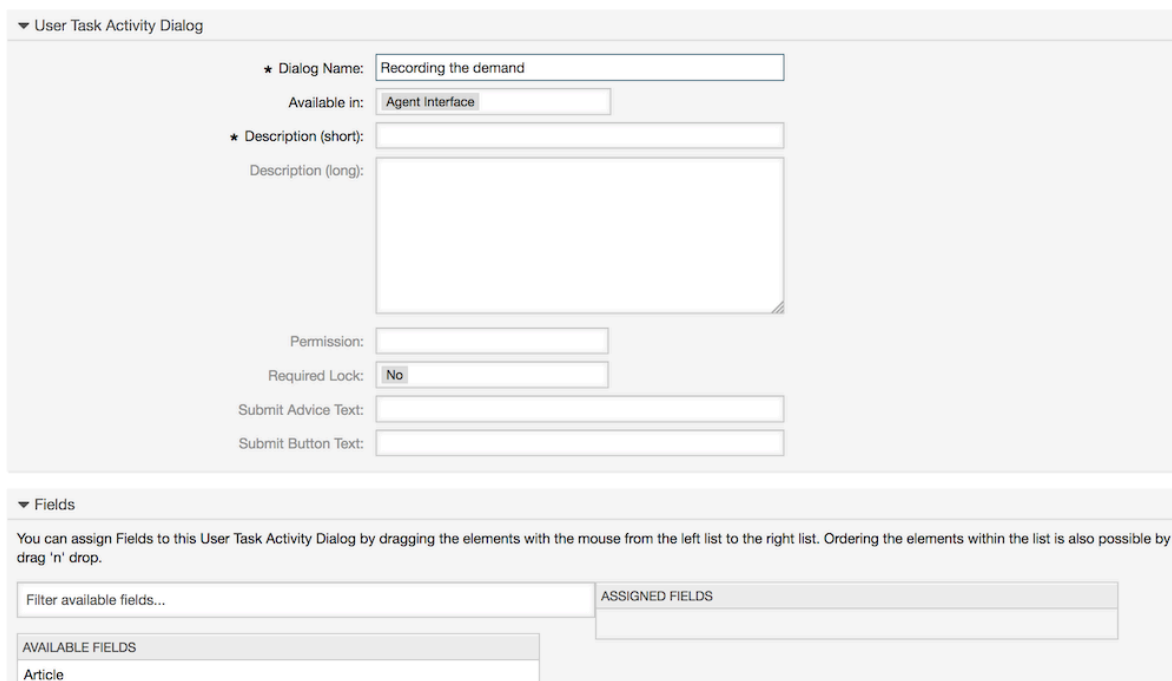
+ Create New User Task Activity Dialog

▸ Sequence Flows

▸ Sequence Flow Actions

In the opened popup screen fill the "Dialog Name" as well as the "Description (short)" field. For this example, we will leave all other fields as the default. To assign fields to the User Task Activity Dialog, simply drag the required field from the "Available Fields" pool and drop it into the "Assigned Fields" pool. The order in the "Assigned Fields" pool is the order that the fields will have in the screen: in order to modify the order simply drag and drop a field within the pool to rearrange it in the correct place.

5.11. ábra - Add new User Task Activity Dialog



▼ User Task Activity Dialog

★ Dialog Name: Recording the demand

Available in: Agent Interface

★ Description (short):

Description (long):

Permission:

Required Lock: No

Submit Advice Text:

Submit Button Text:

▼ Fields

You can assign Fields to this User Task Activity Dialog by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

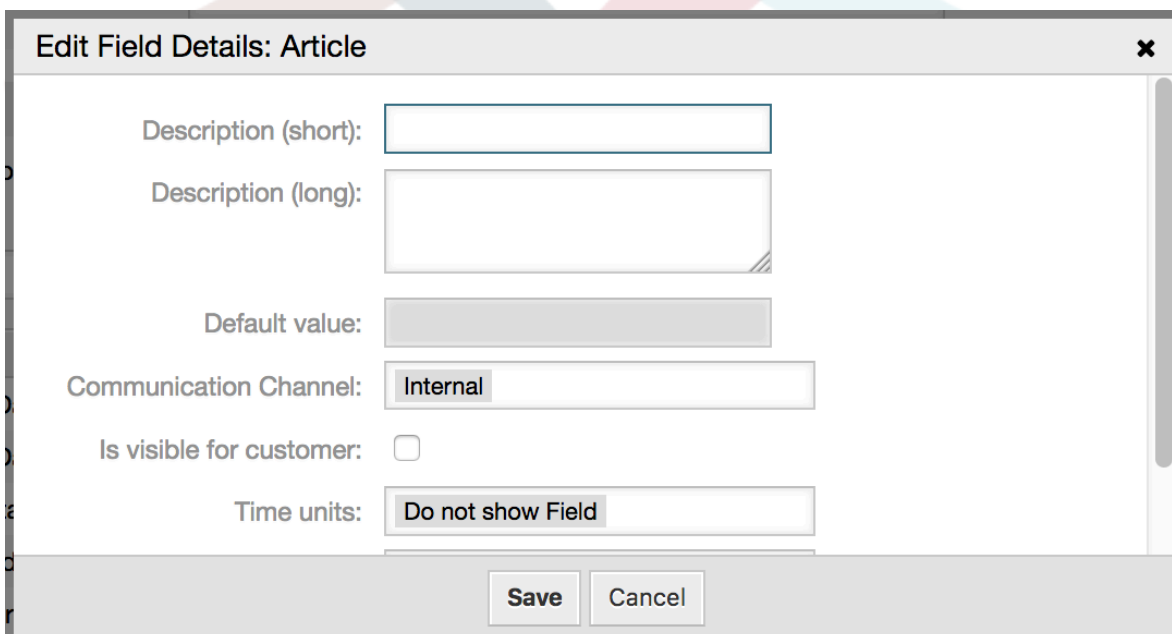
Filter available fields... ASSIGNED FIELDS

AVAILABLE FIELDS

Article

As soon as the fields are dropped into the "Assigned Fields" pool another popup screen is shown with some details about the field. We will leave the default options and only for Article fields we should make sure that the CommunicationChannel field is set to "Internal" and that the IsVisibleForCustomer is not active.

5.12. ábra - Mezőrészletek szerkesztése (bejegyzés)



Edit Field Details: Article

Description (short):

Description (long):

Default value:

Communication Channel: Internal

Is visible for customer:

Time units: Do not show Field

Save Cancel

Miután minden mező hozzárendelésre került, kattintson az elküldés gombra a fő felugró képernyőn a változtatások elmentéséhez.

In this example we will use Article field for comments, but another option could be to create a TextArea type Dynamic Field. The rest of the mentioned fields in the lines below are the Dynamic Fields that we already defined before.

Please be aware that in this screen all the Dynamic Fields have the prefix "DynamicField_" as in "DynamicField_Title". Do not confuse this with the field "Title" that is actually the Ticket Title.

Create the following User Task Activity Dialogs:

- „Az igény rögzítése” (TP1)

A user task activity dialog that contains all the required fields for the data to be collected for the order (Title, Author and ISBN), and a Status field with the possibility to choose "Approval".

- „Jóváhagyás megtagadva” (TP2)

A user task activity dialog with a comment field (Article) and a Status field with the option "Approval denied".

- „Jóváhagyva” (TP3)

Itt csak az állapot mezőre van szükségünk a „Jóváhagyva” lehetőséggel.

- „Rendelés megtagadva” (TP4)

A user task activity dialog which makes it possible for purchasing to reject an impossible order (book out of stock). Here we also need a comment field and the Status field with the option "Order denied".

- „Megrendelve” (TP5)

A user task activity dialog with the fields Supplier, Price and Delivery date for purchasing and the Status field with the option "Order placed".

- „Szállítmány megérkezett” (TP6)

A user task activity dialog for the mail room with a field for the Date of receipt and the Status field with the option "Shipment received".

To restrict the Status field for each user task activity dialog, we need to add some ACLs in the Kernel/Config.pm or to a new Perl file located in Kernel/Config/Files.

```
$Self->{TicketAcl}->{'F1-TP1-1'} = {
    Properties => {
        Process => {
            ActivityDialogEntityID => ['TP1'],
        },
    },
    Possible => {
        Ticket => {
            DynamicField_Allapot => ['Jóváhagyás'],
        },
    },
};

$Self->{TicketAcl}->{'F1-TP2-1'} = {
    Properties => {
        Process => {
            ActivityDialogEntityID => ['TP2'],
        },
    },
    Possible => {
        Ticket => {
            DynamicField_Allapot => ['Jóváhagyás megtagadva'],
        },
    },
};
```

```

    },
  };

$self->{TicketAcl}->{'F1-TP3-1'} = {
  Properties => {
    Process => {
      ActivityDialogEntityID => ['TP3'],
    },
  },
  Possible => {
    Ticket => {
      DynamicField_Allapot => ['Jóváhagyva'],
    },
  },
};

$self->{TicketAcl}->{'F1-TP4-1'} = {
  Properties => {
    Process => {
      ActivityDialogEntityID => ['TP4'],
    },
  },
  Possible => {
    Ticket => {
      DynamicField_Allapot => ['Rendelés megtagadva'],
    },
  },
};

$self->{TicketAcl}->{'F1-TP5-1'} = {
  Properties => {
    Process => {
      ActivityDialogEntityID => ['TP5'],
    },
  },
  Possible => {
    Ticket => {
      DynamicField_Allapot => ['Megrendelve'],
    },
  },
};

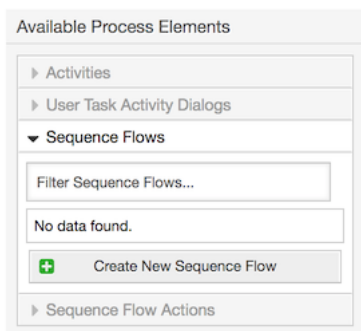
$self->{TicketAcl}->{'F1-TP6-1'} = {
  Properties => {
    Process => {
      ActivityDialogEntityID => ['TP6'],
    },
  },
  Possible => {
    Ticket => {
      DynamicField_Allapot => ['Szállítmány megérkezett'],
    },
  },
};

```

2.3.3. Sequence Flows

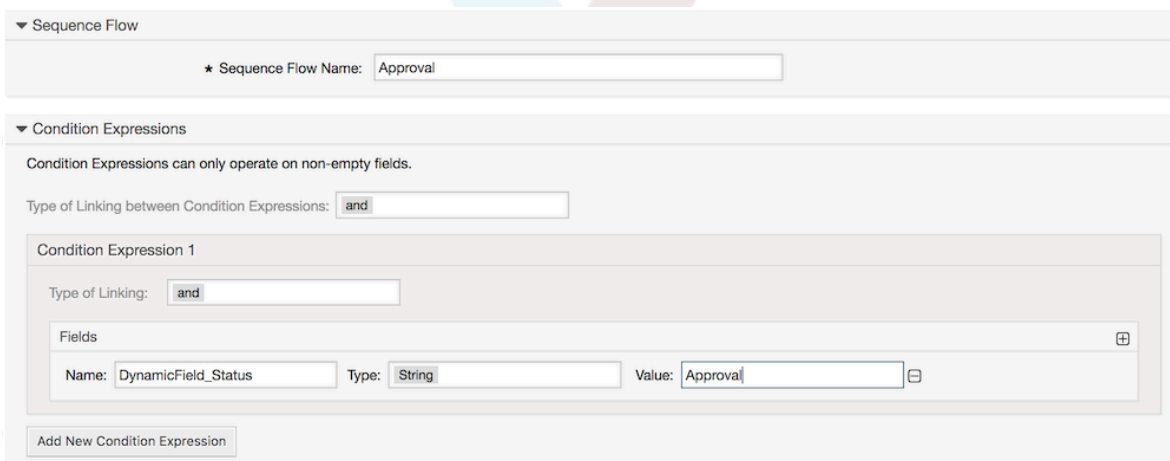
In the "Available Process Elements" click on "Sequence Flows", then click on "Create New Sequence Flow".

5.13. ábra - Create New Sequence Flow button



In the opened popup screen fill the "Sequence Flow Name", then in the sequence flow condition expressions, for this example, we will add just one condition expression and just one field. For both we can leave the Type of Linking as "and" and we will use the filled match type value as "String".

5.14. ábra - Add new Sequence Flow



After all sequence flow condition expressions are set, click on the submit button to save the changes.

Create the following Sequence Flows:

- "Approval" (SF1)
A sequence flow which checks if the Status field is set to "Approval".
- "Approval denied" (SF2)
A sequence flow which checks if the Status field is set to "Approval denied".
- "Approved" (SF3)
A sequence flow which checks if the Status field is set to "Approved".
- "Order denied" (SF4)
A sequence flow which checks if the Status field is set to "Order denied".
- "Order placed" (SF5)
A sequence flow which checks if the Status field is set to "Order placed".

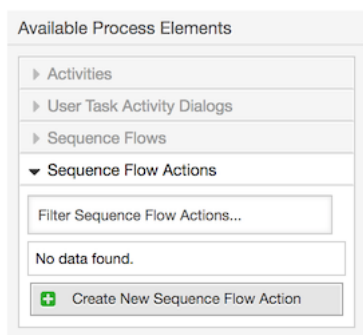
- "Shipment received" (SF6)

A sequence flow which checks if the Status field is set to "Shipment received".

2.3.4. Sequence Flow Actions

Click on "Sequence Flow Actions" in the "Available Process Elements", then click on "Create New Sequence Flow Action".

5.15. ábra - Create New Sequence Flow Action button



In the opened popup screen, fill the "Sequence Flow Action Name", and the "Sequence Flow Action module", then add the required and optional parameter names and values.

All the Sequence Flow Action Modules are shared with the Script Task Activities and they are located in Kernel/System/ProcessManagement/Modules. Following is the list of all bundled Sequence Flow Action Modules included in this release:

- DynamicFieldSet
- TicketArticleCreate
- TicketCreate
- TicketCustomerSet
- TicketLockSet
- TicketOwnerSet
- TicketQueueSet
- TicketResponsibleSet
- TicketSendEmail
- TicketServiceSet
- TicketSLASet
- TicketStateSet
- TicketTitleSet
- TicketTypeSet

Each module has its own specific parameters. Please review the module documentation to learn all required and optional parameters.

Megjegyzés

Az OTRS 4.0.1 verziótól a paraméterek többé nem kötelezően rögzített értékek, hanem ehelyett örökölhetik az eredeti jegyből a következő formátum használatával: <OTRS_Ticket_property>.

Az OTRS 4.0.6 verziótól az <OTRS_TICKET_property> formátum a most támogatott. A régi formátum még használható, de elavult, mivel dobva lesz a későbbi verziókból.

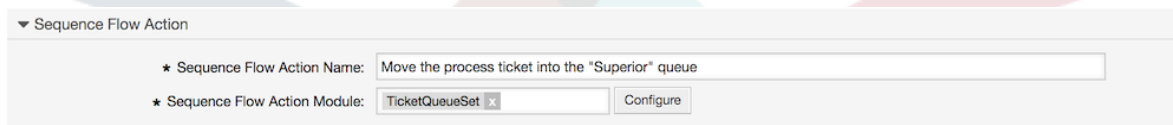
Megjegyzés

From OTRS 7.0.1, you can use new OTRS smart tags in the "Body" parameter of TicketCreate and TicketArticleCreate modules: <OTRS_AGENT_BODY_RICHTEXT> and <OTRS_CUSTOMER_BODY_RICHTEXT>.

For both tags you can specify a set of parameters to influence the content of the body, please check the TicketCreate module documentation and TicketArticleCreate module documentation.

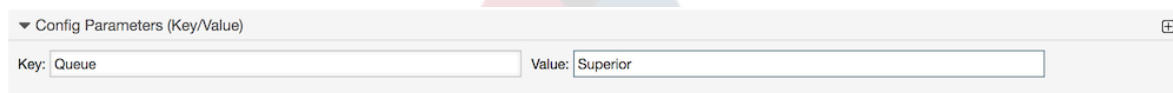
As already mentioned, both OTRS smart tags are only supported in TicketCreate and TicketArticleCreate modules.

5.16. ábra - Add new Sequence Flow Action



After setting the sequence flow action name and module, click on 'Save' button, and after a reload, 'Configure' button next to the selected module will appear. Click on it to set all parameters.

5.17. ábra - Configure Sequence Flow Action



After all parameters and values are set click on the 'Save and Finish' button to save the parameters and return to the sequence flow action screen again, then click on 'Save and Finish' (again) to save all data and return to the main process screen.

Create the following Sequence Flow Actions:

- "Move the process ticket into the 'Management' queue" (SFA1)

This action is supposed to be executed when the sequence flow "Approval" (SF1) is applied.

- "Change ticket responsible to 'manager'" (SFA2)

To be executed when the sequence flow "Approval" (SF1) is applied.

- "Move process ticket into the 'Employees' queue" (SFA3)

Akkor hajtódik végre, amikor:

- The sequence flow "Approval denied" (SF2) is applied
- The sequence flow "Order denied" (SF4) is applied
- The sequence flow "Shipment received" (SF6) is applied
- "Change ticket responsible to 'Employee'" (SFA4)

Akkor hajtódik végre, amikor:

- The sequence flow "Approval denied" (SF2) is applied
- The sequence flow "Order denied" (SF4) is applied
- The sequence flow "Shipment received" (SF6) is applied
- "Move process ticket into the 'Purchasing' queue" (SFA5)
To be executed when the sequence flow "Approved" (SF3) is applied.
- "Move process ticket into the 'Post office' queue" (SFA6)
To be executed when the sequence flow "Order placed" (SF5) is applied.
- "Close ticket successfully" (SFA7)

Akkor hajtódik végre, amikor:

- The sequence flow "Shipment received" (SF6) is applied
- "Close ticket unsuccessfully" (SFA8)

Akkor hajtódik végre, amikor:

- The sequence flow "Approval denied" (SF2) is applied
- The sequence "Order denied" (SF4) is applied

As you can see, there are places where the same Sequence Flow Actions should be executed. Therefore it is reasonable to make it possible to link Sequence Flow Actions freely with Sequence Flow to be able to reuse them.

2.3.5. Tevékenységek

There are three types of activities:

- Script Task Activities

This tasks executes a script module automatically when the activity is reached, these modules are shared with the Sequence Flow Actions.

- Service Task Activities

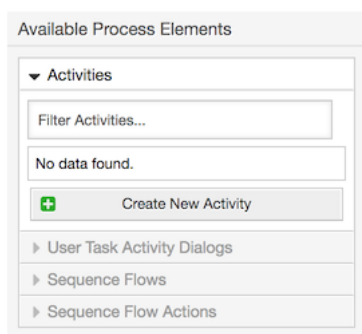
Triggers an invoker from a Generic Interface web service when the activity is reached.

- User Task Activities

They could be seen as a bundle which can contain one or more User Task Activity Dialogs.

Kattintson a „Tevékenységek” elemre az „Elérhető folyamatok” dobozban, majd kattintson az „Új tevékenység létrehozása” gombra.

5.18. ábra - Új tevékenység létrehozása gomb



In the opened popup screen fill the "Activity Name", and be sure that "User task activity" is set in the "Activity type" field, then drag the required User Task Activity Dialogs from the "Available User Task Activity Dialogs" pool, and drop them into to the "Assigned User Task Activity Dialogs" pool. This dialog will be presented (in the ticket zoom screen) in the same order as it is defined on this screen translating from top to bottom, from left to right.

This order is especially important in the first Activity, since the first User Task Activity Dialog for this activity is the only one that is presented when the process starts.

Megjegyzés

Script and Service task activities at the very beginning of the processes will present a default dialog to trigger the process start by executing the script or invoker.

Create the following User Task Activities:

- „Igény rögzítése” (T1)
Contains the User Task Activity Dialog "Recording the demand" (AD1)
- „Jóváhagyás” (T2)
Contains the User Task Activity Dialogs "Approval denied" (AD2) as well as "Approved" (AD3)
- „Rendelés” (T3)
Contains the User Task Activity Dialogs "Order rejected" (AD4) as well as "Order placed" (AD5)
- „Beérkezés” (T4)
Contains the User Task Activity Dialog "Shipment received" (AD6)
- "Process complete" (A5)
This is a User task Activity without possible User Task Activity Dialogs. It will be set after "Approval denied", "Order denied" or "Shipment received" and represents the end of the process.

Now we can clearly see that Activities are precisely defined states of a process ticket. After a successful Sequence flow a process ticket moves from one Activity to another.

2.3.6. A könyvrendelési folyamat útvonala

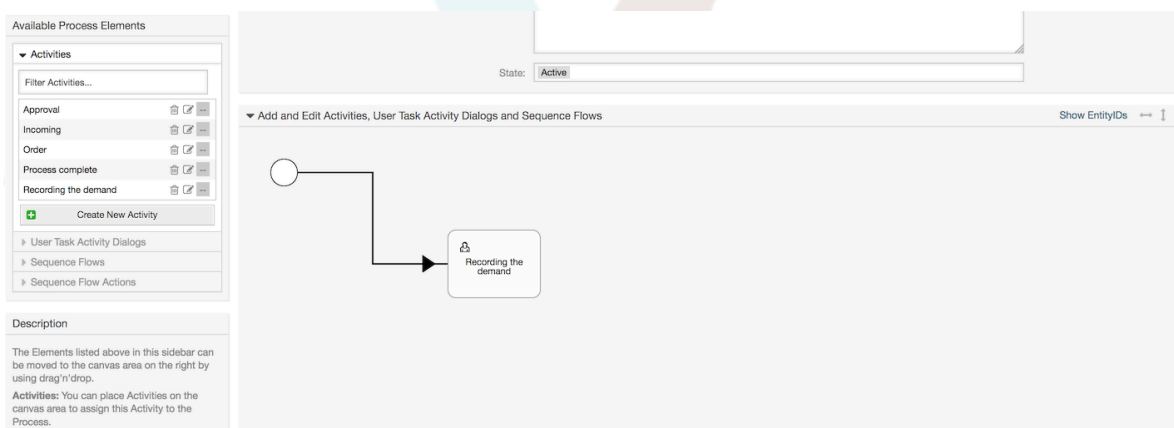
Fejezzük be a példánkat a kirakó utolsó hiányzó darabjával, a folyamattal mint a munkafolyamat leírójával. A mi esetünkben ez a teljes rendelési munkafolyamat. Egyéb folyamatok lehetnek az irodaszer rendelés vagy teljesen különböző folyamatok.

The process has a starting point which consists of the start User Task Activity and the start User Task Activity Dialog. For any new book order, the start User Task Activity Dialog (first User Task Activity Dialog for the first User Task Activity) is the first screen that is displayed. If this is completed and saved, the Process ticket will be created and can follow the configured work-flow.

The process also contains the directions for how the process ticket can move through the Process. Let's call this the "Path". It consists of the start Activity, one or more Sequence Flows (possibly with Sequence Flow Actions), and other Activities.

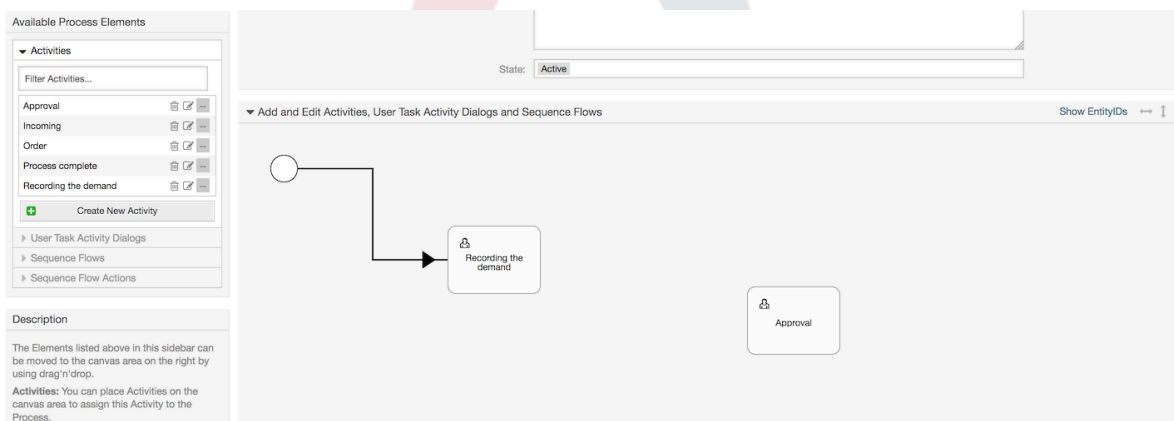
Assuming that the User Task Activities have already assigned their User Task Activity Dialogs, drag an Activity from the accordion (in the left part of the screen) and drop it into the canvas area (below process information). Notice that an arrow from the process start (green circle) to the Activity is placed automatically. (This is the first User Task Activity and its first User Task Activity Dialog is the first screen that will be shown when the process starts).

5.19. ábra - Első tevékenység ráhúzása a vászonra



Next, drag another Activity into the canvas too. Now we will have two Activities in the canvas. The first one is connected to the start point and the second has no connections. You can hover the mouse over each activity to reveal their own User Task Activity Dialogs (in case of other type of activities, relative information is shown such as the selected script or web service and invoker).

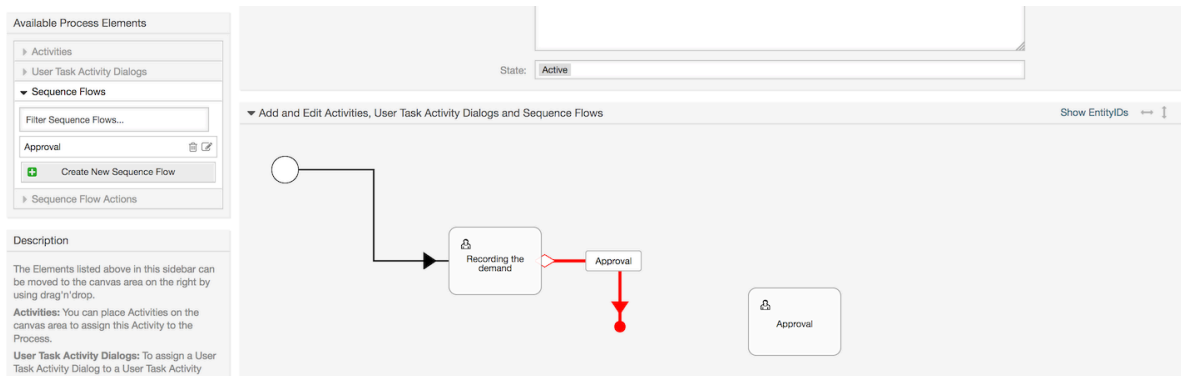
5.20. ábra - Második tevékenység ráhúzása a vászonra



Then let's create the "Path" (connection) between these two Activities, for this we will use the Sequence Flows. Click on Sequence Flows in the accordion, drag a Sequence Flow

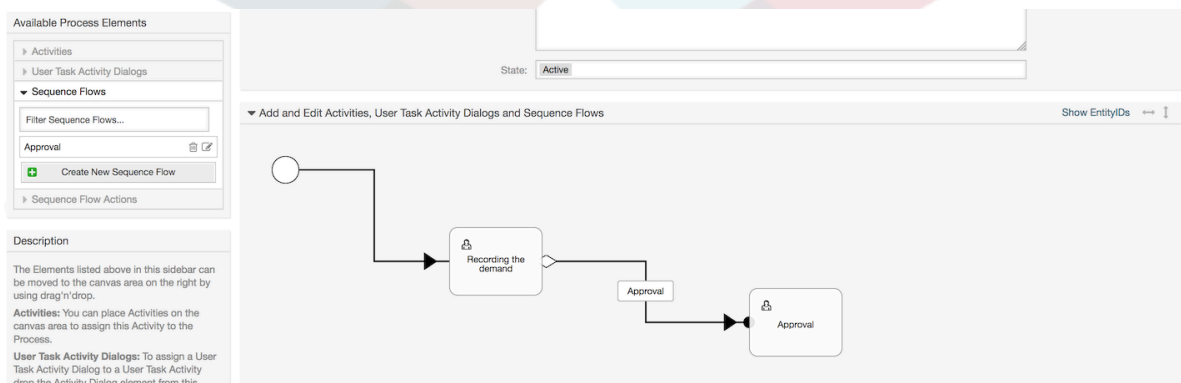
and drop it inside the first Activity. Notice that the Activity changes its color indicating that the Sequence Flow is attached. As soon as the Sequence Flow is dropped, the end point of the Sequence Flow arrow will be placed next to the process start point. Drag the Sequence Flow arrow end point and drop it inside the other Activity to create the connection between the Activities.

5.21. ábra - Drag a Sequence Flow into the canvas



Now that the "Path" between the Activities is defined, we need to assign the Sequence Flow Actions to the Sequence Flows. Double click the Sequence Flow label (on the canvas), this will open a new popup window.

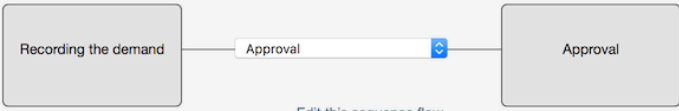
5.22. ábra - Connect Activities using Sequence Flows



Drag the needed Sequence Flow Actions from Available Sequence Flow Actions pool and drop them into the Assigned Sequence Flow Actions pool and click on submit button.

5.23. ábra - Assign Sequence Flow Actions

▼ Path



▼ Sequence Flow Actions

You can assign Sequence Flow Actions to this Sequence Flow by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available Sequence Flow Actions...

AVAILABLE SEQUENCE FLOW ACTIONS	ASSIGNED SEQUENCE FLOW ACTIONS
Change ticket responsible to "Employee" (SequenceFlowAction-107...	Change ticket responsible to "manager" (SequenceFlowAction-c79...
Move process ticket into the "Purchasing" queue (SequenceFlowAc...	Move the process ticket into the "Management" queue (SequenceFI...
Close ticket unsuccessfully (SequenceFlowAction-2fb3ec6d896ec8...	
Move the process ticket into the "Employees" queue (SequenceFlo...	
Move process ticket into the "Post office" queue (SequenceFlowAct...	
Close ticket successfully (SequenceFlowAction-83f9dcefef20a497b...	

Create New Sequence Flow Action

Ezután térjen vissza a fő folyamatszerkesztés képernyőhöz, és kattintson a vászon alatti mentés gombra az összes változtatás elmentéséhez.

Complete the "path" adding the following Activities, Sequence Flows and Sequence Flow Actions:

Az igény rögzítése a „Jóváhagyásig”

- Kezdőpont: „Igény rögzítése” (T1) tevékenység
- Possible Sequence Flow: "Approval" (SF1)
 - If the sequence flow condition expression of this activity is fulfilled, the ticket will move to Activity: "Approval" (A2)
- Additionally, the following Sequence Flow Actions are executed:
 - "Move the process ticket into the 'Management' queue" (SFA1)
 - "Change ticket responsible to 'manager'" (SFA2)

The Activity: "Recording the demand" (A1) is a defined step of the process ticket, where there is the possibility for the Sequence Flow: "Approval" (SF1). If this applies, the ticket will move to the next Activity: "Approval" (A2), and the Sequence Flow Actions: "Move the process ticket into the 'Management' queue" (SFA1) and "Change ticket responsible to 'manager'" (SFA2) are executed. In the Activity: "Approval" (A2), the User Task Activity Dialogs: "Approval denied" (AD2) and "Approved" (AD3) are available.

Jóváhagyás

- Kezdőpont: „Jóváhagyás” (T2) tevékenység
- Possible Sequence Flows:
 - "Approval denied" (SF2)
 - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Folyamat befejezve” (T5) tevékenységre.

- Additionally, the following Sequence Flow Actions are executed:
 - "Move process ticket into the 'Employees' queue" (SFA3)
 - "Change ticket responsible to 'Employee'" (SFA4)
 - "Close ticket unsuccessfully" (SFA8)
- "Approved" (SF3)
- Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Rendelés” (T3) tevékenységbe.
- Additionally, the following Sequence Flow Action is executed:
 - "Move process ticket into the 'Purchasing' queue" (SFA5)

We can see that from the current Activity, which defines a step of the process ticket, there are one or more possibilities for moving to other Activities using a Sequence Flow which has exactly one target Activity (and possibly one or more Sequence Flow Actions).

Rendelés

- Kezdőpont: „Rendelés” (T3) tevékenység
- Possible Sequence Flows:
 - "Order denied" (SF4)
 - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Folyamat befejezve” (T5) tevékenységbe.
 - Additionally, the following Sequence Flow Actions are executed:
 - "Move process ticket into the 'Employees' queue" (SFA3)
 - "Set ticket responsible to 'Employee'" (SFA4)
 - "Close ticket unsuccessfully" (SFA8)
 - "Order placed" (SF5)
 - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Beérkezés” (T4) tevékenységbe.
 - Additionally, the following Sequence Flow Action is executed:
 - "Move process ticket into the 'Post office' queue" (SFA6)

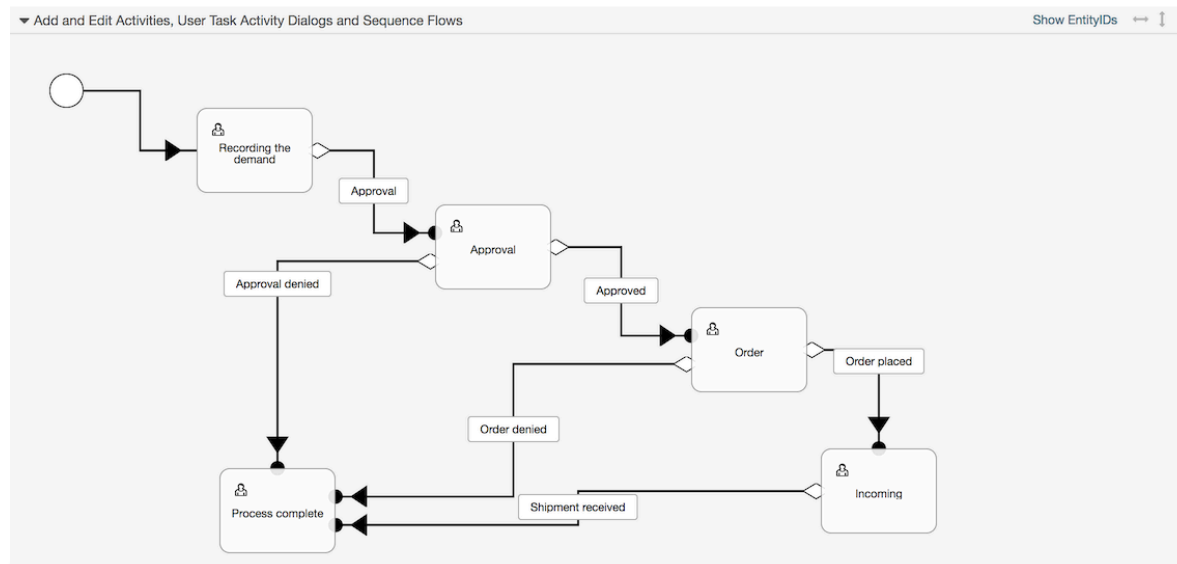
Beérkezés

- Kezdőpont: „Beérkezés” (T4) tevékenység
- Possible Sequence Flows:
 - "Shipment received" (SF6)
 - Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a „Folyamat befejezve” (T5) tevékenységbe.
 - Additionally, the following Sequence Flow Actions are executed:
 - "Move process ticket into the 'Employees' queue" (SFA3)

- "Set ticket responsible to 'Employee'" (SFA4)
- "Close ticket successfully" (SFA7)

The complete Path for the book ordering Process will then looks like this:

5.24. ábra - A könyvrendelés teljes folyamatútvonala



After you finish the process path please click on "Save and Finish" button in the lower part of the canvas and then click on "Synchronize All Processes" button. This will gather all processes information from the Database and create a cache file (in Perl language). This cache file is actually the processes configuration that the system will use to create or use process tickets.

A folyamatokon elvégzett bármilyen változtatás (a grafikus felületen) a gyorsítótár fájl újraszinkronizálását fogja igényelni azért, hogy a változást visszajuttassa a rendszerbe.

Lehetséges a teljes folyamat importálása is egy YAML-fájlból, de az importálás előtt továbbra is szükséges az összes dinamikus mező, felhasználó, várólista, stb. létrehozása, amelyek az egyes folyamatokhoz szükségesek.

Vegye figyelembe, hogy ha a folyamat ACL-ek használatát igényli, akkor azokat is kézzel szükséges beállítani.

A könyvrendelési folyamat példához a teljes YAML-fájl a következő:

```

---
Activities:
  A1:
    ActivityDialogs:
      - AD1
    ChangeTime: 2012-11-23 14:49:22
    Config:
      ActivityDialog:
        1: AD1
    CreateTime: 2012-11-23 11:49:38
    EntityID: A1
    ID: 151
    Name: Recording the demand
    Type: UserTask
  A2:
    ActivityDialogs:
      - AD2
      - AD3

```

```

ChangeTime: 2012-12-13 00:55:12
Config:
  ActivityDialog:
    1: AD2
    2: AD3
CreateTime: 2012-11-23 11:50:11
EntityID: A2
ID: 152
Name: Approval
Type: UserTask
A3:
  ActivityDialogs:
    - AD4
    - AD5
ChangeTime: 2012-11-23 18:12:14
Config:
  ActivityDialog:
    1: AD4
    2: AD5
CreateTime: 2012-11-23 11:50:35
EntityID: A3
ID: 153
Name: Order
Type: UserTask
A4:
  ActivityDialogs:
    - AD6
ChangeTime: 2012-11-23 18:12:35
Config:
  ActivityDialog:
    1: AD6
CreateTime: 2012-11-23 11:51:00
EntityID: A4
ID: 154
Name: Incoming
Type: UserTask
A5:
  ActivityDialogs: []
ChangeTime: 2012-11-23 11:51:33
Config: {}
CreateTime: 2012-11-23 11:51:33
EntityID: A5
ID: 155
Name: Process complete
Type: UserTask
ActivityDialogs:
  AD1:
    ChangeTime: 2012-12-06 02:16:21
    Config:
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: Recoding the demand
      FieldOrder:
        - DynamicField_Author
        - DynamicField_ISBN
        - DynamicField_Title
        - DynamicField_Status
      Fields:
        DynamicField_Author:
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1
        DynamicField_ISBN:
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1
        DynamicField_Status:
          DefaultValue: ''
          DescriptionLong: ''
          DescriptionShort: ''
          Display: 1

```



```
DynamicField_Title:
  DefaultValue: ''
  DescriptionLong: ''
  DescriptionShort: ''
  Display: 1
Interface:
  - AgentInterface
Permission: ''
RequiredLock: 0
SubmitAdviceText: ''
SubmitButtonText: ''
CreateTime: 2012-11-23 14:34:43
EntityID: AD1
ID: 154
Name: Recording the demand
AD2:
ChangeTime: 2012-11-23 14:57:41
Config:
  DescriptionLong: ''
  DescriptionShort: Approval denied
  FieldOrder:
    - Article
    - DynamicField_Status
  Fields:
    Article:
      Config:
        CommunicationChannel: 'Internal'
        IsVisibleForCustomer: '0'
      DefaultValue: ''
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: ''
      Display: 1
    DynamicField_Status:
      DefaultValue: ''
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: ''
      Display: 1
    Interface:
      - AgentInterface
      Permission: ''
      RequiredLock: 0
      SubmitAdviceText: ''
      SubmitButtonText: Deny Request
  CreateTime: 2012-11-23 14:36:39
  EntityID: AD2
  ID: 155
  Name: Approval denied
AD3:
ChangeTime: 2012-12-14 03:14:23
Config:
  DescriptionLong: ''
  DescriptionShort: Approved
  FieldOrder:
    - DynamicField_Status
  Fields:
    DynamicField_Status:
      DefaultValue: ''
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: ''
      Display: 1
    Interface:
      - AgentInterface
      Permission: ''
      RequiredLock: 0
      SubmitAdviceText: ''
      SubmitButtonText: Approve Request
  CreateTime: 2012-11-23 14:37:35
  EntityID: AD3
  ID: 156
  Name: Approved
AD4:
ChangeTime: 2012-11-23 14:58:52
```

```
Config:
  DescriptionLong: ''
  DescriptionShort: Order rejected
  FieldOrder:
    - Article
    - DynamicField_Status
  Fields:
    Article:
      Config:
        CommunicationChannel: 'Internal'
        IsVisibleForCustomer: '0'
        DefaultValue: ''
        DescriptionLong: ''
        DescriptionShort: ''
        Display: 1
      DynamicField_Status:
        DefaultValue: ''
        DescriptionLong: ''
        DescriptionShort: ''
        Display: 1
    Interface:
      - AgentInterface
  Permission: ''
  RequiredLock: 0
  SubmitAdviceText: ''
  SubmitButtonText: Reject Order
  CreateTime: 2012-11-23 14:38:48
  EntityID: AD4
  ID: 157
  Name: Order rejected
AD5:
  ChangeTime: 2012-12-06 02:20:12
  Config:
    DescriptionLong: ''
    DescriptionShort: Order placed
    FieldOrder:
      - DynamicField_DeliveryDate
      - DynamicField_Price
      - DynamicField_Supplier
      - DynamicField_Status
    Fields:
      DynamicField_DeliveryDate:
        DefaultValue: ''
        DescriptionLong: ''
        DescriptionShort: ''
        Display: 1
      DynamicField_Price:
        DefaultValue: ''
        DescriptionLong: ''
        DescriptionShort: ''
        Display: 1
      DynamicField_Status:
        DefaultValue: ''
        DescriptionLong: ''
        DescriptionShort: ''
        Display: 1
      DynamicField_Supplier:
        DefaultValue: ''
        DescriptionLong: ''
        DescriptionShort: ''
        Display: 1
    Interface:
      - AgentInterface
  Permission: ''
  RequiredLock: 0
  SubmitAdviceText: ''
  SubmitButtonText: Place Order
  CreateTime: 2012-11-23 14:41:28
  EntityID: AD5
  ID: 158
  Name: Order placed
AD6:
```

```
ChangeTime: 2012-11-23 14:42:43
Config:
  DescriptionLong: ''
  DescriptionShort: Shipment received
  FieldOrder:
    - DynamicField_DateOfReceipt
    - DynamicField_Status
  Fields:
    DynamicField_DateOfReceipt:
      DefaultValue: ''
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: ''
      Display: 1
    DynamicField_Status:
      DefaultValue: ''
      DescriptionLong: ''
      DescriptionShort: ''
      Display: 1
  Interface:
    - AgentInterface
  Permission: ''
  RequiredLock: 0
  SubmitAdviceText: ''
  SubmitButtonText: ''
CreateTime: 2012-11-23 14:42:43
EntityID: AD6
ID: 159
Name: Shipment received
Process:
  Activities:
    - A1
    - A2
    - A3
    - A4
    - A5
ChangeTime: 2012-12-06 02:31:59
Config:
  Description: The process to order a book
  Path:
    A1:
      SF1:
        ActivityEntityID: A2
        SequenceFlowAction:
          - SFA2
          - SFA1
    A2:
      SF2:
        ActivityEntityID: A5
        SequenceFlowAction:
          - SFA3
          - SFA4
          - SFA8
    SF3:
        ActivityEntityID: A3
        SequenceFlowAction:
          - SFA5
    A3:
      T4:
        ActivityEntityID: A5
        SequenceFlowAction:
          - SFA3
          - SFA4
          - SFA8
    SF5:
        ActivityEntityID: A4
        SequenceFlowAction:
          - SFA6
    A4:
      SF6:
        ActivityEntityID: A5
        SequenceFlowAction:
          - SFA3
```

```
- SFA4
- SFA7
  A5: {}
  StartActivity: A1
  StartActivityDialog: AD1
  CreateTime: 2012-11-23 11:45:12
  EntityID: P1
  ID: 94
  Layout:
    A1:
      left: 172
      top: 63
    A2:
      left: 402
      top: 156
    A3:
      left: 649
      top: 255
    A4:
      left: 774
      top: 391
    A5:
      left: 194
      top: 410
  Name: Book ordering
  State: Active
  StateEntityID: S1
  SequenceFlowActions:
    - SFA1
    - SFA2
    - SFA3
    - SFA4
    - SFA8
    - SFA5
    - SFA3
    - SFA4
    - SFA8
    - SFA6
    - SFA3
    - SFA4
    - SFA7
  SequenceFlows:
    - SF1
    - SF2
    - SF3
    - SF4
    - SF5
    - SF6
  SequenceFlowActions:
    SFA1:
      ChangeTime: 2012-11-23 16:01:37
      Config:
        Queue: Management
        Module: TicketQueueSet
      CreateTime: 2012-11-23 15:50:59
      EntityID: SFA1
      ID: 61
      Name: Move the process ticket into the "Management" queue
    SFA2:
      ChangeTime: 2012-11-23 16:02:12
      Config:
        Responsible: manager
        Module: TicketResponsibleSet
      CreateTime: 2012-11-23 15:58:22
      EntityID: TA2
      ID: 62
      Name: Change ticket responsible to "manager"
    SFA3:
      ChangeTime: 2012-11-24 14:27:02
      Config:
```

```
Config:
  Queue: Employees
  Module: TicketQueueSet
  CreateTime: 2012-11-23 16:02:54
  EntityID: TA3
  ID: 63
  Name: Move the process ticket into the "Employees" queue
SFA4:
  ChangeTime: 2012-11-23 16:04:06
  Config:
    Config:
      Responsible: Employee
      Module: TicketResponsibleSet
      CreateTime: 2012-11-23 16:04:06
      EntityID: TA4
      ID: 64
      Name: Change ticket responsible to "Employee"
SFA5:
  ChangeTime: 2012-12-06 02:18:34
  Config:
    Config:
      Queue: Purchasing
      Module: TicketQueueSet
      CreateTime: 2012-11-23 16:04:54
      EntityID: TA5
      ID: 65
      Name: Move process ticket into the "Purchasing" queue
SFA6:
  ChangeTime: 2012-12-06 02:18:48
  Config:
    Config:
      Queue: Post office
      Module: TicketQueueSet
      CreateTime: 2012-11-23 16:06:20
      EntityID: TA6
      ID: 66
      Name: Move process ticket into the "Post office" queue
SFA7:
  ChangeTime: 2012-12-06 02:29:55
  Config:
    Config:
      State: closed successful
      Module: TicketStateSet
      CreateTime: 2012-12-06 02:29:27
      EntityID: TA7
      ID: 67
      Name: Close ticket successfully
SFA8:
  ChangeTime: 2012-12-06 02:31:12
  Config:
    Config:
      State: closed unsuccessful
      Module: TicketStateSet
      CreateTime: 2012-12-06 02:31:12
      EntityID: TA8
      ID: 68
      Name: Close ticket unsuccessfully
SequenceFlows:
  SF1:
    ChangeTime: 2012-11-23 15:12:20
    Config:
      Condition:
        1:
          Fields:
            DynamicField_Status:
              Match: Approval
              Type: String
          Type: and
      ConditionLinking: and
    CreateTime: 2012-11-23 11:53:52
    EntityID: T1
    ID: 94
```

```
Name: Approval
SF2:
ChangeTime: 2012-11-23 15:12:50
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Status:
          Match: Approval denied
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
  CreateTime: 2012-11-23 11:54:26
  EntityID: T2
  ID: 95
  Name: Approval denied
SF3:
ChangeTime: 2012-11-23 15:13:29
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Status:
          Match: Approved
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
  CreateTime: 2012-11-23 11:54:54
  EntityID: T3
  ID: 96
  Name: Approved
SF4:
ChangeTime: 2012-11-23 15:14:08
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Status:
          Match: Order denied
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
  CreateTime: 2012-11-23 11:55:25
  EntityID: T4
  ID: 97
  Name: Order denied
SF5:
ChangeTime: 2012-11-23 18:30:33
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Status:
          Match: Order placed
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
  CreateTime: 2012-11-23 11:56:15
  EntityID: T5
  ID: 98
  Name: Order placed
SF6:
ChangeTime: 2012-11-23 15:15:30
Config:
  Condition:
    1:
      Fields:
        DynamicField_Status:
          Match: Shipment received
          Type: String
      Type: and
    ConditionLinking: and
```

```

CreateTime: 2012-11-23 11:56:48
EntityID: T6
ID: 99
Name: Shipment received
  
```

2.4. Folyamatbeállítás hivatkozás

2.4.1. Folyamat

A Process models the path of a workflow/process. The waypoints on this path can be Activities or Sequence Flows, we'll talk about these later.

2.4.1.1. Folyamatbeállítás

While the Process configuration can be done directly in a perl file such as Kernel/Config.pm this practice is discouraged since the GUI offers the majority of the needed features and is easier to maintain.

In case that is absolutely required to create a process directly in a perl file then it is strongly recommended to create new files like Kernel/Config/Files/MyProcess.pm. Notice that the GUI generates the file Kernel/Config/Files/ZZZProcessManagement, so please avoid using that specific filename, otherwise it will be overwritten when you sync processes.

Let's see an example process configuration (from the process cache file):

```

$Self->{'Process'} = {
  'F1' => {
    Name           => 'Könyvrendelés',
    CreateTime     => '16-02-2012 13:37:00',
    CreateBy      => '1',
    ChangeTime    => '17-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy      => '1',
    State         => 'Active',
    StartActivity  => 'T1',
    StartActivityDialog => 'TP1',
    Path => {
      'T1' => {
        'A1' => {
          ActivityEntityID => 'T2',
        },
      },
      'T2' => {
        'A2' => {
          ActivityEntityID => 'T3',
        },
      },
    },
  },
},
  'F2' => {
    Name           => 'IT-rendelés',
    CreateTime     => '26-02-2012 13:37:00',
    CreateBy      => '1',
    ChangeTime    => '27-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy      => '1',
    State         => 'Active',
    StartActivity  => 'T2',
    StartActivityDialog => 'TP2',
    Path => {
      'T2' => {
        'A3' => {
          ActivityEntityID => 'T4',
        },
      },
    },
  },
},
}
  
```

```
    },  
  }  
};
```

2.4.1.2. Név

A folyamat neve, ezt az ügyintéző választhatja ki, amikor egy új folyamatjegyet hoz létre.

2.4.1.3. Létrehozás ideje (CreateTime)

Az időpont, amikor a folyamatot létrehozták.

2.4.1.4. Létrehozta (CreateBy)

A folyamatot létrehozó felhasználó felhasználó-azonosítója.

2.4.1.5. Módosítás ideje (ChangeTime)

Az időpont, amikor a folyamatot megváltoztatták.

2.4.1.6. Módosította (ChangeBy)

A felhasználó felhasználó-azonosítója, aki az utolsó változtatást végezte a folyamaton.

2.4.1.7. Állapot (State)

Egy folyamat állapotát határozza meg. Lehetséges értékek:

- „Aktív” („Active”): minden olyan folyamat, amely használható egy új folyamatjegyen.
- „Eltűnik” („FadeAway”): azok a folyamatok, amelyek többé nem választhatók új jegyekhez, de a meglévő jegyek még használhatják a folyamatot.
- „Inaktív” („Inactive”): kikapcsolt folyamatok, és nem használhatók új vagy meglévő jegyeknél.

2.4.1.8. Kezdő tevékenység (StartActivity)

When creating a new process ticket, a StartActivity must be defined. As soon as the ticket is created, this Activity will be set and used as the base for the first sequence flow checks.

2.4.1.9. Kezdő tevékenység párbeszéd (StartActivityDialog)

For new process tickets, if the initial activity is of the type 'User task activity' then a StartActivityDialog must be defined. This will be shown when creating a new process ticket (after the process was selected). At this point, the ticket does not exist yet, it will be created after submitting the StartActivityDialog. In case of a non 'User task activity' a default activity dialog will be presented to start the process.

2.4.1.10. Útvonal (Path)

The Path contains the structure of the Activities, and the possible Sequence Flows between them, for the current process. Additionally, path also contains the Sequence Flow Actions that happen when moving from one activity to another. They control the way that a process ticket can take. Example:

```
'A1' => {  
  'SF1' => {
```



```

    ActivityEntityID => 'A2',
  },
  'SF2' => {
    ActivityEntityID => 'A3',
  },
  'SF3' => {
    ActivityEntityID => 'A4',
    SequenceFlowAction => ['SFA1', 'SFA2'],
  },
},

```

If a process ticket is in Activity A1, it has three possible ways to get to another Activity. In the Sequence Flows SF1 to SF3, sequence flow condition expressions are defined, that a process ticket must fulfill to move (transit) to another Activity.

If in this case all the values of the process ticket and its dynamic fields that are needed for the Sequence Flow SF2 are correct, the ticket will be moved from Activity A1 to A3. After a User Task Activity Dialog is submitted, or any other change is made to the ticket, it will be checked for possible Sequence Flows from the current Activity. If multiple Sequence Flows are possible, the first one will be used (based on numerical sorting of the Sequence Flow EntityIDs).

Additionally, it is possible to assign Sequence Flow Actions to Sequence Flows in the Path configuration. These are modules which are executed after a successful move from one activity to the next one. They have to be specified in array form as in the example, we'll talk about the details later.

2.4.2. Tevékenység

An Activity can contain one or more Activity Dialogs, a module or a web service ID and an invoker depending on the activity type. Activities models a step in the process. For User Task Activities all their User Task Activity Dialogs of the current Activity are displayed in the ticket zoom and can be used until the Sequence Flow Condition Expressions of a Sequence Flow are fulfilled. For non User Task Activities a notification is shown to indicate that the Activity is a self executing task.

2.4.2.1. Tevékenységbeállítás

Nézzünk egy tevékenységbeállítás példát:

```

$Self->{'Process::Activity'} =
{
  'A1' => {
    Name      => 'Activity 1 optional',
    CreateTime => '16-02-2012 13:37:00',
    CreateBy  => '1',
    ChangeTime => '17-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy  => '1',
    ActivityDialog => {
      1 => 'AD1',
    },
    Config => '',
    Type  => 'UserTask',
  },
  'A2' => {
    Name      => 'Activity 2 optional',
    CreateTime => '16-02-2012 13:37:00',
    CreateBy  => '1',
    ChangeTime => '17-02-2012 13:37:00',
    ChangeBy  => '1',
    ActivityDialog => {
      1 => 'AD5',
      2 => 'AD6',
      3 => 'AD1',
    },
  },
}

```

```

    },
    Config => '',
    Type => 'UserTask',
  },
  'A3' => {
    Name => 'Activity 3 optional',
    CreateTime => '2018-01-30 03:44:30',
    CreateBy => '1',
    ChangeTime => '2018-01-30 03:44:30',
    ChangeBy => '1',
    ActivityDescription => 'This Activity fires an Invoker form a Web Service',
    ActivityErrorCode => '',
    ActivityDialog => '',
    WebserviceID => '1'
    Invoker => 'test_operation',
    Interface => [
      'AgentInterface',
    ],
    Config => '',
    Type => 'ServiceTask',
  },
  'A4' => {
    Name => 'Activity 4 optional',
    CreateTime => '2018-01-30 03:44:30',
    CreateBy => '1',
    ChangeTime => '2018-01-30 03:44:30',
    ChangeBy => '1',
    ActivityDialog => '',
    ActivityDescription => 'This Activity executes a script module',
    ActivityErrorCode => '',
    Module => 'DynamicFieldSet',
    Config => {
      'DynamicField_NameX' => 'Hello',
    },
    Interface => [
      'AgentInterface',
      'CustomerInterface',
    ],
    Type => 'ScriptTask',
  },
};

```

2.4.2.2. Név

A tevékenység neve.

2.4.2.3. Létrehozás ideje (CreateTime)

Az időpont, amikor létrehozták.

2.4.2.4. Létrehozta (CreateBy)

A felhasználó felhasználó-azonosítója, aki a tevékenységet létrehozta.

2.4.2.5. Módosítás ideje (ChangeTime)

A legutolsó időpont, amikor megváltoztatták.

2.4.2.6. Módosította (ChangeBy)

A legutolsó felhasználó felhasználó-azonosítója, aki a tevékenységet megváltoztatta.

2.4.2.7. Tevékenység párbeszéd (ActivityDialog)

Activity Dialog contains the list of User Task Activity Dialogs which are available in this Activity (only for User Task Activities). All Activity Dialogs of the current Activity are

displayed in the ticket zoom. Their order is set by the order in the configuration, here AD5 is shown before AD6 and AD1.

2.4.2.8. ActivityDescription

Field used to store the purpose of an activity is only available for "Script Task" and "Service Task" Activities.

2.4.2.9. ActivityErrorCode

It's used to send a custom error code in case of a failure, and if it's not defined error code '1' is used by default. This is only available for "Script Task" and "Service Task" Activities.

2.4.2.10. WebServiceID

Holds the ID of the Web Service used by the activity. This is only available for "Service Task" Activities.

2.4.2.11. Meghívó

Stores the name of an Invoker from the selected Web Service used by the activity. This is only available for "Service Task" Activities.

2.4.2.12. Modul (Module)

The name of a script module used by the activity, (located in Kernel/System/ProcessManagement/Modules). This is only available for "Script Task" Activities.

2.4.2.13. Beállítás (Config)

Configuration parameters for the selected script used by the activity. This is only available for "Script Task" Activities.

2.4.2.14. Interface

List of interfaces where the activity can start a processes (if it's the first activity). If value does not contain the name of the current interface, the process is not listed for selection. This is only available for "Service Task" and "Script Task" Activities.

2.4.2.15. Típus

Defines the type of the activity, possible values are: 'User task activity', 'Service task activity' and 'Script task activity'.

2.4.3. Tevékenység párbeszéd (ActivityDialog)

A User Task Activity Dialog is a representation or render of a User Task Activity as a screen. User Task Activity Dialogs can be shared among the User Task Activities.

2.4.3.1. Tevékenység párbeszéd beállítások

Nézzünk egy példabeállítást:

```
$Self->{'Process::ActivityDialog'} = {  
  'AD1' => {  
    Name           => 'ActivityDialog 1 optional',  
    DescriptionShort => 'Basic info',  
    DescriptionLong => 'Please insert the necessary basic information for IT orders',  
    CreateTime     => '28-02-2012 13:37:00',  
    CreateBy       => '1',  
    ChangeTime     => '29-02-2012 13:37:00',
```

```

ChangeBy      => '1',
Fields => {
  PriorityID => {
    DescriptionShort => 'Priority ID',
    DescriptionLong  => 'Enter the priority here',
    Display          => 2,
  },
},
FieldOrder    => [ 'PriorityID' ],
SubmitAdviceText => 'Note: If you submit the form...',
SubmitButtonText => 'Send request',
},
'AD2' => {
  Name        => 'ActivityDialog 2 optional',
  DescriptionShort => 'Basic info',
  DescriptionLong  => 'Please insert the necesesary basic information for Book
orders',
  CreateTime     => '28-02-2012 13:37:00',
  CreateBy      => '1',
  ChangeTime     => '29-02-2012 13:37:00',
  ChangeBy      => '1',
  Fields => {
    StateID => {
      DescriptionShort => 'State ID',
      DescriptionLong  => 'Enter the state here',
      Display          => 2,
      DefaultValue     => '2',
    },
    Queue => {
      DescriptionShort => 'Queue ID',
      DescriptionLong  => 'Enter the queue here',
      Display          => 2,
      DefaultValue     => 'Raw',
    },
    Title => {
      DescriptionShort => 'Title',
      DescriptionLong  => 'Enter the title here',
      Display          => 1,
      DefaultValue     => 'Default Title',
    },
    DynamicField_Anzahl => {
      DescriptionShort => 'Amount',
      DescriptionLong  => 'Enter the amount here',
      Display          => 2,
      DefaultValue     => '4',
    },
  },
  FieldOrder    => [ 'DynamicField_Anzahl', 'StateID', 'Queue', 'Title' ],
  SubmitAdviceText => 'Note: If you submit the form...',
  SubmitButtonText => 'Send request',
},
};

```

2.4.3.2. Név

A tevékenység párbeszéd neve.

2.4.3.3. Létrehozás ideje (CreateTime)

Az időpont, amikor létrehozták.

2.4.3.4. Létrehozta (CreateBy)

A felhasználó felhasználó-azonosítója, aki a tevékenység párbeszédet létrehozta.

2.4.3.5. Módosítás ideje (ChangeTime)

A legutolsó időpont, amikor megváltoztatták.

2.4.3.6. Módosította (ChangeBy)

A legutolsó felhasználó felhasználó-azonosítója, aki a tevékenység párbeszédet megváltoztatta.

2.4.3.7. Mezők (Fields)

Az összes olyan mezőt tartalmazza, amely megjeleníthető ebben a tevékenység párbeszédben. Jelenleg a következő mezők használhatók:

```
Title
State
StateID
Priority
PriorityID
Lock
LockID
Queue
QueueID
Customer
CustomerID
CustomerNo
CustomerUserID
Owner
OwnerID
Type
TypeID
SLA
SLAID
Service
ServiceID
Responsible
ResponsibleID
PendingTime
DynamicField_${FieldName} # minden dinamikus mezőnél
```

Egy önálló mezőbeállítás példája:

```
StateID => {
  DescriptionShort => 'Állapot-azonosító',
  DescriptionLong => 'Itt adja meg az állapotot',
  Display          => 2,
  DefaultValue     => '2',
},
```

The field Article is a special case. If it is present in the Fields configuration, the Activity Dialog will contain a complete Rich-text editor with subject field and attachment handling. The entered text will then be added to the ticket as an article. Let's see an example Article field configuration:

```
Article => {
  DescriptionShort => 'Ide szúrja be a megjegyzését.',
  DescriptionLong => '',
  Display          => 1,
  Config          => {
    CommunicationChannel => 'Internal'
    IsVisibleForCustomer => '0'
    LabelSubject => '',
    LabelBody    => '',
  },
},
```

Vessünk egy pillantást a mezőbeállítási lehetőségekre:

2.4.3.7.1. Rövid leírás (DescriptionShort)

Nem kötelező rövid leírás, amely a cím mezővel együtt lesz megjelenítve.

2.4.3.7.2. Hosszú leírás (DescriptionLong)

Nem kötelező hosszabb mezőleírás, amely akkor jelenik meg, amikor az egér a mező fölött van. Például egy tanács arról, hogy hogyan kell kitölteni a mezőt.

2.4.3.7.3. Megjelenítés (Display)

Controls if the field is shown and/or mandatory. Possible values:

- 0: a mező láthatatlan. Ez akkor hasznos, ha a mező értékeit automatikusan kell kitölteni. A beállított alapértelmezett érték (DefaultValue) lesz eltárolva ebben az esetben.
- 1: a mező látható, de nem kötelező.
- 2: a mező látható és kötelező. A következő mezők csak láthatatlanok vagy kötelezőek lehetnek:

```
QueueID
Queue
State
StateID
Lock
LockID
Priority
PriorityID
Type
TypeID
```

Ha a mezők nem kötelezőként vannak beállítva, és a felhasználó nem küld el semmilyen értéket sem, akkor az alapértelmezett érték lesz elmentve, amikor a felhasználó elküldi a tevékenység párbeszédet.

2.4.3.7.4. Alapértelmezett érték (DefaultValue)

Az azonosítóval (ID) rendelkező mezők (úgy mint QueueID, OwnerID) az érték adatbázis-azonosítójára hivatkoznak. Az egyéb ID nélküli mezőknél (úgy mint Queue, Owner) az alapértelmezett értéknek (DefaultValue) magát az értéket kell tartalmaznia. Példa:

```
Queue => {
  DescriptionShort => 'Várólista',
  DescriptionLong => 'Itt adja meg a várólistát',
  Display          => 2,
  DefaultValue     => 'Nyers',
},
```

2.4.3.8. Mezősorrend (FieldOrder)

Itt van beállítva a mezők megjelenítési sorrendje. FONTOS: A láthatatlan mezőket is be kell állítani itt, mert csak a beállított mezők lesznek figyelembe véve mentéskor. Azok a mezők, amelyek nincsenek beállítva, nem lesznek mentve.

2.4.3.9. Elküldés tanácsszöveg (SubmitAdviceText)

Nem kötelező szöveg, amely közvetlenül az elküldés gomb fölött lesz megjelenítve további segítséghez vagy tanácsszöveghez.

2.4.3.10. Elküldés gomb szövege (SubmitButtonText)

Nem kötelező egyéni szöveg az elküldés gombhoz.

2.4.4. SequenceFlow

A Sequence Flow decides, based on configurable Sequence Flow Condition Expressions, which path in the Process is taken, i.e. to which Activity a Process ticket can be moved.

2.4.4.1. Sequence Flow configuration

Nézzünk egy példát:

```
$Self->{'Process::SequenceFlow'} = {
  'SF1' => {
    Name => 'Sequence Flow 1',
    CreateTime => '14-03-2012 13:37:00', # optional
    CreateBy => '1', # optional
    ChangeTime => '15-03-2012 13:37:00', # optional
    ChangeBy => '15-03-2012 13:37:00', # optional
    Condition => {
      Cond1 => {
        Fields => {
          StateID => {
            Type => 'String',
            Match => '1',
          },
        },
      },
    },
  },
  'SF2' => {
    Name => 'SequenceFlow 2 optional',
    CreateTime => 'DATE', # optional
    CreateBy => 'USERID', # optional
    ChangeTime => 'DATE', # optional
    ChangeBy => 'USERID', # optional
    Condition => {
      Cond1 => {
        Queue => 'Raw',
        DynamicField_Farbe => '2',
        DynamicField_Anzahl => '1',
      },
    },
  },
},
};
```

2.4.4.2. Név

Name of the sequence flow.

2.4.4.3. Létrehozás ideje (CreateTime)

Az időpont, amikor létrehozták.

2.4.4.4. Létrehozta (CreateBy)

UID of the user who created this Sequence Flow.

2.4.4.5. Módosítás ideje (ChangeTime)

A legutolsó időpont, amikor megváltoztatták.

2.4.4.6. Módosította (ChangeBy)

UID of the last user who changed this Sequence Flow.

2.4.4.7. Feltétel (Condition)

Contains all sequence flow condition expressions that are necessary for this Sequence Flow to take effect. Example:

```
Condition => {
  Type => 'and',
  Felt1 => {
    Type => 'and',
    Fields => {
      StateID => {
        Type => 'String',
        Match => '1',
      },
      DynamicField_Marka => {
        Type => 'String',
        Match => 'VW',
      },
    },
  },
  Felt2 => {
    Type => 'and',
    Fields => {
      Queue => {
        Type => 'String',
        Match => 'Nyers',
      },
    },
  },
},
```

Let's look at the Sequence Flow Condition Expression configuration in detail.

2.4.4.7.1. Type (Condition Expression Linking)

Specifies the way the different condition expression elements are connected to each other. Possible values:

- and: This is the default. All condition expressions must be met for the sequence flow to take effect.
- or: At least one condition expression must match.
- xor: Exactly one condition expression must match, not more.

2.4.4.7.2. Felt1

This is the name of an example condition expression. It can be freely chosen. Conditions are evaluated in sorted order.

2.4.4.7.3. Type (Field)

Specifies the way how the individual field tests of this condition expression are connected to each other. Possible values:

- and: This is the default. All field tests must match for this condition expression to match.
- „vagy” (or): Legalább egy mezőpróbának illeszkednie kell.
- „kizáró vagy” (xor): Pontosan egy mezőpróbának kell illeszkednie, nem többnek.

2.4.4.7.4. Mezők (Fields)

Meghatározza azokat a különleges mezőket, amelyek értékeit meg kell vizsgálni. A példánkból:

```
Fields => {  
  StateID => {  
    Type => 'String',  
    Match => '1',  
  },  
}
```

2.4.4.7.5. Állapot-azonosító (StateID)

Egy mezőnév példája. A következő jegyzék használható:

```
Title  
State  
StateID  
Priority  
PriorityID  
Lock  
LockID  
Queue  
QueueID  
Customer  
CustomerID  
CustomerNo  
CustomerUserID  
Owner  
OwnerID  
Type  
TypeID  
SLA  
SLAID  
Service  
ServiceID  
Responsible  
ResponsibleID  
DynamicField_FieldName # minden dinamikus mezőnél
```

Az „ID”-val rendelkező mezők (úgy mint SLAID) próbájakor a mező adatbázis-azonosítója lesz használva a próbánál. Az egyéb mezőknél (úgy mint SLA) az aktuális érték lesz használva a próbánál.

2.4.4.7.6. Típus

Meghatározza a mezőpróba fajtáját. Lehetséges értékek:

- „Szöveg” (String): Összehasonlítja a mező értékét az illesztésben (Match) megadott szöveggel. Akkor illeszkedik, ha pontosan ugyanazok.
- „Kivonat” (Hash): Összehasonlítja a mező értékét (hash) az illesztésben (Match) megadott kivonattal. Minden kivonatértéknek meg kell egyeznie.
- „Tömb” (Array): Összehasonlítja a mező értékét (array) az illesztésben (Match) megadott tömbbel. Mindkét listának meg kell egyeznie.
- Regex: The field value can be tested with a regular expression. It is important to understand that Match contains *qr{}*xms as a base condition. Between the braces the actual regular expression will be inserted.
- Module: Allows you to use a perl module for condition expression checking. If it returns 1, the check was positive. You can find

an example module in Kernel/System/ProcessManagement/SequenceFlow/ConditionExpression/Validation/ValidateDemo.pm.

2.4.5. Sequence Flow Actions

Sequence Flow Actions are actions which can be triggered after successfully applied sequence flows (when a process ticket moves from one activity to another). These Sequence Flow Actions can be used to perform different changes on the ticket, e.g. change the Queue or the Owner of the ticket. You can also create your own Sequence Flow Actions to perform other complex changes.

2.4.5.1. Sequence Flow Action configuration

Nézzünk egy példát:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
  'SFA1' => {  
    Name   => 'Queue Move',  
    Module => 'TicketQueueSet',  
    Config => {  
      Queue => 'Junk',  
      UserID => 123,  
    },  
  },  
};
```

2.4.5.2. Név

The name of the Sequence Flow Action.

2.4.5.3. Modul (Module)

Specifies the Perl module to be used (from the list in Kernel/System/ProcessManagement/Modules).

2.4.5.4. Beállítás (Config)

This parameter contains all settings which are required for the module. Its content depends on the particular Sequence Flow Action module which is used, some modules might require even more complex configurations than just simple key - value pairs. Please see the documentation of the individual modules for details. In our example, only the Queue must be specified. Nevertheless we are also sending UserID parameter, by using the UserID value. The sequence flow action will be executed impersonating the user with the given UserID.

The use of UserID inside the Config parameter of a Sequence Flow Action is accepted by all Sequence Flow Actions Modules (since OTRS 3.2.4). In this example it could be particularly important if the user that triggers the Sequence Flow does not have permissions to move the ticket to the queue Junk, while the user with the UserID 123 might have.

2.4.5.5. Reusing Sequence Flow Action modules

To use Sequence Flow Action modules multiple times, just specify several Sequence Flow Actions in your configuration. Example:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
  'SFA1' => {  
    Name   => 'Queue Move Junk',
```

```

    Module => 'TicketQueueSet',
    Config => {
      Queue => 'Junk',
    },
  },
  'SFA2' => {
    Name   => 'Queue Move Raw',
    Module => 'TicketQueueSet',
    Config => {
      Queue => 'Raw',
    },
  },
};

```

Here the same module is used to move a process ticket into the Raw queue, and another time to move it into the Junk queue. The Sequence Flow Action which must be used for a particular Sequence Flow is determined from the Path setting of the Process configuration.

2.4.5.6. Available Sequence Flow Actions

OTRS comes with several Sequence Flow Actions that can be used in your processes. Here you can find their documentation and how they need to be configured.

2.4.5.6.1. DynamicFieldSet

Egy vagy több dinamikus mezőt állít be egy folyamatjegynél. Példa:

```

$self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {
  'TA1' => {
    Name   => 'Set DynamicField MasterSlave to Master and Approved to 1',
    Module => 'DynamicFieldSet',
    Config => {
      MasterSlave => 'Master',
      Approved    => '1',
    },
  },
};

```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

MasterSlave and Approved are given as examples of DynamicField names. The values of the fields (Master and 1) will be set by this Sequence Flow Action.

2.4.5.6.2. TicketArticleCreate

Létrehoz egy bejegyzést, a %DataPayload paraméterek a megadott kommunikációs csatornától függnnek, alapértelmezetten az Internal van használva. Példa:

```

$self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {
  'TA1' => {
    Name   => 'Article Create Note',
    Module => 'TicketArticleCreate',
    Config => {
      Config => {
        SenderType => 'agent', # (required) agent|system|
customer
        isVisibleForCustomer => 1, # 0 or 1
        CommunicationChannel => 'Internal', # Internal|Phone|Email|...
        default: Internal
      }
      %DataPayload, # some parameters depending of
      each communication channel
    },
  },
};

```

```

# specific for <OTRS_AGENT_BODY_RICHTEXT> / <OTRS_CUSTOMER_BODY_RICHTEXT> OTRS
smart tags:
AgentBodyRichTextQuote    => 0,                # optional, 0 or 1, insert the
last agent article as quote like 'AgentTicketCompose' frontend
CustomerBodyRichTextQuote => 0,                # optional, 0 or 1, insert the
last customer article as quote like 'AgentTicketCompose' frontend

AgentBodyRichTextInlineImagesInclude => 0, # optional, 0 or 1, inline
attachments of the last agent article are taken over to the new article
CustomerBodyRichTextInlineImagesInclude => 0, # optional, 0 or 1, inline
attachments of the last customer article are taken over to the new article

AgentBodyRichTextAttachmentsInclude => 0, # optional, 0 or 1, all
attachments of the last agent article are taken over to the new article
CustomerBodyRichTextAttachmentsInclude => 0, # optional, 0 or 1, all
attachments of the last customer article are taken over to the new article
    },
  },
};

```

The following is the %DataPayload for MIME based Communication channels (Email, Internal and Phone).

```

SenderType          => 'agent',                #
agent|system|customer
ContentType         => 'text/plain; charset=ISO-8859-2', #
vagy választható karakterkészlet és MIME-típus (például 'text/html; charset=UTF-8')
Subject            => 'valamilyen rövid leírás',    #
kötelező
Body               => 'az üzenet szövege',        #
kötelező
HistoryType        => 'OwnerUpdate',            #
EmailCustomer|Move|AddNote|PriorityUpdate|WebRequestCustomer|...
HistoryComment     => 'Valamilyen szabad szöveg!',
From               => 'Valamilyen Ügyintéző <email@example.com>',
# nem kötelező, de hasznos
To                => 'Valamilyen Ügyfél A <ugyfel-a@example.com>', #
nem kötelező, de hasznos
Cc                => 'Valamilyen Ügyfél B <ugyfel-b@example.com>', #
nem kötelező, de hasznos
ReplyTo           => 'Valamilyen Ügyfél B <ugyfel-b@example.com>', #
nem kötelező
InReplyTo         => '<asdasdasd.12@example.com>',    #
nem kötelező, de hasznos
References         => '<asdasdasd.1@example.com> <asdasdasd.12@example.com>', #
nem kötelező, de hasznos
NoAgentNotify     => 0,                        # he
nem szeretne ügyintézői értesítéseket küldeni
AutoResponseType  => 'auto reply',            #
auto reject|auto follow up|auto reply/new ticket|auto remove

ForceNotificationToUserID => '1,43,56',        #
ha kényszeríteni szeretne valakit
ExcludeNotificationToUserID => '43,56',
# ha teljesen ki szeretne zárni valakit az értesítésekből,
# el lesz távolítva a bejegyzés To: sorából is,
# magasabb prioritás a ForceNotificationToUserID paraméternél
ExcludeMuteNotificationToUserID => '43,56',
# ugyanaz mint az ExcludeNotificationToUserID paraméternél,
# de csak küldés lesz elnémítva, az ügyintéző még látható
# lesz a bejegyzés To: sorában

```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action. It can be freely chosen, but should reflect the purpose of the configured action.

A küldő típusa (SenderType) határozza meg a bejegyzés küldőjének típusát. Lehetséges értékek: agent, system, customer.

A látható az ügyfélnek (IsVisibleForCustomer) határozza meg, hogy a bejegyzést meg kell-e jeleníteni az ügyfélfelületen.

A kommunikációs csatorna (CommunicationChannel) határozza meg a létrehozandó bejegyzés típusát. Lehetséges értékek: e-mail (Email), belső (Internal) és telefon (Phone). Ez a lista bővíthető új kommunikációs csatornák telepítésével egy OTRS csomagon keresztül.

A tartalomtípus (ContentType) határozza meg a bejegyzés tartalomtípusát. Lehetséges értékek: text/plain; charset=ISO-8859-2 vagy bármilyen egyéb karakterkódolás és MIME-típus.

A tárgy (Subject) határozza meg a bejegyzés címét. Kötelező.

A törzs (Body) határozza meg a bejegyzés tartalmát. Kötelező.

Az előzmény típusa (HistoryType) határozza meg az előzménybejegyzés típusát. Lehetséges értékek: AddNote, ArchiveFlagUpdate, Bounce, CustomerUpdate, EmailAgent, EmailCustomer, EscalationResponseTimeNotifyBefore, EscalationResponseTimeStart, EscalationResponseTimeStop, EscalationSolutionTimeNotifyBefore, EscalationSolutionTimeStart, EscalationSolutionTimeStop, EscalationUpdateTimeNotifyBefore, EscalationUpdateTimeStart, EscalationUpdateTimeStop, FollowUp, Forward, Lock, LoopProtection, Merged, Misc, Move, NewTicket, OwnerUpdate, PhoneCallAgent, PhoneCallCustomer, PriorityUpdate, Remove, ResponsibleUpdate, SendAgentNotification, SendAnswer, SendAutoFollowUp, SendAutoReject, SendAutoReply, SendCustomerNotification, ServiceUpdate, SetPendingTime, SLAUpdate, StateUpdate, Subscribe, SystemRequest, TicketDynamicFieldUpdate, TicketLinkAdd, TicketLinkDelete, TimeAccounting, TypeUpdate, Unlock, Unsubscribe, WebRequestCustomer.

Az előzmény megjegyzése (HistoryComment) határozza meg az előzménybejegyzés tartalmát.

A From, To, Cc és ReplyTo e-mail címeket fogad a fent megadott jelölés szerint.

Az InReplyTo és a References e-mail üzenet-azonosítókat tartalmaznak.

NoAgentNotify - if set to 1, the email notification for an agent will not be sent.

Az AutoResponseType a következő értékeket fogadhatja: auto follow up, auto reject, auto remove, auto reply, auto reply/new ticket.

A ForceNotificationToUserID, az ExcludeNotificationToUserID és az ExcludeMuteNotificationToUserID olyan felhasználó-azonosítók listáját fogadhatja, amelyek mindig értesítettek, nem értesítettek vagy értesítettként felsoroltak, de valójában nincs értesítési e-mail kiküldve.

OTRS smart tags like <OTRS_CUSTOMER_BODY> or <OTRS_AGENT_BODY> are now supported in the Sequence Flow Action TicketArticleCreate. Those smart tags could be used to create a new article and insert data from the process ticket to this article. The usage of the OTRS smart tags is identical to the text templates in *Ticket Notifications*.

2.4.5.6.3. TicketCreate

Létrehoz egy jegyet egy bejegyzéssel. Az új jegy összekapcsolható egy folyamatjeggyel. Példa.

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
    'TA1' => {
```

```

Name => 'Ticket Create',
Module => 'TicketCreate',
Config => {

  # ticket required:
  Title      => 'Some Ticket Title',
  Queue      => 'Raw',                # or QueueID => 123,
  Lock       => 'unlock',
  Priority    => '3 normal',          # or PriorityID => 2,
  State      => 'new',                # or StateID => 5,
  CustomerID => '123465',
  CustomerUser => 'customer@example.com',
  OwnerID    => 'someuserlogin',    # or OwnerID => 123,

  # ticket optional:
  TN         => $TicketObject->TicketCreateNumber(), # optional
  Type       => 'Incident',           # or TypeID => 1, not required
  Service    => 'Service A',         # or ServiceID => 1, not required
  SLA        => 'SLA A',             # or SLAID => 1, not required
  ResponsibleID => 123,              # not required
  ArchiveFlag => 'y',                # (y/n) not required
  PendingTime => '2011-12-23 23:05:00', # optional (for pending states)
  PendingTimeDiff => 123,           # optional (for pending states)

  # article required:
  SenderType    => 'agent',          # agent|system|customer
  CommunicationChannel => 'Internal' # Internal|Phone|Email|..., default:
Internal
  IsVisibleForCustomer => '0'

  %DataPayload,                    # some parameters depending of each
communication channel

  # article optional:
  TimeUnit      => 123

  # other:
  DynamicField_NameX => $Value,
  LinkAs => $LinkType,                # Normal, Parent,
Child, etc. (respective original ticket)
  UserID => 123,                       # optional, to
override the UserID from the logged user

  # specific for <OTRS_AGENT_BODY_RICHTEXT> / <OTRS_CUSTOMER_BODY_RICHTEXT> OTRS
smart tags:
  AgentBodyRichTextQuote    => 0,      # optional, 0 or 1,
insert the last agent article as quote like 'AgentTicketCompose' frontend
  CustomerBodyRichTextQuote => 0,      # optional, 0 or 1,
insert the last customer article as quote like 'AgentTicketCompose' frontend

  AgentBodyRichTextInlineImagesInclude => 0,      # optional, 0 or 1,
inline attachments of the last agent article are taken over to the new article
  CustomerBodyRichTextInlineImagesInclude => 0,   # optional, 0 or 1,
inline attachments of the last customer article are taken over to the new article

  AgentBodyRichTextAttachmentsInclude => 0,      # optional, 0 or 1,
all attachments of the last agent article are taken over to the new article
  CustomerBodyRichTextAttachmentsInclude => 0,   # optional, 0 or 1,
all attachments of the last customer article are taken over to the new article
  },
},
};

```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action. It can be freely chosen, but should reflect the purpose of the configured action.

A Title a jegy címe.

A Queue vagy a QueueID adja meg az új jegyben használandó várólista nevét vagy azonosítóját.

A Lock vagy a LockID állítja be a jegy zárolási állapotát.

Priority or PriorityID specifies the name or ID of the priority to be used in the new ticket.

State or StateID specifies the name or ID of the state to be used in the new ticket.

CustomerID, the customer ID to be set for the new ticket.

A CustomerUser annak az ügyfélnek a bejelentkező neve, aki hozzá lesz rendelve a jegyben.

OwnerID or OwnerID, specifies the login or ID of the agent that will be the new ticket owner.

A TN egy egyéni szám az új jegyhez.

Type or TypeID specifies the name or ID of the ticket type to be used in the new ticket.

Service or ServiceID specifies the name or ID of the service to be used in the new ticket.

SLA or SLAID specifies the name or ID of the SLA to be used in the new ticket.

A ResponsibleID annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki az új jegy felelőse lesz.

A PendingTime egy előre meghatározott dátum a jegy függőben lévő időinek beállításához, amikor a jegyállapot egy függőben lévő állapotípushoz tartozik.

A PendingTimeDiff egy dinamikus dátum (másodpercben kifejezve a jelenlegi dátumtól/ időtől) a jegy függőben lévő időinek beállításához, amikor a jegyállapot egy függőben lévő állapotípushoz tartozik.

A küldő típusa (SenderType) határozza meg a bejegyzés küldőjének típusát. Lehetséges értékek: agent, system, customer.

A látható az ügyfélnek (IsVisibleForCustomer) határozza meg, hogy a bejegyzést meg kell-e jeleníteni az ügyfélfelületen.

A kommunikációs csatorna (CommunicationChannel) határozza meg a létrehozandó bejegyzés típusát. Lehetséges értékek: e-mail (Email), belső (Internal) és telefon (Phone). Ez a lista bővíthető új kommunikációs csatornák telepítésével egy OTRS csomagon keresztül.

Nézze meg a további paramétereket a különböző bejegyzés csatornáknál.

A TimeUnit a jelenlegi jegybejegyzésbe fektetett idő másodpercben, percben, órában, stb. kifejezve.

A DynamicField_NevX beállítandó az új jegyben, ahol a DynamicField_ egy kötelező előtag és a NevX a dinamikus mező neve (jegyszinten, nem bejegyzés szinteken).

A LinkAs az új jegy kapcsolatának beállításához való a kezdeményező jeggyel az új jegy nézőpontjából, például: Normal, Parent, Child, stb.

OTRS smart tags like <OTRS_CUSTOMER_BODY> or <OTRS_CUSTOMER_REALNAME> are now supported in the Sequence Flow Action TicketCreate. Those smart tags could be used to create a new ticket and insert data from the process ticket to this child ticket. The usage of the OTRS smart tags is identical to the text templates in *Ticket Notifications*.

2.4.5.6.4. TicketCustomerSet

Beállítja egy folyamatjegy ügyfelét. Példa:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
  'TA1' => {  
    Name => 'Customer Set Customer to test',  
    Module => 'TicketCustomerSet',  
    Config => {  
      No => 'test',  
      User => 'client-user-123',  
      # or in other words  
      # CustomerID => 'client123',  
      # CustomerUserID => 'client-user-123',  
    },  
  },  
};
```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

A No vagy a CustomerID állítja be az ügyfél ügyfél-azonosítóját.

A User vagy a CustomerUserID állítja be az ügyfél felhasználónevét.

2.4.5.6.5. TicketLockSet

Megváltoztatja egy folyamatjegy zárolását. Példa:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
  'TA1' => {  
    Name => 'Set Lock to lock',  
    Module => 'TicketLockSet',  
    Config => {  
      Lock => 'lock',  
      # or  
      LockID => 2,  
    },  
  },  
};
```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

A Lock határozza meg a folyamatjegy új zárját.

A LockID határozza meg az új zár belső azonosítóját.

2.4.5.6.6. TicketOwnerSet

Megváltoztatja egy folyamatjegy tulajdonosát. Példa:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
  'TA1' => {  
    Name => 'Owner Set root@localhost',  
    Module => 'TicketOwnerSet',  
    Config => {  
      Owner => 'root@localhost',  
      # or  
      OwnerID => 1,  
    },  
  },  
};
```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

Az Owner adja meg az új tulajdonos bejelentkezési nevét.

Az OwnerID adja meg az új tulajdonos belső azonosítóját.

2.4.5.6.7. TicketQueueSet

Áthelyezi a jegyet egy célvárólistába. Példa:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
  'TA1' => {  
    Name => 'Queue Move Raw',  
    Module => 'TicketQueueSet',  
    Config => {  
      Queue => 'Raw',  
      # or  
      # QueueID => '2',  
    },  
  },  
};
```

Name specifies the name of the configured Sequence FlowAction.

A Queue adja meg a célvárólista nevét.

A QueueID adja meg a célvárólista belső azonosítóját.

2.4.5.6.8. TicketResponsibleSet

Megváltoztatja egy folyamatjegy felelősét. Példa:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
  'TA1' => {  
    Name => 'Responsible Set root@localhost',  
    Module => 'TicketResponsibleSet',  
    Config => {  
      Responsible => 'root@localhost',  
      # or  
      ResponsibleID => 1,  
    },  
  },  
};
```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

A Responsible adja meg az új felelős bejelentkezési nevét.

A ResponsibleID adja meg az új felelős belső azonosítóját.

2.4.5.6.9. TicketServiceSet

Assigns a service to a process ticket. The ticket requires to have a customer and the service must be assigned to that customer. Example:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {  
  'TA1' => {  
    Name => 'Set MyService service',  
    Module => 'TicketServiceSet',  
    Config => {  
      Service => 'MyService',  
      # or  
      ServiceID => 123,  
    },  
  },  
};
```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

A Service határozza meg a folyamatjegy új szolgáltatását. A teljes név kötelező (például NagypapaSzolgáltatás::ApaSzolgáltatás::GyermekSzolgáltatás).

A ServiceID határozza meg az új szolgáltatás belső azonosítóját.

2.4.5.6.10. TicketSLASet

Assigns a service level agreement to a process ticket. The ticket requires to have a service and the SLA must be assigned to that service. Example:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {
  'TA1' => {
    Name => 'Set MySLA SLA',
    Module => 'TicketSLASet',
    Config => {
      SLA => 'MySLA',
      # or
      SLAID => 123,
    },
  },
};
```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

Az SLA határozza meg a folyamatjegy új szolgáltatási szint megállapodását.

Az SLAID határozza meg az új SLA belső azonosítóját.

2.4.5.6.11. TicketStateSet

Megváltoztatja egy folyamatjegy állapotát. Példa:

```
$Self->{'Process::Sequence Flow Action'} = {
  'TA1' => {
    Name => 'Set State to open',
    Module => 'TicketStateSet',
    Config => {
      State => 'open',
      # or
      StateID => 4,

      PendingTimeDiff => 123,
    },
  },
};
```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

A State határozza meg a folyamatjegy új állapotát.

A StateID határozza meg az új állapot belső azonosítóját.

PendingTimeDiff used only for pending type states, defines the time difference in seconds relative (relative to the Sequence Flow Action execution time) to set ticket pending time (e.g. 3600 means that the pending time is 1 hr after the Sequence Flow Action is executed).

2.4.5.6.12. TicketTitleSet

Beállítja egy folyamatjegy jegycímét. Példa:

```
$Self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {
  'TA1' => {
```

```

    Name => 'Set Ticket Title to Ticket-title',
    Module => 'TicketTitleSet',
    Config => {
      Title => 'Ticket-title',
    },
  },
};

```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

A Title adja meg a jegy új címét.

2.4.5.6.13. TicketTypeSet

Beállítja egy folyamatjegy jegytípusát. Példa:

```

$self->{'Process::SequenceFlowAction'} = {
  'TA1' => {
    Name => 'Set Ticket Type to default',
    Module => 'TicketTypeSet',
    Config => {
      Type => 'default',
      # or
      # TypeID => '1',
    },
  },
};

```

Name specifies the name of the configured Sequence Flow Action.

A Type adja meg a jegytípus nevét.

A TypeID adja meg a jegytípus belső azonosítóját.

2.4.6. Hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek)

With the help of ACLs, you can limit selectable values in process tickets. Please also see the ACL reference for a description of the full ticket ACL syntax.

2.4.6.1. ACL-beállítások

ACL-eket csak a Kernel/Config.pm fájlban lehet meghatározni. Példa:

```

$self->{TicketAcl}->{'001-ACL-FolyamatTulajdonsagok'} = {
  Properties => {
    Process => {
      ProcessEntityID => ['F1'],
      ActivityEntityID => ['T1'],
      ActivityDialogEntityID => ['TP1'],
    }
  },
  Possible => {
    ActivityDialog => ['TP1', 'TP3'],
  },
  PossibleNot => {
    ActivityDialog => ['TP3'],
  },
};

```

2.4.6.2. 001-ACL-FolyamatTulajdonsagok

Az ACL-szabály neve. További információkért az ACL-szabályokról úgy általában nézzen utána az ACL-kézikönyvben.

2.4.6.3. Folyamat

Ez az a szakasz, amely annak ellenőrzéséhez használható, hogy egy ACL-t alkalmazni kell-e. Ha a megadott értékekkel rendelkezik, akkor a szabály alkalmazásra kerül. A következő értékek használhatók:

2.4.6.3.1. ProcessEntityID

Egy folyamat azonosítója, amely a folyamat. Akkor illeszkedik, ha a jegy hozzá van rendelve ehhez a folyamathoz.

2.4.6.3.2. ActivityEntityID

A tevékenység azonosítója, amelyhez a folyamatjegy jelenleg hozzá van rendelve.

2.4.6.3.3. ActivityDialogEntityID

The ID of the User Task Activity Dialog that is currently open for a process ticket.

2.4.6.4. Possible/PossibleNot User Task Activity Dialog

Here you can specify a list of User Task Activity Dialog IDs. This list will limit the possible User Task Activity Dialogs that are offered to the user in the ticket zoom mask.

Possible lists the User Task Activity Dialogs that are allowed. The setting above will only allow AD1 and AD3 of the list of configured User Task Activity Dialogs.

PossibleNot lists the User Task Activity Dialogs that are not allowed. In the example above, the setting will remove AD3 from the list of configured User Task Activity Dialogs.

If both Possible and PossibleNot are specified, the list of configured User Task Activity Dialogs will first be filtered by Possible, leaving only AD1 and AD3 in our example. Then PossibleNot will be applied and filter out AD3, so that only AD1 remains and is shown as a possible User Task Activity Dialog that the user can use.

If multiple ACL rules match, the intersection of all matching rules will be calculated to determine the possible User Task Activity Dialogs. Example:

Configured User Task Activity Dialogs: AD1, AD2, AD3, AD4, AD5, AD6, AD7.

```

$self->{TicketAcl}->{'001-ACL-Allapot'} = {
  Properties => {
    Ticket => {
      Status => 'új',
    }
  },
  Possible => {
    ActivityDialog => ['TP1', 'TP2', 'TP3', 'TP6', 'TP7'],
  },
};
$self->{TicketAcl}->{'002-ACL-Varolista'} = {
  Properties => {
    Ticket => {
      Queue => ['Nyers']
    }
  },
  Possible => {
    ActivityDialog => ['TP2', 'TP3', 'TP4', 'TP7'],
  },
};
$self->{TicketAcl}->{'003-ACL-Prioritas'} = {
  Properties => {
    Ticket => {
      Priority => ['3 normal']
    }
  }
};

```

```

    }
  },
  PossibleNot => {
    ActivityDialog => ['TP3', 'TP4'],
  },
};

```

Ha egy folyamatjegy új (new) állapottal rendelkezik, a nyers (Raw) várólistában van és a prioritása 3 normál, akkor mindhárom ACL-szabály illeszkedni fog.

The first rule reduces the User Task Activity Dialogs from AD1, AD2, AD3, AD4, AD5, AD6, AD7 to AD1, AD2, AD3, AD6, AD7 and forbids AD4 and AD5.

The second rule will now further reduce the remaining User Task Activity Dialogs. In our example, AD2, AD3, AD7 will remain.

Now the third rule will further reduce the list by PossibleNot. AD3 is removed from the list. AD4 is not removed, since it was not on the list in the first place. At the end, AD2 and AD7 remain as possible User Task Activity Dialogs that the user can utilize.

It is also possible to limit the processes that can be displayed in the New process ticket screen. The functionality is similar to limiting the User Task Activity Dialogs with one exception: The ACLs could only be based on Users.

Nézze meg a lenti példákat:

```

$Self->{TicketAcl}->{'200-ACL-Folyamat'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    User => {
      UserID => [2, 3],
    },
  },
  Possible => {
    Process => ['F1', 'F2', 'F3'],
  },
  PossibleNot => {
    Process => ['F4'],
  },
};

```

```

$Self->{TicketAcl}->{'201-ACL-Folyamat'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    User => {
      Group_rw => [ 'Saját csoport' ],
    },
  },
  Possible => {
    Process => ['F1', 'F2', 'F3'],
  },
  PossibleNot => {
    Process => ['F4'],
  },
};

```

```

$Self->{TicketAcl}->{'202-ACL-Folyamat'} = {
  # illesztési tulajdonságok
  Properties => {
    User => {
      Role => [ 'Saját szerep' ],
    },
  },
};

```

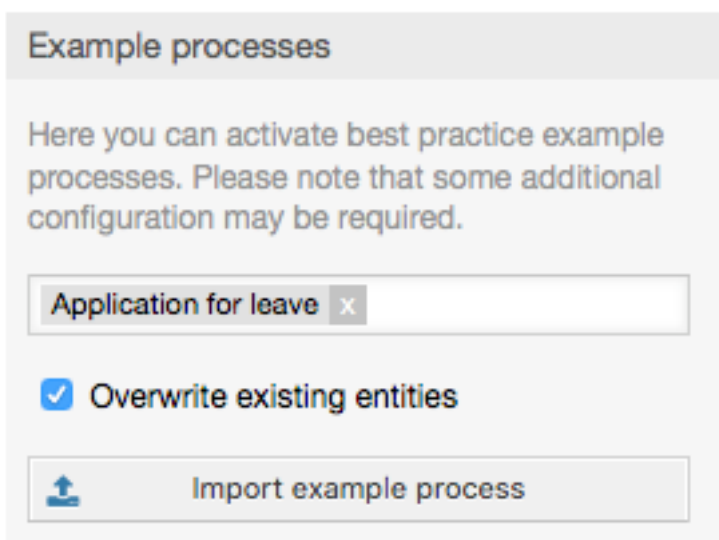
```
Possible => {
  Process => ['F1', 'F2', 'F3'],
},
PossibleNot => {
  Process => ['F4'],
},
};
```

2.5. Használatra kész folyamat importálása

2.5.1. Importálás

Az *AdminProcessManagement* képernyőn található egy *Használatra kész folyamatok* felületi elem, ahol megtalálhatja a legjobb gyakorlatok szerinti használatra kész folyamatokat. Jelenleg csak az *Alkalmazás a kilépéshez* folyamat érhető el, de további használatra kész folyamatokat találhat az **OTRS Business Solution™** csomagban.

5.25. ábra - Használatra kész folyamatok importálása felületi elem



Válasszon folyamatot a legördülő menüből, és kattintson a *Használatra kész folyamat importálása* gombra. A folyamat importálása után ne felejtse el telepíteni a változtatásokat.

3. Az OTRS előtétprogram honosítása

Az OTRS keretrendszer honosításának eljárásai, a követendő lépések egy új nyelvi fordítás létrehozásához, valamint a fordítás személyre szabásának eljárásai megtalálhatók a „*Nyelvi fordítások*” fejezetben a <http://otrs.github.io/doc> címen elérhető fejlesztői kézikönyvben.

6. fejezet - Szolgáltatások

1. The Appointment Calendar

1.1. Bevezetés

1.1.1. Szolgáltatások

Az időpontnaptár funkció egy olyan naptármegvalósítást nyújt, amely lehetővé teszi az ügyintézőknek több naptár és azok időpontjainak kezelését és megjelenítését.

1.1.1.1. Több naptár kezelése

Egy kezelőfelületen keresztül lehetséges a naptárak hozzáadása és szerkesztése.

A naptárneveken kívül lehetőség van színek és hozzáférési csoportok, valamint a naptárak aktuális érvényességének hozzárendeléséhez.

1.1.1.2. Exportok és importok

Amikor a különböző naptárakat létrehozták, akkor lehetőség van vagy a teljes naptármeghatározás (beleértve a naptár időpontjait) exportálására a jól ismert YAML-formátumba, vagy csak egy naptár kapcsolódó időpontjainak exportálására ICS-formátumba.

Lehetséges teljes naptárszerkezetek importálása is az előzőleg exportált YAML fájlok használatával a naptármeghatározások visszaállításához, vagy csak naptáridőpontok importálására egy meglévő naptárba ICS-fájlok feltöltéseinek használatával.

Ez lehetőséget nyújt önálló naptárak biztonsági mentésére és visszaállítására, vagy azok átvitelére egy eltérő OTRS telepítésbe vagy egy külső naptáreszközbe.

1.1.1.3. Naptáridőpontok kezelése

Ha legalább egy naptárat létrehoztak, és elérhető egy bizonyos ügyintézőnek, akkor az új vagy a már meglévő időpontokat egy naptár áttekintőn és egy napirend áttekintőn keresztül lehet kezelni.

A naptár áttekintőn belül egy ügyintéző képes a különböző naptárak időpontjainak megjelenítésére, létrehozására, szerkesztésére és/vagy törlésére a kapcsolódó naptárakhoz tartozó jogosultsági szintjeitől függően. Az ilyen időpontok fogd és vidd módon hozhatók létre vagy szerkeszthetők ezen a képernyőn belül.

Az önálló naptárak láthatósága engedélyezhető vagy letiltható a képernyőn belül lévő naptárlistán keresztül.

A különböző naptárakon belül elérhető időpontok és a kapcsolódó kezdő- és végdátumok jó áttekintéséhez lehetőség van különféle nézetmódok kiválasztására, mint például heti nézet, havi nézet, különböző idővonallal kapcsolatos nézetek, stb.

A napirend áttekintőn belül egy ügyintéző képes megjeleníteni az összes elérhető (hozzáférhető) naptár időpontjait egy táblázatszerű áttekintőben. Ezt az áttekintőt úgy tervezték, hogy a közelgő időpontok részletes listáját adja egy strukturált táblázatban. Akárcsak a naptár áttekintőben, az időpontok is létrehozhatók, szerkeszthetők vagy törölhetők. Ez a nézet támogatja az elérhető időpontok havi, heti és napi nézőpontjait.

1.1.1.4. Ismétlődő időpontok

Ha az ismétlődő időpontokat archiválni szükséges, akkor lehetőség van egy önálló időpont ismétlődéseivel kapcsolatos részletes információk beállítására.

Az előre meghatározott (például napi, heti, havi, stb.) gyakoriságokon kívül lehetséges egyéni ismétlődések és hétköznapok vagy a hónapok napjai kizárásának beállítása, az ismétlődések mennyiségének meghatározása és/vagy a befejező dátum meghatározására, ami után az időpont már nem ismétlődik.

1.1.1.5. Értesítések

Egy időpont szerkesztőképernyőjén belül lehetőség van egy dátum beállítására, hogy értesítsen az időpontról.

Mint az időpont ismétlődésének beállításában, lehetőség van előre meghatározott sablonok használatára az értesítésekhez (azaz 5 perccel előtte, 15 perccel előtte, stb.) vagy egyéni időpont beállítására.

Az értesítések egyéni beállításai lehetővé teszik egy viszonylagos időpont (például 5 perccel az időpont indulása után) vagy konkrét dátum/idő kifejezés beállítását.

1.1.1.6. Eseményalapú időpont- vagy naptárértesítések

Mint a jól ismert jegyértesítésekben, ez a csomag is egy eseményalapú értesítési mechanizmussal érkezik, amely egy adminisztrációs felület használatával kezelhető. A felületen belül értesítési esemény bejegyzések hozhatók létre, frissíthetők és/vagy törölhetők, hogy reagáljanak a különböző OTRS eseményekre kapcsolódó szűrőkkel, címzettekkel és tartalomsablonokkal.

Az értesítések tartalma dinamikusan feltölthető az OTRS okos címkékének használatával, mint az eseményalapú jegyértesítésekben.

1.1.1.7. Kezelt jegyidőpontok

Ez a csomag a jegyadatok alapján lehetőséget nyújt az időpontok automatikus létrehozására és frissítésére a naptárakban, a naptár szerkesztő képernyőjén belül meghatározott különleges szabályok használatával. Bármely jegy dátum vagy idő értéke (azaz függőben lévő idő, eszkalációs idők vagy dinamikus mezők) használható az időpont kezdő és befejező dátumainak meghatározásához.

1.1.1.8. Jegyek összekapcsolása időpontokkal

Egy időpont szerkesztő képernyőjén belül lehetőség van meglévő jegyek összekapcsolására.

A jegyek kereshetők a jegyszámuk és/vagy címeik alapján.

A jegyek és az időpontok közti kapcsolatok megjelennek a jegynagyításban egy kapcsolódó táblázatban, mint minden egyéb kapcsolt objektum.

Ezek a kapcsolatok vagy egy meglévő időponton keresztül hozhatók létre az áttekintő használatával, vagy a jegynagyításban lévő összekapcsolás funkción keresztül.

Lehetőség van új időpontok létrehozására a jegynagyításban kívül is, amely automatikusan összekapcsolja a kapcsolódó jegyet az új időponttal.

1.1.1.9. Vezérlőpult felületi elem a közelgő időpontokhoz

Minden ügyintéző bekapcsolhat egy *Időpontok* vezérlőpult felületi elemet a vezérlőpulton.

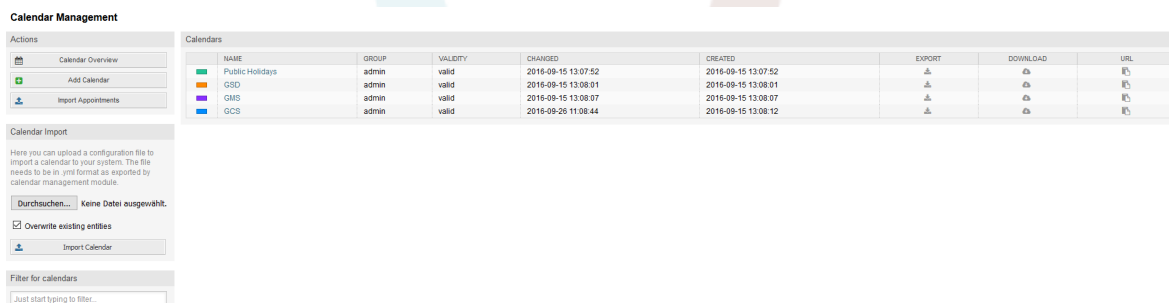
Ez a felületi elem megjeleníti a különböző naptárak közelgő időpontjait mára, holnapra és a következő 5 napra.

1.2. Használat

1.2.1. Naptárkezelés

Egy kezelőfelületen keresztül lehetséges a naptárak hozzáadása és szerkesztése.

6.1. ábra - Naptárkezelés áttekintő



Calendar Management

Actions

- Calendar Overview
- Add Calendar
- Import Appointments

Calendar Import

Here you can upload a configuration file to import a calendar to your system. The file needs to be in .ics format as reported by calendar management module.

Durchsuchen... Keine Datei ausgewählt.

Overwrite existing entities

Import Calendar

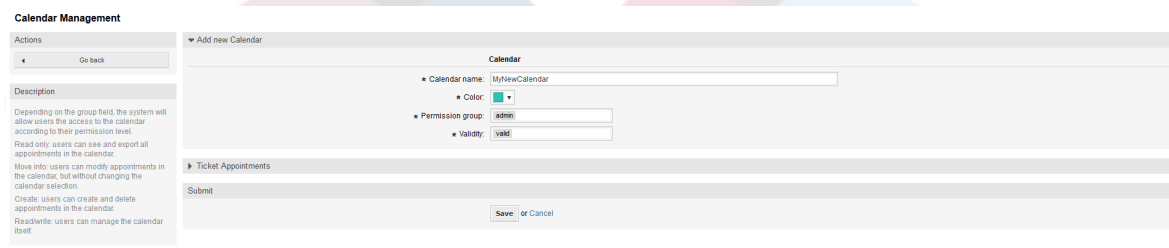
Filter for calendars

Just start typing to filter.

NAME	GROUP	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	DOWNLOAD	URL
Public Holidays	admin	valid	2016-09-15 13:07:52	2016-09-15 13:07:52	↓	↓	🔗
GSD	admin	valid	2016-09-15 13:08:01	2016-09-15 13:08:01	↓	↓	🔗
GMS	admin	valid	2016-09-15 13:08:07	2016-09-15 13:08:07	↓	↓	🔗
GCS	admin	valid	2016-09-26 11:08:44	2016-09-15 13:08:12	↓	↓	🔗

Ha egy új naptárt kell létrehozni vagy szerkeszteni, akkor szükséges meghatározni egy naptárnevet, egy szint és azt a jogosultsági csoportot, amelyhez a naptár tartozik. Ez az ügyintézőkhöz szükséges, hogy megfelelően hozzáférjenek a naptárhoz a kapcsolódó jogosultságokkal.

6.2. ábra - Naptárszerkesztés képernyő



Calendar Management

Go back

Description

Depending on the group field, the system will allow users the access to the calendar according to their permission level:
 Read only: users can see and export all appointments in the calendar.
 Move into: users can modify appointments in the calendar, but without changing the calendar selection.
 Create: users can create and delete appointments in the calendar.
 Read/write: users can manage the calendar itself.

Add new Calendar

Calendar

- Calendar name:
- Color:
- Permission group:
- Validity:

Ticket Appointments

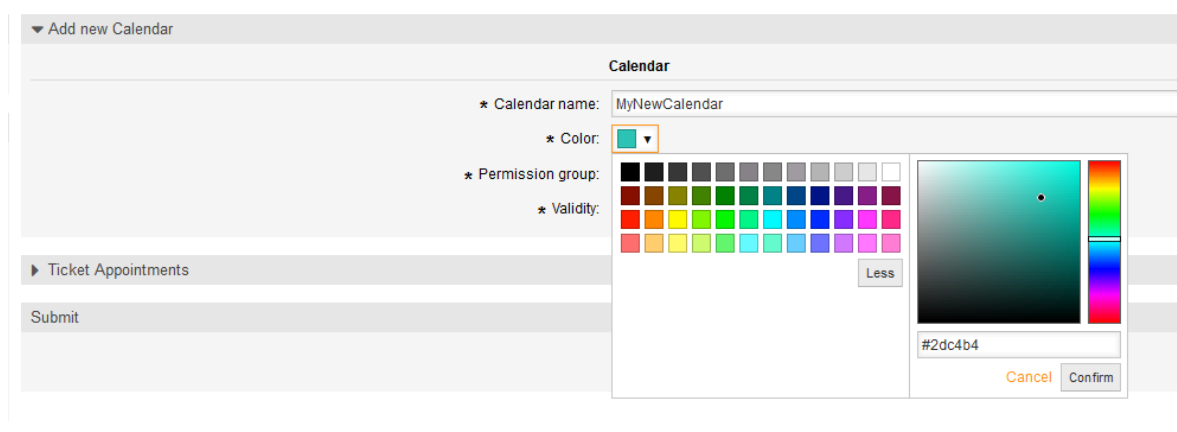
Submit

Save or Cancel

Powered by OTRS

A szín kiválasztható a beépített színválasztóval, mint a következő képernyőképen látható. Három módja van a színválasztóval történő szín kiválasztásának. Az előre kiválasztott színre kattintás után egy ablak nyílik meg előre meghatározott színek halmazával, amelyek használatra készek. Ha az előnyben részesített szín nem érhető el, akkor rákattinthat a *Több* gombra a speciális mód megnyitásához.

6.3. ábra - Színválasztó a naptár szerkesztőképernyőjén



Powered by OTRS

Ezen a módon belül kiválaszthat egy bizonyos színt a színsáv és a színmező egerrel történő használatával, vagy lehetősége van a kívánt szín hexadecimális kódjának közvetlen használatára is. A *Kevesebb* gombra kattintva újra összehúzhatja a színválasztót, hogy visszajusson a szokásos módba. Közvetlenül a *Megerősítés* gombra kattintás után az új szín kiválasztásra kerül, és látható lesz az előnézet mezőben. Még akkor is, ha kiválasztott egy bizonyos színt a speciális módon belül, az előző szín lesz újra kiválasztva (és lesz látható az előnézet mezőben), ha a *Mégse* gombra kattint, de ez csak akkor működik, ha még nem erősítette meg a kiválasztást. Ha ez az eset áll fenn (de még nem mentette el a naptárat), akkor újratöltheti a képernyőt, és újra megnézheti a jelenlegi színbeállítást.

A naptár kiválasztott jogosultsági csoportjánál egy olyan ügyintézőnek, akinek hozzá kell férnie, legalább olvasási jogosultsággal kell rendelkeznie a kapcsolódó csoporton belül. Itt látható a bizonyos funkciószintekhez történő hozzáféréshez szükséges jogosultságok listája a különböző naptárakon belül:

CSAK OLVASÁS

Az érintett ügyintéző megtekintheti a naptárat és az időpontjait, de semmilyen változtatást sem végezhet.

ÁTMOZGATÁS

Az érintett ügyintéző frissítheti a meglévő időpontokat, de nem hozhat létre újakat vagy nem törölheti a meglévőket.

LÉTREHOZÁS

Az érintett ügyintéző létrehozhat új időpontokat.

ÍRÁS, OLVASÁS

Az érintett ügyintéző képes időpontokat törölni.

Az érvényesség mező jelzi, hogy egy naptár érvényes-e. Az érvénytelen naptárak nem jelennek meg a különböző áttekintőkben még akkor sem, ha az ügyintézőknek van hozzáférésük.

1.2.2. Naptárak és/vagy időpontok exportálása

Amikor a különböző naptárakat létrehozták, akkor lehetőség van vagy a teljes naptármeghatározás (beleértve a naptár időpontjait) exportálására a jól ismert YAML-

formátumba, vagy csak egy naptár kapcsolódó időpontjainak exportálására ICS-formátumba.

Egy teljes naptárszerkezet YAML-fájlba történő exportálásához a naptárkezelés áttekintőben lévő naptárlista használható. Az *Exportálás* oszlopon belül a hozzá tartozó hivatkozásra kattintva egy `Export_Calendar_CalendarName.yml` nevű YAML-szerkezetet lehet letölteni, amely tartalmazza a naptár metaadatait (napár neve, színe, jogosultsági csoport, érvényességi állapot). A szerkezet tartalmazza a naptár összes időpontját is. Ez a funkcionalitás használható egy bizonyos naptár egyszerű biztonsági mentéséhez és/vagy egy idegen OTRS példányba történő átvitelhez.

Csak a naptáridőpontok ICS-formátumba történő exportálásához a *Letöltés* oszlopon belüli hivatkozás használható. A hozzá tartozó hivatkozásra kattintás után egy `CalendarName.ics` nevű fájl tölthető le, amely az érintett naptár összes időpontját tartalmazza. Ez a fájl használható egy bizonyos naptárból csak az időpontok biztonsági mentéséhez és/vagy azok átviteléhez az időpontok megtekintésére vagy egy meglévő naptárban egy idegen OTRS példányon, vagy bármely egyéb naptáreszközben, amely támogatja az ICS szabványt.

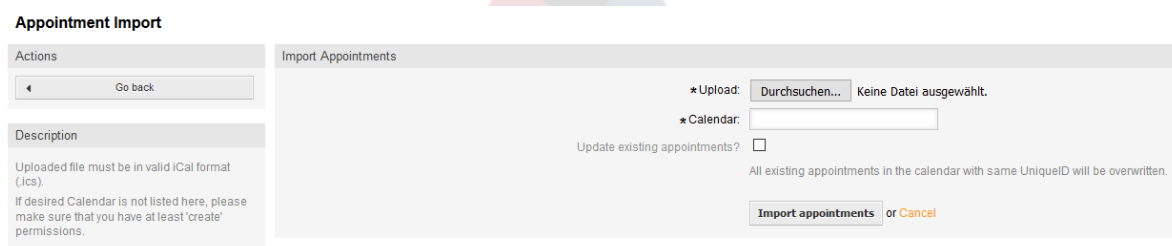
1.2.3. Naptárak és/vagy időpontok importálása

Az exportálási funkcióhoz hasonlóan lehetőség van vagy egy YAML-formátumban lévő teljes naptárszerkezet és a benne lévő időpontok, vagy egy ICS-formátumban lévő időponthalmaz importálására egy már meglévő naptárba.

Egy teljes naptárszerkezet importálásához a naptárkezelés képernyő bal oldalán lévő *Naptár importálása* felületi elem használható. Ezen felületi elemen belül kiválasztható és feltölthető egy YML-fájl a naptár importálásához. A *Meglévő entitások felülírása* jelölőnégyzet jelzi, ha az importált naptárral megegyező nevűt felül kell írni. Ha létezik ugyanolyan nevű naptár, de a jelölőnégyzet üres a feltöltés során, akkor egy hozzá tartozó hibaüzenet kerül megjelenítésére.

Egy meglévő naptárba történő időponthalmaz importálásához az *Időpontok importálása* gombot lehet megnyomni az időpont importálása képernyőhöz való hozzáféréshez.

6.4. ábra - Időpont importálása a naptárkezelés áttekintőjében



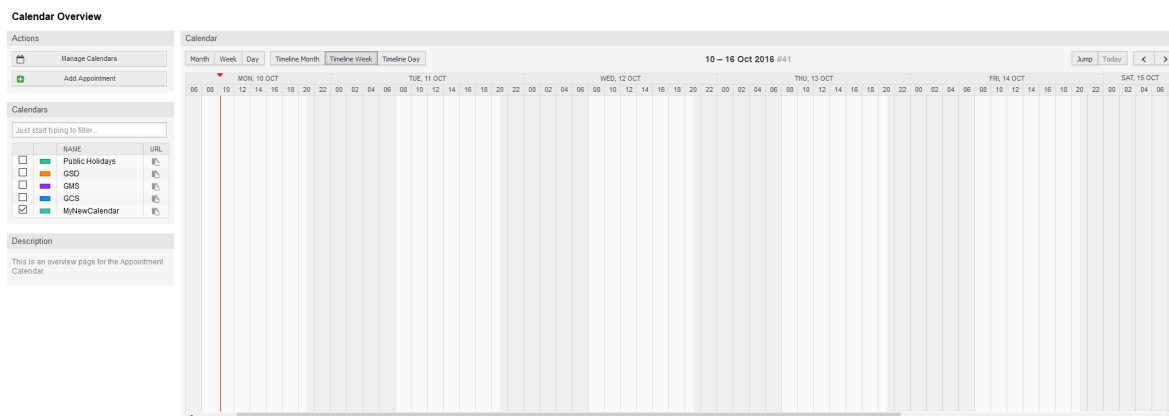
Itt ki kell választani az importáláshoz használandó ICS-fájlt. Ezt követően egy naptárat kell kiválasztani a kapcsolódó listából, amelybe az új időpontok importálva lesznek. A *Meglévő időpontok frissítése* jelölőnégyzet jelzi, hogy az ugyanolyan egyedi azonosítóval rendelkező meglévő időpontokat felül kell-e írni vagy sem. Az ugyanolyan egyedi azonosítóval rendelkező, de a kapcsolódó naptárban már létező időpontok nem lesznek kihagyva az importálási folyamat során. Újra beszúrásra kerülnek, és többször is elérhető kétség esetén, ha az időpontok felülírásának lehetősége nincs engedélyezve.

1.2.4. Naptár áttekintő

Ha legalább egy naptárat létrehoztak, és elérhető egy bizonyos ügyintézőnek, akkor az új vagy a már meglévő időpontokat egy naptár áttekintőn és egy napirend áttekintőn keresztül lehet kezelni.

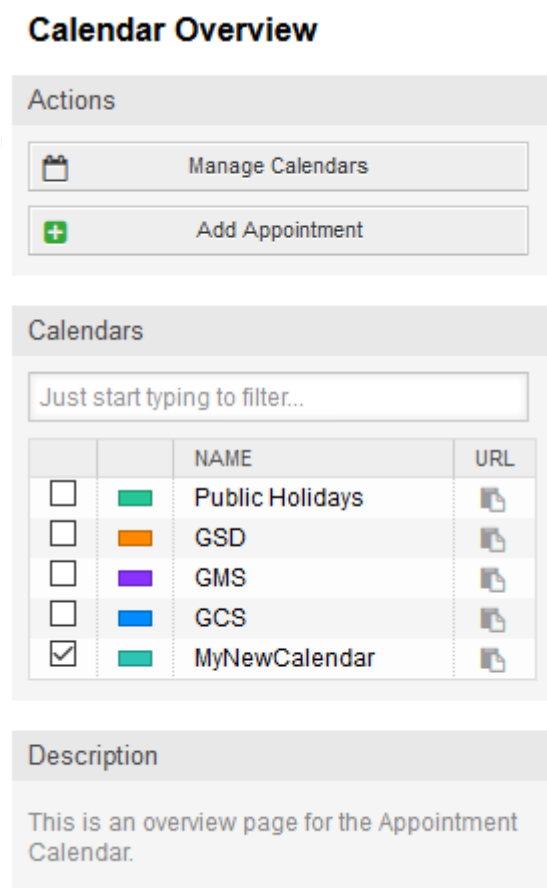
A naptár áttekintőn belül egy ügyintéző képes a különböző naptárak időpontjainak megjelenítésére, létrehozására, szerkesztésére és/vagy törlésére a kapcsolódó naptárakhoz tartozó jogosultsági szintjeitől függően a fent leírtak szerint.

6.5. ábra - Naptár áttekintő képernyő



Amint a következő képernyőképen látható, a naptár áttekintő tartalmazza a kezelési eszközöket a naptárakhoz és időpontokhoz a bal oldalon, és a naptárnézetet a jobb oldalon. A *Műveletek* felületi elemben lévő gombokkal lehetőség van a naptárkezelés közvetlen hozzáférésehez vagy egy új időpont hozzáadásához (ha az ügyintézőnek megvan hozzá a jogosultsága).

6.6. ábra - Oldalsáv a naptár áttekintő képernyőn



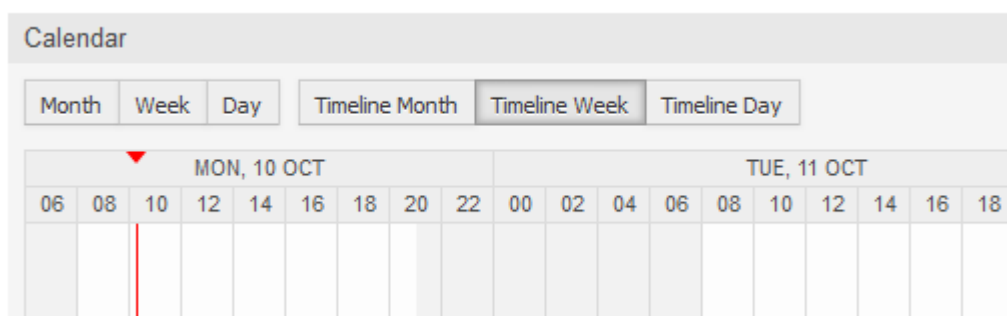
A *Naptárak* felületi elem tartalmazza az ügyintéző által hozzáférhető összes naptárt. A jelölőnégyzetek használhatók bizonyos naptárak nézetének engedélyezéséhez vagy letiltásához, úgymint sok idegen naptáreszköz esetén.

Mivel az egyes ügyintézőknél bármely aktív naptár időpontjait a kiszolgáló fogja biztosítani (és nincs eltárolva vagy gyorsítótárba téve a kliensen), ez nagy terhelést eredményezhet a kiszolgálón, ha egyszerre túl sok naptár aktív. Ebből adódóan az AppointmentCalendar::CalendarLimitOverview rendszerbeállítási lehetőség korlátozza az ügyintézőnkénti aktív naptárak legnagyobb számát. Ha a korlátot eléri egy ügyintéző, akkor egy hozzá tartozó hibaüzenet jelenik meg azt jelezve, hogy túl sok aktív naptára van.

Az URL oszlop egy külső hivatkozást biztosít arra a naptárra, amely feliratkozásra használható. Ez a funkcionalitás később kerül ismertetésre ebben a dokumentumban.

Hogy jó áttekintést kapjon a különböző naptárakon belül elérhető időpontokról és a hozzájuk tartozó dátumokról, amikor az időpontok kezdődnek és befejeződnek, különböző nézetmódokat biztosítunk, amelyeket az ügyintézők használhatnak.

6.7. ábra - Nézetmódok a naptár áttekintő képernyőn

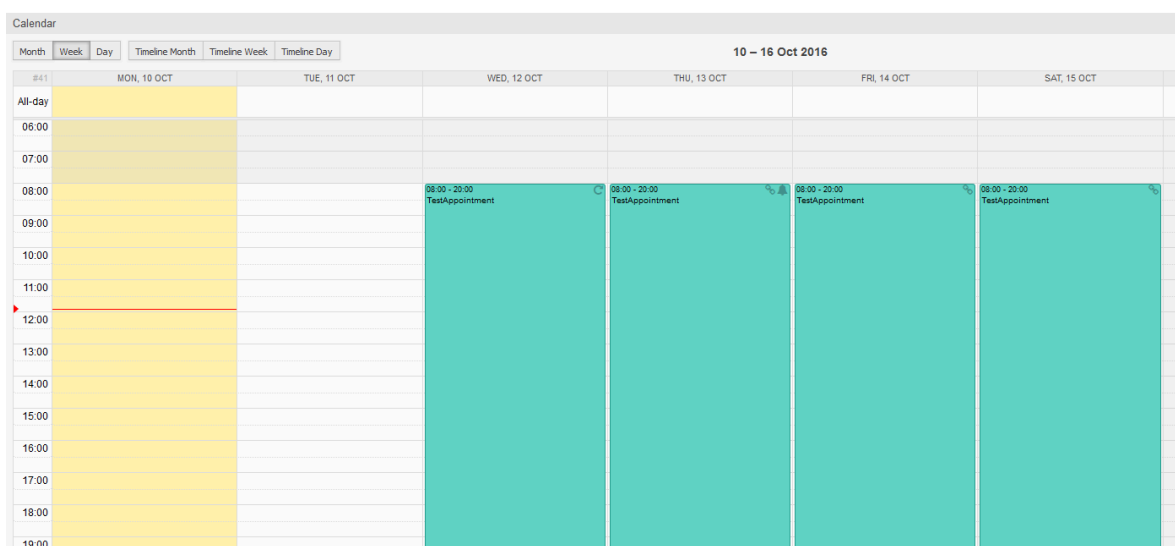


Idővonal módokra és nem idővonal módokra vannak szétválasztva különböző időtartományokkal, hogy a legjobb nézetet kapja a különböző időpontoknál a hozzájuk kapcsolódó helyzetekben. A nézetmódok legtöbbször egy piros vonal jelzi az aktuális nap jelenlegi idejét.

A felső sáv közepén lévő információk jelenítik meg azt a jelenlegi időtartományt, amelyben az ügyintéző van az aktuális nézetnél. Az idővonal nézeteken belül a jelenlegi naptár hete világosszürkével jelenik meg, amikor lehetséges. A nem idővonal nézeteken belül a jelenlegi naptár hete egy önálló oszlopként jelenik meg a bal oldalon, ha lehetséges.

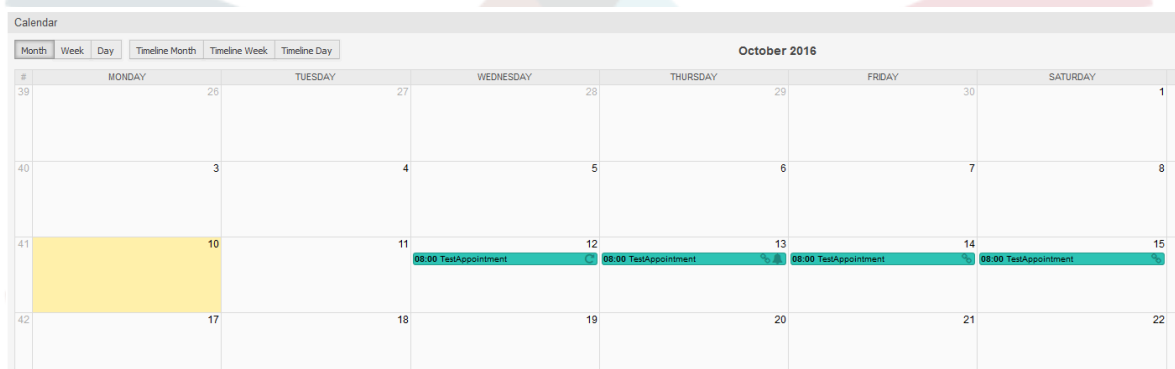
Mellékleten a nem idővonal heti nézetének képernyőképe:

6.8. ábra - Heti nézet a naptár áttekintő képernyőn



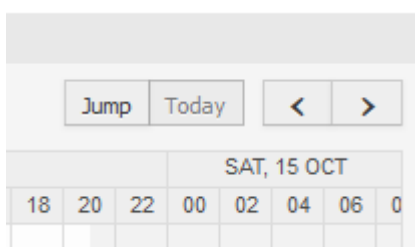
és a nem idővonal havi nézet:

6.9. ábra - Havi nézet a naptár áttekintő képernyőn



A jobb felső részen az ügyintézők elérhetik a navigációs vezérlőket.

6.10. ábra - Navigációs vezérlők a naptár áttekintő képernyőn

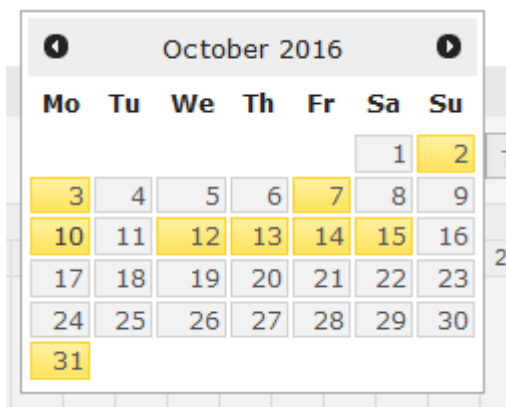


A balra és jobbra mutató nyíl gombok használhatók az aktuális időtartomány dátumai közti navigációhoz. A *Ma* gomb visszaviszi az ügyintézőt a jelenlegi dátumra, hogy időt takarítson meg.

Az *Ugrás* gomb használható egy bizonyos dátum közvetlen eléréséhez anélkül, minden közte lévő dátumon végig kelljen menni egy bizonyos dátum eléréséhez (talán egy évvel korábban vagy később). Egy kattintás a gombra megnyit egy dátumválasztót, amely kiemeli az összes olyan dátumot, amely már rendelkezik tárolt időpontokkal. Az egérrel

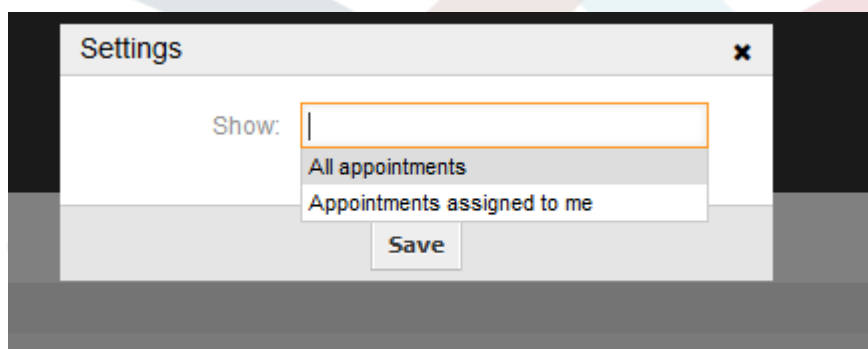
történi rámutatás megjeleníti az időpontok számát az aktuális dátummal. Egy dátumra való kattintás elviszi az ügyintézőt a hozzá tartozó időtartományba, és megjeleníti az összes időpontot.

6.11. ábra - Ma és Ugrás gombok a naptár áttekintő képernyőn



A fő felületi elem jobb oldalán (a navigációs gombok tetején) egy fogaskerék jelenik meg az egérrel történő rámutatáskor, amely egy láthatósági szűrő eléréséhez használható:

6.12. ábra - Felhasználói beállítások a naptár áttekintő képernyőnél



Itt kiválaszthatja, hogy az összes elérhető időpontot szeretné-e látni, vagy csak azokat, amelyeket közvetlenül önhöz rendeltek.

1.2.5. Napirend áttekintő

A napirend áttekintőn belül egy ügyintéző képes megjeleníteni az összes elérhető (hozzáférhető) naptár időpontjait egy táblázatszerű áttekintőben. Ezt az áttekintőt úgy tervezték, hogy a közelgő időpontok részletes listáját adja egy strukturált táblázatban. Akárcsak a naptár áttekintőben, az időpontok is létrehozhatók, szerkeszthetők vagy törölhetők. Ez a nézet támogatja az elérhető időpontok havi, heti és napi nézőpontjait.

6.13. ábra - Napirend áttekintő képernyő

Agenda Overview

Month: Week Day

Manage Calendars + Add Appointment

10/10/2016 - 10/18/2016 #41 Today < >

CALENDAR	TITLE	START DATE	END DATE	ALL-DAY	REPEAT
10/12/2016 MyNewCalendar	TestAppointment	10/12/2016 08:00:00	10/12/2016 20:00:00	No	Yes
10/13/2016 MyNewCalendar	TestAppointment	10/13/2016 08:00:00	10/13/2016 20:00:00	No	No
10/14/2016 MyNewCalendar	TestAppointment	10/14/2016 08:00:00	10/14/2016 20:00:00	No	No
10/15/2016 MyNewCalendar	TestAppointment	10/15/2016 08:00:00	10/15/2016 20:00:00	No	No

Powered by PTER

1.2.6. Naptáridőpontok kezelése

A naptár áttekintőn belül új időpontok hozzáadásához vagy az *Időpont hozzáadása* gombra kattintással, vagy az áttekintő felületi elemre kattintással van lehetőség. Lehetséges a felületi elem időtartományának elhúzásával is beállítani egy hozzávetőleges időtartamot. Közvetlenül azután egy kizárólagos párbeszédablak jelenik meg, ahol az adatok beszúrhatók:


6.14. ábra - Időpont szerkesztése képernyő

Appointment
✕

Basic information

* Title:

Description:

Location: 


* Calendar: ✕


Resource

This feature is currently not available.

[Upgrade to OTRS Business Solution™](#)

Date/Time

Start date:  -

End date:  -

All-day:

Repeat:

Notification

Notification:

Link

Ticket:

Save
 Copy

Az alap információk kötelezői mezői mindössze az időpont címe és a kapcsolódó naptár, amelyhez az időpont hozzárendelésre kerül. A leírás és a hely elhagyható mezők. Ha

a hely tartalmaz értéket, akkor egy hozzá tartozó hivatkozás ikon jelenik meg a mező mellett, amely alapértelmezetten a Google térképre hivatkozik, hogy jobb képet kapjon a helyszínről. Ez a hivatkozás beállítható az AgentAppointmentEdit::Location::Link rendszerbeállítási lehetőségen keresztül.

A *Dátum/idő* szakaszon belül a kapcsolódó kezdődátumot és befejezési dátumot kell kiválasztani.

Az *Egész napos* jelölőnégyzet jelzi, hogy az időpont egész nap folyamatosan tart. Ha be van kapcsolva, akkor a kezdődátum és a befejezési dátum ideje le lesz tiltva, és 00:00-ra lesz állítva.

Az *Ismétlődés* lehetőség használható az időpont ismétlődéseinek meghatározásához, ami külön kerül bemutatásra. Tekintse meg a lenti *Ismétlődő időpontok* szakaszt.

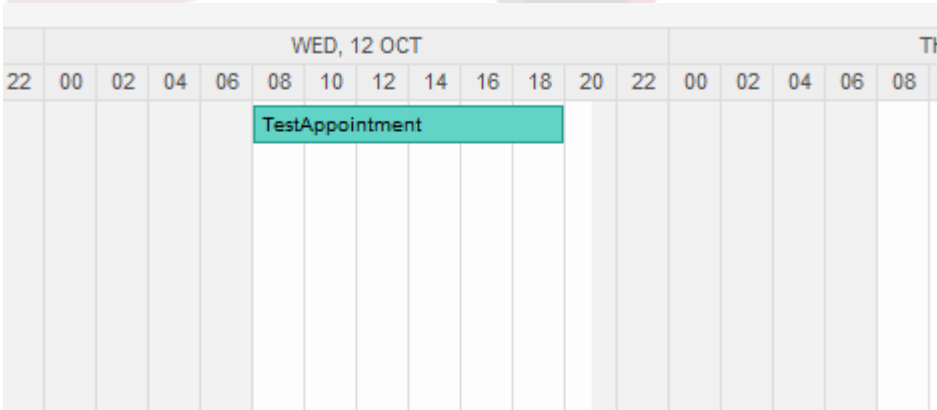
Az *Értesítés* lehetőség használható az időpont értesítéseinek meghatározásához, ami külön kerül bemutatásra. Tekintse meg a lenti *Értesítések* szakaszt.

Az *Összekapcsolás* lehetőség használható az időpont és idegen objektumok (például jegyek) összekapcsolásának meghatározásához, ami külön kerül bemutatásra. Tekintse meg a lenti *Jegyek összekapcsolása időpontokkal* szakaszt.

Ha az időpont már létezik, akkor *Másolás* and *Törlés* gombok jelennek meg a kizárólagos párbeszédablak alján, feltéve, hogy az aktuális ügyintézőnek megvannak a megfelelő jogosultságai. A *Másolás* egyszerűen figyelmen kívül hagyja a változtatásokat a párbeszédablakon, és létrehozza az aktuális időpont másolatát ugyanabban az időtartományban és ugyanazzal az információ tartalommal. A *Törlés* gomb törölni fogja az időpontot, de biztonsági okokból az ügyintéző kap egy kérdést, hogy valóban biztos-e abban, hogy törölni szeretné az időpontot.

Miután az időpont mentésre került, megjelenik az oldal áttekintőjében:

6.15. ábra - Időpont megjelenítése a naptár áttekintő képernyőn

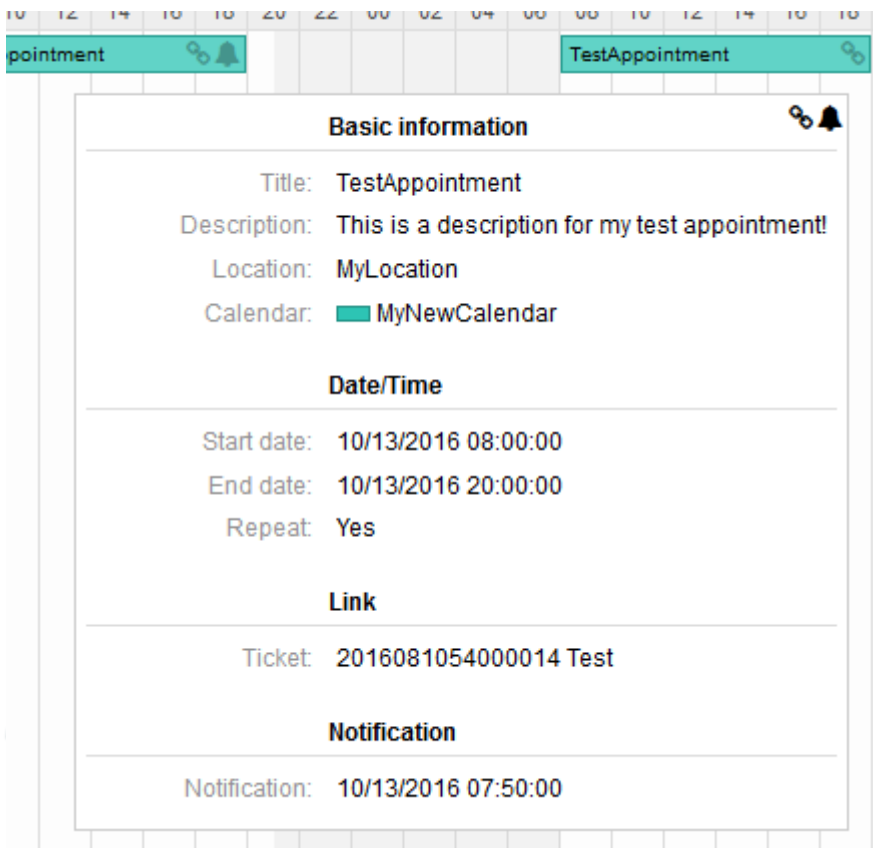


WED, 12 OCT																		
22	00	02	04	06	08	10	12	14	16	18	20	22	00	02	04	06	08	
					TestAppointment													

Az időpontra való kattintással a kizárólagos párbeszédablak ismét megnyílik, és az időpont szerkeszthető. Ha az ügyintézőnek megfelelő jogosultsága van, akkor az időpont szerkeszthető fogd és vidd módon is vagy a teljes időpont áthelyezésével egy másik helyre (dátum/idő), vagy a kezdő és/vagy befejezési idő növelésével/csökkentésével, ha az időpontot a megfelelő fogantyúkkal elhúzza a bal vagy jobb végénél.

Ha az egérkurzor egy bizonyos időpont fölött van, akkor egy buboréksúgó jelenik meg a kapcsolódó időpont-információkkal:

6.16. ábra - Időpont buboréksúgó

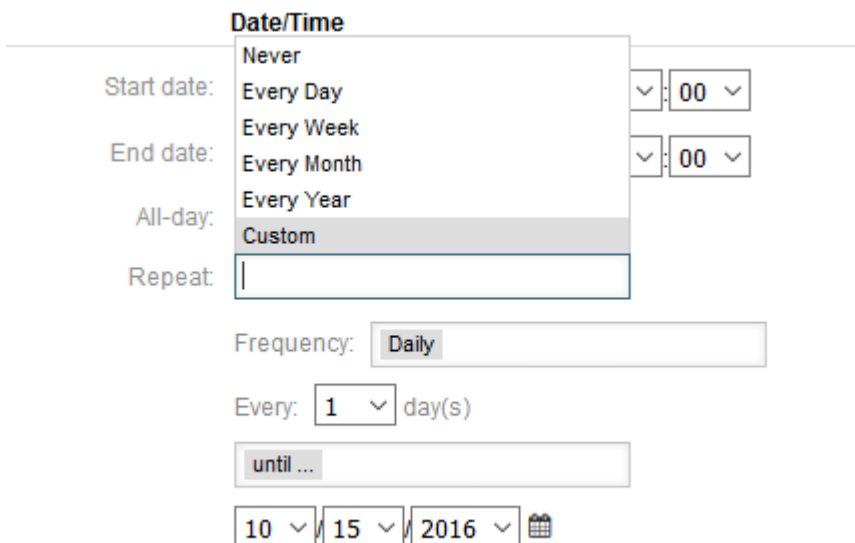


1.2.7. Ismétlődő időpontok

Ha az időpontokat ismétlődő módon kell létrehozni, akkor lehetőség van egy időpont ismétlődéseivel kapcsolatos részletes információk beállítására.

Ahhoz, hogy ez működjön, lehetőség van az előfordulások előre meghatározott gyakoriságát használni, vagy egyéni beállításokat meghatározni:

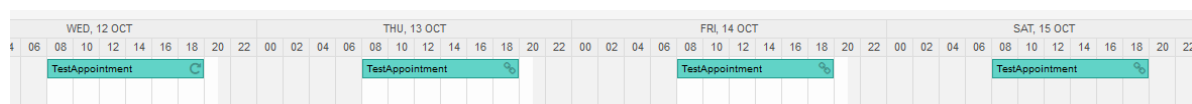
6.17. ábra - Ismétlődő időpontok szerkesztőképernyője



Miután a kijelölés befejeződött, meg kell határozni az ismétlődések futási idejét. Lehetőség van egy dátum kiválasztására, amíg ismétlődjön, vagy az ismétlődések számának meghatározására.

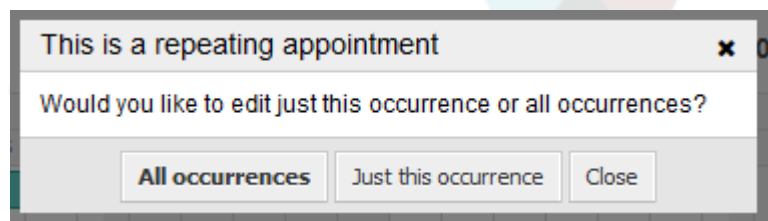
Miután minden döntés megszületett, és a beállítások sikeresen el lettek mentve, az időpont megjelöli az ismétlődő időpontot. A szülőidőpont egy körkörös nyíl szimbólummal, a gyermekidőpontok egy lánc szimbólummal lesznek megjelölve.

6.18. ábra - Ismétlődő időpontok a naptár áttekintő képernyőn



A szülőidőponton végzett későbbi változtatások automatikusan hatással lesznek a gyermekekre is, további figyelmeztetés nélkül. Ha egy ügyintéző a gyermekidőpontok egyikének megváltoztatására készül, akkor egy üzenetablak meg fogja kérdezni, hogy mit szeretne frissíteni:

6.19. ábra - Ismétlődő gyermekidőpontok szerkesztőképernyője



Ha a frissítés az összes időpontot érinti, akkor a működés megegyezik a szülőidőpont frissítésével. Az összes beállítás (beleértve az ismétlődés beállításait) megváltoztatható.

Ha csak az aktuális (gyermek) ismétlődés érintett, akkor nincs lehetőség megváltoztatni az ismétlődés beállításait, de egy kapcsolódó üzenet és a szülőidőpontra mutató hivatkozás lesz megjelenítve:

6.20. ábra - Egy gyermekidőpont ismétlődési beállításai

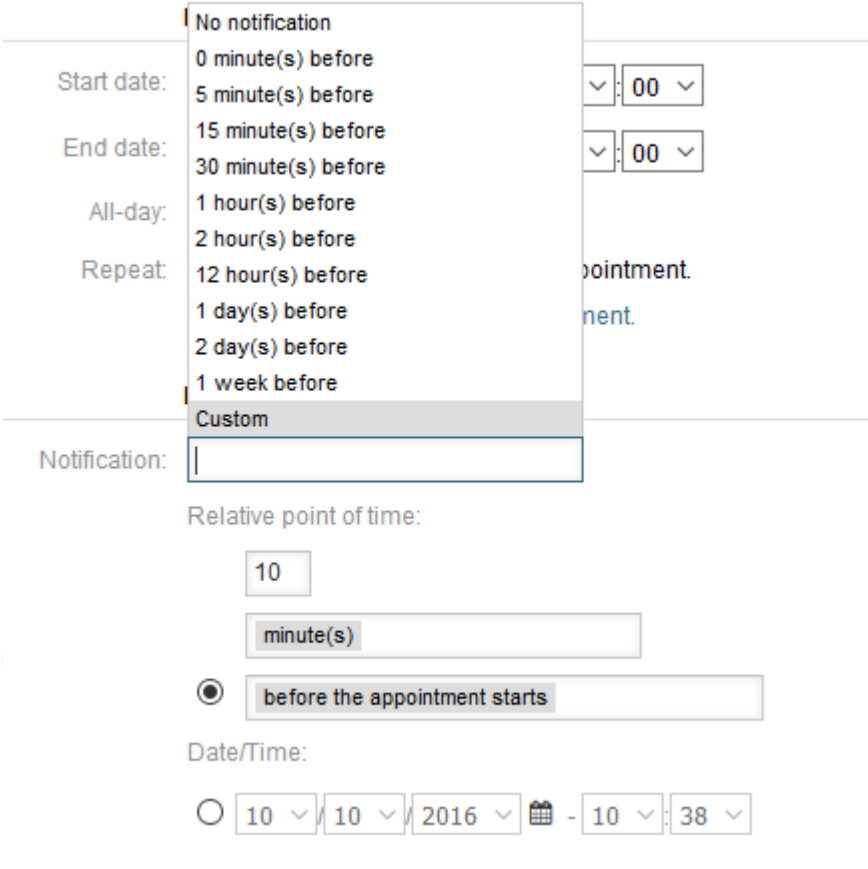
Repeat: This an occurrence of a repeating appointment.
[Click here to edit the parent appointment.](#)

Az engedélyezett ismétlődési lehetőség is megjelenik továbbá a kapcsolódó időpontok buboréksúgóiban.

1.2.8. Értesítések

Egy időpont szerkesztőképernyőjén belül lehetőség van egy dátum beállítására, hogy értesítést küldjön az időpontról. Mint az időpont ismétlődésének beállításában, lehetőség van előre meghatározott sablonok használatára az értesítésekhez (azaz 5 perccel előtte, 15 perccel előtte, stb.) vagy egyéni időpont beállítására:

6.21. ábra - Értesítési beállítások az időpont szerkesztése képernyőn



Start date: [dropdown] : [00] [dropdown]
 End date: [dropdown] : [00] [dropdown]
 All-day: [checkbox]
 Repeat: [dropdown]
 Notification: [dropdown]

Relative point of time:

 before the appointment starts

Date/Time:
 [10] [10] [2016] [calendar icon] - [10] [38]

Az értesítések egyéni beállításai fel vannak osztva relatív időpontra (mint például 5 perccel az időpont kezdete után, 2 órával az időpont vége előtt, stb.) és pontos dátum és idő értékre, amely szintén kiválasztható a dátumválasztóval. A hozzá tartozó szakaszt egy választógombbal kell engedélyezni, ezért a letiltott szakasz figyelmen kívül lesz hagyva.

Ha egy időpont rendelkezik aktív értesítési beállítással, akkor az értesítés dátum és idő szövege meg fog jelenni a buborékságóban. Ráadásul az időpont meg lesz jelölve egy csengő szimbólummal azt jelezve, hogy aktív értesítés van beállítva. Ehhez nem szükséges semmilyen egérkurzor fölé húzási művelet.

1.2.9. Eseményalapú időpont- vagy naptárértesítések

Mint a jól ismert jegyértesítésekben, ez a csomag is egy eseményalapú értesítési mechanizmussal érkezik, amely egy adminisztrációs felület használatával kezelhető. A felületen belül értesítési esemény bejegyzések hozhatók létre, frissíthetők és/vagy törölhetők, hogy reagáljanak a különböző OTRS eseményekre kapcsolódó szűrőkkel, címzettekkel és tartalomsablonokkal.

A csomag telepítése közben egy alapértelmezett *Időpont emlékeztető értesítés* bejegyzés kerül telepítésre.

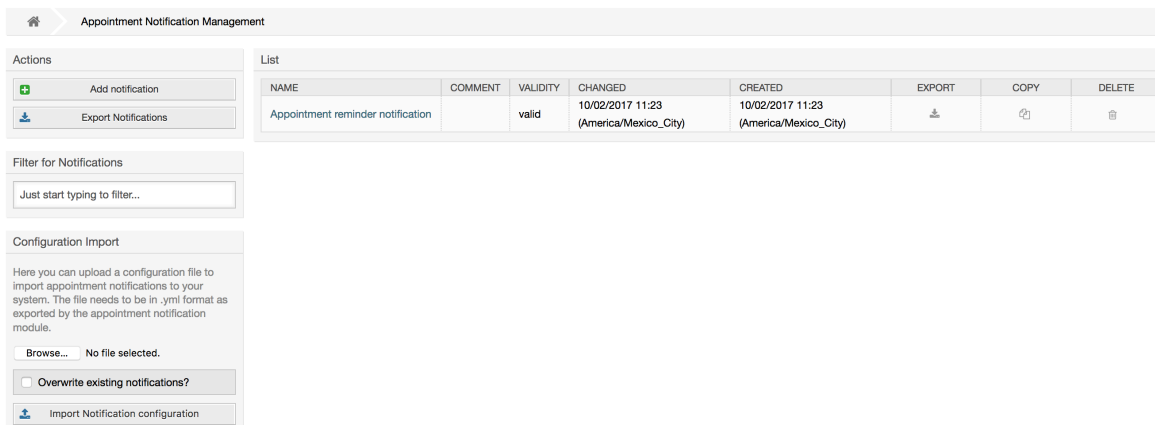
Az értesítési sablonok kezelési előtétprogramja az adminisztrációs menü használatával érhető el:

6.22. ábra - Naptár és időpont értesítés kezelése hivatkozás

Appointment Notifications
 Create and manage appointment notifications.

Az értesítés áttekintőjében az összes elérhető értesítési sablon megjeleníthető. Az áttekintőn belül az ilyen sablonok létrehozhatók, szerkeszthetők, importálhatók, exportálhatók és természetesen törölhetők.

6.23. ábra - Naptár és időpont értesítés kezelésének áttekintője



Appointment Notification Management

Actions

- Add notification
- Export Notifications

Filter for Notifications

Just start typing to filter...

Configuration Import

Here you can upload a configuration file to import appointment notifications to your system. The file needs to be in .yml format as exported by the appointment notification module.

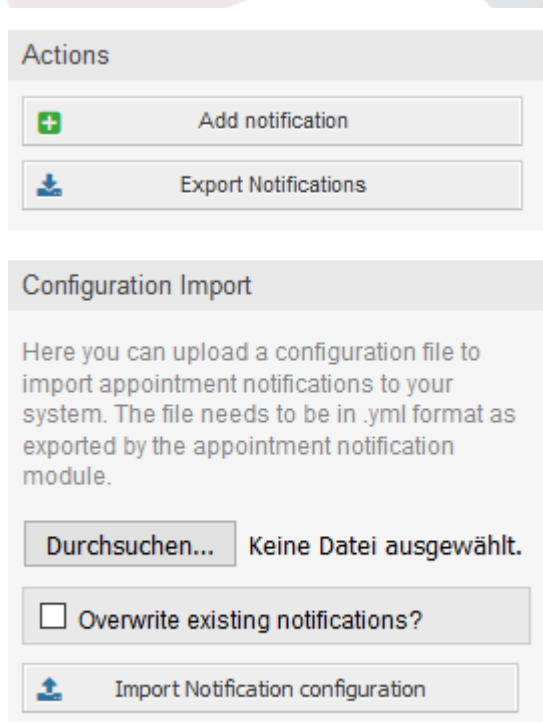
No file selected.

Overwrite existing notifications?

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Appointment reminder notification		valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)			

A bal oldalsávról létrehozhatók, exportálhatók vagy importálhatók az értesítési bejegyzések. Az elérhető bejegyzések teljes halmaza exportálható, vagy egy korábban exportált fájl használható az értesítési bejegyzések importálására.

6.24. ábra - Oldalsáv a naptár és időpont értesítési áttekintőben



Actions

- Add notification
- Export Notifications

Configuration Import

Here you can upload a configuration file to import appointment notifications to your system. The file needs to be in .yml format as exported by the appointment notification module.

Keine Datei ausgewählt.

Overwrite existing notifications?

A jobb oldalon lévő fő táblázat jeleníti meg az elérhető időpont értesítéseket. Minden egyes sorában a hozzá tartozó bejegyzés szerkeszthető a név oszlopra kattintva, exportálható az exportálás ikonra kattintva, lemásolható a másolás ikonra kattintva, vagy akár törölhető is. Az összes ikon csak az egyes bejegyzésekre vonatkozik (nem úgy mint az értesítések exportálása gomb az oldalsávon).

6.25. ábra - Táblázat a naptár és időpont értesítési áttekintőben

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Appointment reminder notification		valid	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)	10/02/2017 11:23 (America/Mexico_City)			

Egy új bejegyzés létrehozásához vagy egy meglévő bejegyzés frissítéséhez a szerkesztőképernyő hasonló módon használható, mint a jegyértesítésekénél. A képernyőn belül meg kell határozni néhány alap paramétert, mint például a nevet, amelynek egyedinek kell lennie az OTRS rendszernél (nem ütközhet még a jegyértesítések nevével sem).

Minden egyes értesítési bejegyzés kiválasztható lesz lehetőségként az ügyintézői beállításokban. Adott esetben az ügyintézői beállításokba a kapcsolódó értesítési bejegyzéshez egy buboréksúgó üzenet is beszúrható, amely akkor kerül megjelenítésre, ha a felhasználó följük húzza az egérkurzort.

Ha szükséges, megjegyzés is hozzáadható a bejegyzéshez, amely az adminisztrációs felület áttekintő képernyőjén lesz megjelenítve. Végül, de nem utolsó sorban az érvényességi állapot is kiválasztható (alapértelmezetten érvényes).

Annak érdekében, hogy a sablon figyeljen az OTRS eseményekre, az elérhető események legalább egyikét ki kell választani a listából az *Események* felületi elemen.

6.26. ábra - Eseménymeghatározás a naptár és időpont értesítésekhez

▼ Events

* Event:

Here you can choose which events will trigger this notification. An additional appointment filter can be applied below to only send for appointments with certain criteria.

Mellékelve látható a lehetséges események listája a leírásukkal:

AppointmentCreate

Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot létrehoztak.

AppointmentUpdate

Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot frissítettek.

AppointmentDelete

Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot töröltek.

AppointmentNotification

Ez egy különleges időpontesemény, amelyet az OTRS démon fog végrehajtani a megfelelő időben. Ha az időpont tartalmaz dátum és idő értéket az értesítésekhez, akkor amint az korábban bemutatásra került ebben a dokumentumban, és az adott értesítési dátumot elérte, az OTRS démon végrehajtja az AppointmentNotification eseményt külön-külön minden egyes érintett időpontnál.

CalendarCreate


Azután kerül végrehajtásra, ha egy naptárt létrehoztak.

CalendarUpdate

Azután kerül végrehajtásra, ha egy naptárt frissítettek.

Adott esetben az időpontszűrő felületi elem használható az időpontok listájának szűkítéséhez a beállított értékek illesztésével:

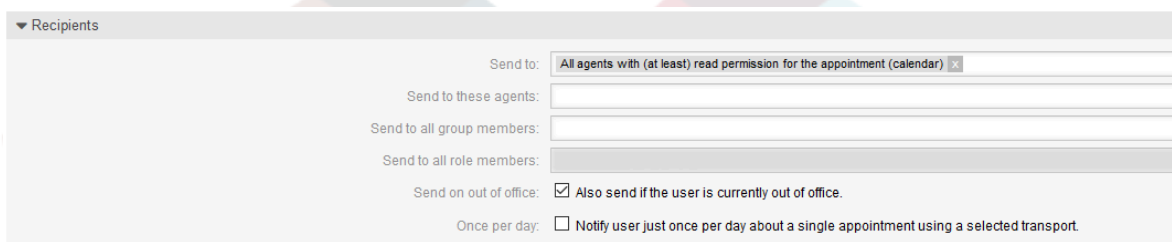
6.27. ábra - Szűrési beállítások a naptár és időpont értesítésekben



Például itt van lehetőség kiválasztani, hogy mely naptár részének kell lennie a kapcsoló időpontnak, vagy az időpont címének vagy helyének részleges vagy teljes szövegét. Lehetséges az értesítésekhez rendelt csapatok vagy erőforrások listájából is választani (csak az **OTRS Business Solution™** használatával érhető el).

A *Címzett* felületi elemen belül a kapcsolódó címzettek választhatók ki, akik megkaphatják az előállított értesítéseket.

6.28. ábra - Címzett beállításai a naptár és időpont értesítésekben



Az összes erőforrással kapcsolatos listabejegyzés csak az **OTRS Business Solution™** használatával érhető el.

Az *Értesítési módszerek* felületi elemen belül az elérhető átvitel választható ki (*E-mail*, *SMS* vagy *Webnézet*), valamint további címzettek és e-mail sablonok.

6.29. ábra - Értesítési módszerek a naptár és időpont értesítésekben

▼ Notification Methods

These are the possible methods that can be used to send this notification to each of the recipients. Please select at least one method below.

Email

Enable this notification

method:

Active by default in agent

preferences: This is the default value for assigned recipient agents who didn't make a choice for this notification in their preferences

Additional recipient email addresses:

Email template:

Use this template to generate the complete email (only for HTML emails).

Web View

This feature is currently not available.

[Upgrade to OTRS Business Solution™](#)

SMS (Short Message Service)

This feature is currently not available.

[Upgrade to OTRS Business Solution™](#)

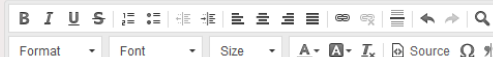
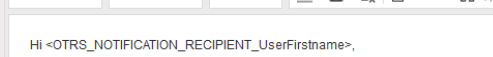

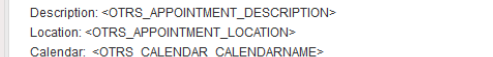
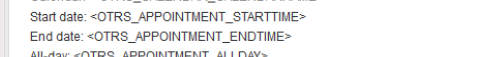
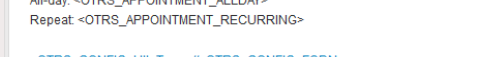

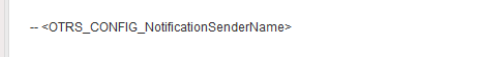
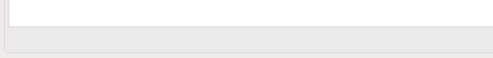
Egy értesítés fő tartalma a honosított tárgy és törzs mezőkben határozható meg. Itt van lehetőség az OTRS okos címkéivel kevert állandó szöveges tartalom meghatározására, ha szükséges. Az alapértelmezett értesítési bejegyzés bemutatja, hogy egy ilyen törzsnek és tárgynak hogyan kell kinéznie.








6.30. ábra - Értesítés törzse a naptár és időpont értesítésekben

▼ English (United States)

* Subject: Reminder: <OTRS_APPOINTMENT_TITLE>

* Text:

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

Format | Font | Size |  |  |  |  |  |  | 

Hi <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFirstname>,
 appointment "<OTRS_APPOINTMENT_TITLE>" has reached its notification time.

Description: <OTRS_APPOINTMENT_DESCRIPTION>
 Location: <OTRS_APPOINTMENT_LOCATION>
 Calendar: <OTRS_CALENDAR_CALENDARNAME>
 Start date: <OTRS_APPOINTMENT_STARTTIME>
 End date: <OTRS_APPOINTMENT_ENDTIME>
 All-day: <OTRS_APPOINTMENT_ALLDAY>
 Repeat: <OTRS_APPOINTMENT_RECURRING>

[<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl?Action=AgentAppointmentCalendarOverview/AppointmentID=<OTRS_APPOINTMENT_APPOINTMENTID>](mailto:mailto:<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl?Action=AgentAppointmentCalendarOverview/AppointmentID=<OTRS_APPOINTMENT_APPOINTMENTID>)

-- <OTRS_CONFIG_NotificationSenderName>

Az elérhető okos címkék teljes listáját az oldal alján lévő *Címkehivatkozás* felületi elem biztosítja.


Minden olyan hozzáadott értesítési bejegyzésnél, amelynél engedélyezve van a *Megjelenítés az ügyintézői beállításokban* lehetőség, egy hozzá tartozó új beállítás lesz megjelenítve minden ügyintéző felhasználói beállítások felületi elemén. Ezekkel a

beállításokkal az egyes ügyintézők kiválaszthatják, hogy milyen típusú értesítéseket és mely elérhető átviteli módszerrel szeretnének megkapni.

6.31. ábra - Megjelenítés az ügyintézői beállításokban lehetőség a naptár és időpont értesítésekben

Appointment notifications

Choose for which kind of appointment changes you want to receive notifications.

NOTIFICATION	
Appointment reminder notification	<input checked="" type="checkbox"/>

Please note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.

1.2.10. Jegyek összekapcsolása időpontokkal

Az időpontnaplár egy absztrakciós réteggel érkezik a külső objektumoknak az időpontokkal való összekapcsolásához, az OTRS belső objektum összekapcsolását használva. Ezek a további objektumok jöhetnek külső csomagokkal is anélkül, hogy közvetlenül a naptár kódjában bármilyen későbbi frissítés szükséges lenne.

Alapvetően egy időpont szerkesztőképernyőjén belül lehetőség van összekapcsolni a meglévő jegyekkel. A jegyek kereshetők a jegyszámuk és/vagy a jegycímük alapján egy automatikusan kiegészítő mezőn keresztül. Amikor az ügyintéző rákattint egy találtra, akkor a kapcsolódó jegy mentésre kerül egy eredménydobozban, és miután az időpont mentésre kerül, a jegy hozzá lesz kapcsolva az időponthoz.

6.32. ábra - Jegy összekapcsolási lehetőség az időpont szerkesztőképernyőjén

Link

Ticket:

2016081054000014 Test ✖

Továbbá lehetőség van több jegyet is hozzákapcsolni egy időponthoz. Mivel a normál OTRS objektumösszekapcsolást használják a két objektum közti kapcsolat létrehozásához, a kapcsolat megjelenik a jegynagyítás képernyőn is.

6.33. ábra - Kapcsolt időpontok táblázata a jegynagyítás képernyőn

▼ Linked: Appointment				
TITLE	DESCRIPTION	START TIME	END TIME	LINKED AS
TestAppointment	This is a description for my test appointment!	10/10/2016 16:00:00	10/11/2016 04:00:00	Normal

Ezek a kapcsolatok vagy egy meglévő időponton keresztül hozhatók létre a hozzá tartozó szerkesztési párbeszédablakokban, vagy az áttekintő használatával, vagy a jegynagyításban lévő összekapcsolás funkción keresztül.

6.34. ábra - Időpont hozzákapcsolása a jegynagyítás képernyőről

Select Target Object

Link object Ticket#2016081054000014 with:

Search

Title:

Description:

Calendar:

GCS

GMS

GSD

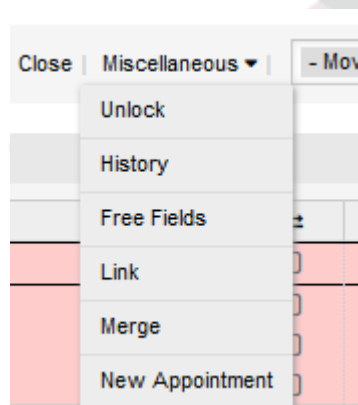
MyNewCalendar

Public Holidays

|
 |
 Confirm

A jegynagyítás képernyőn keresztül is lehetséges továbbá egy új időpont létrehozása, amely automatikusan összekapcsolja az érintett jegyet az újonnan létrehozott időponttal. Létezik egy új *Új időpont* lehetőség, amely az *Egyebek* jegyművelet menüben található.

6.35. ábra - Új időpont hivatkozás a jegynagyítás képernyőn



Miután rákattint a kapcsolatra, az ügyintéző a naptár áttekintőhöz lesz továbbítva, amely automatikusan megnyitja az új időpont párbeszédablakot, amely előre összekapcsolva tartalmazza az érintett jegyet, és kitölthető a szokásos módon.

1.2.11. Kezelt jegyidőpontok

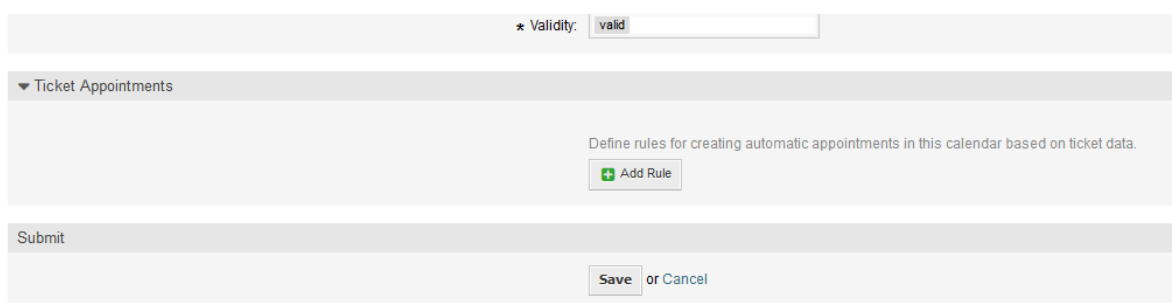
Hogy visszatérjünk a naptár kezeléséhez, a csomag a naptárban lévő időpontok automatikus létrehozásának és frissítésének képességét is nyújtja egy különleges jegykeresési szabály használatával a naptár szerkesztőképernyőjén belül.

A jegyek rendelkezhetnek különleges dátum és idő bejegyzésekkel, mint például várakozási idők, eskalációs idők (első válaszidő, frissítési idő, stb.) vagy hozzárendelt dátum és idő típusú dinamikus mezővel. Logikailag a naptárak képesek megjeleníteni ezeket a dátum és idő bejegyzéseket, de mivel a naptár időpontjainak egy kezdődátumból és egy befejezési dátumból álló időtartományokra van szükségük, ezért meg kell

határozni egy hozzá tartozó befejezési időt a kezelt időpontoknál, ugyanis az idők (mint például a várakozási idők) csak egy önálló dátum és idő értékre mutatnak.

Az alap naptárbeállítások alatt a naptár szerkesztőképernyőjén egy *Jegyidőpontok* nevű különleges felületi elem gondoskodik azokról a szabályokról, amelyek az automatikus időpontlétrehozáshoz lesznek használva.

6.36. ábra - Jegyidőpontok beállítása a naptár szerkesztőképernyőjén



Szükség van szabályok meghatározására egy jegykeresés leírásához azoknál a jegyeknél, amelyek eredményként jelennek meg az automatikusan létrehozott és kezelt időpontokban a hozzá tartozó naptárban. Lehetőség van több szabály meghatározására is különböző paraméterekkel, hogy több típusú jegyet lehessen egyesíteni ugyanazon a naptáron belül.

Egy szabály a következő paraméterekből áll a megfelelő jegykeresések előállításához:

Kezdődátum

Egy legördülő lista, amely a kapcsolódó jegy különleges dátum és idő értékét jelzi. Ez lehet a várakozási idő, a különböző eszkalációs idők vagy a jegyhez hozzárendelt dátum és idő típusú dinamikus mező.

Befejezési dátum

Ez lehet egy relatív időérték a kiválasztott kezdődátumtól számítottan (mint például +5 perc, +1 óra, stb.) vagy egy dátum és idő típusú dinamikus mező, amely egy abszolút dátum és idő értékre mutat.

Várólisták

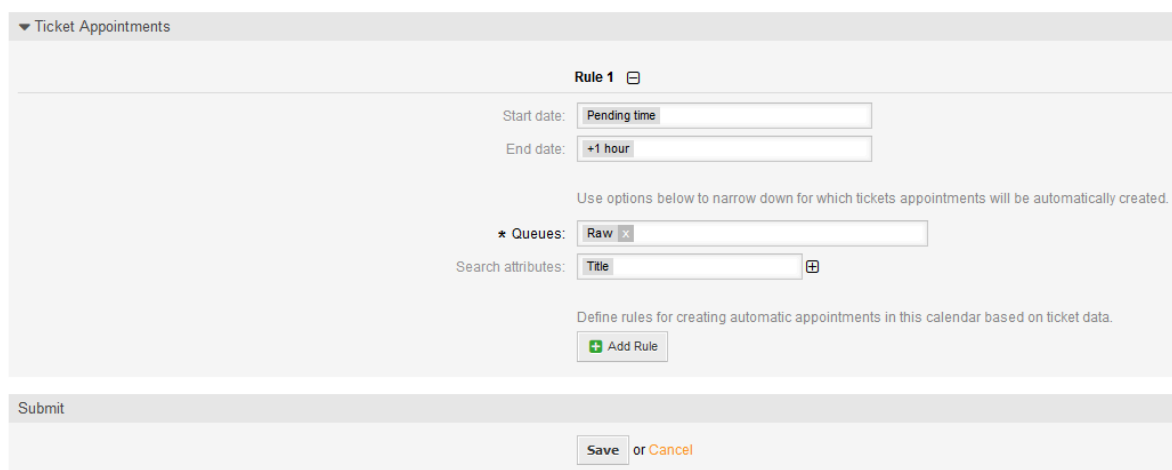
Egy többválasztós legördülő lista, amely azokat a várólistákat jelzi, amelyekben a kapcsolódó jegyeknek lenniük kell. Ez a mező kötelező, és nem maradhat kitöltetlenül.

Keresési attribútumok

Ez további (elhagyható) keresési attribútumok listája, hogy részletesebb szűrési lehetőségeket biztosítson az ügyintézőnek. Úgy viselkedik, mint a keresési attribútumok az ügyintézői felület jegykeresés képernyőjén. Kiválaszthatók az önálló attribútumok, hozzáadhatók az úrlaphoz, és kitölthetők a szűrőértékekkel.

A beállítás áttekintője egy ilyen szabálynál a következőképpen néz ki:

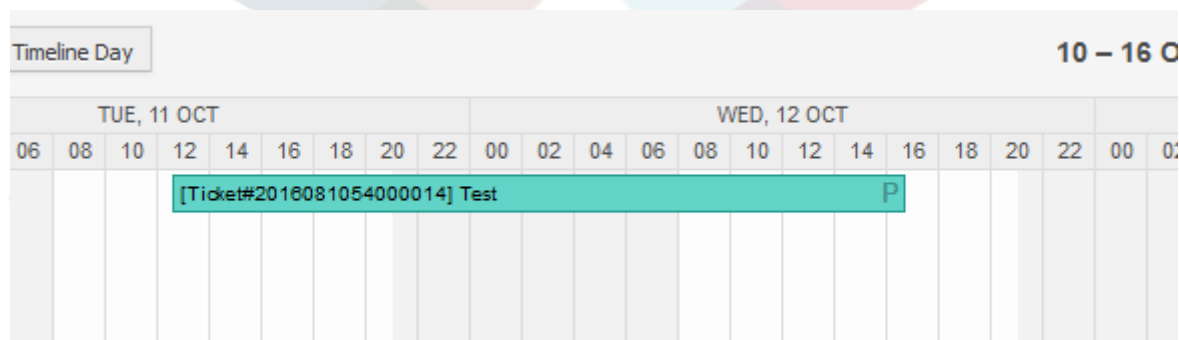
6.37. ábra - Jegyidőpont szabálya a naptár szerkesztőképernyőjén



A képernyőképen lévő szabály az összes olyan jegyet meg fogja keresni, amelynek van várakozási ideje, és egy órát adna a kapcsolódó várakozási időhöz a befejezési idő előállításához és az időpontok létrehozásához a keresés közben megtalált jegyek halmazánál. Továbbá a jegyeknek a Raw várólistában kell lenniük.

Egy automatikusan hozzáadott időpont példája a következőképpen néz ki:

6.38. ábra - Jegyidőpont a naptár áttekintő képernyőjén



TUE, 11 OCT										WED, 12 OCT												
06	08	10	12	14	16	18	20	22	00	02	04	06	08	10	12	14	16	18	20	22	00	02

A **P** szimbólum azt jelzi, hogy az időpont egy várakozási időt tartalmaz a kezdési idő értékeként. A befejezési idő értéke egy dátum és idő típusú dinamikus mező ebben a példában, hogy nagyobb időpontot jelenítsen meg erre a vizsgálati célra.

A különböző típusok különleges időpontjait a következő kapcsolódó szimbólumokkal jelzi:

P

A jegyek időpontjai várakozási idővel szerepelnek kezdési időként.

E

A jegyek időpontjai eszkalációs idővel szerepelnek kezdési időként (első válaszügy, frissítési idő, megoldási idő).

D

A jegyek időpontjai dátum és idő típusú dinamikus mezővel szerepelnek kezdési időként.

Egy ilyen különleges időpont szerkesztőképernyője a következőképpen néz ki:

6.39. ábra - Egy jegyidőpont szerkesztőképernyője

Appointment
✕

Basic information

* Title: [Ticket#2016081054000014] Test

Description:

Location:

Calendar: MyNewCalendar

Resource

This feature is currently not available.

[^ Upgrade to OTRS Business Solution™](#)

Date/Time

Start date: / / - :

End date: / / - :

All-day: No

Repeat: Never

Notification

Notification:

Link

Ticket:

Save

Az időpont címe lesz megjelenítve jegyszámként és címként, amely nem változtatható meg, mivel automatikusan kerül előállításra, frissítésre és eltávolításra a kapcsolódó jegytől függően. A cím a kapcsolódó jegynagyítás képernyőre mutató hivatkozásként lesz megjelenítve.

Természetesen továbbra is lehetséges az alap információk meghatározása, mint például egy leírás és egy hely, amelyek ennél az egyedülálló időpontnál lesznek eltárolva. Az ilyen időpontoknál lehetőség van értesítési idők meghatározására és további jegyek hozzákapcsolására is.

Ezen kezdési idő értékek némelyike változó, és ennél fogva a hozzá tartozó ügyintézőnek frissíthető, de némelyik nem.

Például a várakozási idő egy olyan érték, amely a függőben lévő jegy művelet használatával változtatható meg a kapcsolódó jegy jegynagyításán. A dinamikus mező értékei is egyszerűen megváltoztathatók.

Az eszkalációs értékek (mint például az első válaszügy vagy a frissítési idő) olyan különleges értékek, amelyek a kapcsolódó jegyhez rendelt szolgáltatás vagy SLA bejegyzés használatával lesznek kiszámítva.

Például ha egy várakozási idő típusú, automatikusan létrehozott időpont megváltozik a naptár áttekintő használatával, akkor a hozzá tartozó érték frissítve lesz a jegyben is, amely ugyanaz a működés, mint a dinamikus mező típusú különleges időpontoknál. Ennél fogva lehetőség van a kapcsolódó jegy frissítésére vagy a jegynagyítás használatával, vagy csak az időpont frissítésével, amely visszaírja az összes szükséges változtatást a jegybe.

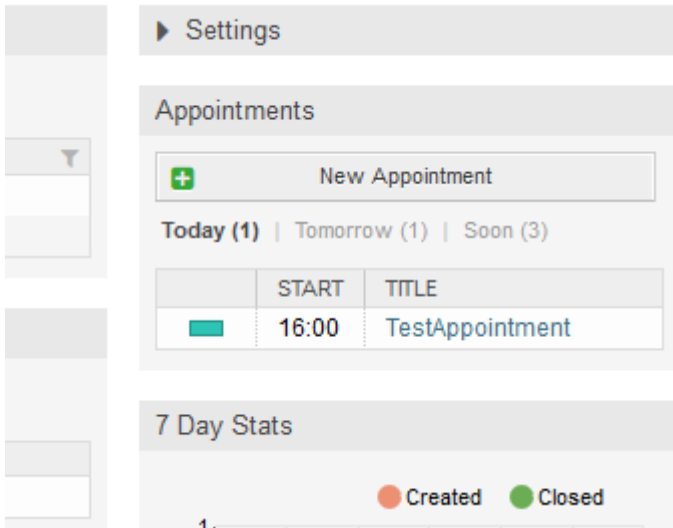
Az eszkalációs idő típusú időpontok nem frissíthetők a kapcsolódó időpontok használatával, mivel azok az értékek közvetlenül nem módosíthatók az ügyintéző által. Az ilyen időpontok egyszerűen csak olvashatók az érintett értékeknél, valamint a fogd és vidd funkcióval vagy fogantyúknál.

A naptár meghatározásán vagy a kapcsolódó jegyeknél végzett minden frissítéskor az automatikusan létrehozott időpontok is frissítve lesznek. Ezt a munkát az OTRS démon fogja elvégezni a háttérben. Ebből adódóan szükséges, hogy a démon fusson ahhoz, hogy ez a funkció megfelelően működjön!

1.2.12. Vezérlőpult felületi elem a közelgő időpontokhoz

Hogy gyors áttekintőt kapjon a közelgő időpontokról, egy *Időpontok* nevű vezérlőpult felületi elem engedélyezése lehetséges.

6.40. ábra - Mai nap szűrője a közelgő időpontok vezérlőpult felületi elemen



Settings

Appointments

+ New Appointment

Today (1) | Tomorrow (1) | Soon (3)

	START	TITLE
	16:00	TestAppointment

7 Day Stats

Created Closed

Ez a felületi elem egyszerűsített módon jeleníti meg az ügyintéző által hozzáférhető minden egyes naptár közelgő időpontjait.

Annak a lehetőségét nyújtja, hogy új időpontokat hozzon létre az *Új időpont* gombra kattintva, amely a naptár áttekintő képernyőjére vezeti az ügyintézőt, és megnyit egy új időpont párbeszédablakot.

A felületi elem tartalma három szűrőbejegyzésből áll:

Ma

Megjeleníti az aktuális nap közelgő időpontjait.

Holnap

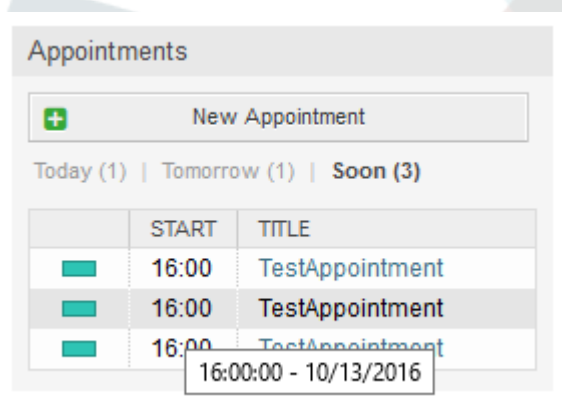
Megjeleníti a következő nap közelgő időpontjait.

Hamarosan

Hamarosan alatt a következő öt napot kell érteni, kivéve a mai és a holnapi napot.

Mint a többi vezérlőpult felületi elemben, az ügyintéző válthat a szűrők közt a szűrő nevére kattintva:

6.41. ábra - Hamarosan szűrő a közelgő időpontok vezérlőpult felületi elemén



Mivel az időpont információi le vannak egyszerűsítve, és tömörnek kell lenniük annak érdekében, hogy helyesen jelenjenek meg a kis felületi elemben, lehetőség van részletesebb információk megjelenítésére minden egyes értékkel kapcsolatban a hozzá tartozó buborékságóban, miközben az oszlop fölé mutat az egérrel, amint az előző képernyőképen látható.

Alapvetően csak a kapcsolódó naptár színe, az időpont kezdési ideje és az időpont címe kerül megjelenítésre az ügyintézőnek. A megfelelő oszlopra mutattva az egérrel további információk lesznek megjelenítve, ha szükséges. Ha az ügyintéző rákattint egy ilyen időpontra, akkor a böngésző átirányítja a naptár áttekintő képernyőjére, és megnyitja a kapcsolódó időpontot a teljes információtartalom megjelenítéséhez.

2. The Ticket Timeline View

2.1. Leírás

The ticket timeline view provides a chronological view of all actions which happened on a ticket (which includes articles, owner changes, incoming mails, etc). With the ticket timeline view, agents are able to get a good overview of a ticket in less time.

2.2. Beállítás

Rendszerbeállítások

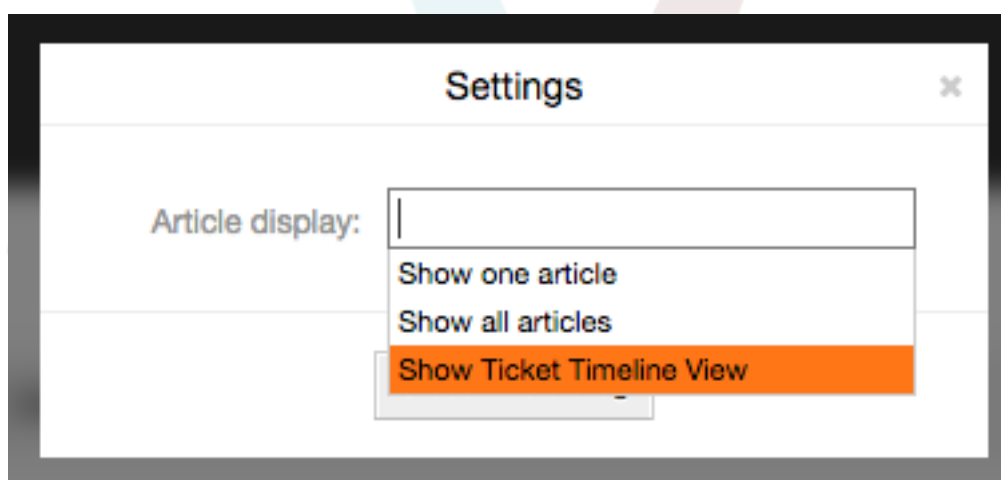
NoTimelineViewAutoArticle

Navigation: Frontend::Agent

Disables automatic opening of the last customer article in the timeline view in AgentTicketZoom.

2.3. Használat

6.42. ábra - Switching to the Ticket Timeline View



To access the ticket timeline view, use the gear icon in the top right corner of the article widget in the ticket zoom screen. You will be redirected to the timeline view and this view will be kept as a preference until you change back to another view.

In the ticket timeline view, you can work on the ticket as you're used to. You can inspect the time of each event in the timeline by hovering the little square next to each event with your mouse cursor. You can view the full content of articles by using the zoom icon on top of the certain articles box, where you will find all common article actions such as Reply, Split, Forward, etc.

6.43. ábra - Using the Ticket Timeline View

▼ Ticket Timeline View

Outgoing Email

Subject: [Ticket#2014121854000013]
From: OTRS System
To: mab_kunde2 mab_kunde2 mab_kunde2@localhost

Hello Mr. Customer,
 Thanks for your request. We're going to work on this!

Super Support - Waterford Business Park
 5201 Blue Lagoon Drive - 8th Floor & 9th Floor - Miami, 33126 USA
 Email: hot@example.com - Web: [1]http://www.example.com/

Pending Time Set
 Updated: 2015-01-16 11:59

State Updated
 Old: "open" New: "pending reminder"

Note Added

Subject: Internal Note
From: "mab mab"

Changed SLA and Service. Please deal with this request.

Dynamic Field Updated
 Updated: FieldName=Multiselect;Value=Key1, Key2;OldValue=;

SLA Updated
 Updated SLA to SLA 1.

Service Updated
 Updated Service to Service 2.

Ticket Locked
 Locked ticket.

New Responsible
 New responsible is "mab".

New Owner
 New owner is "mab".

Incoming Web Request

Subject: Test zum Splitten
From: "mab_kunde2 mab_kunde2"
To: Junk

Customer Updated
 Updated: CustomerID=mab_kunde2;CustomerUser=mab_kunde2;

SLA Updated
 Updated SLA to SLA 2.

Service Updated
 Updated Service to Service 1.

Ticket Created
12/18/2014 14:28:09

3. The Article Attachment Overview

3.1. Leírás

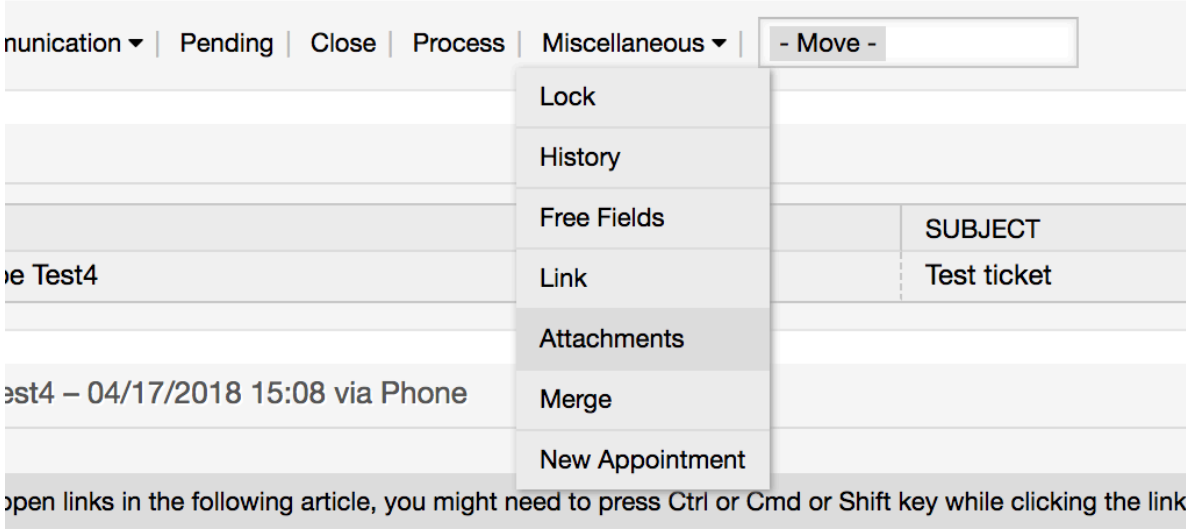
The article attachment overview enables you to view a list of all attachments in a ticket. Attachments will be listed by attributes such as file name, file type, file size, date of addition and which article they belong to. From the overview screen, you can download certain attachments or create an archive file which contains multiple or all attachments of the ticket you're viewing.

3.2. Beállítás

No further configuration needed.

3.3. Használat

6.44. ábra - Switching to the article attachment overview



Communication ▾ | Pending | Close | Process | Miscellaneous ▾ | - Move -

- Lock
- History
- Free Fields
- Link
- Attachments**
- Merge
- New Appointment

Test4

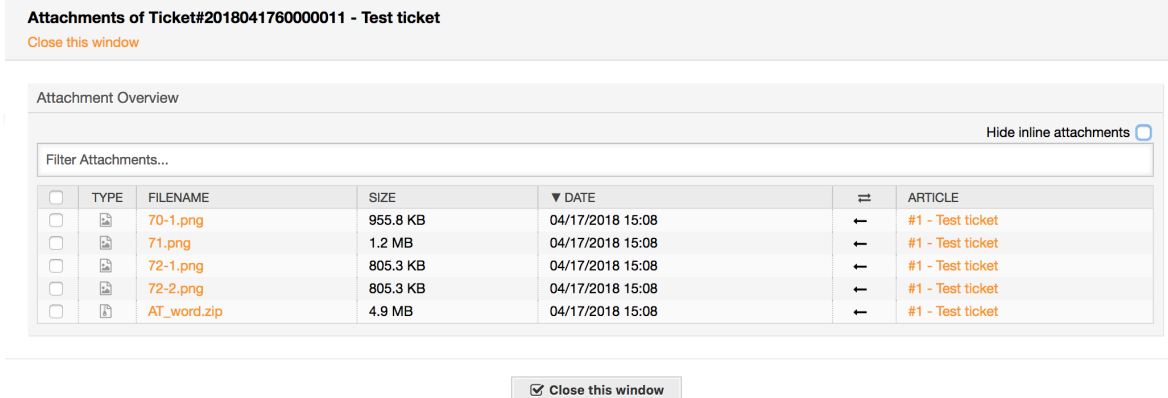
Test4 – 04/17/2018 15:08 via Phone

SUBJECT
Test ticket

open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link

Once a ticket has at least one attachment, a new menu entry, *Attachments*, will appear under the 'Miscellaneous' menu cluster. Clicking it will open a popup which contains a list of all attachments.

6.45. ábra - Using the article attachment overview



Attachments of Ticket#2018041760000011 - Test ticket
[Close this window](#)

Attachment Overview Hide inline attachments

Filter Attachments...

<input type="checkbox"/>	TYPE	FILENAME	SIZE	▼ DATE	⇌	ARTICLE
<input type="checkbox"/>		70-1.png	955.8 KB	04/17/2018 15:08	←	#1 - Test ticket
<input type="checkbox"/>		71.png	1.2 MB	04/17/2018 15:08	←	#1 - Test ticket
<input type="checkbox"/>		72-1.png	805.3 KB	04/17/2018 15:08	←	#1 - Test ticket
<input type="checkbox"/>		72-2.png	805.3 KB	04/17/2018 15:08	←	#1 - Test ticket
<input type="checkbox"/>		AT_word.zip	4.9 MB	04/17/2018 15:08	←	#1 - Test ticket

Close this window

4. System Configuration User Specific Settings

4.1. Leírás

This functionality allows agent users to define their own values for some system configuration settings. These values can be defined in the user preferences section in the new *Advanced* pane.

Administrators are able to review the user defined values for those settings and reset them if necessary and to forbid or allow user modifications on specific settings.

4.2. Beállítás

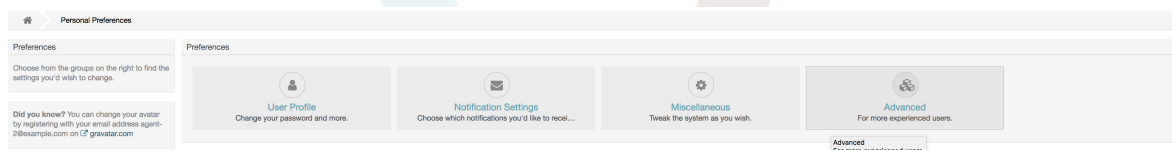
No further configuration needed.

4.3. Használat

4.3.1. Set user specific value

Every agent can define a value for a setting using the *Personal preferences* screen. Once you are in this screen, select the *Advanced* option in the preferences panel.

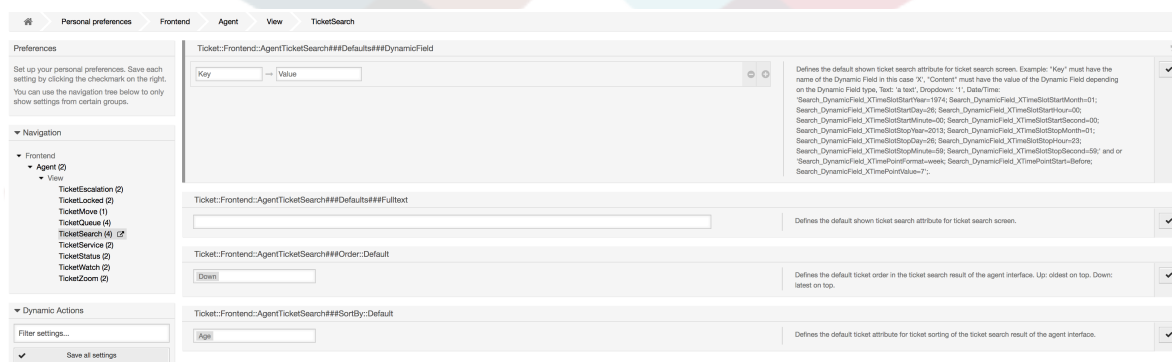
6.46. ábra - Accessing the user specific settings



Using the navigation widget in the left side bar, select the desired group of settings. Then you can change the value for a specific setting and save it using the *check mark* button in the right side of the setting widget.

Once you modified a value, it is possible to revert this change using the *Reset to default* icon button present in the right top corner of the modified setting widget.

6.47. ábra - Reverting a setting to default value

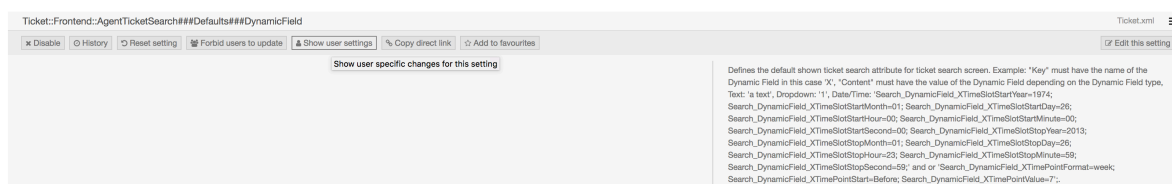


4.3.2. Review user specific settings

When a setting is available for user modification, all users are able to set their own values. Depending on the nature of the setting, values can be very different among users, and also compared to the original global value. OTRS includes an administrative tool to review and delete user set values if needed.

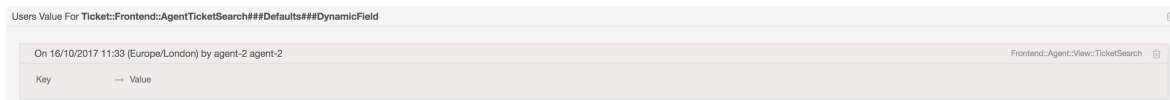
Click on the *Show user settings* button from the alternative menu on the settings that are enabled to show the *Review users setting values* screen.

6.48. ábra - Access to user values of a particular setting



On this screen all of the user specific values for the selected setting will be shown. To delete a single value click on the trash can icon in the right corner of every setting widget, or delete all user values for this setting by clicking on the trash icon in the outer setting widget.

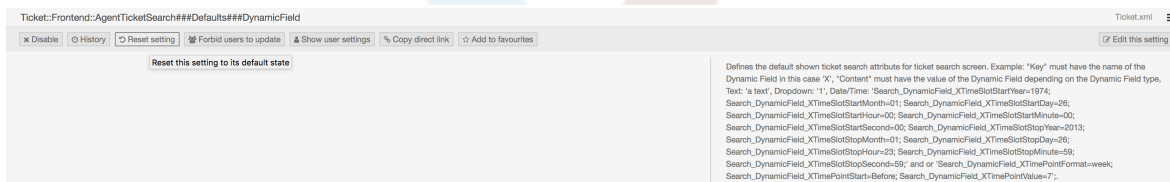
6.49. ábra - Usage of the user specific values screen



4.3.3. Reset globally and locally

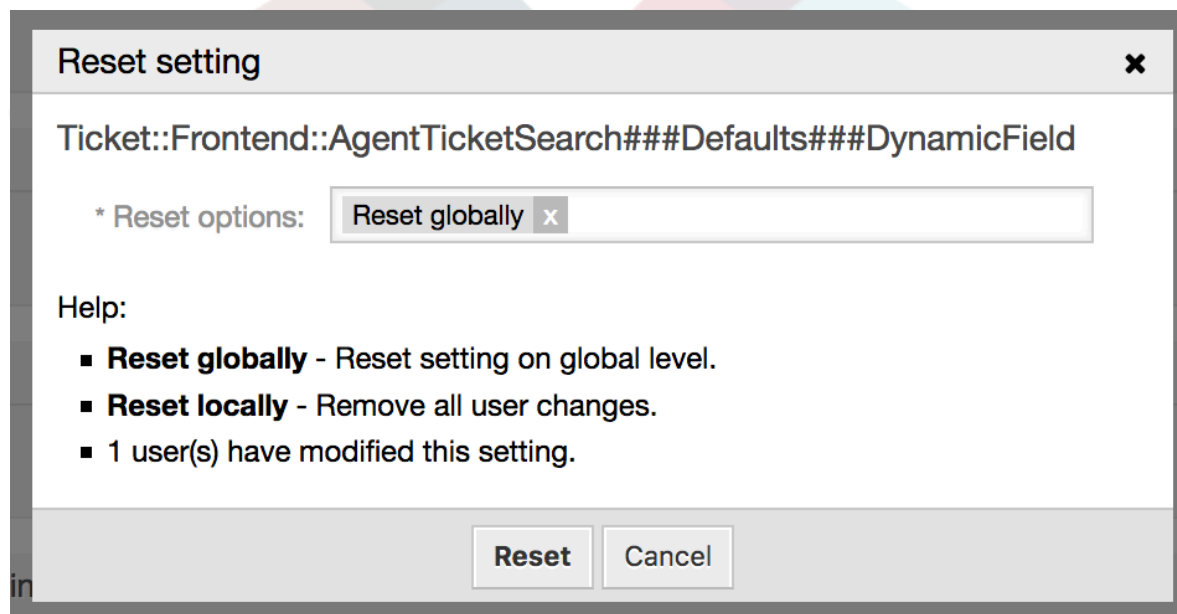
For the settings that are enabled to hold user values *Reset setting* button will either reset the setting completely or just the user values.

6.50. ábra - Access to the setting reset dialog



Clicking on the *Reset setting* button will display a dialog showing the possible reset options.

6.51. ábra - Choosing the reset scope



5. Notification Methods

5.1. Leírás

Ticket and appointment calendar notifications can be sent to their recipients using one or multiple methods. Every notification can activate its preferred method to be sent, and

by default all notifications are sent using the email method, where the information about the notification is embedded into an email for the recipient.

However, OTRS offers more transportation methods to send the notifications, please take a look below for their configuration and usage.

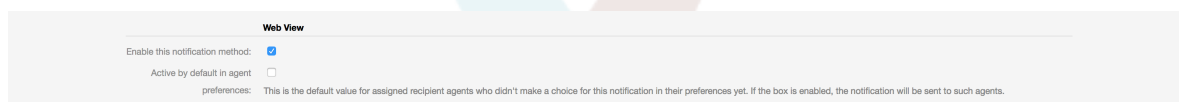
5.2. Notification Web View

This transportation method is only intended for agents and instead of actually sending the notifications in any form, they are stored in the system database in order to be displayed in an special screen in the agent interface.

5.2.1. Setting up and Using the Notification Web View

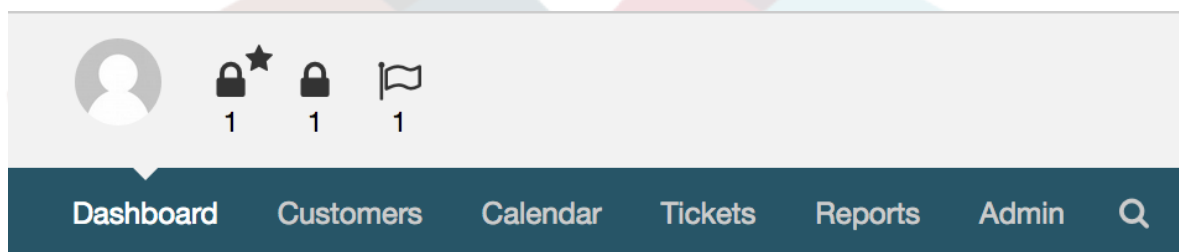
To set up the notification web view for agents, it's just as simple as clicking on its activation check-box for every notification.

6.52. ábra - Enabling the Notification Web View



Once you've enabled the notification web view for a certain notification, agents will see a new icon on top of their screen in OTRS (within the tool-bar) every time a new notification arrives.

6.53. ábra - Notification Web View Icon on the Tool-bar



Clicking this icon, agents will get an overview of all of their notifications where they can read and dismiss them.

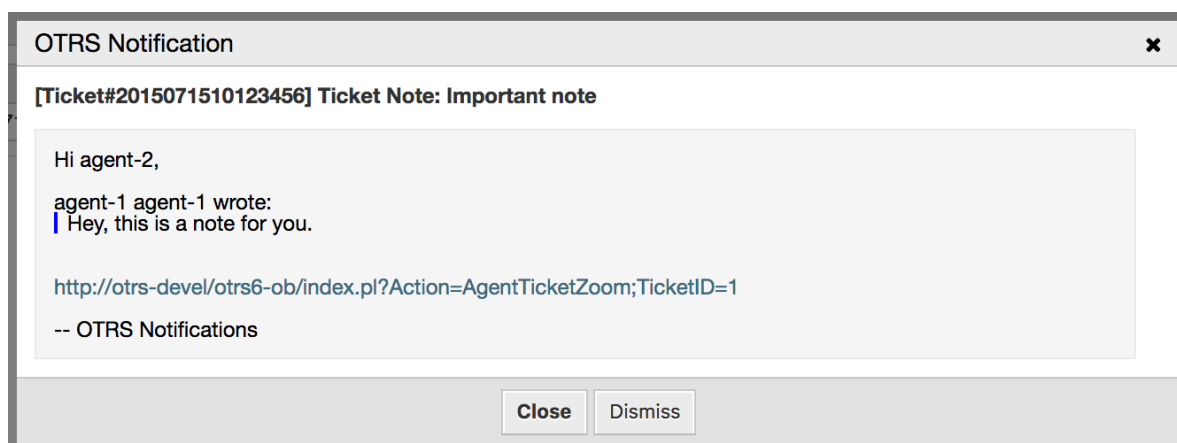
6.54. ábra - Notification Web View Overview

Notification Web View: All Notifications

NAME	AGE	SUBJECT	OBJECT TYPE	RELATED TO	DISMISS
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Ticket new note notification	1 m	[Ticket#2015071510123456] Ticket Note: Important note	Ticket	Q, Ticket# 2015071510123456	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Powered by OTRS Business Solution™

6.55. ábra - Notification Web View Detail



5.3. SMS Notifications

SMS notification is technically a notification method besides the existing email method and can be activated for each notification (e.g. *Ticket new note notification* or *Ticket create notification*) on the *Notification Event* screen in the Admin interface.

5.3.1. Setting up SMS Notifications

Before taking advantage of SMS notification transport method, you must first activate the SMS cloud service.

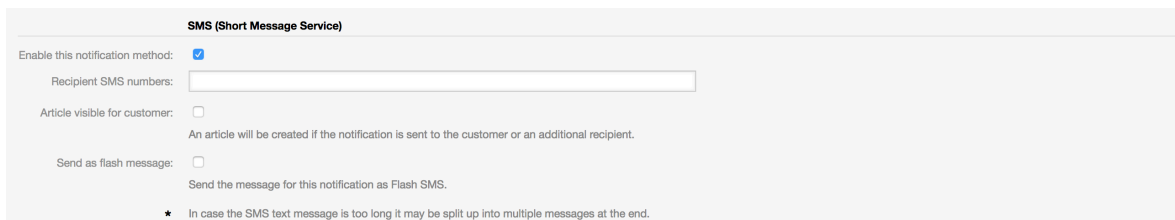
In order to use SMS as a way of notification for users and customers, you have to buy an SMS unit package. Please get in touch with sales@otrs.com on this matter. Once you've bought a package, you will be able to look up your current contingent of remaining SMS units on the admin screen for the SMS cloud service.

To make SMS available for notifications, you have to enable it for the notification of your choice in *Ticket Notification* or *Appointment Notification* screen in the Admin interface. Besides the existing Email notification method, you can enable SMS notifications by enabling the checkbox as to be seen in the screenshot below.

Please be careful using the *Send by default* checkbox on SMS notifications. Enabling this checkbox will cause this notification to be sent by SMS to all agents with a phone number stored in the configured field. This could cause a high usage of your available SMS units!

On this screen, you can also add more generic phone numbers (e.g. for archiving purposes) which will receive all of the relevant notifications (besides the addressed agents). Please note that all of these recipients will be treated as customers (regarding article creation).

6.56. ábra - Enabling SMS Notifications



If you configured a notification to be visible in the agent preferences, agents will now be able to enable/disable SMS notifications manually on their own for this notification.

6.57. ábra - Agent Preferences SMS Notification Settings

NOTIFICATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticket create notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket follow-up notification (locked)	<input type="checkbox"/>		
Ticket follow-up notification (unlocked)	<input type="checkbox"/>		
Ticket lock timeout notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket new note notification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticket queue update notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket service update notification	<input type="checkbox"/>		

Choose for which kind of ticket changes you want to receive notifications. Please note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.

SMS notification text will be constructed on fly by combining both *Subject* and *Text* fields of the corresponding language. You can of course use supported OTRS tags in these fields, and additionally URLs can be shortened by activating URL shortening option in cloud service configuration.

6.58. ábra - SMS Notification Text Fields

* Subject: This is a

* Text:

Short Message Service text.

6. The SLA Field Selection Dialog

6.1. Leírás

The field selection dialog enables you to configure alert messages customers should see when they select specific SLAs on ticket creation on the customer frontend. These popup messages could contain information about the SLA the customer is about to select and to give them the possibility to re-think their decision.

6.2. Beállítás

No further configuration needed.

6.3. Használat

6.3.1. Configuring the SLA message

6.59. ábra - SLA configuration

Add SLA

SLA:

Service:

Calendar:

Escalation - first response time (minutes): (Notify by: -
 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - update time (minutes): (Notify by: -
 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - solution time (minutes): (Notify by: -
 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Validity:

Comment:

Dialog message:

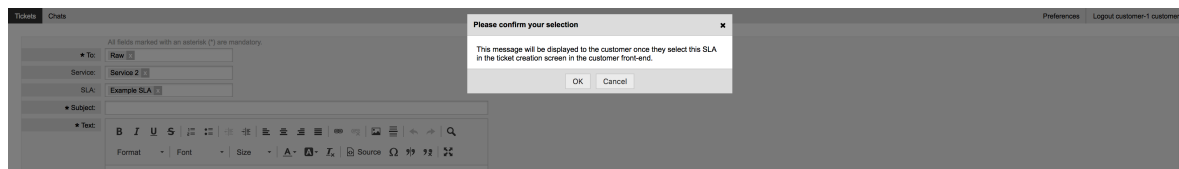
Is being displayed if a customer chooses this SLA on ticket creation.

or

You can configure the message on each SLA by using the SLA administration screen.

6.3.2. How the message looks in the customer frontend

6.60. ábra - SLA message



This is what the customer will see once he selects the SLA this message is configured for. He can either confirm or deny his selection, the latter one will reset the SLA selection afterwards.

7. SMS Communication Channel

7.1. Leírás

This feature brings another communication channel to your OTRS instance: SMS (Short Message Service). It allows you to leverage SMS cloud service to send out messages and store them as article in tickets.

7.2. Activating SMS Cloud Service

Before taking advantage of SMS cloud service, you must first activate it. To do so, please visit the *Cloud Services* screen in Admin interface, and click on SMS entry in table.

6.61. ábra - Cloud Services Screen in Admin Interface



Megjegyzés

In order to use SMS cloud service, you have to buy an SMS unit package. Please get in touch with sales@otrs.com on this matter. Once you've bought a package, you will be able to look up your current contingent of remaining SMS units in the sidebar of the cloud service configuration screen.

To activate SMS cloud service, make sure to accept the Data Protection agreement by selecting the checkbox.

6.62. ábra - Activating SMS Cloud Service

Cloud Service Management - SMS (Short Message Service)

Cloud Service Management Add Cloud Service

Actions

Go to overview

Cloud service status

Cloud service availability: OK

Remaining SMS units: 10

Configuration

Name: SMS

• Phone field for agent: UserMobile
Agent data field from which the mobile phone number for sending messages via SMS should be taken.

• Phone field for customer: UserMobile
Customer data field from which the mobile phone number for sending messages via SMS should be taken.

• Sender string: OTRS
Will be shown as sender name of the SMS (Not longer than 11 characters).

Allowed role members:
If selected, only agents assigned to these roles will be able to receive notifications via SMS (optional).

Perform URL shortening:
Perform URL shortening before sending the message.

Phone black list: [Add phone number](#)
A blacklist of telephone numbers where it is forbidden to send SMS messages to. Phone numbers must be added in international format without spaces, e.g. +491791234567, one number per field.

Comment:

Validity:

In order to be able to use the SMS transmission feature of the OTRS
AG, I hereby declare that I have read and understood the Data
Protection Information.

or

On this screen, you can also set up some additional parameters of the SMS cloud service, e.g. the sender string which should be used for the SMS text messages or the agent/customer preference field name which should be used to take the mobile phone number from.

Megjegyzés

If you change value for the customer preference field, make sure to update the configuration options of the address book in the system configuration to reflect this change:

- CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###SearchParameters###SMS
- CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###DefaultFields###SMS
- CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###ShowColumns###SMS

This will make sure your configuration stays in sync and phone numbers can be found/copied from correct fields.

Allowed role members is an optional white list of agent roles whose members will be able to receive SMS notifications. If undefined, all agents will have a possibility of receiving SMS notifications.

Perform URL shortening checkbox controls the feature of shortening links in SMS texts. If enabled, any link submitted as part of SMS text will be shortened by using OTRS cloud URL shortening service. Links will be shortened only if their length is larger than resulting shortened URL, in order to keep SMS costs down.

By adding specific phone numbers to the *Phone black list*, you can make sure these numbers will never receive any SMS text via cloud service (whether it's a notification or an article). Make sure to input phone numbers in international format, complete with plus sign (+) and country code, without any spaces.

7.3. Configuring SMS Templates

In order to benefit from SMS templates, you must first configure them for specific screens and assign them to correct queues. You can find *SMS template management* screen in the Admin interface.

6.63. ábra - Manage SMS Templates

Manage SMS Templates

Manage SMS Templates

Actions: Add SMS template

TYPE	NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
SMSOutbound	SMS Text Template	Short Message Service	valid	09/19/2017 18:06 (Europe/London)	09/19/2017 13:23 (Europe/London)	

Filter: Just start typing to filter...

Hint: An SMS template is a default text which helps your agents to write faster tickets or answers. Attention: Don't forget to add new templates to queues.

SMS templates behave similar to regular email templates. You define them first, and then assign to queues with which you would like to use them.

Template Type field determines for which screen the template will be visible:

Answer

Template will be visible for *Reply via SMS article* action.

Create

Template will be visible in *New SMS ticket* screen.

SMSOutbound

Template will be visible in *SMS Outbound* screen.

Megjegyzés

Create type templates only supports these smart tags: `<OTRS_CURRENT_*>` and `<OTRS_CONFIG_*>`.

When you define an SMS template, don't forget to add them to queues. You can do this by following link in the sidebar or via *SMS Templates* ↔ *Queues* link in the admin interface.

6.64. ábra - Manage SMS Templates

Change Queue Relations for SMS Template SMSOutbound - SMS Text Template

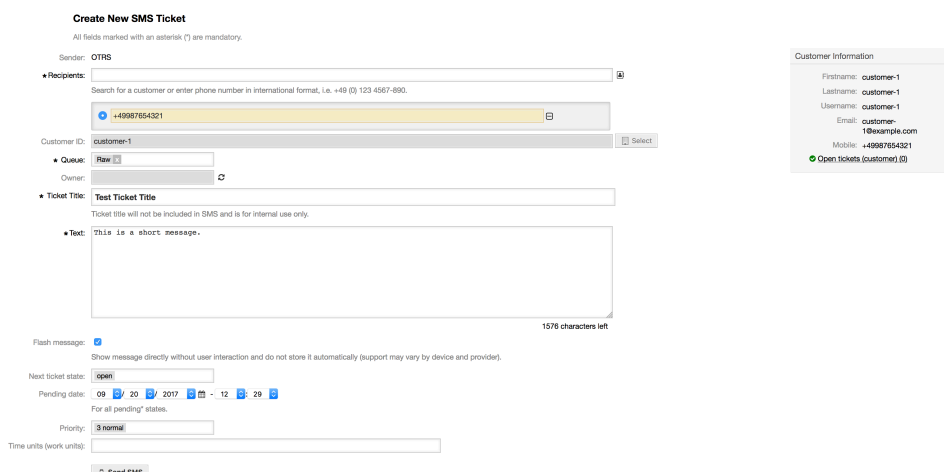
QUEUE	ACTIVE
Juřik	<input type="checkbox"/>
Misc	<input type="checkbox"/>
Postmaster	<input type="checkbox"/>
Raw	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

7.4. Creating SMS Tickets

To create a ticket with SMS article as a first one, please go to the *New SMS ticket* screen accessible via *Tickets* menu on the main tool-bar.

6.65. ábra - New SMS Ticket Screen



This screen behaves similar to new email and phone screens, with some notable exceptions. Instead of email addresses, *Recipients* field accepts only phone numbers in international format, complete with plus sign (+) and country code. You can also search for customer users via this field, provided they have a valid phone number stored in preference field which is configured in cloud service configuration screen.

You may also utilize address book by clicking on small icon next to the recipients field. Search form will allow you to find customer user you are looking for, and add their phone number to the list of recipients.

Megjegyzés

Ticket Title field will not be included in SMS and is for internal use only. Customer will receive message based exclusively on the contents of the *Text* field.

If you have configured SMS templates of type Create, and you have them assigned to currently chosen *Queue*, you will have the option of populating the *Text* field with pre-configured message.

Flash message checkbox controls if message will be showed directly on the device without user interaction and not stored automatically.

Megjegyzés

Support for flash messages (also known as *Class 0* messages) may vary by device and provider. OTRS cannot guarantee if this flag will be honored by service provider or supported by receiving device.

By clicking *Send SMS* button, ticket will be created with an SMS article, provided SMS cloud service accepted the message. If any errors were encountered, you will be notified, and ticket will not be created.

7.5. Creating SMS Articles

To add an SMS to an existing ticket, you can use *SMS Outbound* action on the main ticket tool-bar (*Communication* section).


6.66. ábra - New SMS Ticket Screen

Outbound SMS for Ticket#2018052260000018 – TEst


All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

[Cancel & close](#)

Sender: Master

* Recipients: 

Search for a customer or enter phone number in international format, i.e. +49 (0) 123 4567-890.



Text Template:

Setting a template will overwrite any text.

* Text:

1584 characters left

Flash message:

Show message directly without user interaction and do not store it automatically (support may vary by device and provider).

Next ticket state:

If you already have an article, you can also use *Reply via SMS* action on the article toolbar. Simply select the article in question, and either click on the button, or choose name of the template (if you have it configured for this screen).

6.67. ábra - New SMS Ticket Screen

#1 – Welcome to OTRS! – OTRS Feedback – 09/19/2017 12:30 (Europe/London) via Email

Mark | Print | Split | Bounce | Forward | Reply: | [Reply via SMS](#)

Welcome to OTRS! [Reply to this article via SMS](#)

If customer user has defined phone number, it will be automatically inserted in the recipients list. It doesn't matter if article was created in a different communication channel (e.g. Email), it should be correctly recognized and substituted with valid phone number.

Megjegyzés

Please note that SMS character counter might not be reflecting the final message size. This is especially true if message text contains OTRS tags or links and URL shortening feature is turned on. Since text replacement will occur during sending of the message, there is no way to guarantee final size, and counter should be taken only for informative purposes.

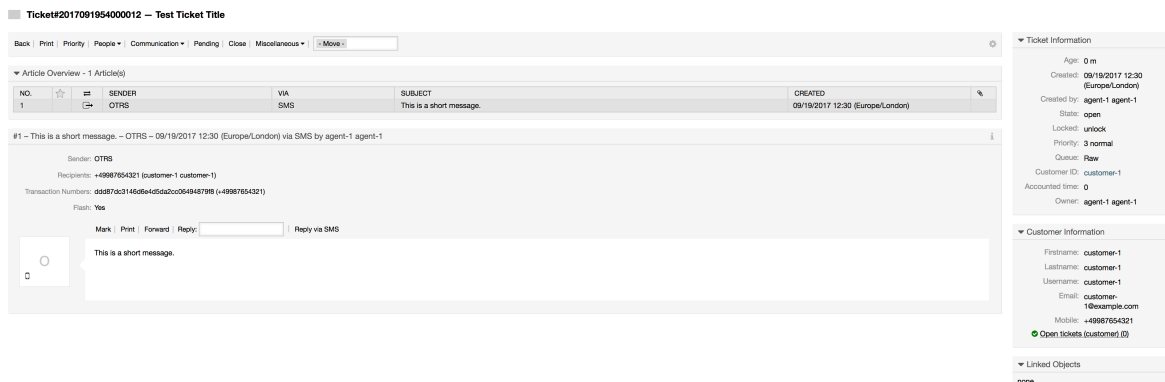
7.6. Displaying SMS Articles

SMS articles can be displayed as they were sent out right in the ticket zoom screen. Their contents will reflect the final state of the message as queued by the SMS cloud service for sending (with all tags replaced and links shortened).

Recipients of an SMS article are listed inside the *Recipients* field. They can be shown in two formats: just phone numbers or phone numbers with name of corresponding customer

users. In addition to this field, *Transaction Numbers* will contain a reference message ID mapped to the recipients phone number. These numbers can be used for debugging purposes, since they can be connected to specific messages handled by the cloud service.

6.68. ábra - SMS Article Display



Ticket#2017091954000012 – Test Ticket Title

Back | Print | Priority | People | Communication | Pending | Close | Miscellaneous | Move

Article Overview - 1 Article(s)

NO.	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED
1	OTRS	SMS	This is a short message.	09/19/2017 12:30 (Europe/London)

#1 – This is a short message. – OTRS – 09/19/2017 12:30 (Europe/London) via SMS by agent-1 agent-1

Sender: OTRS
 Recipients: +49987654321 (customer-1 customer-1)
 Transaction Numbers: ddd87dc3146d6e4d5da2cc06494879f8 (+49987654321)
 Flash: Yes

Mark | Print | Forward | Reply: | Reply via SMS

This is a short message.

Ticket Information

Age: 0 m
 Created: 09/19/2017 12:30 (Europe/London)
 Created by: agent-1 agent-1
 State: open
 Locked: unlock
 Priority: 3 normal
 Queue: Raw
 Customer ID: customer-1
 Accounted time: 0
 Owner: agent-1 agent-1

Customer Information

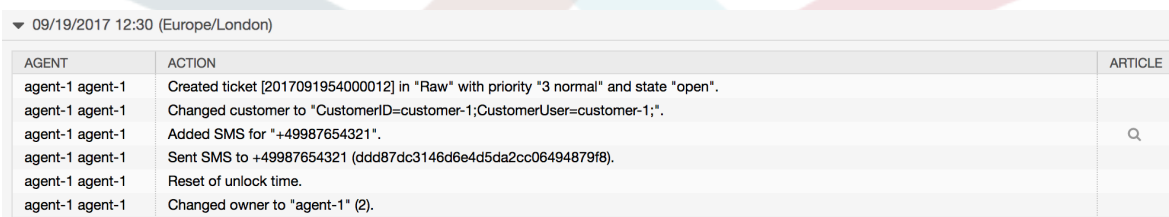
Firstname: customer-1
 Lastname: customer-1
 Username: customer-1
 Email: customer-1@example.com
 Mobile: +49987654321
 Open tickets (customer) (2)

Linked Objects

none

In addition to the article header field, transaction numbers can also be found in *Ticket History* screen. This screen will contain an entry for every message sent out via SMS cloud service, with corresponding transaction and phone number in it.

6.69. ábra - SMS Ticket History Entries



09/19/2017 12:30 (Europe/London)

AGENT	ACTION	ARTICLE
agent-1 agent-1	Created ticket [2017091954000012] in "Raw" with priority "3 normal" and state "open".	
agent-1 agent-1	Changed customer to "CustomerID=customer-1;CustomerUser=customer-1;".	
agent-1 agent-1	Added SMS for "+49987654321".	Q
agent-1 agent-1	Sent SMS to +49987654321 (ddd87dc3146d6e4d5da2cc06494879f8).	
agent-1 agent-1	Reset of unlock time.	
agent-1 agent-1	Changed owner to "agent-1" (2).	

8. The Dynamic Field *Contact with Data*

This feature allows to add contacts with data to tickets.

8.1. Leírás

8.1.1. Definition of Data Sources

The data sources for this feature reside on the Dynamic Fields of the new *Contact with data* type, this mean that each dynamic field of this type is a new data source. The name of the dynamic field will become the name of the data source, as they are both the same.

For each data source (dynamic field) a list of contact attributes can be defined (each attribute can contain only one text based value). The contact attributes can be set as mandatory and searchable if needed. The sort order of the attributes can be also defined.

Contact attributes for each data source could contain any information about the contact as needed, such as different addresses, telephone, birthday, anniversaries, favorite food, hobbies, etc.

Megjegyzés

The attributes Name and ValidID are always mandatory and they are not automatically added, so for each new data source these attributes must be added manually.

Within the data source definition (or dynamic field configuration) they must be represented by the keys Name and ValidID respectively while the values could be Name and Validity for example.

8.1.2. Contact Management

After having at least one data source (Contact with data Dynamic Field) defined, contacts information can be added to the source to populate it.

Apart from the Name and ValidID, each data source could contain different contact information as defined by the data source (e.g. a data source could have an E-mail field while another could contain Telephone and/or Mobile fields).

The management (adding or updating) contact for the data sources is done by an special screen that can be called from the Ticket menu (*Edit contacts with data*) in the main navigation bar.

8.1.3. Adding Contacts to Tickets

For each configured contact with data dynamic field, a contact created specifically for this dynamic field (or data source) can be chosen from any ticket create or ticket action screen where the dynamic field has been previously configured.

The contact attributes will be shown in the ticket zoom screen.

8.1.4. Usage of Contacts in Search and Statistics

Tickets can be found in search and statistics via the required attribute Name.

The Name can also be returned as a field value.

8.2. Beállítás

Rendszerbeállítások

AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch

Navigation: Frontend::Admin::View::ContactWithData

Defines if a search with placeholder should be executed when initially calling the contact management.

Frontend::Module###AdminContactWithData

Navigation: Frontend::Admin::ModuleRegistration

Allows to distribute contact and contact detail management permissions via group definition.

8.3. Használat

An exemplary usage of contacts with data is as follows:

1. Create a new dynamic field of type *Contact with data*.

2. Set the possible contact attributes (possible values). Name and ValidID are required for any Contact with data Dynamic Field.
 - Add Name attribute (Key: Name, Value: *Name*).
 - Add ValidID attribute (Key: ValidID, Value: *Validity*).
 - Add any other attribute such as Telephone attribute (Key: Telephone, Value: *Phone*).
3. Add the list of mandatory attribute keys comma separated (Name and ValidID are not needed).
4. Set the attribute key order list comma separated as: Name,Telephone,ValidID.
5. Add the list of searchable attribute keys comma separated (Name is not needed).
6. Populate the data source by adding at least one contact in the newly created data source by using *Tickets* → *Edit contacts with data* screen from the main navigation bar.
7. Add the new dynamic field to the screen's configuration where it should be shown. For example in *New Phone Ticket* screen by updating the system configuration setting: `Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField` and do the same for `Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField`.
8. Go to *New phone ticket* screen, and notice that the new field is there. Add all ticket needed information.
9. Select an existing contact using autocomplete and choosing a contact.
- 10The assigned contact and its attributes will be shown in the ticket zoom screen.
- 11It is possible to update the attributes of the contact by clicking the *Edit contact data* button that appears in the right side of the title of the contact data box (if the current user is a member of the groups defined in system configuration setting `Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData`).
- 12If is necessary to change the contact for this ticket, it can be done via any other ticket action where the dynamic field is configured for display.

9. The Chat

9.1. Leírás

The chat feature allows for chats between agents and customers using the OTRS frontend. Once enabled, customers (or public users) can start chats with agents and vice versa. Finished chats can be archived and attached to tickets, or can be downloaded as PDF by agents, customers and public users.

Each chat is assigned to a chat channel. Chat channels are like chat rooms. Each chat channel is assigned to a certain group which controls the permissions for this channel. If no chat channel is selected when a chat is created, this chat will be created in a default channel (which is automatically created if it doesn't exist).

9.2. Beállítás

The following system configuration options are relevant for this feature. Please note that you can also define a list of fixed texts which are being displayed to public users and customers in the chat module. For more information on which texts can be changed, please have a look at the system configuration (`Core::Chat`).

ChatEngine::Active

Controls whether or not the chat feature is enabled.

ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent

Controls whether or not public users should be able to start chats (please note that the frontend module configuration for the public chat frontend in `PublicFrontend::Module###PublicChat` has to be enabled, too).

ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent

Controls whether or not customers should be able to start chats (please note that the frontend module configuration for the customer chat frontend in `CustomerFrontend::Module###CustomerChat` has to be enabled, too).

ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer

Controls whether or not agents should be able to start chats with customers directly.

ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent

Controls whether or not agents should be able chat with each other.

ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents, ChatEngine::PermissionGroup::ChatNotificationAgents, ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents

Defines groups for the certain features. Receiving: Groups which can receive and accept chat requests. Notification: Groups which can receive notifications about new/pending chat requests. Starting: Groups which are allowed to start new chats at all.

ChatEngine::DefaultAgentName

A default name which should be displayed to customers and public users instead of the real name of the chatting agents. If empty or disabled, the real agent name will be shown.

ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers

Controls whether or not numbers should be added to the agents default name in case more than one agent is in a chat to allow customers/public users to distinguish between the different agents (e.g. "Support Agent 1", "Support Agent 2" etc.).

ChatEngine::PublicInterface::AllowChatChannels

Defines, if chat channel selection should be enabled for public users. If set to "no", chats from public users will go to the default channel automatically (`ChatEngine::DefaultChatChannel`).

ChatEngine::PublicInterface::AvailabilityCheck

Defines, if chat channels should only be selectable in the public interface if at least one agent with sufficient permissions is available in this channel.

ChatEngine::CustomerInterface::AllowChatChannels

Defines, if chat channel selection should be enabled for customer users. If set to "no", chats from customer users will go to the default channel automatically (`ChatEngine::DefaultChatChannel`).

ChatEngine::CustomerInterface::AvailabilityCheck

Defines, if chat channels should only be selectable in the customer interface if at least one agent with sufficient permissions is available in this channel.

ChatEngine::CustomerThreshold

Amount of minutes which need to pass before a *no agent is available* message is being displayed to the customer/public user who started the chat request. The message can be configured using ChatEngine::Texts::CustomerFrontend::NoAgentsAvailable::NewTicket or ChatEngine::Texts::CustomerFrontend::NoAgentsAvailable::AddToExisting (customer interface) and ChatEngine::Texts::PublicFrontend::NoAgentsAvailable (public interface).

ChatEngine::AgentOnlineThreshold

If an agent is not active in OTRS within this threshold, they will be automatically set to *unavailable for chat* (see Agents: Set up availability).

ChatEngine::DefaultChatChannel

Name of the default chat channel. This channel must not be created manually and can't be deleted. This channel is taken as target chat channel in case chat channel selection is disabled for any interface.

ChatEngine::ChatTTL

After how many hours a closed chat should be deleted from the database. Closed chats can still be viewed and downloaded by customers. After a chat has been deleted from the database, it will no longer be possible for customers to view or download it.

ChatEngine::ChatDecayTime

After how many days chats which are not closed should be deleted from the database automatically in order to keep the database clean. Please note that this setting can possibly delete chats which are still in use if they are older than the configured amount of days.

ChatEngine::ChatOrder

Defines, if new chats should be prepended or appended to the list of active chats in the active chats widget in the chat manager.

9.3. Setup

In order to be able to create your first chat, you need to setup certain things in your OTRS instance.

9.3.1. Admin: Create chat channels and assign permissions

In the admin area in OTRS, you'll find a new entry *Chat Channel* (AdminChatChannel). Use this screen to add new channels. You'll need to assign an existing agent group to each channel you'll create. You can use the screens *Agents ↔ Groups* or *Agents ↔ Roles* to assign permissions. There are new chat-specific permissions which are described below.

Available Chat Permissions

CHAT_OBSERVER

Users with this permission type will only be able to observe chats in this channel after they have been invited to them. They will not be able to accept or observe chats in

this channel on their own and if they are the only agents currently available in this channel, customers/public users will not be able to create a new chat in this channel. Observers can still invite other agents to a chat they currently observe.

CHAT_PARTICIPANT

Users with this permission type will be able to take part in a chat, but only after they get invited to it. After they're in a chat, they can change the chat channel, discard the chat etc. They will not be able to accept a customer/public user chat request on their own.

CHAT_OWNER

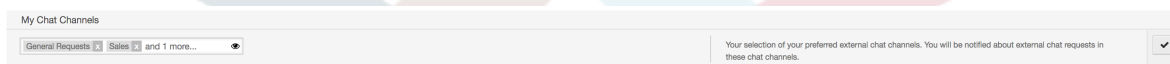
Users with this permission type will be able to accept chat customer/public requests and do all kinds of observer and participant actions on a chat.

Megjegyzés

To use the chat in general, agents still need to have at least ro permissions to the groups set up in ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents and ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents.

9.3.2. Agents: Select Active Chat Channels

6.70. ábra - Setting up preferred chat channels



As an agent, you'll need to select in which chat channels you want to be available. Customers will only be able to create a new chat request on a certain channel if at least one agent with owner permissions has selected this channel in their preferences and is set as available for external chats (see next section).

9.3.3. Agents: Set up Availability

6.71. ábra - Setting up Chat Availability



To be available for any chats, you'll need to use the chat tool-bar switch. It's a three-way switch with these states: unavailable for chats (empty circle), available for internal (agent-to-agent) chats (empty circle with tick sign), available for internal and external (customer-to-agent, public-to-agent) chats (filled circle with tick sign). Just click the toggle in order to change your availability.

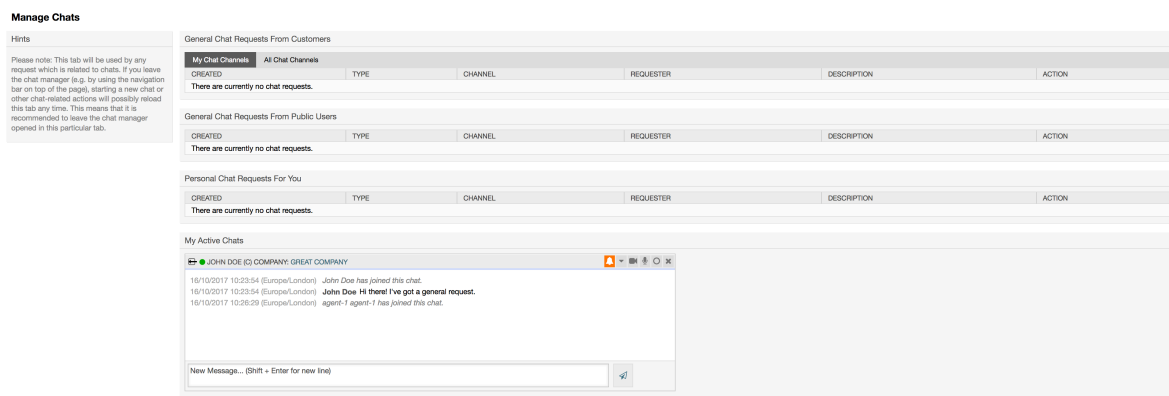
Megjegyzés

Your availability will be reset to *internal chats only* each time you log in to OTRS again.

9.4. General Usage

9.4.1. The Chat Manager

6.72. ábra - The Chat Managing Screen



The chat manager is the central point of the chat feature. As an agent, here you can manage your chats and see and accept open requests. The chat manager provides a list of chat requests from customers, public users and other agents, as well as an overview over all active chats. Open the chat manager by using *Chat* in the main navigation of OTRS.

9.4.2. Starting New Chats

- *Agent to agent*

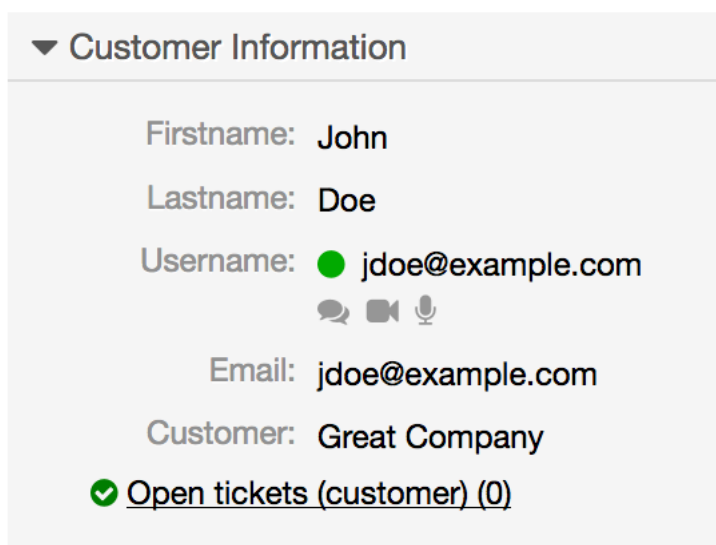
To start a chat with another agent, you can use the user on-line widget from the dashboard. Agents who are able to use the chat, will have a chat icon next to their name which you can click on. Once clicked, a chat form will open which you can use to enter your first chat message to this agent. After the chat request has been sent to the other agent, you can watch the chat in the chat manager.

- *Agent to customer*

To start a chat with a customer, you can use the customer user widget from the customer information center when viewing a certain customer. On-line customers will have a chat icon next to their name which you can click on. Once clicked, a chat form will open which you can use to enter your first chat message to this customer user. After the chat request has been sent to the customer, you can watch the chat in the chat manager.

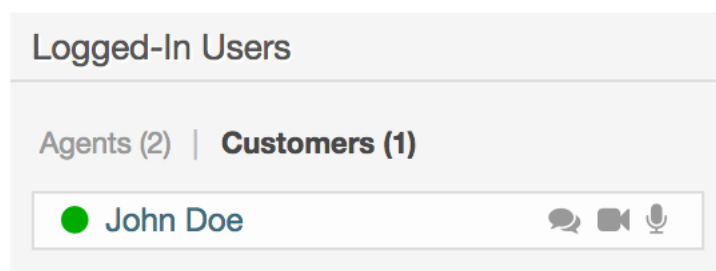
Another possibility is to create a chat from the ticket zoom. If the customer user who is selected in this ticket is currently on-line, you'll be able to use a chat icon next to their user name in the customer information box in right sidebar (see figure below).

6.73. ábra - Starting an A2C chat from ticket zoom



Additionally, you will be able to start chat with customer users by clicking on chat icons next to their name in the user on-line widget on the dashboard.

6.74. ábra - Starting an A2C chat from dashboard



- *Customer to agent*

Customers are not able to start a chat directly with a certain agent, but only to create generic chat requests. To do this, customers can use the item *Chats* → *Create new chat* from the customer interface main navigation.

6.75. ábra - Starting a C2A chat



- *Public to agent*

Users of the public interface are also not able to start a chat directly with a certain agent, but only to create generic chat requests using the public chat module (`public.pl?Action=PublicChat`). If you would like to integrate the public chat module into your website, you can use the `IsIframe` parameter. The OTRS header and footer will then be removed from the view (`public.pl?Action=PublicChat;IsIframe=1`).

9.4.3. Handling Chat Requests

If there is a new chat request in one of the channels you (as an agent) have permissions for, you'll receive a browser notification which allows you to go directly to the chat manager. After you've opened the chat manager, you can see a list of open requests of all types (see figure below).

6.76. ábra - An Open Chat Request

General Chat Requests From Customers					
My Chat Channels		All Chat Channels			
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
16/10/2017 10:23:54 (Europe/London)	Customer	General Requests	John Doe	Hi there! I've got a general request.	Open chat

Use the *Open chat* button from the list to see the details of the request. Clicking the button will open an overlay which provides several actions on this request. Given that you've got sufficient permissions, you can accept the request or change the channel for this request. Changing the channel will follow the same rules as creating new request: you can only move the request to a channel which has active agents in it.

Changing the chat channel without accepting the request could be used to dispatch chats to the right department for example.

6.77. ábra - Open Chat Request Details

Chat preview ✕

Chat protocol

[16/10/2017 10:23:54 (Europe/London)] John Doe has joined this chat.
 [16/10/2017 10:23:54 (Europe/London)] John Doe Hi there! I've got a general request.

Change chat channel

Current chat channel: General Requests

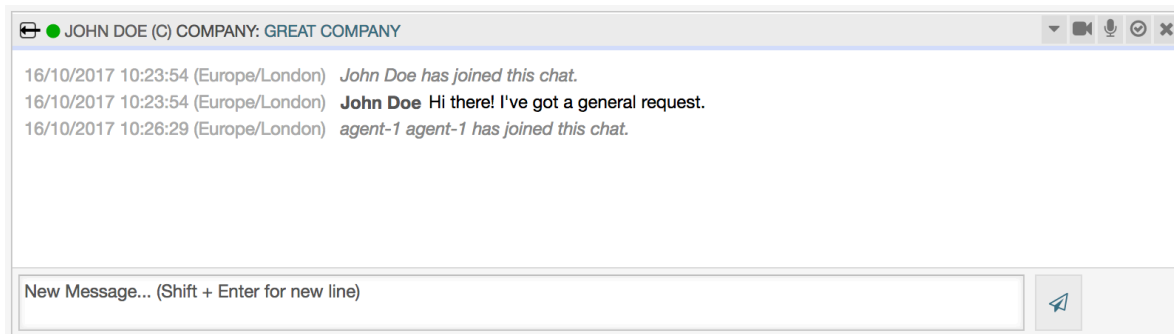
Available channels: ↻

Update Channel Accept Cancel

If you want to enter a chat, you can use the *Accept* button from the chat detail overlay box. The chat will then be removed from the list of requests, added to the list of your active chats and the customer/public user will receive a message that you've entered the chat.

9.4.4. The Chat Widget

6.78. ábra - The chat widget



The chat widget is the main component you'll use when chatting with other people. It provides a history of all messages in the chat as well as list of possible actions (depending on your permission level).

To send messages, you can use the text field in the chat widget in your list of active chats. Once you are done with typing your message, submit it by either clicking the send icon next to the text field, or using tab and enter (consecutively). When the message has been sent, the cursor will jump back to the text field to allow for easily continuing to type.

Following you'll find a list of possible actions in the chat widget.

- *Action: Monitor & close*

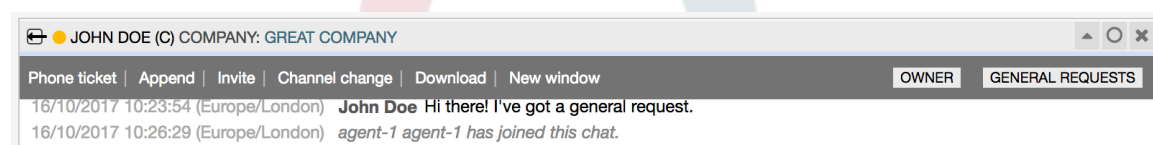
From the chat widget head top right hand side, you can close the chat by clicking the "x" icon. Clicking the circle icon right next to the close icon, allows you to set up a personal monitoring for this chat, which is again a three-way switch (no monitoring = empty circle, only monitor customer activity = empty circle with tick icon, monitor all actions = filled circle with tick icon). When monitoring a chat, browser notifications will show up each time there is a new action in this chat.

Also from the header, you can expand a tool-bar of advanced chat actions for this chat using the triangle icon. The tool-bar also shows you the channel this chat takes place in and which role you have in this chat (e.g. Owner).

6.79. ábra - Monitor a chat



6.80. ábra - Advanced chat actions



- *Action: Phone ticket*

Using the *Phone ticket* link from the advanced tool-bar, allows you to create a phone ticket to which the current chat will be appended to as an article. After you've successfully created the ticket, the chat will get closed automatically.

- *Action: Append*

Allows you to append this chat as an article to a selected ticket. After the article has been created, the chat will get closed automatically.

- **Action: Invite**

Allows you to invite another agent to this chat. You can select from a list of available agents who you want to invite. Once you've invited the agent, a new agent-to-agent chat request will be sent to this agent. After the request has accepted, a new internal chat will be established between you and the invited agent. In this internal chat, the invited agent has two more actions available in the advanced actions tool-bar: Observer and Participant.

- **Action: Channel change**

Using this link, you can change the channel for this chat. For the selection of the target channel the same rules apply as for initially selecting a chat channel.

- **Action: Download**

Lets you download the complete history of this chat as PDF.

- **Action: New window**

Opens this chat in a separate popup window. You can use this window in the same way as the chat widget and both the widget and the popup can be used at the same time.

- **Action: Observer**

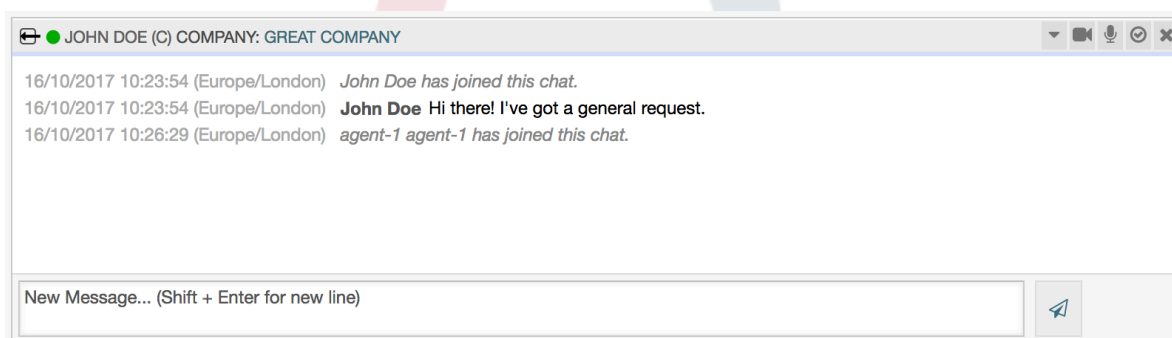
When you have been invited to a chat by another agent, you can decide if you want to join the chat as observer or participant (depending on your permission level). Once you click the action from your tool-bar, a new chat widget will be added to the list of your active chats which is the chat you have been invited to. If you join the chat as observer, you will only be able to read what others are contributing to the chat and you will be invisible to customers or public users. Agents will still receive a message that you joined the chat as observer. As an observer, you have the possibility to become a participant anytime by using the advanced action tool-bar in your chat widget (depending on your permission level).

- **Action: Participant**

If you want to contribute something to the chat you have been invited to, you can join it as a participant. Customers/public users and agents will receive a message that you have entered the chat. As a participant, you can become an observer anytime by using the advanced action tool-bar in your chat widget.

9.4.5. User availability

6.81. ábra - The chat widget



Every chat participant has colored icon (circle) before his/her name in the *Chat widget* header, which represents participant availability. Icon color represents participant state as follows:

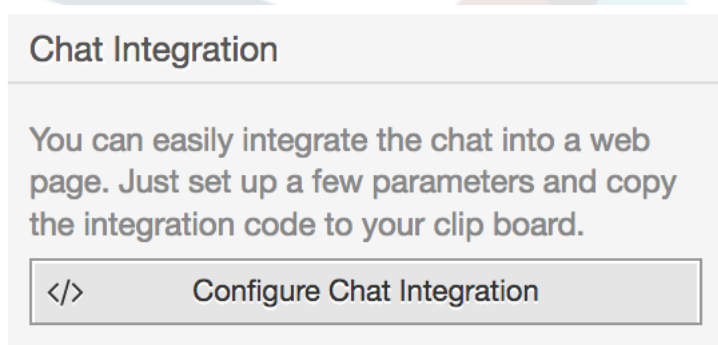
- *Active* - participant is active (available and on-line).
- *Away* - participant is away (available, but there was no request sent to the server from this user for some time - default 5 minutes, see `ChatEngine::AgentOnlineThreshold`).
- *Inactive* - participant is inactive (chat request is not accepted yet or participant left the chat).
- *Unavailable* - participant is unavailable (set via *Availability* button).
- *Off-line* - participant has logout or session has expired.

9.5. Advanced Usage

9.5.1. Chat Integration in Web Pages

You can easily integrate the public chat into a website. In the chat manager, administrators can access a button to open public chat integration configuration and snippet generator.

6.82. ábra - Configure Chat Integration Button



9.5.1.1. Beállítás

Configuration tab contains several parameters that can be tweaked to suit your needs. While most of them are self-explanatory, *General Settings* section contains several important options:

Display Chat if no agent is available

If enabled, this option controls whether the chat will be displayed regardless of agent's presence in the system. If not enabled, if there are no agents currently on-line and available for chat, widget will be hidden.

Fall-back URL

This option is taken into account only if above option is enabled. If there are no agents present and after some time, users of the public chat will be presented with a message containing this link.

Pre-selected channel

Default chat channel selection for public chat requests. This chat channel will be pre-selected in the chat widget, but users will be able to change it if needed.

6.83. ábra - Configuration Tab

Chat Integration ✕

You can easily integrate the public chat into a website. Just copy the code snippets from here. If you would like to make any adaptations, please switch to the configuration tab. All changes are applied immediately to the snippet, so you can make your changes and copy the snippet to your clipboard afterwards. Please note that changes made on this page are not remembered.

Configuration
Integration Code
Preview

General Settings

Display Chat if no agent is available

Fall-back URL (only applies if above is set to "Yes")

Pre-selected channel

Layout & Colors

Position of the chat widget

Delay (in milliseconds) until the chat shows up

Height in pixels to which the chat should expand

Should the chat already be maximized when it shows up?

Background color of the inner chat window

Background color of the headline on top of the chat

Text color of the headline on top of the chat

Background color of the send button

Text color of the send button

Text color of the chatter Name in the chat

Texts

Headline

Placeholder for the channel selection

Placeholder for the name input

Placeholder for the message input

Confirmation message if the user decides to close the chat

Message which is displayed after the chat was ended by an agent

All other options pertains layout, colors and texts used by the chat widget. You can tweak them to match your overall website theme.

Megjegyzés

Please note that changes made in the configuration tab will not be saved. Every time you open this dialog, all fields will be reset to default values.

9.5.1.2. Integration Code

Integration Code tab contains necessary code snippets for insertion in a website, so public chat can work. All changes in the *Configuration* tab are applied immediately to the snippets, so you can make your changes and copy the code to your clipboard right afterwards.

6.84. ábra - Integration Code Tab

Chat Integration x

You can easily integrate the public chat into a website. Just copy the code snippets from here. If you would like to make any adaptations, please switch to the configuration tab. All changes are applied immediately to the snippet, so you can make your changes and copy the snippet to your clip board afterwards. Please note that changes made on this page are not remembered.

Configuration **Integration Code** Preview

Integration Code

Integrate this into the <head> section of your page: `<link rel="stylesheet" href="https://otrs-devel/otrs6-ob-web/skins/Custom/default/css/Core.Pt`

Integrate this into the bottom of your page (after jQuery has been loaded):

```

<script type="text/javascript" src="https://otrs-devel/otrs6-ob-web/js/
<script type="text/javascript">
Core.Public.Chat.Init({
  OTRSURL : "https://otrs-devel/otrs6-ob/",
  ShowIfNoAgentAvailable : "0",
  iFrameURLFallback : "",
  PreselectedChannelID : "0",
  Position : "right",
  FadeInDelay : "1000",
  ExpandHeight : "36px",
  ExpandToFullHeight : "0",
  BackgroundColor : "#fff",
  HeadlineBackground : "#999",
  HeadlineTextColor : "#fff",
  SendButtonBackground : "#333",
  SendButtonTextColor : "#fff",
  ChatterNameColor : "#f92",
  Headline : "How can we help you?",
  PlaceholderChannel : "Please select a topic for your request...",
  PlaceholderName : "Your name...",
  PlaceholderText : "Your message...",
  CloseConfirmMessage : "Are you sure you would like to end the chat?",
  ChatClosedMessage : "Thank you! The chat was ended."
});
</script>

```

Close

Code from the first field should be added to the <HEAD> section of your web page.

Code from the second field should be inserted into the bottom of the page: before closure of the <BODY> tag, but after the line that loads *jQuery* library.

Megjegyzés

Please note that your web page must also include *jQuery* library for the code snippets to work. This can be recognized by reference to the `jquery.js` or `jquery.min.js` file somewhere in the page.

9.5.1.3. Preview

Using the *Preview* tab you can see the chat widget in action. In the browser simulator below, you can see the chat widget look based on current configuration.

6.85. ábra - Preview Tab

Chat Integration x

You can easily integrate the public chat into a website. Just copy the code snippets from here. If you would like to make any adaptations, please switch to the configuration tab. All changes are applied immediately to the snippet, so you can make your changes and copy the snippet to your clip board afterwards. Please note that changes made on this page are not remembered.

Configuration Integration Code Preview

Please note that this preview uses the real chat module. If the chat widget doesn't show up after the configured amount of time, there is probably no agent available for chatting and you have configured the chat shouldn't show up in this case.

⋮ 🏠 🔄 http://www.some-preview-site.domain

Click the reload icon to preview your current chat configuration

How can we help you? x

Your name...

Your message...

Powered by OTRS Business Solution™

Close

By clicking on the reload icon, you can refresh the simulation at any time.

Megjegyzés

Please note that the preview uses the real chat module. If the chat widget doesn't show up after the configured amount of time, there are probably no agents available for chatting and you have configured the chat shouldn't show up in this case.

9.5.1.4. Troubleshooting

- If you cannot see the chat widget, but everything seems in order, make sure you have at least one agent who is externally available for chat. Or switch on the *Display Chat if no agent is available* option in the *Configuration* tab, and refresh the code.
- If you get mixed-content warnings in your browser console, make sure that OTRS configuration option *HttpType* is properly set. For example, if you are running OTRS on SSL, this configuration option must be set to *https*. Your website must run on the same protocol for chat widget to work.
- If you get errors saying that *\$ variable* is undefined, make sure that *jQuery* library is included in your web page, and that chat related code is placed below it.

10. Video and Audio Calls

10.1. Leírás

The video and audio calls feature provides real-time calls between two users right from the comfort of the OTRS frontend. The calls will be provided over a direct peer-to-peer connection established between two users, where possible. This feature depends heavily on the chat, which must be active for video and audio calls to be possible.

Megjegyzés

Video and audio calls are based on a quite young technology called WebRTC. The implementation of WebRTC APIs in modern browsers is an ongoing effort. Currently, OTRS video and audio calls are supported only in the latest versions of Mozilla Firefox and Google Chrome (for Chrome a HTTPS Enabled Web Server is required).

To use this feature correctly the OTRS system must have a valid contract with the OTRS group.

10.2. Beállítás

The following system configuration options are relevant for this feature.

`ChatEngine::Active`

Controls whether or not the video and audio calling feature is enabled. Please note that the same switch will control the chat feature too.

`ChatEngine::PermissionGroup::VideoChatAgents`

Defines the group for the video and audio calling features. Only agents with permission in this group will be able to make video and audio calls.

10.3. Setup

In order to be able to start video and audio calls, you need to setup certain things in your OTRS instance.

10.3.1. Chat Setup

You need a working chat setup in your system. Make sure to carefully read the Setup section of the chat feature.

10.3.2. HTTPS Enabled Web Server

Currently, Google Chrome will allow access to a user's media streams only to web applications served over the HTTPS protocol (SSL) with valid signed certificates. Make sure you have set the **HttpType** config option to *https*, too. Setting up a web server to be accessible via HTTPS is outside of the scope of this manual.

10.3.3. Availability for calls

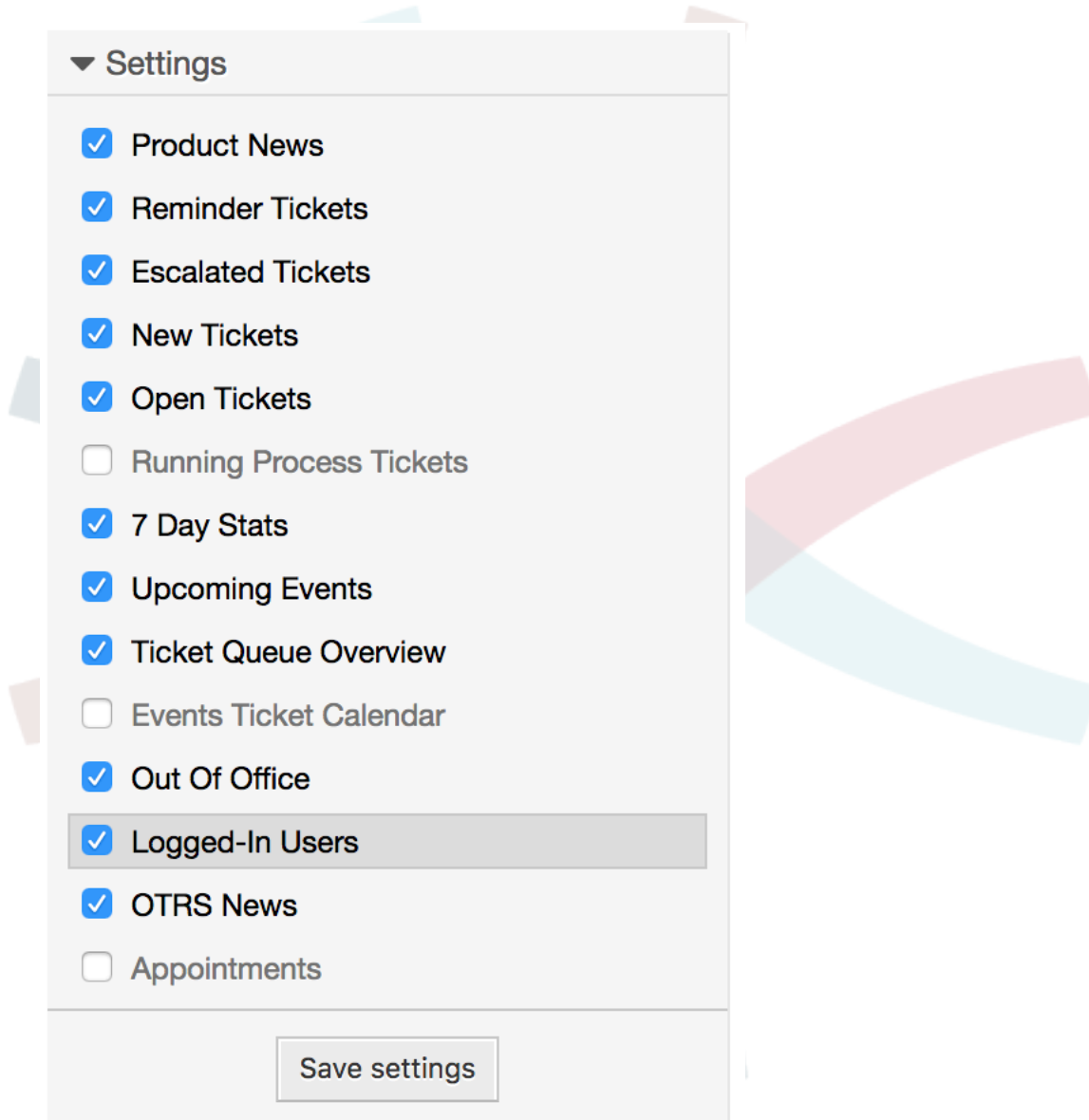
To be available for video and audio calls, you have to make sure you are available for chats too. Please refer to the instructions in Agents: Set up Availability for more information.

10.3.4. On-line User Dashboard Widget

For a convenient way to start the calls, please activate the *On-line* widget on the Dashboard.

1. Go to the Dashboard and expand the *Settings* widget.
2. Check the *On-line* widget and make sure to click *Save settings*.

6.86. ábra - Setting up the On-line widget on Dashboard



10.4. Használat

10.4.1. Chat Requirement

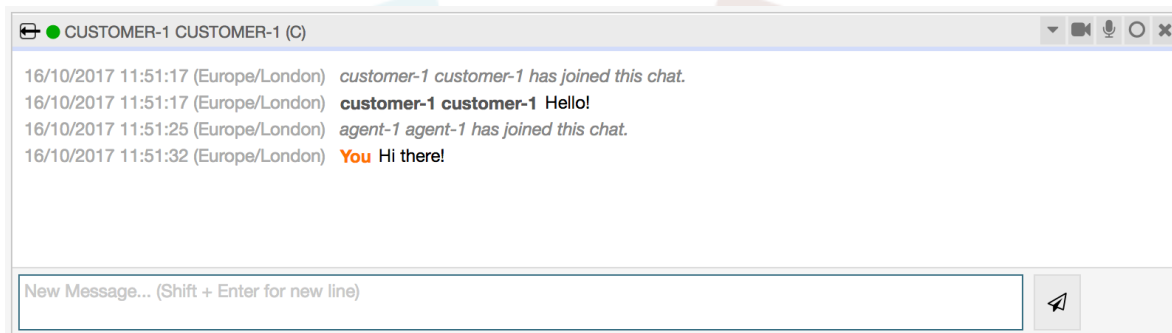
Video and audio calls are tied to existing chats. As an agent, you will be able to initiate calls inside and outside of chats. Customer users will be able to initiate calls only from an active chat.

If a chat does not yet exist, it will be created when the call is initiated. In these "ad-hoc" chats, the chat parties are joined automatically. When a call is terminated, these chats will remain active until they are closed manually.

10.4.2. Making the Video Calls

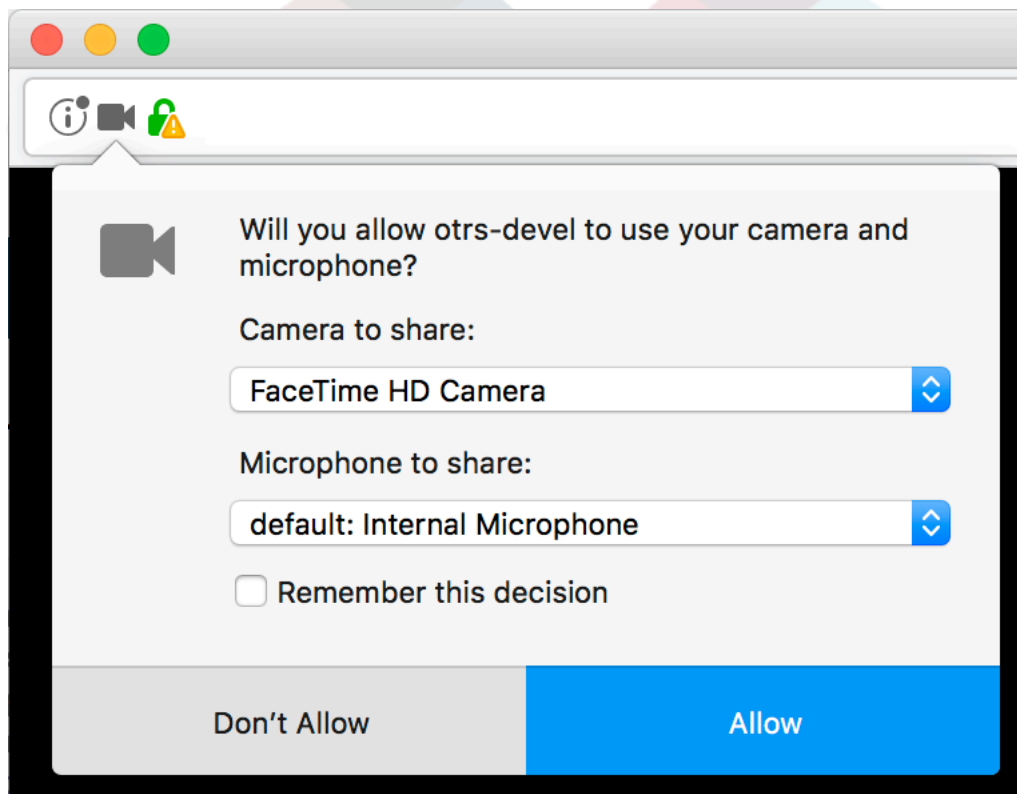
To make a call inside of an active chat, simply click on the small video camera button in the chat header.

6.87. ábra - Making a call inside the chat



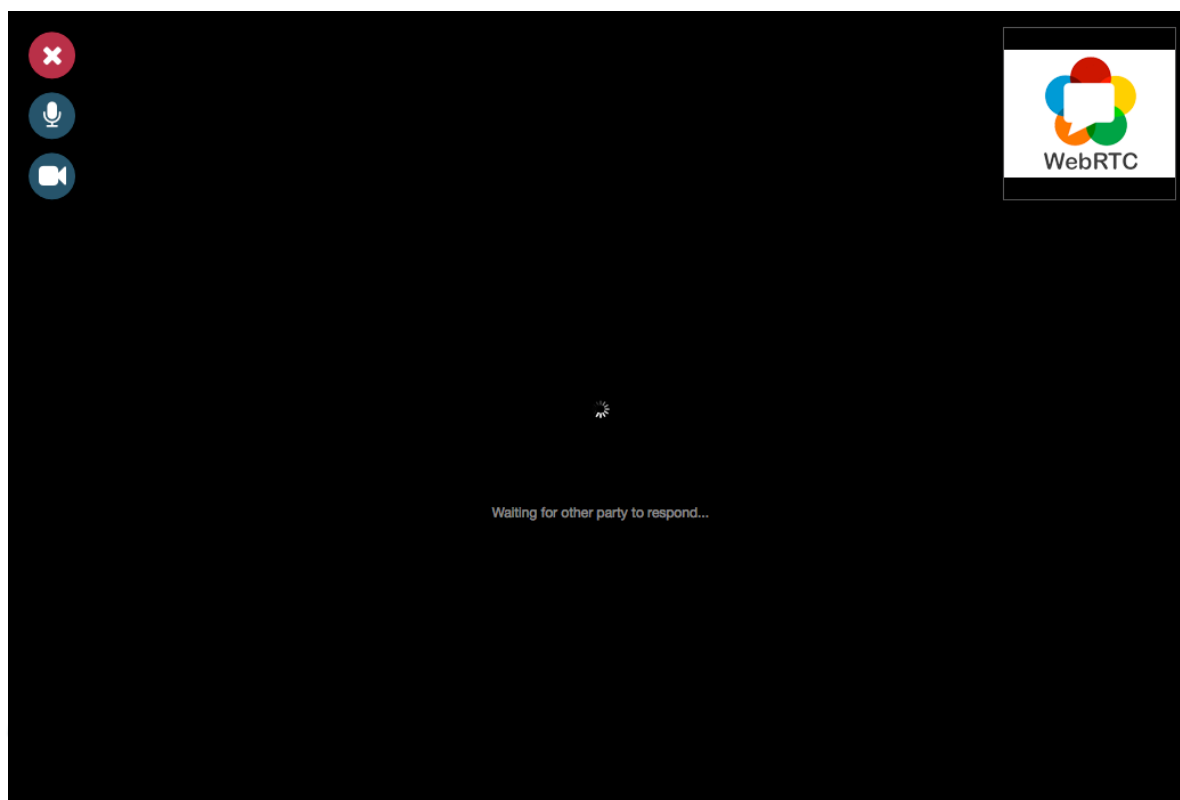
A popup window will open, and depending on your browser, you will be asked to share your video and audio streams. On systems with several cameras and microphones, you will be able to choose exactly the one you would like to use from the drop down list.

6.88. ábra - Media Permission Request



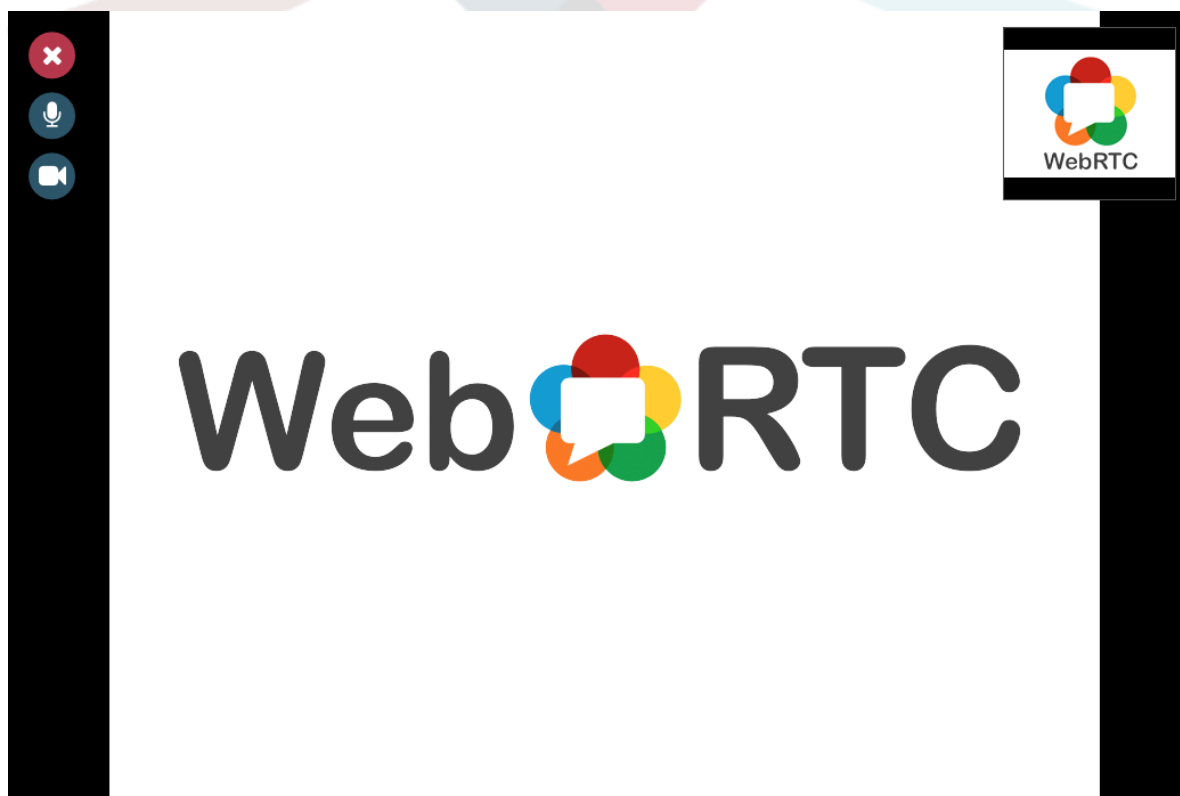
Once you confirm your choice, an invitation will be sent to the other party asking them to join. You will be notified of the progress via a message in the center of the screen.

6.89. ábra - Waiting for the other party



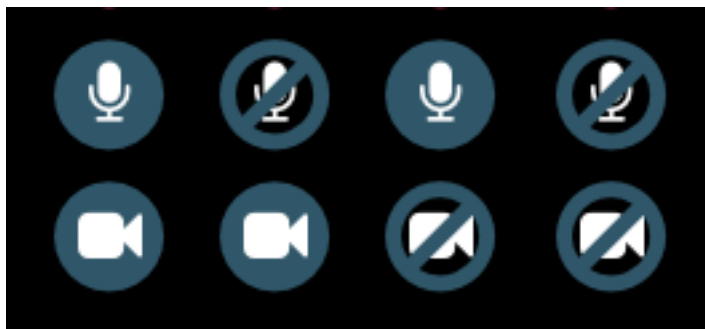
Please just wait a little while until the connection is established. Then you will be able to see and hear the other party.

6.90. ábra - Established Connection



To control your streams, simply toggle the mute buttons on the left side.

6.91. ábra - Mute Buttons



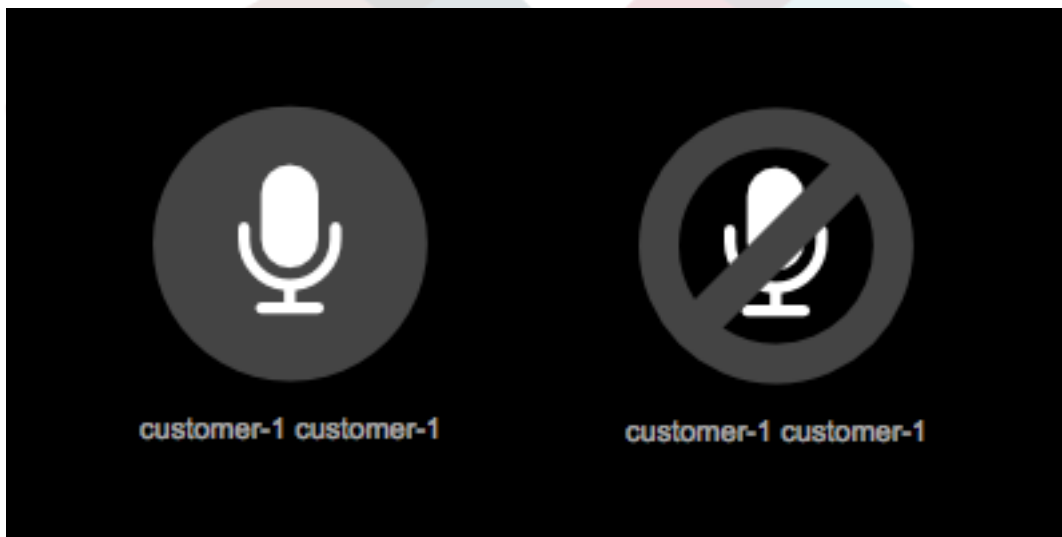
To leave a call, simply click on the big red *Close* button. The other party will be notified.

10.4.3. Audio Calls

The only difference between video and audio calls is that audio calls will mute your video stream initially (which you will be able to turn on later in the call). The video stream will be muted for both parties by default, but they will be able to control it.

If the other party has muted their video stream, instead of the video you will see a large microphone icon in the center, along with their name. The icon will reflect the state of their audio stream, and if they mute it too, it will be crossed.

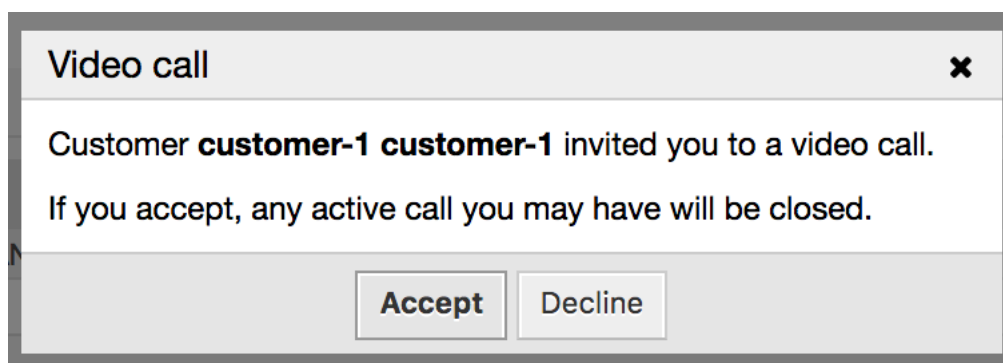
6.92. ábra - Audio Only



10.4.4. Call Invitations

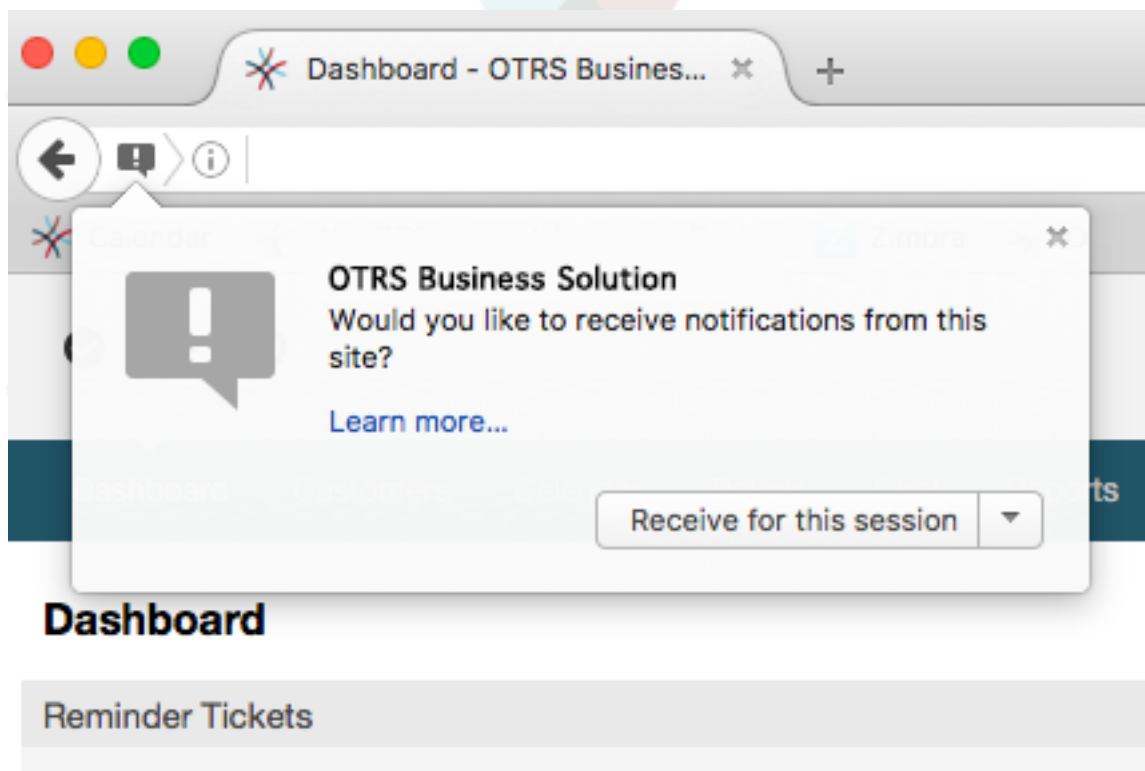
If you have made yourself available for chats (either internal or external), video and audio call invitations are received automatically by one of the active tabs in the same user session. When you receive an invitation, a modal dialog will be displayed on your screen, allowing you to accept or decline the invitation.

6.93. ábra - Call Invitation



Your browser may also present you a notification with sound. This heavily depends on the used browser and operating system settings, and if permission has been granted to OTRS to trigger such notifications. A permission request will be displayed the first time you change your chat availability.

6.94. ábra - Notification Permission Request

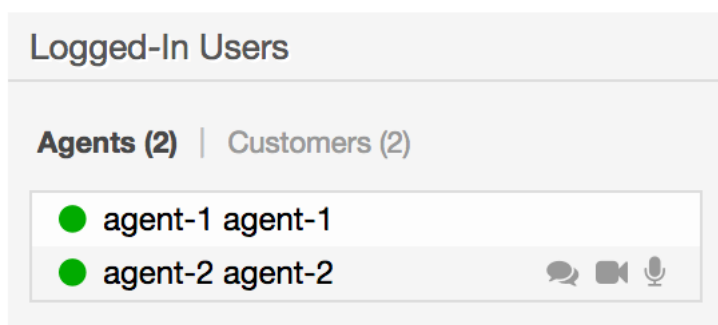


10.4.5. Other ways to start Video and Audio Calls

- *Agent to Agent*

To start a video or audio call with another agent, with whom you do not have an active chat, you can use the *On-line* widget on the dashboard.

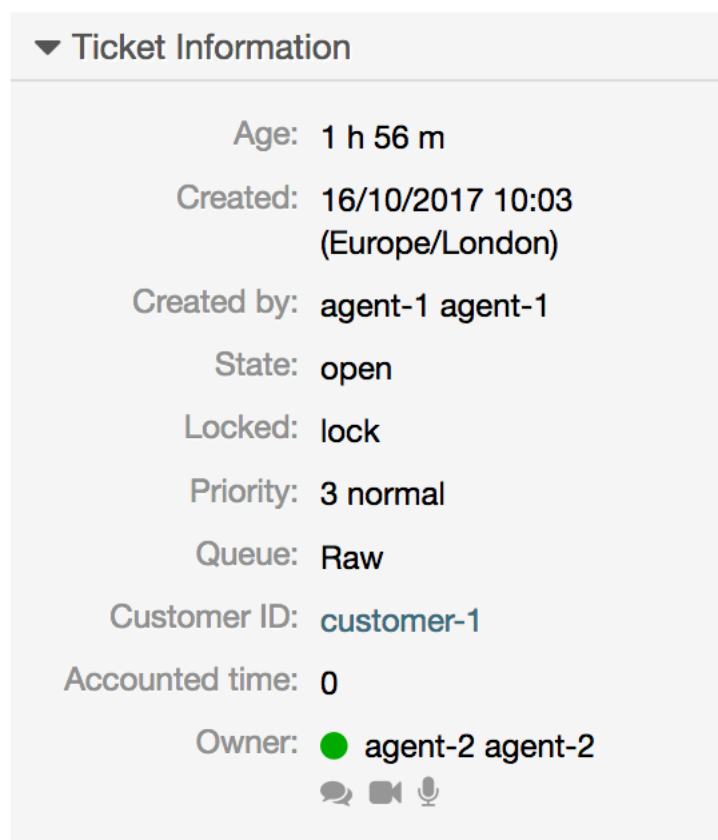
6.95. ábra - Online widget on the Dashboard



Agents who are able to receive calls will have a video camera and microphone icon next to their name which you can click on. Once clicked, a popup window will open, asking you to share your media streams. The connection will be established afterwards.

Calling other agents is possible also via Owner and Responsible fields in ticket zoom. In this case, check will also be done to make sure the other agent is available, before allowing the call to be initiated.

6.96. ábra - Calling other agents from Ticket Zoom



- *Agent to Customer*

To start a video or audio call with a customer, with whom you do not have an active chat, you can use the customer user widget in the Customer Information Center when viewing a certain customer. Available customers will have call icons next to their name

which you can click on. Once clicked, a popup window will open asking you to share your media streams. The connection will be established afterwards.

6.97. ábra - Making a call from Customer Information Center

Customer Information Center – customer-1

CUSTOMER USER ID	CUSTOMER USER INFORMATION	OPEN	CLOSED	PHONE TICKET	EMAIL TICKET	EDIT
customer-1	*customer-1 customer-1* <customer-1@example.com>	1	0	Create	Create	⌵

Another possibility is to make a call directly from the ticket zoom. If the customer user who is assigned to this ticket is currently on-line, you'll be able to use call buttons next to their user name in customer information box in right sidebar.

6.98. ábra - Making a call from Ticket Zoom

▼ Customer Information

Firstname: customer-1

Lastname: customer-1

Username: ● customer-1
🗨️ 📹 🎤

Email: customer-1@example.com

! Open tickets (customer) (1)

- *Customer to Agent*

Customer users will be able to initiate calls from an active chat only. To do this, customers can use the video and audio call links in the header of an active chat to initiate calls.

6.99. ábra - Starting a Video Call from Customer interface

Active Chat		📹 Video Call 🎤 Audio Call 📄 Download Chat
10/18/2017 10:51:17	customer-1 customer-1 has joined this chat.	
10/18/2017 10:51:17	customer-1 customer-1 Hello!	
10/18/2017 10:51:25	agent-1 agent-1 has joined this chat.	
10/18/2017 10:51:32	agent-1 agent-1 Hi there!	

When customers click on a link, they will be asked for permission to their media streams, similar to agents. An invitation will be sent and the connection will be established if the agent on the other side accepts the request.

The difference between video and audio calls in the customer interface compared to the agent interface is minimal. Customers will see their calls inside the same window as the chat. Only one additional button is provided: Fullscreen. It will resize the video to the extent of the browser window. Other than that, everything as in the agent interface applies.

- *Public to Agent*

Users of the public interface are not able to make audio and video calls.

10.5. Connection

In the best case scenario, video and audio calls will be streamed over a direct peer-to-peer connection between users' browsers. The requirement is that the user's network allows connection over a high port that WebRTC uses, and can advertise this to the other party. To this end, there are several mechanisms in place to aid in connecting.

- *STUN (Session Traversal Utilities for NAT)*

STUN is a standardized set of methods and a network protocol to allow an end host to discover its public IP address if it is located behind a NAT. OTRS provides a cloud service with STUN to all systems with a valid contract, and this data is shared with the other party to allow the connection to be established.

In case of a connection via STUN, only the connection data is stored on the OTRS servers, the connection itself is still directly between two users.

- *TURN (Traversal Using Relays around NAT) over UDP*

TURN is a protocol that assists in traversal of network address translators or firewalls for multimedia applications. OTRS also provides TURN cloud service which can help clients on networks masqueraded by symmetric NAT devices and it supports the connection of a user behind a NAT.

In case of a connection established via TURN server, media streams will be routed through the server (like a proxy). In this situation, all packets are securely transmitted to the other side. The access to the TURN server is encrypted and secured by often changed credentials, which are provided automatically.

- *TURN over TCP*

In case all UDP traffic is blocked between two users, the TURN server over TCP is a last resort for a successful connection. While TCP is not an ideal protocol for transmitting media packets, it's a last resort in an effort to connect two users and share their streams.

Same as with TURN over UDP, media streams will be routed through the server and sent to the other side. The infrastructure for all STUN and TURN services is highly scalable based on demand and can even be provided for different geographic locations, in order to provide the best possible throughput.

11. GyIK

11.1. Leírás

The FAQ functionality provides an FAQ or rather a knowledge database.

It facilitates speeding-up the knowledge transfer between agents or (using a public web interface) between organizations and their customers, therefore effectively saving time.

11.2. Beállítás

The following system configuration options are relevant for this feature.

`DynamicFields::ObjectType###FAQ`

DynamicField object registration.

`FAQ::CacheTTL`

Cache Time To Leave for FAQ items.

`FAQ::Default::Language`

Default language for FAQ articles on single language mode.

`FAQ::Default::RootCategoryComment`

Default category name.

`FAQ::Default::RootCategoryName`

Default category name.

`FAQ::Default::State`

Default state for FAQ entry.

`FAQ::FAQHook`

The identifier for a FAQ, e.g. `FAQ#`, `KB#`, `MyFAQ#`. The default is `FAQ#`.

`FAQ::MultiLanguage`

Enable multiple languages on FAQ module.

`FAQ::TitleSize`

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

`FAQ::Voting`

Enable voting mechanism on FAQ module.

`FAQ::ApprovalGroup`

Group for the approval of FAQ articles.

`FAQ::ApprovalQueue`

Queue for the approval of FAQ articles.

`FAQ::ApprovalRequired`

New FAQ articles need approval before they get published.

`FAQ::ApprovalTicketBody`

Ticket body for approval of FAQ article.

`FAQ::ApprovalTicketDefaultState`

Default state of tickets for the approval of FAQ articles.

`FAQ::ApprovalTicketPriority`

Default priority of tickets for the approval of FAQ articles.

`FAQ::ApprovalTicketSubject`

Ticket subject for approval of FAQ article.

`FAQ::ApprovalTicketType`

Default type of tickets for the approval of FAQ articles.

FAQ::Explorer::ItemList::VotingResultColors

CSS color for the voting result.

FAQ::Explorer::ItemList::VotingResultDecimalPlaces

Decimal places of the voting result.

FAQ::Explorer::LastChange::Limit

Number of shown items in last changes.

FAQ::Explorer::LastChange::Show

Show last change items in defined interfaces.

FAQ::Explorer::LastChange::ShowSubCategoryItems

Show items of subcategories.

FAQ::Explorer::LastCreate::Limit

Number of shown items in last created.

FAQ::Explorer::LastCreate::Show

Show last created items in defined interfaces.

FAQ::Explorer::LastCreate::ShowSubCategoryItems

Show items of subcategories.

FAQ::Explorer::Path::Show

Show FAQ path yes/no.

FAQ::Explorer::QuickSearch::Show

Interfaces where the quick search should be shown.

FAQ::Explorer::Top10::Limit

Number of shown items in the top 10 feature.

FAQ::Explorer::Top10::Show

Show top 10 items in defined interfaces.

FAQ::Explorer::Top10::ShowSubCategoryItems

Show items of subcategories.

FAQ::Item::Field1

Definition of FAQ item free text field.

FAQ::Item::Field2

Definition of FAQ item free text field.

FAQ::Item::Field3

Definition of FAQ item free text field.

FAQ::Item::Field4

Definition of FAQ item free text field.

FAQ::Item::Field5

Definition of FAQ item free text field.

FAQ::Item::Field6

Definition of FAQ item free text field.

FAQ::Item::HTML

Show FAQ Article with HTML.

FAQ::Item::Voting::Rates

Rates for voting. Key must be in percent.

FAQ::Item::Voting::Show

Show voting in defined interfaces.

FAQ::Agent::RelatedArticles::Enabled

Enable the related article feature for the agent frontend.

FAQ::Customer::RelatedArticles::Enabled

Enable the related article feature for the customer frontend.

FAQ::KeywordArticleList::SearchLimit

Limit for the search to build the keyword FAQ article list.

FAQ::TicketCompose###IncludeInternal

Include internal fields on a FAQ based Ticket.

FAQ::TicketCompose###InsertMethod

Defines the information to be inserted in a FAQ based Ticket. "Full FAQ" includes text, attachments and inline images.

FAQ::TicketCompose###ShowFieldNames

Include the name of each field in a FAQ based Ticket.

FAQ::TicketCompose###ShowInsertLinkButton

Show "Insert FAQ Link" Button in AgentFAQZoomSmall for public FAQ Articles.

FAQ::TicketCompose###ShowInsertTextAndLinkButton

Show "Insert FAQ Text & Link" / "Insert Full FAQ & Link" Button in AgentFAQZoomSmall for public FAQ Articles.

FAQ::TicketCompose###ShowInsertTextButton

Show "Insert FAQ Text" / "Insert Full FAQ" Button in AgentFAQZoomSmall.

FAQ::TicketCompose###UpdateArticleSubject

Define if the FAQ title should be concatenated to article subject.

LinkObject::PossibleLink###8301

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

LinkObject::PossibleLink###8302

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

LinkObject::PossibleLink###8303

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

LinkObject::PossibleLink###8304

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

FAQ::Agent::StateTypes

List of state types which can be used in the agent interface.

Frontend::HeaderMetaModule###3-FAQSearch

Module to generate html OpenSearch profile for short FAQ search.

FAQ::Frontend::JournalOverview###Small

Defines an overview module to show the small view of a FAQ journal.

FAQ::Frontend::Overview###Small

Defines an overview module to show the small view of a FAQ list.

FAQ::Frontend::OverviewSmall###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ small format overview screen of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###DefaultLanguages

The default languages for the related FAQ articles.

FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###Position

Defines the position where the related FAQ articles widget is located.

FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###QueuesEnabled

List of queue names for which the related article feature is enabled.

FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###ShowLimit

Output limit for the related FAQ articles.

LinkObject::ComplexTable###FAQ

Define which columns are shown in the linked FAQs widget (LinkObject::ViewMode = "complex"). Note: Only FAQ attributes and Dynamic Fields (DynamicField_NameX) are allowed for DefaultColumns. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Available, 2 = Enabled by default.

LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###FAQ

Define Actions where a settings button is available in the linked objects widget (LinkObject::ViewMode = "complex"). Please note that these Actions must have registered the following JS and CSS files: Core.AllocationList.css,

Core.UI.AllocationList.js, Core.UI.Table.Sort.js, Core.Agent.TableFilters.js and
Core.Agent.LinkObject.js.

Frontend::Module###AgentFAQAdd

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQCategory

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQDelete

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQEdit

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQExplorer

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQHistory

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQJournal

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQLanguage

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQPrint

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQRelatedArticles

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQRichText

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQSearch

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQSearchSmall

Frontend module registration for the agent interface.

Frontend::Module###AgentFAQZoom

Frontend module registration for the agent interface.

Loader::Module::AgentFAQAdd###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::AgentFAQCategory###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::AgentFAQEdit###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::AgentFAQExplorer###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::AgentFAQJournal###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::AgentFAQLanguage###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::AgentFAQSearch###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::AgentFAQZoom###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Frontend::Navigation###AgentFAQAdd###002-FAQ

Main menu item registration.

Frontend::Navigation###AgentFAQCategory###002-FAQ

Main menu item registration.

Frontend::Navigation###AgentFAQExplorer###002-FAQ

Main menu item registration.

Frontend::Navigation###AgentFAQJournal###002-FAQ

Main menu item registration.

Frontend::Navigation###AgentFAQLanguage###002-FAQ

Main menu item registration.

Frontend::Navigation###AgentFAQSearch###002-FAQ

Main menu item registration.

Frontend::Navigation###AgentFAQSearchSmall###002-FAQ

Main menu item registration.

Frontend::Search###FAQ

FAQ search backend router of the agent interface.

Frontend::ToolBarModule###90-FAQ::AgentFAQAdd

Toolbar Item for a shortcut.

DashboardBackend###0398-FAQ-LastChange

Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually.

DashboardBackend###0399-FAQ-LastCreate

Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually.

FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ add screen of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###RichTextHeight

Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###RichTextWidth

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ edit screen of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###RichTextHeight

Defines the height for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###RichTextWidth

Defines the width for the rich text editor component for this screen. Enter number (pixels) or percent value (relative).

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###Order::Default

Defines the default FAQ order in the FAQ Explorer result of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###SearchLimit

Maximum number of FAQ articles to be displayed in the FAQ Explorer result of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###ShowColumns

Defines the shown columns in the FAQ Explorer. This option has no effect on the position of the column.

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###ShowInvalidFAQItems

Show invalid items in the FAQ Explorer result of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###SortBy::Default

Defines the default FAQ attribute for FAQ sorting in the FAQ Explorer of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###TitleSize

Maximum size of the titles in a FAQ article to be shown in the FAQ Explorer in the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###JournalLimit

Maximum number of FAQ articles to be displayed in the FAQ journal in the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###ShowColumns

Defines the shown columns in the FAQ journal. This option has no effect on the position of the column.

FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###TitleSize

Maximum size of the titles in a FAQ article to be shown in the FAQ journal in the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQPrint###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ print screen of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ApprovedSearch

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###CategoryIDs

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###CreatedUserIDs

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Fulltext

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemChangeTimePoint

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemChangeTimeSlot

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemCreateTimePoint

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemCreateTimeSlot

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Keyword

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###LanguageIDs

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###LastChangedUserIDs

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Number

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###RateSearchType

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###StateIDs

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Title

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ValidIDs

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###VoteSearchType

Defines the default shown FAQ search attribute for FAQ search screen.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ search screen of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Order::Default

Defines the default FAQ order of a search result in the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SearchCSVDynamicField

Dynamic Fields used to export the search result in CSV format.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SearchLimit

Maximum number of FAQ articles to be displayed in the result of a search in the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###ShowColumns

Defines the shown columns in the FAQ search. This option has no effect on the position of the column.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SortBy::Default

Defines the default FAQ attribute for FAQ sorting in a FAQ search of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###TitleSize

Maximum size of the titles in a FAQ article to be shown in the FAQ Search in the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentFAQZoom###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ zoom screen of the agent interface.

FAQ::Frontend::AgentHTMLFieldHeightDefault

Set the default height (in pixels) of inline HTML fields in AgentFAQZoom.

FAQ::Frontend::AgentHTMLFieldHeightMax

Set the maximum height (in pixels) of inline HTML fields in AgentFAQZoom.

FAQ::Frontend::MenuModule###000-Back

Shows a link in the menu to go back in the FAQ zoom view of the agent interface.

FAQ::Frontend::MenuModule###010-Edit

Shows a link in the menu to edit a FAQ in the its zoom view of the agent interface.

FAQ::Frontend::MenuModule###020-History

Shows a link in the menu to access the history of a FAQ in its zoom view of the agent interface.

FAQ::Frontend::MenuModule###030-Print

Shows a link in the menu to print a FAQ in the its zoom view of the agent interface.

FAQ::Frontend::MenuModule###040-Link

Shows a link in the menu that allows linking a FAQ with another object in the zoom view of such FAQ of the agent interface.

FAQ::Frontend::MenuModule###050-Delete

Shows a link in the menu that allows to delete a FAQ in its zoom view in the agent interface.

PreferencesGroups###FAQJournalOverviewSmallPageShown

Parameters for the pages (in which the FAQ items are shown) of the small FAQ journal overview.

PreferencesGroups###FAQOverviewSmallPageShown

Parameters for the pages (in which the FAQ items are shown) of the small FAQ overview.

Loader::Agent::CommonCSS###200-FAQ

List of CSS files to always be loaded for the agent interface.

Loader::Agent::CommonJS###200-FAQ

List of JS files to always be loaded for the agent interface.

Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###FAQ

A filter for HTML output to add links behind a defined string. The element Image allows two input kinds. First the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.

CustomerFrontend::HeaderMetaModule###3-FAQSearch

Module to generate HTML OpenSearch profile for short FAQ search in the customer interface.

FAQ::Customer::StateTypes

List of state types which can be used in the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQOverview###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ overview screen of the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQRelatedArticles###DefaultLanguages

The default languages for the related FAQ articles.

FAQ::Frontend::CustomerFAQRelatedArticles###QueuesEnabled

List of queue names for which the related article feature is enabled.

FAQ::Frontend::CustomerFAQRelatedArticles###ShowLimit

Output limit for the related FAQ articles.

FAQ::Frontend::CustomerFAQRelatedArticles###VoteStarsVisible

Show the stars for the articles with a rating equal or greater like the defined value (set value '0' to deactivate the output).

CustomerFrontend::Module###CustomerFAQExplorer

Frontend module registration for the customer interface.

CustomerFrontend::Module###CustomerFAQPrint

Frontend module registration for the customer interface.

CustomerFrontend::Module###CustomerFAQRelatedArticles

Frontend module registration for the customer interface.

CustomerFrontend::Module###CustomerFAQSearch

Frontend module registration for the customer interface.

CustomerFrontend::Module###CustomerFAQZoom

Frontend module registration for the customer interface.

Loader::Module::CustomerFAQExplorer###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::CustomerFAQSearch###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::CustomerFAQZoom###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

Loader::Module::CustomerTicketMessage###002-FAQ

Loader module registration for the agent interface.

CustomerFrontend::Navigation###CustomerFAQExplorer###002-FAQ

Main menu item registration.

CustomerFrontend::Navigation###CustomerFAQSearch###002-FAQ

Main menu item registration.

FAQ::Frontend::CustomerFAQExplorer###Order::Default

Defines the default FAQ order in the FAQ Explorer result of the customer interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.

FAQ::Frontend::CustomerFAQExplorer###SearchLimit

Maximum number of FAQ articles to be displayed in the FAQ Explorer result of the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQExplorer###SearchPageShown

Number of FAQ articles to be displayed in the FAQ Explorer of the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQExplorer###SortBy::Default

Defines the default FAQ attribute for FAQ sorting in the FAQ Explorer of the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQExplorer###TitleSize

Maximum size of the titles in a FAQ article to be shown in the FAQ Explorer in the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQPrint###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ print screen of the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQSearch###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ search screen of the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQSearch###Order::Default

Defines the default FAQ order of a search result in the customer interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.

FAQ::Frontend::CustomerFAQSearch###SearchCSVDynamicField

Dynamic Fields used to export the search result in CSV format.

FAQ::Frontend::CustomerFAQSearch###SearchLimit

Maximum number of FAQ articles to be displayed in the result of a search in the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQSearch###SearchPageShown

Number of FAQ articles to be displayed on each page of a search result in the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQSearch###SortBy::Default

Defines the default FAQ attribute for FAQ sorting in a FAQ search of the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQSearch###TitleSize

Maximum size of the titles in a FAQ article to be shown in the FAQ Search in the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerFAQZoom###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ zoom screen of the customer interface.

FAQ::Frontend::CustomerHTMLFieldHeightDefault

Set the default height (in pixels) of inline HTML fields in CustomerFAQZoom (and PublicFAQZoom).

FAQ::Frontend::CustomerHTMLFieldHeightMax

Set the maximum height (in pixels) of inline HTML fields in CustomerFAQZoom (and PublicFAQZoom).

FAQ::Public::StateTypes

List of state types which can be used in the public interface.

PublicFrontend::CommonParam###Action

Default value for the Action parameter for the public frontend. The Action parameter is used in the scripts of the system.

PublicFrontend::HeaderMetaModule###3-FAQSearch

Module to generate HTML OpenSearch profile for short FAQ search in the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQOverview###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ overview screen of the public interface.

Loader::Module::PublicFAQExplorer###002-FAQ

Loader module registration for the public interface.

Loader::Module::PublicFAQRSS###002-FAQ

Loader module registration for the public interface.

Loader::Module::PublicFAQSearch###002-FAQ

Loader module registration for the public interface.

Loader::Module::PublicFAQZoom###002-FAQ

Loader module registration for the public interface.

PublicFrontend::Module###PublicFAQ

Frontend module registration for the public interface.

PublicFrontend::Module###PublicFAQExplorer

Frontend module registration for the public interface.

PublicFrontend::Module###PublicFAQPrint

Frontend module registration for the public interface.

PublicFrontend::Module###PublicFAQRSS

Frontend module registration for the public interface.

PublicFrontend::Module###PublicFAQSearch

Frontend module registration for the public interface.

PublicFrontend::Module###PublicFAQZoom

Frontend module registration for the public interface.

PublicFrontend::Navigation###PublicFAQExplorer###002-FAQ

Main menu item registration.

PublicFrontend::Navigation###PublicFAQSearch###002-FAQ

Main menu item registration.

FAQ::Frontend::PublicFAQExplorer###Order::Default

Defines the default FAQ order in the FAQ Explorer result of the public interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.

FAQ::Frontend::PublicFAQExplorer###SearchLimit

Maximum number of FAQ articles to be displayed in the FAQ Explorer result of the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQExplorer###SearchPageShown

Number of FAQ articles to be displayed in the FAQ Explorer of the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQExplorer###SortBy::Default

Defines the default FAQ attribute for FAQ sorting in the FAQ Explorer of the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQExplorer###TitleSize

Maximum size of the titles in a FAQ article to be shown in the FAQ Explorer in the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQPrint###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ print screen of the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQSearch###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ search screen of the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQSearch###Order::Default

Defines the default FAQ order of a search result in the public interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.

FAQ::Frontend::PublicFAQSearch###SearchCSVDynamicField

Dynamic Fields used to export the search result in CSV format.

FAQ::Frontend::PublicFAQSearch###SearchLimit

Maximum number of FAQ articles to be displayed in the result of a search in the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQSearch###SearchPageShown

Number of FAQ articles to be displayed on each page of a search result in the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQSearch###SortBy::Default

Defines the default FAQ attribute for FAQ sorting in a FAQ search of the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQSearch###TitleSize

Maximum size of the titles in a FAQ article to be shown in the FAQ Search in the public interface.

FAQ::Frontend::PublicFAQZoom###DynamicField

Dynamic fields shown in the FAQ zoom screen of the public interface.

GenericInterface::Operation::Module###FAQ::LanguageList

GenericInterface module registration for the operation layer.

GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicCategoryList

GenericInterface module registration for the operation layer.

GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQGet

GenericInterface module registration for the operation layer.

GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQSearch

GenericInterface module registration for the operation layer.

11.3. Included Features

11.3.1. FAQ Explorer

Intuitive navigation and flexible mapping of theme hierarchies within the FAQ Explorer enable easy navigation through the database.

11.3.2. WYSIWYG Editor

Using the WYSIWYG Editor you can change the formatting of articles and include screenshots or images.

11.3.3. FAQ Articles

FAQ articles with various attributes like "Symptom", "Problem", "Solution", "Title", "Language", "Category", "Keywords", "State", "Created" and "Changed"

11.3.4. FAQ Attachments

You can add attachments to FAQ articles, which are available in the customer interface, too (e. g. user guides in pdf format).

11.3.5. Agent And Customer Interfaces

Using the FAQ state you can determine the interface(s), in which an FAQ article should be displayed. Articles with their state set to "internal" are only visible for agents via the Agent Interface; Articles whose state is set to "external" are also displayed in the protected customer section, and articles tagged as "public" are available in the non-protected public area as well.

11.3.6. Comfortable Navigation / Clickable Keywords

The key words feature enables comfortable navigation to alternative articles using clickable key words.

11.3.7. Linked Objects

FAQ articles can be linked to other objects such as tickets, FAQ articles or (CMDB) configuration items.

11.3.8. Full-text And Quick Search

You can execute a full-text and quick search in the entire knowledge database. You can also use OTRS operators for "AND" or "OR" relations.

11.3.9. Top 10 Articles

An overview showing the Top 10 most often accessed, most recently generated and most recently changed articles.

11.3.10. Ranking / Voting Of FAQ Articles

A personal ranking / voting of FAQ articles providing other users with information about the quality of FAQ articles.

11.3.11. This might be helpful (agent and customer ticket creation)

An additional widget for the customer ticket creation providing you helpful faq article related for the insert subject and text.

11.3.12. Inserting FAQ Articles In OTRS Replies

You can insert FAQ articles (including images and attachments) in new tickets or replies you generate in OTRS.

11.3.13. Release Workflow

Workflow to release FAQ articles that have been newly generated or changed.

11.3.14. RSS Feeds For Public FAQ Articles

In the public area, an option is provided to subscribe to RSS Feeds providing information about changes in FAQ articles.

11.3.15. OpenSearch Format

The FAQ Module supports Open Search format (enabling quick searches directly from the browser).

11.3.16. Create Links Using The Category Name

It is possible to refer to FAQ items by creating a link for web browser using the category name instead of just the category ID

Category parameter is the full category path, each sub-category is separated by "::" (which is also called the "Category Long Name"). Imagine the following category tree:

```
| --GrandParent
|   |--Parent
|   |--|Son
```

To create a link to the "Son" category we need to specify the following path:
Category=GrandParent::Parent::Son.

See the link examples below:

from: <http://localhost/otrs/index.pl?Action=AdminFAQExplorer;CategoryID=1>

to: <http://localhost/otrs/index.pl?Action=AdminFAQExplorer;Category=Misc>

Other Examples:

<http://localhost/otrs/index.pl?Action=AdminFAQExplorer;Category=My%20Category>

[http://localhost/otrs/index.pl?
Action=CustomerFAQExplorer;Category=GrandParent::Parent::Son](http://localhost/otrs/index.pl?Action=CustomerFAQExplorer;Category=GrandParent::Parent::Son)

[http://localhost/otrs/index.pl?Action=PublicFAQExplorer;Category=My
%20Category::Subcategory](http://localhost/otrs/index.pl?Action=PublicFAQExplorer;Category=My%20Category::Subcategory)

11.3.17. Generic Interface FAQ Connector For Public Interface

Allow you to use the functions for FAQ public interface via OTRS Generic Interface by adding the following operations.

- LanguageList

This operation returns the list of all FAQ languages available in the system. The response of this operation is a list of languages including the ID and Name for each language.

- PublicCategoryList

This operation is used to get the system FAQ categories that have at least one public FAQ item, as a consequence also the category ancestors are also listed even if they don't have any public FAQ item. The output of this operation is a list of categories including ID and Name for each category.

- PublicFAQSearch

By using this operation is possible to perform a FAQ search for the public FAQ items using the same search parameters as in the public web interface. It will return a list of IDs for matched FAQ items.

- PublicFAQGet

This operation can be used to easily obtain one or more FAQ items. The response will one or more main containers called 'FAQItem' that has all the FAQ item information, including attachments, each attachment is represented by an 'Attachment' sub-containers and they could be more than one.

11.3.18. Dynamic Fields for FAQ

Basic Dynamic Fields (Text, TextArea, Checkbox, Dropdown, Multiselect, Date and Date/Time) has been implemented for FAQ items. Its creation, behavior and configuration is similar to the Dynamic Fields for Ticket.

Already created Dynamic Fields can not be used for FAQ, new Dynamic Fields for FAQ (exclusively) has to be created (Same as Ticket and Article Dynamic Fields).

Dynamic Fields extend FAQ by adding multiple options to store and present information on FAQ Items, beyond the normal fields (e.g. Symptom, Problem, Solution, etc.).

11.4. Használat

This functionality use default system groups:

- All users are able to:
 - Use FAQ Explorer.

- Add, Edit, Delete, Zoom, Print and Link FAQ Articles.
- Use FAQ Journal.
- Use FAQ Search.
- admin.

Users in this group are able to:

- Add, Edit and Delete FAQ Categories.
- Add, Edit and Delete FAQ Languages.
- users.

Users in this group are able to:

- Approve FAQ Articles.

Megjegyzés

The group to approve FAQ Articles can be changed using SysConfig.

All users regardless of their group membership will have a new menu called "FAQ" in the navigation bar that is in the top of the screen (after re-login), similar to the "Ticket" menu.

11.4.1. Create A New FAQ Article

This example shows how to create a new FAQ article.

1. From the Navigation Bar, click on "FAQ" and then on "New" (from the opened FAQ menu option).
2. Fill the required information.

There are three possible FAQ states: "internal": only agents can see the FAQ article, "external": agents and registered customer can see the FAQ article and "public": this FAQ articles are accessible from the OTRS public interface.

By default the system has the Category "Misc" and the Languages "en" for English and "de" for German. (more Categories and Languages can be added to the system).

On a clean system there are four multiple line fields (with other two more than can be added if needed), their names and visibility can be changed in the system configuration.

3. Click on the "Create" button.

This will create a new FAQ article that can be accessed from the FAQ Explorer

Megjegyzés

By default the FAQ article does not need an approval procedure, if this functionality is enabled and the user is also a member of the FAQ Approval group, a selection to set the approval state is also shown in this screen.

11.4.2. Create a New Category

This example shows how to create a new FAQ category.

Megjegyzés

Be sure that the logged user is a member of "admin" group.

1. From FAQ menu click on "Category Management".

A list of available categories is shown (from there is also possible to edit or delete them)

2. Click on "Add Category" from the Actions side bar.

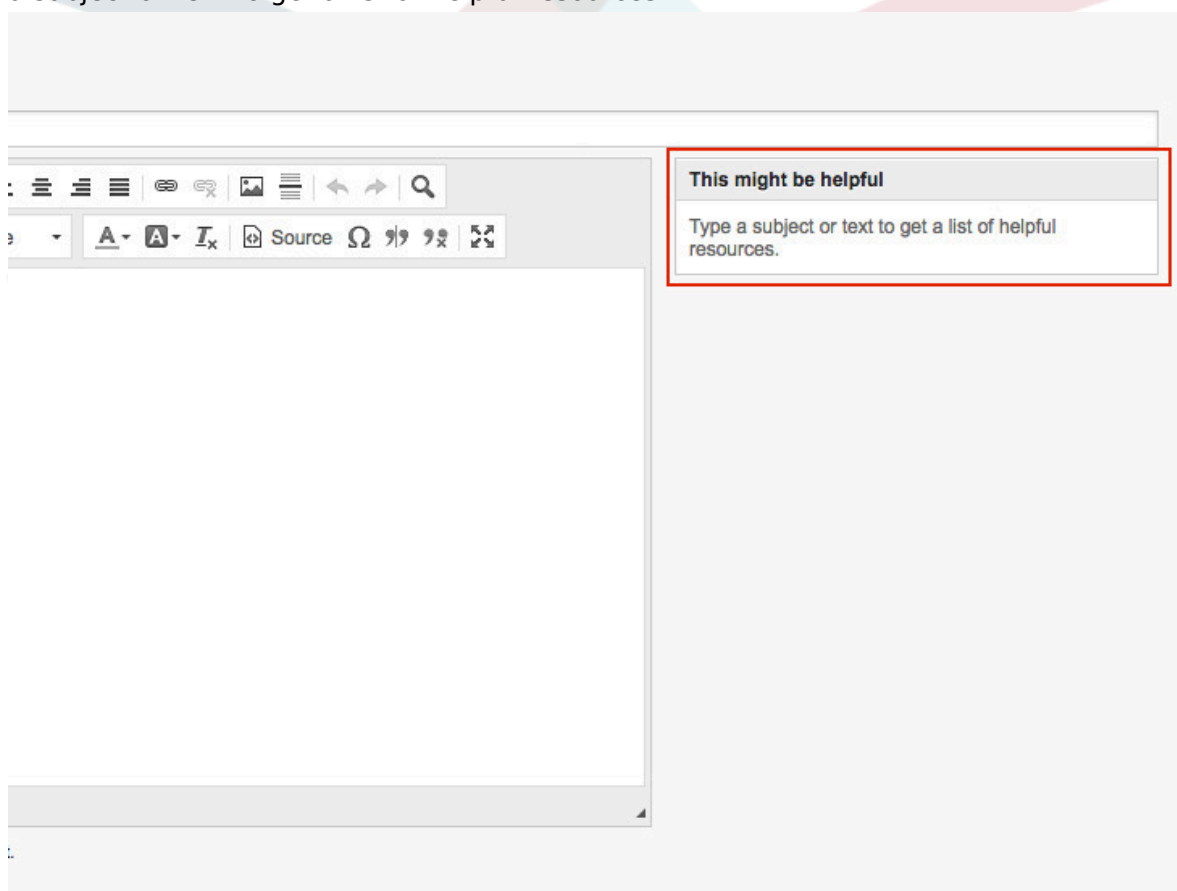
3. Fill the required information.

Notice that a category can be a sub item from a wider category, this is helpful to organize FAQ articles in a hierarchical way (this hierarchies can be drilled down from the FAQ Explorer).

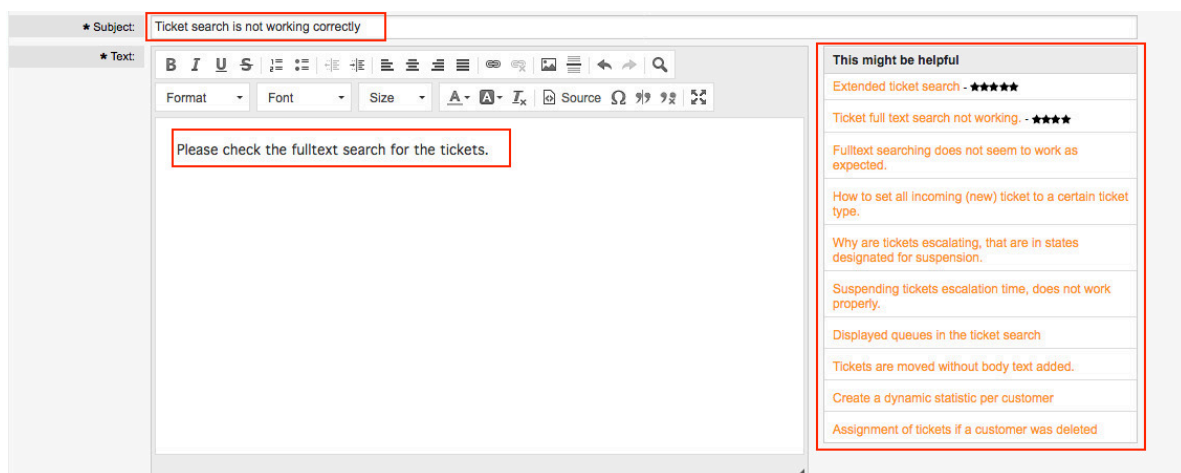
4. Click on "Submit" button, and the new category will be ready to use.

11.4.3. Related Articles (This might be helpful during the customer ticket creation)

A new widget in the customer ticket creation will be visible. The widget should help the customer to get directly a helpful solution without a ticket creation. The user must type a subject or text to get a list of helpful resources.



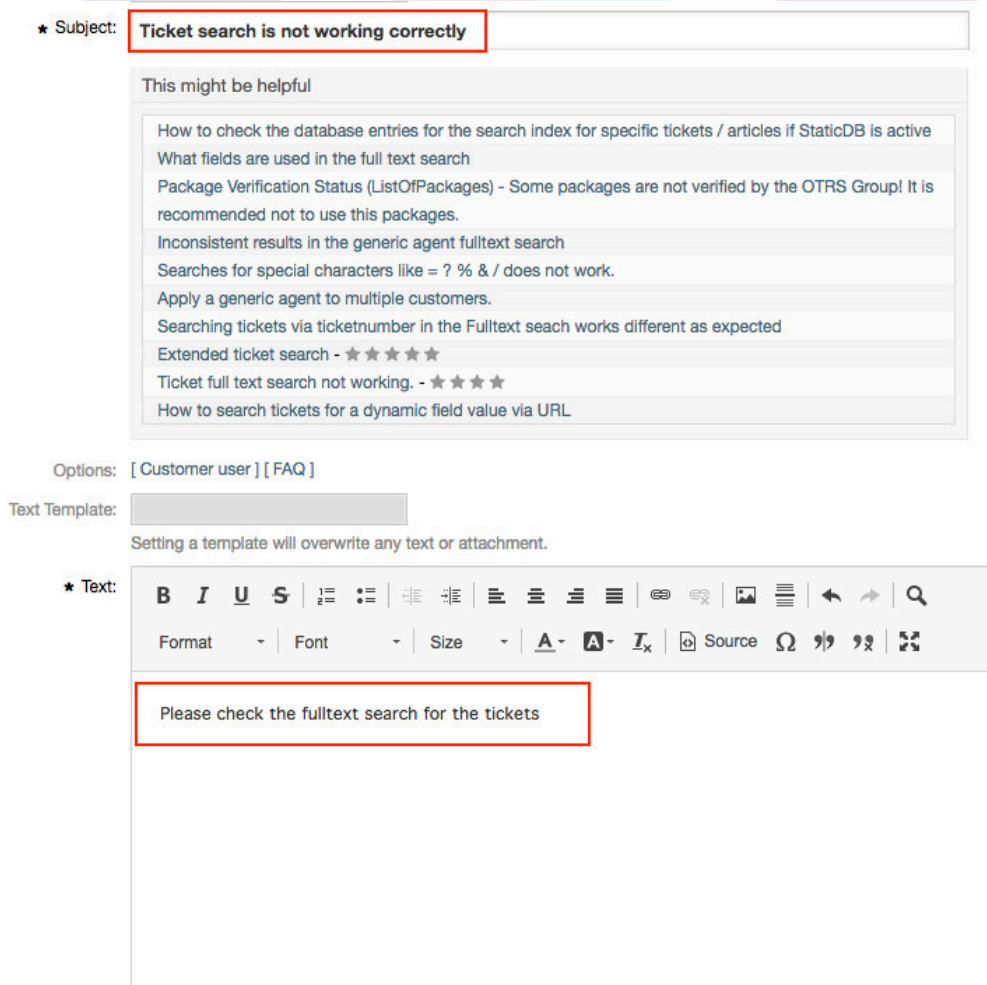
For the output of the helpful article list all external and public FAQ article will be considered (but only FAQ article with the default language or the user language).



11.4.4. Related Articles (This might be helpful during the agent ticket creation)

A widget in the agent ticket phone and email creation will be visible. The widget should help the agent to get directly a helpful solution for the current situation. The agent must type a subject or text to get a list of helpful resources.

For the output of the helpful article list all internal, external and public FAQ article will be considered (but only FAQ article with the default language or the user language).



11.4.5. Collection/Sorting for the related (helpful) articles

For the related FAQ article collection the insert content in the subject and text will be used. After every whitespace (for the subject only after 10 characters or if already some text in the text field exists) a check in the background collect possible new helpful FAQ article for the list. The keywords (every single word) from the insert subject and text will be compared with all keywords from the FAQ articles and all matched articles will be added to the result list. The matched articles will be ordered with a keyword quantifier, the last change time and the create time.

The occurrence of the words in the text and title will be counted and the quantifier will be calculated with the defined keywords in the FAQ articles. If the word is a keyword in a FAQ article the quantifier for this FAQ article will be increased (word counter + current FAQ article quantifier). Here is a example for the related FAQ article ordering:

```

We have some FAQ Article with the following keywords:
- FAQArticle 1 with keywords: 'itsm', 'changemanagement', 'ticket'
- FAQArticle 2 with keywords: 'itsm', 'changemanagement'
- FAQArticle 3 with keywords: 'ticket'
Some example words from the subject and text (with a counter for the occur in the
subject and text):
- changemanagement (5)
- ticket (4)
- itsm (1)
Result for the collection (FAQArticleID => Calculated Quantifier):
- FAQArticle 1 => 11 - ( changemanagement (5) + ticket (4) + itsm (1) = Quantifier
(11) )
- FAQArticle 2 => 6 - ( changemanagement (5) + itsm (1) = Quantifier (6) )
- FAQArticle 3 => 4 - ( ticket (4) = Quantifier (4) )

```

If two articles have the same keyword quantifier the last change time and create time will also be used for the sorting.

To provide good helpful FAQ article for the ticket creation, you need good maintained keywords in the FAQ articles.

12. Share Search Templates

12.1. Leírás

This functionality allows agent users to share their own search templates with all agents.

12.2. Beállítás

Rendszerbeállítások

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###GlobalProfileGroup

Navigation: Frontend::Agent::View::TicketSearch

Defines the groups whose agents can set up global search templates.

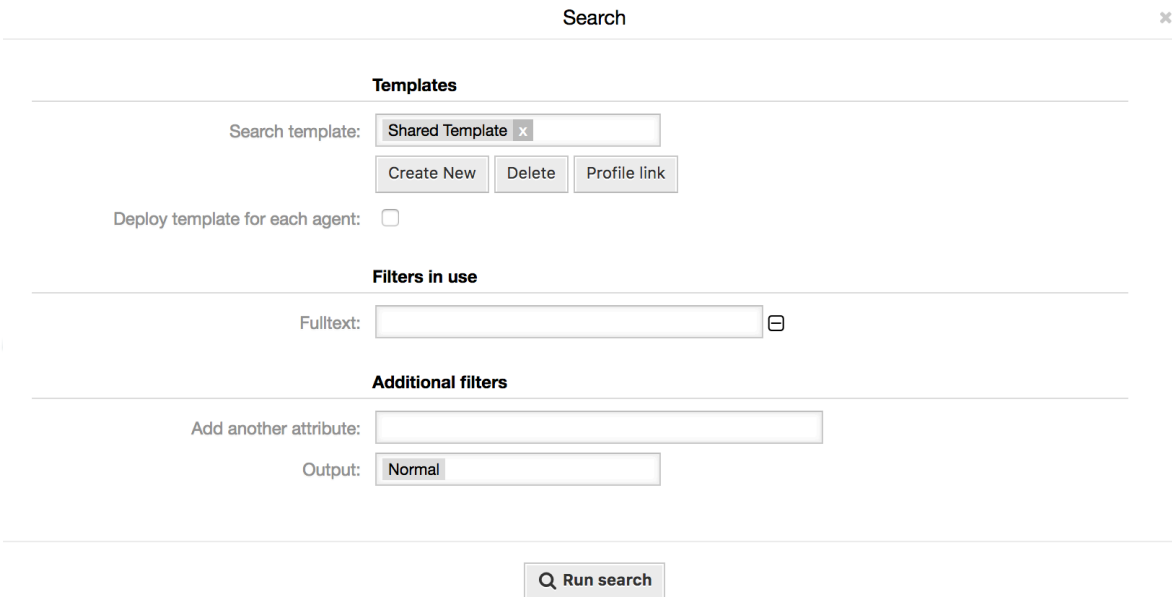
12.3. Használat

12.3.1. AgentTicketSearch - Add share search profile

Switch to the ticket search area (AgentTicketSearch). Now select a name for your search template and press "Add". You can then configure the search parameters as usual.

You will now also see the new option "Deploy template for each agent". If this option is set and you then perform your search, your search template is then available for every other agent.

6.100. ábra - Deploy template for each agent



The screenshot shows the 'Search' interface with the following elements:

- Search** (Title bar)
- Templates** (Section header)
- Search template:
- Buttons:
- Deploy template for each agent:
- Filters in use** (Section header)
- Fulltext:
- Additional filters** (Section header)
- Add another attribute:
- Output:
-

Groups can be defined using the SysConfig option "Ticket::Frontend::AgentTicketSearch####GlobalProfileGroup". Only agents in these groups can create "Global" search templates.

Global search templates can only be revoked by the agent who created the template.

7. fejezet - Teljesítmény hangolás

Az alábbiakban kerül bemutatásra a teljesítményfokozó technikák listája az OTRS telepítéshez, beleértve a beállítást, kódolást, memóriahasználatot és a továbbiakat.

1. OTRS

Számos lehetőség van az OTRS teljesítményének javítására.

1.1. TicketIndexModule

Két háttérprogram-modul létezik az indexhez a jegy várólista nézeténél:

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

Ez az alapértelmezett beállítás, és minden egyes várólista nézetet röptében állít elő a jegytáblából. Nem lesz teljesítmény problémája, amíg nincs körülbelül 60 000 nyitott jegye a rendszeren.

```
Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::StaticDB
```

A legerőteljesebb modul, amelyet akkor kell használnia, ha több mint 80 000 nyitott jegye van. Ez egy további `ticket_index` táblát használ, amely kulcsszavakkal lesz feltöltve a jegyadatok alapján. Használja a `bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::QueueIndexRebuild` parancsfájlt egy kezdeti index előállításához a háttérprogramok átkapcsolása után.

A használt `IndexAccelerator` modult a rendszerbeállításokban változtathatja meg.

1.2. Hibajegykeresési index

Az OTRS egy különleges keresési indexet használ a szabad-szavas keresések végrehajtásához a különböző kommunikációs csatornákból érkező bejegyzések mezőiben.

Egy kezdeti index létrehozásához használja a `bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex --rebuild`.

Megjegyzés

A tényleges bejegyzésindexelés egy OTRS démonfeladaton keresztül történik a háttérben. Mivel a rendszerhez éppen hozzáadott bejegyzések azonnal meg lesznek jelölve indexelésre, így megtörténhet, hogy az indexük néhány percen belül elérhető lesz.

Elérhető néhány beállítás a keresési index finomhangolásához:

```
Ticket::SearchIndex::IndexArchivedTickets
```

Meghatározza, hogy az archivált jegyek fel legyenek-e véve a keresési indexbe (alapértelmezetten ki van kapcsolva). Ajánlott az indexet kis méretűként tartani archivált jegyekkel rendelkező nagy rendszereken. Ha ez ki van kapcsolva, akkor az archivált jegyek nem lesznek megtalálhatók a szabad-szavas keresésekkel.

`Ticket::SearchIndex::Attribute`

A `WordCountMax` attribútum határozza meg azon szavak legnagyobb számát, amelyek feldolgozásra kerülnek az index felépítéséhez. Például egy bejegyzés törzsének csak az első 1000 szava legyen eltárolva a bejegyzés keresési indexében. A `WordLengthMin` és a `WordLengthMax` szóhossz határokként vannak használva. Csak azok a szavak vannak eltárolva a bejegyzés keresési indexében, amelyek hossza ezen két érték közé esik.

`Ticket::SearchIndex::Filters`

Három alapértelmezett szűrő van meghatározva:

- Az első szűrő eltávolítja a különleges karaktereket, mint például: `, & < > ? " ! * | ; [] () + $ ^=`
- A második szűrő eltávolítja azokat a szavakat, amelyek a következő karakterek egyikével kezdődnek vagy végződnek: `' : .`
- A harmadik szűrő eltávolítja azokat a szavakat, amelyek nem tartalmaznak egy szókaraktert: `a-z, A-Z, 0-9, _`

`Ticket::SearchIndex::StopWords`

Úgynevezett kiszűrendő szavak vannak meghatározva néhány nyelvnél. Ezek a kiszűrendő szavak ki lesznek hagyva a keresési index létrehozásakor.

1.3. Bejegyzéstárolás (e-mail, telefon és belső bejegyzések)

Két különböző háttérprogram-modul létezik a telefonos, e-mail és belső bejegyzések bejegyzéstárolásához (a `Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorage` beállításon keresztül beállítva):

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

Ez az alapértelmezett modul a mellékleteket az adatbázisban fogja eltárolni.

Megjegyzés

Ne használja ezt nagy rendszereknél.

Előnye: működik több elótétprogramos kiszolgálóval.

Hátránya: több tárolóhelyet igényel az adatbázisban.

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

Használja ezt a modult a mellékletek helyi fájlrendszeren történő tárolásához.

Megjegyzés

Ajánlott nagy rendszereknél.

Előnye: gyors!

Hátránya: ha több elótétprogramos kiszolgálói vannak, akkor meg kell győződnie arról, hogy a fájlrendszer meg van-e osztva a kiszolgálók között. Helyezze azt egy NFS megosztásra vagy inkább egy SAN vagy hasonló megoldásra.

Megjegyzés

Átkapcsolhat röptében az egyik háttérprogramról egy másikra. A háttérprogramot a rendszerbeállításokban kapcsolhatja át, és azután futtassa le a `bin/otrs.Console.pl Admin::Article::StorageSwitch` parancssori segédprogramot a bejegyzések átrakásához az adatbázisból a fájlrendszerre vagy fordítva. A `--target` kapcsolót használhatja a cél háttérprogram megadásához. Vegye figyelembe, hogy a teljes folyamat futtatása számottevő ideig eltarthat a meglévő bejegyzések számától és az elérhető processzorteljesítménytől és/vagy hálózati kapacitástól függően.

```
shell> bin/otrs.Console.pl Admin::Article::StorageSwitch --target ArticleStorageFS
```

Parancsfájl: Tároló háttérprogramok átkapcsolása adatbázisról fájlrendszerre.

Ha a régi mellékleteket az adatbázisban szeretné tartani, akkor bekapcsolhatja a `Ticket::Article::Backend::MIMEBase::CheckAllStorageBackends` rendszerbeállítási lehetőséget annak biztosításához, hogy az OTRS továbbra is megtalálja azokat.

1.4. Jegyek archiválása

Mivel az OTRS használható vizsgálatigazoló rendszerként, emiatt a lezárt jegyek törlése nem lenne jó ötlet. Ezért megvalósítottunk egy olyan szolgáltatást, amely lehetővé teszi a jegyek archiválását.

Azok a jegyek, amelyek bizonyos feltételekre illeszkednek, megjelölhetők „archiváltként”. Ezek a jegyek nem lesznek hozzáférhetők, ha egy szabályos jegykeresést hajt végre, vagy egy általános ügyintéző feladatot futtat. Magának a rendszernek többé nem kell foglalkoznia a jegyek hatalmas mennyiségével, mivel csak a „legújabb” jegyeket kell figyelembe venni az OTRS használatakor. Ez egy hatalmas teljesítménynövekedést eredményezhet nagy rendszereknél.

Az archiválás funkció használatához egyszerűen kövesse ezeket a lépéseket:

1. Kapcsolja be az archiváló rendszert a rendszerbeállításokban

Az adminisztrációs oldalon menjen a rendszerbeállításokhoz, és válassza ki a `Ticket` csoportot. A `Core::Ticket` alcsoportban keresse meg a `Ticket::ArchiveSystem` beállítást, amely alapértelmezetten „Nem” értékre van állítva. Változtassa meg ezt a beállítást „Igen” értékre, és mentse el a változtatást.

2. Határozzon meg egy általános ügyintéző feladatot

Az adminisztrációs oldalon válassza ki az Általános ügyintézőt, és ott adja hozzá az új feladatot.

a. Feladat-beállítások

Adjon egy nevet az archiválási feladatnak, és válassza ki a megfelelő beállításokat a feladat ütemezéséhez.

b. Jegyszűrő

A jegyszűrő olyan jegyeket keres, amelyek illeszkednek a kiválasztott feltételekre. Lehet, hogy jó ötlet lenne csak azokat a lezárt állapotú jegyeket archiválni, amelyeket néhány hónappal ezelőtt zártak le.

c. Jegyművelet

Ebben a szakaszban állítsa be a „Kijelölt jegyek archiválása” címkéjű mezőt „jegyek archiválása” értékre.

d. Mentse el a feladatot

Az oldal végén találni fog egy lehetőséget a feladat elmentéséhez.

e. Érintett jegyek

A rendszer minden olyan jegyet meg fog jeleníteni, amelyek archiválásra kerülnek az általános ügyintéző feladat végrehajtásakor.

3. Jegykeresés

Amikor jegyeket keres, akkor a rendszer alapértelmezetten olyan jegyekre keres, amelyek nincsenek archiválva. Ha az archivált jegyekben is szeretne keresni, akkor egyszerűen adja hozzá az „archívum keresést”, mialatt keresési feltételeket határoz meg.

1.5. Gyorsítótár

Az OTRS rengeteg átmeneti adatot gyorsítótáraz az /opt/otrs/var/tmp könyvtárban. Győződjön meg arról, hogy ez egy nagy teljesítményű fájlrendszert és tárolót használ-e. Ha elegendő RAM van a gépben, akkor megpróbálhatja ezt a könyvtárat egy memórialemezre áttenni ehhez hasonlóan:

```
shell> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Session::DeleteAll
shell> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Cache::Delete
shell> sudo mount -o size=16G -t tmpfs none /opt/otrs/var/tmp

# állandó csatolási pont hozzáadása a /etc/fstab fájlban
```

Megjegyzés

Ne feledje, hogy ez egy nem állandó tároló, amely el fog veszi a kiszolgáló újraindításakor. Az összes munkamenete (ha a fájlrendszeren tárolja azokat) és a gyorsítótárazott adatok el fognak veszni.

Elérhető egy központosított memcached alapú gyorsítótár háttérprogram is, amely megvásárolható az OTRS csoporttól.

2. Adatbázis

Az adatbázis-problémák a használt adatbázis szerint változnak. Tanulmányozza az adatbázisa dokumentációját, vagy nézzék meg az adatbázis adminisztrátorral.

2.1. MySQL

Ha MyISAM típusú MySQL táblát használ (amely az alapértelmezett), és egy tábla nagy részét törölte, vagy ha sok változtatást végzett egy változó hosszúságú sorokkal rendelkező táblán (olyan táblákon, amelyeknek VARCHAR, BLOB vagy TEXT oszlopaik vannak), akkor töredezettség-mentesítenie kell az adatfájlt (táblákat) az „optimize” paranccsal.

Ezt akkor kell megpróbálnia, ha a mysqld démonnak hatalmas processzoridőre van szüksége. Optimalizálja a következő táblákat: ticket, ticket_history és article (lásd a lenti parancsfájlt).

```
shell> mysql -u user -p database
mysql> optimize table ticket;
mysql> optimize table ticket_history;
mysql> optimize table article;
```

Parancsfájl: Adatbázistáblák optimalizálása.

2.2. PostgreSQL

A PostgreSQL legjobban a PostgreSQL adatkönyvtárában lévő `postgresql.conf` fájl módosításával hangolható. Ha tanácsot szeretne, hogy hogyan kell ezt megtenni, nézze meg a következő cikkeket:

- <http://www.revsys.com/writings/postgresql-performance.html>
- <http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/perf.html>
- http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/annotated_conf_e.html

Ha teljesítmény még mindig nem kielégítő, akkor azt javasoljuk, hogy csatlakozzon a PostgreSQL (angol nyelvű) teljesítmény levelezőlistájához (<http://www.postgresql.org/community/lists/>), és ott tegye fel a kérdéseit. A PostgreSQL listán lévő emberek nagyon barátságosak és valószínűleg tudnak segíteni.

3. Web Server

OTRS comes with a built-in web server that is correctly preconfigured for many production use cases. Please see the file `Kernel/WebApp.conf` for further tuning possibilities in high-load environments, where for example the number of active worker processes needs to be increased.

A. függelék - További erőforrások

otrs.com

Az OTRS weboldala a forráskóddal, dokumentációval és hírekkel a www.otrs.com címen érhető el. Itt a hivatalos szakmai szolgáltatásokkal és az OTRS adminisztrátorképzési szemináriumokkal kapcsolatos információkat is megtalálja az OTRS csoporttól, az OTRS készítőjétől.

Levelezőlisták

A.1. táblázat - Levelezőlisták

Név és URL	Leírás
announce@otrs.org	Alacsony forgalmú, angol nyelvű lista az OTRS új kiadásai és a biztonsági hibák bejelentéséhez.
otrs@otrs.org	Közepesen magas forgalmú, angol nyelvű lista, ahol mindenféle fontos kérdést megtalálhat és támogatást kaphat a termékhez.
otrs-de@otrs.org	Közepesen magas forgalmú, német nyelvű lista, ahol mindenféle fontos kérdést megtalálhat és támogatást kaphat a termékhez.
dev@otrs.org	Közepes forgalmú, angol nyelvű lista, ahol az OTRS fejlesztői vitatják meg a különféle tervezési és megvalósítási kérdéseket.

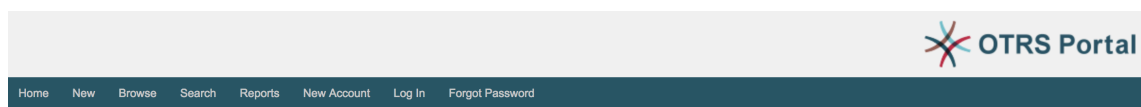
Fordítások

Segíthet az OTRS lefordításában a saját nyelvére a [Transifex](#) oldalon.

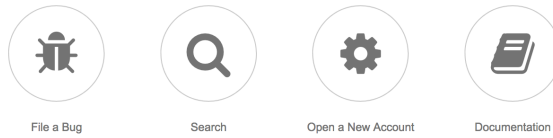
Hibakövetés

A szoftverproblémák jelentéséhez látogasson el a <http://bugs.otrs.org/> oldalra (lásd a lenti ábrát). Kérjük, hogy vegye tudomásul a hiba és a beállítási probléma közti különbséget. A beállítási problémák olyan esetek, amelyekkel a rendszer beállításakor szembesül, vagy általános kérdések az OTRS használatára vonatkozóan. A hibajelentéseket csak olyan hibáknál kell használni, amelyek az OTRS forráskódjával vagy egyéb nyílt forrású OTRS modulokkal kapcsolatosak. A beállítási problémáknál vagy az [OTRS-től elérhető kereskedelmi támogatást](#), vagy a nyilvános levelezőlistákat használja.





A.1. ábra - Hibakövető eszköz



Welcome to the OTRS bugtracker



Common Queries:

Bugs reported in the last 24 hours  | last 7 days 
Bugs changed in the last 24 hours  | last 7 days 

[Home](#) | [New](#) | [Browse](#) | [Search](#) | [Reports](#) | [New Account](#) | [Forgot Password](#)



B. függelék - Beállítási lehetőségek hivatkozása

1. CloudService

CloudServices::Disabled

Meghatározza, hogy lehetséges-e a kommunikáció a rendszer és az OTRS csoport azon kiszolgálói között, amelyek felhőszolgáltatásokat nyújtanak. Ha „Felhőszolgáltatások letiltása” értékre van állítva, akkor néhány funkció el fog veszni, mint például a rendszer regisztráció, a támogatási adatok küldése, az OTRS Business Solution™ használata és az arra történő frissítés, az OTRS Verify™, az OTRS hírek és termékhírek vezérlőpult felületi elemek, stb.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

2. CloudService → Admin → ModuleRegistration

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

Felhőszolgáltatás adminisztrációs modul regisztráció az átviteli réteghez.

Alapértelmezett érték:

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

3. Core

ConfigImportAllowed

Azt szabályozza, hogy az adminisztrátornak megengedett-e egy elmentett rendszerbeállítás importálása a rendszerbeállításokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

DemoSystem

„Demo” módban futtatja a rendszert. Ha engedélyezve van, akkor az ügyintézők megváltoztathatják a beállításokat, mint például nyelv és téma választása, az ügyintézői webes felületen keresztül. Ezek a beállítások csak az aktuális munkamenetre érvényesek. Nem lesz lehetséges az ügyintézőknek a jelszavaik megváltoztatása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

FQDN

Meghatározza a rendszer teljes képzésű tartománynevét. Ezt a beállítást az OTRS_CONFIG_FQDN változójaként használják, amely az alkalmazás által használt üzenetküldés összes űrlapján megtalálható a jegyekre mutató hivatkozások készítéséhez a rendszeren belül.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- yourhost.example.com

Organization

Vállalat neve, amely a kimenő e-mailekbe lesz felvéve X-Header bejegyzésként.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Example Company

ProductName

Meghatározza annak az alkalmazásnak a nevét, amely a webes felületen, a füleken és a webböngésző címsorában jelenik meg.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- OTRS 7

Secure::DisableBanner

Ha engedélyezve van, akkor az OTRS verziócímke el lesz távolítva a webes felületről, a HTTP fejlécekből és a kimenő levelek X-Headers bejegyzéseiből. Megjegyzés: ha megváltoztatja ezt a beállítást, akkor gondoskodjon a gyorsítótár törléséről is.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

SystemID

Meghatározza a rendszer azonosítóját. Minden jegyszám és HTTP munkamenet szöveg tartalmazza ezt az azonosítót. Ez biztosítja, hogy csak azok a jegyek legyenek feldolgozva követőként, amelyek a rendszerhez tartoznak (hasznos az OTRS két példány közötti kommunikációkor).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '10'

4. Core → AppointmentCalendar

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

Meghatároz egy ikont a jelenlegi hely Google Térkép oldalára mutató hivatkozással az időpontoszerkesztés képernyőn.

Alapértelmezett érték:

```

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

```

AppointmentCalendar::CalendarColors

Színek listája hexadecimális RGB formában, amelyek elérhetőek lesznek a kiválasztáshoz a naptár létrehozása közben. Győződjön meg arról, hogy a színek elég sötétek-e ahhoz, hogy a világos szöveg megjeleníthető legyen rajtuk.

Alapértelmezett érték:

```

---
- '#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'
- '#00FDFF'
- '#008CFF'
- '#002EFF'
- '#8931FF'
- '#FF39FF'
- '#FF2987'
- '#FF726E'
- '#FFCE6E'
- '#FFFB6D'
- '#CEFA6E'
- '#68F96E'
- '#68FDFF'
- '#68FBD0'
- '#6ACFFF'

```

```
- '#6E76FF'
- '#D278FF'
- '#FF7AFF'
- '#FF7FD3'
```

AppointmentCalendar::CalendarLimitOverview

Az aktív naptárak legnagyobb száma az áttekintő képernyőkön. Ne feledje, hogy az aktív naptárak nagy száma teljesítménybeli hatással lehet a kiszolgálóóra a túl sok egyidejű hívás indításával.

Alapértelmezett érték:

```
--- '10'
```

AppointmentCalendar::Import::RecurringMonthsLimit

Az OTRS nem támogatja a befejezési dátum vagy az ismétlések száma nélküli ismétlődő időpontokat. Az importálási folyamat során előfordulhat, hogy az ICS-fájl ilyen időpontokat tartalmaz. Ehelyett a rendszer az összes időpontot a múltban hozza létre, valamint a következő N hónapban (120 hónap/10 év alapértelmezetten).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '120'
```

5. Core → AppointmentCalendar → Plugin

AppointmentCalendar::Plugin###0100-Ticket

Meghatározza a jegybővítményt a naptáridőpontokhoz.

Alapértelmezett érték:

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

6. Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments

AppointmentCalendar::TicketAppointmentSearchParams

Meghatározza azoknak a paramétereknek a listáját, amelyek átadhatók a jegykeresés funkciónak.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0100-FirstResponseTime

Meghatározza a jegyidőpont típusának háttérprogramját a jegy eszkalációs idejéhez.

Alapértelmezett érték:

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

AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0200-UpdateTime

Meghatározza a jegyidőpont típusának háttérprogramját a jegy eszkalációs idejéhez.

Alapértelmezett érték:

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

AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0300-SolutionTime

Meghatározza a jegyidőpont típusának háttérprogramját a jegy eszkalációs idejéhez.

Alapértelmezett érték:

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

AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0400-PendingTime

Meghatározza a jegyidőpont típusának háttérprogramját a jegy függőben lévő idejéhez.

Alapértelmezett érték:

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

AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0500-DynamicField

Meghatározza a jegyidőpont típusának háttérprogramját a jegy dátum és idő dinamikus mezőjéhez.

Alapértelmezett érték:

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

7. Core → Auth → Agent → TwoFactor

AuthTwoFactorModule

Meghatározza azt a kétlépcsős modult, amely hitelesíti az ügyintézőket.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

AuthTwoFactorModule::AllowEmptySecret

Meghatározza, hogy engedélyezni kell-e az ügyintézőknek a bejelentkezést, ha nincs megosztott titok eltárolva a beállításaikban, és következésképpen nem használnak kétlépcsős hitelesítést.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

AuthTwoFactorModule::AllowPreviousToken

Meghatározza, hogy az előző érvényes tokent el kell-e fogadni a hitelesítésnél. Ez valamivel kevésbé biztonságos, de 30 másodperccel több időt ad a felhasználóknak az egyszer használatos jelszavuk beírásához.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

AuthTwoFactorModule::SecretPreferencesKey

Meghatározza azt az ügyintéző beállítási kulcsot, ahol a megosztott titok kulcs tárolva van.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- UserGoogleAuthenticatorSecretKey
```

8. Core → Auth → Customer

Customer::AuthModule

Meghatározza azt a modult, amely hitelesíti az ügyfeleket.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Customer::AuthModule::DB::CryptType

Ha „DB” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor meg kell adni a jelszavak titkosításának típusát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- sha2
```

Customer::AuthModule::DB::CustomerKey

Ha „DB” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor meg kell adni a CustomerKey oszlopnevét az ügyféltáblában.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- login
```

Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword

Ha „DB” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor meg kell adni a CustomerPassword oszlopnevét az ügyféltáblában.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- pw
```

Customer::AuthModule::DB::DSN

Ha „DB” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor a DSN megadása kötelező az ügyféltáblához való kapcsolatnál.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost
```

Customer::AuthModule::DB::Password

Ha „DB” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadható egy jelszó az ügyféltáblához való csatlakozáshoz.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- some_password
```

Customer::AuthModule::DB::Table

Ha „DB” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor meg kell adni annak a táblának a nevét, ahol az ügyféladatok tárolva lesznek.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- customer_user
```


Customer::AuthModule::DB::Type

Ha „DB” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadható egy adatbázis-meghajtó (normális esetben automatikus felismerést használva).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- mysql
```

Customer::AuthModule::DB::User

Ha „DB” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadható egy felhasználónév az ügyféltáblához való csatlakozáshoz.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- some_user
```

Customer::AuthModule::DB::bcryptCost

Ha „bcrypt” lett kiválasztva a CryptType lehetőségénél, akkor az itt megadott költséget használja a bcrypt hasításnál. Jelenleg a maximálisan támogatott költségérték 31.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '12'
```

Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace

Ha „HTTPBasicAuth” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadhatja a felhasználónevek vezető részeinek levágását (például tartományoknál, úgymint pelda_tartomany\felhasznalo a felhasználóhoz).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- example_domain\\
```

Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp

Ha „HTTPBasicAuth” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadhatja (reguláris kifejezés használatával) a TÁVOLI_FELHASZNÁLÓ részeinek felvágását (például a záró tartományok eltávolításához). Reguláris kifejezés megjegyzés, a \$1 lesz az új bejelentkezés.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor itt adhatja meg a hozzáférési jellemzőket.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- memberUid
```

Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter

Ha „LDAP” lett kiválasztva, akkor egy szűrőt adhat minden LDAP lekérdezéshez, például (mail=*), (objectclass=user) vagy (!objectclass=computer).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor a BaseDN megadása kötelező.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Customer::AuthModule::LDAP::Die

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadhatja, hogy az alkalmazás leálljon, ha például hálózati problémák miatt nem lehet kapcsolatot létesíteni a kiszolgálóval.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor ellenőrizheti, hogy a felhasználónak engedélyezett-e a hitelesítés, mert egy posixGroup része. Például a felhasználónak az xyz csoportban kell lennie az OTRS használatához. Adja meg azt a csoportot, amely hozzáférhet a rendszerhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Customer::AuthModule::LDAP::Host

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadható a LDAP kiszolgáló.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ldap.example.com
```

Customer::AuthModule::LDAP::Params

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, és speciális paraméterek szükségesek a Net::LDAP Perl modulhoz, akkor azokat itt adhatja

meg. További információkért nézze meg a „perldoc Net::LDAP” dokumentációt a paraméterekkel kapcsolatban.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, és a felhasználóinak csak névtelen hozzáférése van az LDAP fához, de keresni szeretne az adatokban, akkor azt megteheti egy olyan felhasználóval, akinek hozzáférése van az LDAP könyvtárhoz. Itt adja meg a felhasználónevet annak a speciális felhasználónak.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, és a felhasználóinak csak névtelen hozzáférése van az LDAP fához, de keresni szeretne az adatokban, akkor azt megteheti egy olyan felhasználóval, akinek hozzáférése van az LDAP könyvtárhoz. Itt adja meg a jelszavát annak a speciális felhasználónak.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- some_password
```

Customer::AuthModule::LDAP::UID

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor meg kell adni a felhasználó-azonosítót.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- uid
```

Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadhatók a felhasználói jellemzők. Az LDAP posixGroups esetén használjon UID-t, nem LDAP posixGroups esetén használjon teljes felhasználó DN-t.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- UID
```

Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix

Ha „LDAP” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, és egy utótagot szeretne hozzáadni minden ügyfél bejelentkezési névhez, akkor azt itt adja meg.

Például csak a user felhasználónevet szeretné írni, de az LDAP könyvtárban a user@domain létezik.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '@domain.com'
```

Customer::AuthModule::Radius::Die

Ha „Radius” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor megadhatja, hogy az alkalmazás leálljon, ha például hálózati problémák miatt nem lehet kapcsolatot létesíteni a kiszolgálóval.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Customer::AuthModule::Radius::Host

Ha „Radius” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor meg kell adni a radius kiszolgálót.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- radiushost
```

Customer::AuthModule::Radius::Password

Ha „Radius” lett kiválasztva a Customer::AuthModule modulnál, akkor meg kell adni a radius kiszolgálóra történő hitelesítés jelszavát.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- radiussecret
```

9. Core → Auth → Customer → TwoFactor

Customer::AuthTwoFactorModule

Meghatározza azt a kétlépcsős modult, amely hitelesíti az ügyfeleket.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Customer::AuthTwoFactorModule::AllowEmptySecret

Meghatározza, hogy engedélyezni kell-e az ügyfeleknek a bejelentkezést, ha nincs megosztott titok eltárolva a beállításaikban, és következésképpen nem használnak kétlépcsős hitelesítést.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Customer::AuthTwoFactorModule::AllowPreviousToken

Meghatározza, hogy az előző érvényes tokenet el kell-e fogadni a hitelesítésnél. Ez valamivel kevésbé biztonságos, de 30 másodperccel több időt ad a felhasználóknak az egyszer használatos jelszavuk beírásához.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Customer::AuthTwoFactorModule::SecretPreferencesKey

Meghatározza azt az ügyfél beállítási kulcsot, ahol a megosztott titok kulcs tárolva van.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- UserGoogleAuthenticatorSecretKey
```

10. Core → Autoload

AutoloadPerlPackages###1000-Test

Csomag automatikus betöltés beállításának példája.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

11. Core → Cache

Cache::InBackend

Ha engedélyezve van, akkor a gyorsítótár adatai a gyorsítótár háttérprogramban lesznek tárolva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Cache::InMemory

Ha engedélyezve van, akkor a gyorsítótár adatai a memóriában lesznek tartva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Cache::Module

Kiválasztja a használandó gyorsítótár háttérprogramot.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Cache::SubdirLevels

Megadja, hogy hány alkönyvtár szintet használjon a gyorsítótár fájl létrehozásakor. Ez megakadályozza, hogy túl sok gyorsítótár fájl legyen egy könyvtárban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '2'
```

12. Core → Chat

ChatEngine::Active

Aktiválja a csevegés támogatást.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

ChatEngine::ChatDecayTime

A napok száma, miután a csevegés törlésre kerül.

Alapértelmezett érték:

```
--- '365'
```

ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent

Lehetővé teszi egy ügyintézővel történő csevegés indítását az ügyintézői felületről.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer

Lehetővé teszi egy ügyféllel történő csevegés indítását az ügyintézői felületről.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent

Lehetővé teszi egy ügyintézővel történő csevegés indítását a külső felületről hitelesített felhasználóként.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent

Lehetővé teszi egy ügyintézővel történő csevegés indítását a külső felületről nem hitelesített felhasználóként.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ChatEngine::ChatIntegration::VideoChatEnabled

Meghatározza, hogy a video- és hanghívás funkció engedélyezve legyen a beépített csevegésnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ChatEngine::ChatOrder

Meghatározza a csevegésablakok sorrendjét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ChatEngine::ChatTTL

Az órák száma, miután a bezárt csevegés törlésre kerül.

Alapértelmezett érték:

--- '24'

ChatEngine::DefaultAgentName

Alapértelmezett ügyintézőnév a külső felületen. Ha engedélyezve van, akkor az ügyintéző valódi neve nem lesz látható a felhasználóknak a csevegés használata közben.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- Support Agent

ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers

Meghatározza, hogy kell-e számokat hozzáfűzni az alapértelmezett ügyintézőnévhez. Ha engedélyezve van, akkor a DefaultAgentName értékével együtt számok lesznek (például 1, 2, 3, ...).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ChatEngine::DefaultChatChannel

Az alapértelmezett csevegőcsatorna neve. Ha ez a csatorna nem létezik, akkor automatikusan létre lesz hozva. Ne hozzon létre ugyanolyan nevű csevegőcsatornát, mint az alapértelmezett csevegőcsatorna. Az alapértelmezett csatorna nem lesz megjelenítve, ha a csevegőcsatornák engedélyezve vannak az ügyélfelületen és a nyilvános felületen. Az összes ügyintéző-ügyintéző csevegés az alapértelmezett csatornában lesz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Default channel

ChatEngine::ExternalFrontend::AllowChatChannels

Meghatározza, hogy a külső felületen lévő felhasználók képesek-e csevegőcsatornát kiválasztani. Ha nem, akkor a csevegés az alapértelmezett csevegőcsatornában lesz létrehozva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ChatEngine::ExternalFrontend::AvailabilityCheck

Annak lehetővé tétele a felhasználóknak, hogy csak olyan csatornákat válasszanak, amelyek rendelkeznek elérhető ügyintézőkkel a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ChatEngine::ExternalFrontend::NoAnswerThreshold

Meghatározza azt az időtartamot (percben), mielőtt „Nincs válasz” üzenet jelenik meg a felhasználóknak a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '5'

ChatEngine::ExternalFrontend::VideoChatEnabled

Meghatározza, hogy a video- és hanghívás funkció engedélyezve legyen a külső felület felhasználóinak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents

Ügyintézői csoport, amely csevegéskéréseket és csevegést fogadhat el.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- users

ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents

Ügyintézői csoport, amely csevegéskéréseket hozhat létre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- users

ChatEngine::PermissionGroup::VideoChatAgents

Ügyintézői csoport, amely használhatja a videohívás funkciót a csevegésekben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- users

Ticket::Agent::DisplayNotificationIfUnavailable

Ha engedélyezve van, akkor egy értesítés fog megjelenni minden egyes oldalon, ha a jelenlegi ügyintéző nem érhető el csevegéshez.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Agent::StartChatFromTicket###AllowChatOnlyIfCustomerAvailable

Ha engedélyezve van, akkor az ügyintézői jegynagyítás nézetből indított csevegés csak akkor lesz lehetséges, ha a jegy ügyfele éppen elérhető.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Agent::StartChatFromTicket###Allowed

Beállítja, hogy egy csevegéskérés kiküldhető-e az ügyintéző jegynagyítás nézetéből.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Agent::StartChatFromTicket###PermissionLevel

Jogosultsági szint egy ügyféllel történő csevegés indításához az ügyintéző jegynagyítás nézetéből.

Alapértelmezett érték:

--- r0

Ticket::Agent::StartChatFromTicket###RequiredLock

Meghatározza, hogy egy jegy zárolása szükséges-e egy ügyféllel történő csevegés indításához a jegynagyítás nézetből.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Agent::StartChatWOTicket

Ha engedélyezve van, akkor az ügyintézők jegy nélkül is indíthatnak csevegést az ügyféllel.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Agent::UnavailableForExternalChatsOnLogin

Ha engedélyezve van, akkor ellenőrizni fogja az ügyintézők elérhetőségét a bejelentkezéskor. Ha a felhasználó elérhető a külső csevegésekhez, akkor csökkenteni fogja az elérhetőséget kizárólag a belső csevegésekre.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

13. Core → CommunicationChannel

CommunicationChannel###Chat

Csevegés kommunikációs csatornát határoz meg.

Alapértelmezett érték:

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

CommunicationChannel###Email

E-mail kommunikációs csatornát határoz meg.

Alapértelmezett érték:

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

CommunicationChannel###Internal

Belső kommunikációs csatornát határoz meg.

Alapértelmezett érték:

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

CommunicationChannel###Phone

Telefonos kommunikációs csatornát határoz meg.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

CommunicationChannel###SMS

SMS kommunikációs csatornát határoz meg.

Alapértelmezett érték:

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

14. Core → CommunicationChannel → MIMEBase

Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleDataDir

Azt a könyvtárat adja meg, amelyben az adatok vannak tárolva, ha „FS” lett kiválasztva a ArticleStorage modulnál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorage

Elmenti a bejegyzések mellékleteit. A „DB” minden adatot az adatbázisban tárol (nem ajánlott nagy mellékletek tárolásához). Az „FS” a fájlrendszeren tárolja az adatokat. Ez gyorsabb, de a webkiszolgálót az OTRS felhasználó alatt kell futtatni. Adatvesztés nélkül válthat át a modulok között még egy olyan rendszeren is, amely produktív használatban van. Megjegyzés: A mellékletnevek keresése nem támogatott „FS” használata esetén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::Article::Backend::MIMEBase::CheckAllStorageBackends

Megadja, hogy az összes tárolási háttérprogramot ellenőrizni kell-e a mellékletek keresésekor. Ez csak azoknál a telepítéseknél szükséges, ahol néhány melléklet a fájlrendszeren van tárolva, a többi pedig adatbázisban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Article::Backend::MIMEBase::IndexAttachmentNames

Megadja, hogy a (MIME-alapú) bejegyzés mellékletek indexelődjenek és kereshetők legyenek.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

15. Core → CommunicationLog

CommunicationLog::PurgeAfterHours::AllCommunications

Meghatározza azon órák számát, amíg egy kommunikáció el lesz tárolva attól függően, hogy mi az állapota.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '744'
```

CommunicationLog::PurgeAfterHours::SuccessfulCommunications

Meghatározza azon órák számát, amíg egy sikeres kommunikációt el lesz tárolva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '168'
```

CommunicationLog::Transport###CloudService

Regisztrál egy naplózó modult, amely a kommunikációval kapcsolatos információk naplózásához használható.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

CommunicationLog::Transport###Email

Regisztrál egy naplózó modult, amely a kommunikációval kapcsolatos információk naplózásához használható.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

16. Core → Crypt → PGP

PGP

Engedélyezi a PGP támogatást. Amikor a PGP támogatás engedélyezve van levelek aláírásához és titkosításához, akkor ERŐSEN javasolt, hogy a webkiszolgáló az OTRS

felhasználóként fusson. Egyébként problémák lesznek a jogosultságokkal, amikor hozzáfér a .gnupg mappához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

PGP::Bin

Meghatározza a PGP bináris útvonalát.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PGP::Key::Password

Beállítja a személyes PGP kulcs jelszavát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

PGP::Log

Saját naplószöveg beállítása a PGP-hez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

PGP::Method

Beállítja azt a módszert, amelyet a PGP a levelek aláírásához és titkosításához fog használni. A beágyazott jegyzet módszer nem összeegyeztethető a RichText üzenetekkel.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Detached
```

PGP::Options

Beállítja a PGP bináris beállításait.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

PGP::Options::DigestPreference

Beállítja a PGP binárisnál használandó előnyben részesített kivonatot.

Alapértelmezett érték:

```
--- sha256
```

PGP::TrustedNetwork

Akkor engedélyezze ezt, ha megbízik minden nyilvános és személyes PGP kulcsban még akkor is, ha azok nincsenek egy megbízható aláírással tanúsítva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

17. Core → Crypt → SMIME

SMIME

Engedélyezi az S/MIME támogatást.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

SMIME::Bin

Meghatározza az open ssl bináris útvonalát. Szükséges lehet a HOME környezeti változó ($\$ENV\{HOME\} = '/var/lib/wwwrun';$).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

SMIME::CacheTTL

Gyorsítótárazás ideje másodpercben az SSL tanúsítvány jellemzőinél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '86400'
```

SMIME::CertPath

Azt a könyvtárat adja meg, ahol az SSL tanúsítványok vannak tárolva.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

SMIME::FetchFromCustomer

Engedélyezi az S/MIME lekérését az ügyfél-felhasználó háttérprogram támogatásából.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

SMIME::PrivatePath

Azt a könyvtárat adja meg, ahol a személyes SSL tanúsítványok vannak tárolva.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

18. Core → Customer

Customer::DefaultUserID

Meghatározza az (ügyintéző) felhasználói azonosítót az ügyfelek által aktivált műveletekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

CustomerDisableCompanyTicketAccess

Ez a beállítás meg fogja tagadni azon ügyfél-vállalati jegyekhez való hozzáférést, amelyeket nem az ügyfél-felhasználó hozott létre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

CustomerGroupAlwaysGroups

Meghatározza azokat a csoportokat, amelyekbe minden ügyfél-felhasználó be fog kerülni (ha a CustomerGroupSupport engedélyezve van, és nem szeretne minden ügyfél-felhasználót kezelni ezeknél a csoportoknál).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- users
```

CustomerGroupCompanyAlwaysGroups

Meghatározza azokat a csoportokat, amelyekbe minden ügyfél be fog kerülni (ha a CustomerGroupSupport engedélyezve van, és nem szeretne minden ügyfelet kezelni ezeknél a csoportoknál).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- users
```

CustomerGroupPermissionContext###001-CustomerID-same

Egy jogosultsági környezetet határoz meg az ügyfélnél a csoport hozzárendeléséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

CustomerGroupPermissionContext###100-CustomerID-other

Egy jogosultsági környezetet határoz meg az ügyfélnél a csoport hozzárendeléséhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

CustomerGroupSupport

Támogatást aktivál az ügyfelekhez és ügyfél-felhasználó csoportokhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

CustomerPreferences

Meghatározza az ügyfélbeállítások tábla paramétereit.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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


19. Core → DB → Mirror

Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###1

Bármely további csak olvasható tükör adatbázis beállítása, amelyet használni szeretne.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###2

Bármely további csak olvasható tükör adatbázis beállítása, amelyet használni szeretne.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###3

Bármely további csak olvasható tükör adatbázis beállítása, amelyet használni szeretne.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###4

Bármely további csak olvasható tükör adatbázis beállítása, amelyet használni szeretne.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###5

Bármely további csak olvasható tükör adatbázis beállítása, amelyet használni szeretne.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Core::MirrorDB::DSN

Az OTRS képes egy vagy több csak olvasható tükör adatbázist használni az olyan költséges műveleteknél, mint például a szabad-szavas keresés vagy a statisztikák előállítása. Itt adhatja meg a DNS-t az első tükör adatbázishoz.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Core::MirrorDB::Password

A jelszó megadása az első tükör adatbázisnál történő hitelesítéshez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- some_password
```

Core::MirrorDB::User

A felhasználónév megadása az első tükör adatbázisnál történő hitelesítéshez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- some_user
```

20. Core → DocumentSearch → Driver

DocumentSearch::Drivers::Appointment::Enabled

Ez vezérli az időpont keresőmeghajtójának elérhetőségét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

DocumentSearch::Drivers::ArticleChat::Enabled

Ez vezérli a bejegyzéscsevegés keresőmeghajtójának elérhetőségét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

DocumentSearch::Drivers::ArticleMIME::Enabled

Ez vezérli a bejegyzés MIME keresőmeghajtójának elérhetőségét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

DocumentSearch::Drivers::ArticleSMS::Enabled

Ez vezérli a bejegyzés SMS keresőmeghajtójának elérhetőségét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

DocumentSearch::Drivers::CustomPageContent::Enabled

Ez vezérli az egyéni oldal tartalom keresőmeghajtójának elérhetőségét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

DocumentSearch::Drivers::FAQ::Enabled

Ez vezérli a GyK keresőmeghajtójának elérhetőségét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

DocumentSearch::Drivers::ServiceCatalogueContent::Enabled

Ez vezérli az ügyfél szolgáltatáskatalógus tartalom keresőmeghajtójának elérhetőségét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

DocumentSearch::Drivers::Ticket::Enabled

Ez vezérli a jegy keresőmeghajtójának elérhetőségét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

21. Core → Draft

FormDraftTTL###Ticket

Meghatározza bizonyos típusú piszkozatok utolsó módosítása óta eltelt időt percben, mielőtt lejárnak tekintenek azokat.

Alapértelmezett érték:

```
--- '10080'
```

22. Core → DynamicFields → DriverRegistration

DynamicFields::Driver###ActivityID

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###Checkbox

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###ContactWithData

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###Date

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###DateTime

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###Dropdown

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###Multiselect

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###ProcessID

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###Text

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::Driver###TextArea

Dinamikus mező háttérprogram regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

23. Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration

DynamicFields::ObjectType###Article

Dinamikus mező objektum regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::ObjectType###CustomerCompany

Dinamikus mező objektum regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::ObjectType###CustomerUser

Dinamikus mező objektum regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::ObjectType###FAQ

Dinamikus mező objektum regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

DynamicFields::ObjectType###Ticket

Dinamikus mező objektum regisztráció.

Alapértelmezett érték:

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

24. Core → Email

AdminEmail

Meghatározza a rendszer adminisztrátorának e-mail címét. Ez az alkalmazás hibaképernyőin lesz megjelenítve.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- support@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

CheckEmailAddresses

Ellenőrizteti az alkalmazással az e-mail címek szintaxisát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

CheckEmailInvalidAddress

Egy reguláris kifejezést határoz meg, amely az összes olyan e-mail címet kiszűri, amely nem használható az alkalmazásban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

CheckEmailValidAddress

Egy reguláris kifejezést határoz meg, amely néhány címet kizár a szintaxisellenőrzésből (ha a „CheckEmailAddresses” beállítás „lgen” értékre van állítva). Adjon meg egy reguláris kifejezést ebben a mezőben azokhoz az e-mail címekhez, amelyek szintaktikailag nem helyesek, de szükségesek a rendszerhez (azaz „root@localhost”).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

CheckMXRecord

Ellenőrizteti az alkalmazással az e-mail címek MX-rekordjait egy e-mail küldésekor vagy egy telefon vagy e-mail jegy elküldésekor.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

CheckMXRecord::Nameserver

Meghatározza egy dedikált DNS kiszolgáló címét, ha szükséges a „CheckMXRecord” keresésekhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ns.example.com
```

Fetchmail::Bin

Meghatározza a tartalék útvonalat a fetchmail bináris megnyitásához. Megjegyzés: a bináris neve csak „fetchmail” lehet, ha ettől eltérő, akkor használjon szimbolikus linket.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

NotificationSenderEmail

Azt az e-mail címet adja meg, amelyet az alkalmazás az értesítések elküldésekor használjon. Az e-mail cím a teljes megjelenítési név összeállításához lesz használva az

értesítési mesternél (azaz „OTRS értesítések” otrs@your.example.com). Használhatja az OTRS_CONFIG_FQDN változót, ahogy a konfigurációban be van állítva, vagy válasszon egy másik e-mail címet.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- otrs@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

NotificationSenderName

Azt a nevet adja meg, amelyet az alkalmazás az értesítések elküldésekor használjon. A küldő neve a teljes megjelenítési név összeállításához lesz használva az értesítési mesternél (azaz „OTRS értesítések” otrs@your.example.com).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- OTRS Notifications
```

Sendmail::DefaultHeaders

Alapértelmezett fejléceket határoz meg a kimenő levelekhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

SendmailBcc

Elküld minden kimenő e-mailt titkos másolatként egy megadott címre. Ez csak biztonsági mentés céljából használja.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

SendmailEncodingForce

A kimenő e-mailek kódolását kényszeríti (7bit|8bit|quoted-printable|base64).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- base64
```

SendmailEnvelopeFrom

Ha be van állítva, akkor ez a cím lesz használva boríték küldőként a kimenő üzenetekben (nem értesítések – lásd lent). Ha nincs cím beállítva, a boríték küldő megegyezik a várólista e-mail címével.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```


SendmailModule

Meghatározza azt a modult, amely e-maileket küld. A „Sendmail” közvetlenül az operációs rendszere sendmail binárisát használja. Az „SMTP” mechanizmusok bármelyike egy megadott (külső) levelező-kiszolgálót használ. A „DoNotSendEmail” nem küld e-maileket, és tesztrendszerek esetén hasznos.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

SendmailModule::AuthPassword

Ha az „SMTP” mechanizmusok bármelyike SendmailModule modulként lett kiválasztva, és hitelesítés szükséges a levelező kiszolgálóhoz, akkor meg kell adni egy jelszót.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- MailserverPassword
```

SendmailModule::AuthUser

Ha az „SMTP” mechanizmusok bármelyike SendmailModule modulként lett kiválasztva, és hitelesítés szükséges a levelező kiszolgálóhoz, akkor meg kell adni egy felhasználónevet.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- MailserverLogin
```

SendmailModule::CMD

Ha „Sendmail” lett kiválasztva a SendmailModule modulnál, akkor meg kell adni a sendmail bináris helyét és a szükséges beállításokat.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

SendmailModule::Host

Ha az „SMTP” mechanizmusok bármelyike SendmailModule modulként lett kiválasztva, akkor meg kell adni azt a levelező kiszolgálót, amely kiküldi a leveleket.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- mail.example.com
```

SendmailModule::Port

Ha az „SMTP” mechanizmusok bármelyike SendmailModule modulként lett kiválasztva, akkor meg kell adni azt a portot, ahol a levelező kiszolgáló a bejövő kapcsolatokat figyeli.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '25'
```

SendmailNotificationEnvelopeFrom

Ha be van állítva, akkor ez a cím lesz használva a kimenő értesítések boríték küldő fejléceként. Ha nincs cím beállítva, a boríték küldő fejléc üres (hacsak a SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom be nincs állítva).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom

Ha nincs SendmailNotificationEnvelopeFrom megadva, akkor ez a beállítás lehetővé teszi az e-mailek feladó címének használatát egy üres boríték küldő helyett (bizonyos levelezőkiszolgálók beállításainál szükséges).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

25. Core → Email → PostMaster

AutoResponseForWebTickets

Ha ez a beállítás engedélyezve van, akkor a webes felületen keresztül vagy a külső vagy az ügyintézői felületen keresztül létrehozott jegyek egy automatikus választ fognak kapni, ha be van állítva. Ha ez a beállítás nincs engedélyezve, akkor nem lesznek automatikus válaszok elküldve.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

KeepStateHeader

Meghatározza a szűrőn használandó levelezési fejléctet a jegy aktuális állapotának megtartásához.

Alapértelmezett érték:

```
--- X-OTRS-FollowUp-State-Keep
```

LoopProtectionLog

A naplófájl útvonala (csak akkor alkalmazza, ha „FS” lett kiválasztva a LoopProtectionModule modulnál, és nem kötelező).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

LoopProtectionModule

Alapértelmezett hurokvédelem modul.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::CheckFollowUpModule###0000-BounceEmail

Követő ellenőrzéseket hajt végre az „X-OTRS-Bounce” OTRS fejlécen.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::CheckFollowUpModule###0100-Subject

Azt ellenőrzi a tárgyban történő érvényes jegyszám keresésével, hogy egy e-mail egy meglévő jegy követője-e.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References

Követő ellenőrzéseket hajt végre az In-Reply-To vagy a References fejléceken azoknál a leveleknél, amelyek nem rendelkeznek jegyszámmal a tárgyában.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::CheckFollowUpModule###0300-Body

Követő ellenőrzéseket hajt végre az e-mail törzsén azoknál a leveleknél, amelyek nem rendelkeznek jegyszámmal a tárgyában.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::CheckFollowUpModule###0400-Attachments

Követő ellenőrzéseket hajt végre a melléklet tartalmakon azoknál a leveleknél, amelyek nem rendelkeznek jegyszámmal a tárgyában.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::CheckFollowUpModule###0500-RawEmail

Követő ellenőrzéseket hajt végre az e-mail nyers forrásán azoknál a leveleknél, amelyek nem rendelkeznek jegyszámmal a tárgyában.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::NewTicket::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers

Azt szabályozza, hogy az ügyfél-azonosító automatikusan át legyen-e másolva a feladó címéből az ismeretlen ügyfeleknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

PostMaster::PreCreateFilterModule###000-FollowUpArticleVisibilityCheck

Egy modul annak ellenőrzéséhez, hogy a beérkező e-maileket meg kell-e jelölni belsőként (az eredeti továbbított belső e-mail miatt). Az `IsVisibleForCustomer` és a `SenderType` határozza meg az értékeket a beérkező e-mailhez vagy bejegyzéshez.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###000-DecryptBody

Egy modul a bejövő üzenetek titkosított törzseinek szűréséhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###000-DetectAttachment

Egy modul annak használatához, hogy felismerje, ha a melléklet létezik.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###000-DetectBounceEmail

Egy modul annak ellenőrzéséhez, hogy egy bejövő e-mail üzenet átirányítás-e.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition1

Annak felismerése, ha a jegy egy külső jegyszámot használó meglévő jegy követője.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition2

Annak felismerése, ha a jegy egy külső jegyszámot használó meglévő jegy követője.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition3

Annak felismerése, ha a jegy egy külső jegyszámot használó meglévő jegy követője.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition4

Annak felismerése, ha a jegy egy külső jegyszámot használó meglévő jegy követője.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
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
```

PostMaster::PreFilterModule###000-MatchDBSource

Egy modul az adatbázis-szűrő tároló használatához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###000-SMIMEFetchFromCustomer

Egy modul a bejövő üzenetek ügyfél-felhasználói S/MIME tanúsítványainak lekéréséhez.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###1-Match

Egy modul a bejövő üzenetek szűréséhez és manipulálásához. Minden levélszemét blokkolása vagy mellőzése a noreply@ című feladóval.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###2-Match

Egy modul a bejövő üzenetek szűréséhez és manipulálásához. Kérjen le egy 4 számjegyű számot a jegy szabad szöveghez, használjon reguláris kifejezést az illesztésben. Például From => '(.+?)@.+?', és használja a () karaktereket mint [***] ebben: Set =>.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###3-NewTicketReject

Az összes bejövő e-mailt blokkolja, amelyeknek nincs érvényes jegyszáma a tárgyban a @example.com feladójú címmel.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###4-CMD

PARANCS példa beállítás. Mellőzi azokat az e-maileket, ahol a külső PARANCS néhány kimenettel tér vissza a SZABVÁNYOS KIMENETEN (az e-mail át lesz irányítva a some.bin SZABVÁNYOS BEMENETÉRE).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###5-SpamAssassin

Spam Assassin példa beállítás. Mellőzi azokat az e-maileket, amelyeket a SpamAssassin megjelölt.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule###6-SpamAssassin

Spam Assassin példa beállítás. Áthelyezi a megjelölt leveleket a spam várólistába.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body

Meghatározza az elutasított levelek törzsének szövegét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- "\nDear Customer,\n\nUnfortunately we could not detect a valid ticket number\nin\nyour subject, so this email can't be processed.\n\nPlease create a new ticket via\nthe customer panel.\n\nThanks for your help!\n\nYour Helpdesk Team\n"
```

PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender

Meghatározza az elutasított e-mailek küldőjét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- noreply@example.com
```

PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject

Meghatározza az elutasított levelek tárgyát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Email Rejected
```

PostMasterMaxEmailSize

Levelek méretének maximalizálása Kbyte-ban, amelyeket POP3/POP3S/IMAP/IMAPS kapcsolaton keresztül lehet letölteni (Kbyte-ban).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '16384'
```

PostMasterReconnectMessage

A kiszolgálóra történő újrapcsolódás előtt egyszerre lekért levelek legnagyobb száma.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '20'
```

PostmasterAutoHTML2Text

Átalakítja a HTML leveleket szöveges üzenetre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

PostmasterBounceEmailAsFollowUp

Azt jelzi, hogy egy átirányított e-mailt mindig normál követőként kell-e kezelni.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```


PostmasterDefaultPriority

Meghatározza az új jegyek alapértelmezett prioritását.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

PostmasterDefaultQueue

Meghatározza az alapértelmezett levelezési várólistát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Raw

PostmasterDefaultState

Meghatározza az új jegyek alapértelmezett állapotát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- new

PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner

Csak a tulajdonosnak küld ügyintéző követő értesítést, ha a jegy fel van oldva (az alapértelmezett, hogy minden ügyintézőnek elküldi az értesítést).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

PostmasterFollowUpState

Meghatározza egy jegy állapotát, ha az egy követést kap.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- open

PostmasterFollowUpStateClosed

Meghatározza egy jegy állapotát, ha az egy követést kap, és a jegy már le lett zárva.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- open

PostmasterHeaderFieldCount

Meghatározza az előtétprogram-modulokban lévő fejlécmezők számát a levelezési szűrők hozzáadásánál és frissítésénél. Akár 99 mező is lehet.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '12'
```

PostmasterMaxEmails

Automatikus válaszok maximalizálása a saját e-mail címre naponta (hurok védelem).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '40'
```

PostmasterMaxEmailsPerAddress

Automatikus e-mail válaszok maximalizálása a saját e-mail címre naponta, e-mail cím szerint állítható be (hurok védelem).

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

PostmasterUserID

Megadja a levelezési adatbázis felhasználó-azonosítóját.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

PostmasterX-Header

Meghatározza az összes olyan X-header értéket, amelyet vizsgálni kell.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- From  
- To  
- Cc  
- Reply-To  
- ReplyTo  
- Subject  
- Message-ID  
- Message-Id  
- Resent-To  
- Resent-From  
- Precedence  
- Mailing-List  
- List-Id  
- List-Archive  
- Errors-To  
- References  
- In-Reply-To  
- Auto-Submitted  
- X-Loop  
- X-Spam  
- X-Spam-Flag  
- X-Spam-Level  
- X-Spam-Score  
- X-Spam-Status  
- X-No-Loop
```

```

- X-Priority
- Importance
- X-Mailer
- User-Agent
- Organization
- X-Original-To
- Delivered-To
- Envelope-To
- X-Envelope-To
- Return-Path
- X-OTRS-AttachmentExists
- X-OTRS-AttachmentCount
- X-OTRS-Owner
- X-OTRS-OwnerID
- X-OTRS-Responsible
- X-OTRS-ResponsibleID
- X-OTRS-Loop
- X-OTRS-Priority
- X-OTRS-Queue
- X-OTRS-Lock
- X-OTRS-Ignore
- X-OTRS-State
- X-OTRS-State-PendingTime
- X-OTRS-Type
- X-OTRS-Service
- X-OTRS-SLA
- X-OTRS-Title
- X-OTRS-CustomerNo
- X-OTRS-CustomerUser
- X-OTRS-SenderType
- X-OTRS-IsVisibleForCustomer
- X-OTRS-FollowUp-Owner
- X-OTRS-FollowUp-OwnerID
- X-OTRS-FollowUp-Responsible
- X-OTRS-FollowUp-ResponsibleID
- X-OTRS-FollowUp-Priority
- X-OTRS-FollowUp-Queue
- X-OTRS-FollowUp-Lock
- X-OTRS-FollowUp-State
- X-OTRS-FollowUp-State-PendingTime
- X-OTRS-FollowUp-Type
- X-OTRS-FollowUp-Service
- X-OTRS-FollowUp-SLA
- X-OTRS-FollowUp-SenderType
- X-OTRS-FollowUp-IsVisibleForCustomer
- X-OTRS-FollowUp-Title
- X-OTRS-FollowUp-State-Keep
- X-OTRS-BodyDecrypted

```

SendNoAutoResponseRegExp

Ha ez a reguláris kifejezés illeszkedik, akkor az automatikus válaszadó nem fog üzenetet küldeni.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

26. Core → Event → AppointmentCalendar

AppointmentCalendar::EventModulePost###100-Notification

Időpontnaptár esemény modul, amely előkészíti az értesítési bejegyzéseket az időpontokhoz.

Alapértelmezett érték:

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

AppointmentCalendar::EventModulePost###200-TicketAppointments

Időpontnaptár esemény modul, amely frissíti a jegyidőpontból származó adatokkal rendelkező jegyet.

Alapértelmezett érték:

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

27. Core → Event → CustomPage

CustomPage::EventModulePost###1000-IndexManagement

Megjelöli az eseményen részt vevő objektumot.

Alapértelmezett érték:

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

28. Core → Event → CustomerCompany

CustomerCompany::EventModulePost###2000-UpdateCustomerUsers

Eseménymodul, amely frissíti az ügyfél-felhasználókat az ügyfél frissítése után.

Alapértelmezett érték:

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

CustomerCompany::EventModulePost###2100-UpdateDynamicFieldName

Eseménymodul, amely frissíti az ügyfél-vállalat objektum nevét a dinamikus mezőknél.

Alapértelmezett érték:

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

CustomerCompany::EventModulePost###2300-UpdateTickets

Eseménymodul, amely frissíti a jegyeket az ügyfél frissítése után.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

CustomerCompany::EventModulePost###9900-GenericInterface

Végrehajtja a beállított műveletet minden eseménynél (mint egy meghívó) minden egyes beállított webszolgáltatáshoz.

Alapértelmezett érték:

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

29. Core → Event → CustomerUser

CustomerUser::EventModulePost###2000-UpdateDynamicFieldName

Eseménymodul, amely frissíti az ügyfél-felhasználó objektum nevét a dinamikus mezőknél.

Alapértelmezett érték:

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

CustomerUser::EventModulePost###2100-UpdateSearchProfiles

Eseménymodul, amely frissíti az ügyfél-felhasználó keresési profiljait, ha a bejelentkezés megváltozik.

Alapértelmezett érték:

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

CustomerUser::EventModulePost###2200-UpdateServiceMembership

Eseménymodul, amely frissíti az ügyfél-felhasználó szolgáltatás tagságát, ha a bejelentkezés megváltozik.

Alapértelmezett érték:

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

CustomerUser::EventModulePost###2300-UpdateTickets

Eseménymodul, amely frissíti a jegyeket az ügyfél-felhasználó frissítése után.

Alapértelmezett érték:

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

CustomerUser::EventModulePost###9900-GenericInterface

Végrehajtja a beállított műveletet minden eseménynél (mint egy meghívó) minden egyes beállított webszolgáltatáshoz.

Alapértelmezett érték:

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

30. Core → Event → DynamicField

DynamicField::EventModulePost###9900-GenericInterface

Végrehajtja a beállított műveletet minden eseménynél (mint egy meghívó) minden egyes beállított webszolgáltatáshoz.

Alapértelmezett érték:

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

31. Core → Event → FAQ

FAQ::EventModulePost###1000-IndexManagement

Megjelöli az eseményen részt vevő objektumot.

Alapértelmezett érték:

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

32. Core → Event → LinkObject

LinkObject::EventModulePost###9900-GenericInterface

Végrehajtja a beállított műveletet minden eseménynél (mint egy meghívó) minden egyes beállított webszolgáltatáshoz.

Alapértelmezett érték:

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

33. Core → Event → Package

Package::EventModulePost###9000-SupportDataSend

Csomagesemény modul egy ütemező feladat megadásához a regisztráció frissítéséhez.

Alapértelmezett érték:

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

Package::EventModulePost###9100-TriggerWebserverReload

Csomag esemény modul a produktív webkiszolgáló újratöltésének aktiválásához, ha a beállítások lehetővé teszik.

Alapértelmezett érték:

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

Package::EventModulePost###9900-GenericInterface

Végrehajtja a beállított műveletet minden eseménynél (mint egy meghívó) minden egyes beállított webszolgáltatáshoz.

Alapértelmezett érték:

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

34. Core → Event → Queue

DynamicField::EventModulePost###1000-TicketIndexManagement

Eseménymodul, amely frissítési utasítást hajt végre a dokumentumkeresés indexein, ha egy dinamikus mezőt töröltek.

Alapértelmezett érték:

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

Queue::EventModulePost###2300-UpdateQueue

Eseménymodul, amely módosítási utasítást hajt végre a TicketIndex táblán a várólista nevének átnevezéséhez, ha ez ott szükséges, és ha éppenséggel StaticDB van használatban.

Alapértelmezett érték:

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

Queue::EventModulePost###2400-TicketIndexManagement

Eseménymodul, amely frissítési utasítást hajt végre a dokumentumkeresés jegyindexén, ha a csoport megváltozott.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

Queue::EventModulePost###9900-GenericInterface

Végrehajtja a beállított műveletet minden eseménynél (mint egy meghívó) minden egyes beállított webszolgáltatáshoz.

Alapértelmezett érték:

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

35. Core → Event → ServiceCatalogueItem

ServiceCatalogueItem::EventModulePost###1000-ServiceCatalogueIndexManagement

Megjelöli az eseményen részt vevő objektumot.

Alapértelmezett érték:

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

36. Core → Event → Ticket

AppointmentCalendar::EventModulePost###1000-IndexManagement

Megjelöli az eseményen részt vevő objektumot.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###1000-IndexManagement

Megjelöli az eseményen részt vevő objektumot.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###2300-ArchiveRestore

Visszaállít egy jegyet az archívumból (csak akkor, ha az esemény egy állapotváltozás bármely elérhető nyitott állapotba).

Alapértelmezett érték:

```
---  
Event: TicketStateUpdate
```

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

Ticket::EventModulePost###2600-AcceleratorUpdate

Frissíti a jegyindex gyorsítót.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###2700-ForceOwnerResetOnMove

Visszaállítja és feloldja egy jegy tulajdonosát, ha az egy másik várólistába lett áthelyezve.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###2800-ForceStateChangeOnLock

Egy másik jegyállapot (az aktuálisból) kiválasztását kényszeríti a zárolás művelet után. Az aktuális állapotot kulcsként határozza meg, és a zárolás művelet utáni következő állapotot tartalomként.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###3000-ResponsibleAutoSet

Automatikusan beállítja a jegy felelősét (ha még nincs beállítva) az első tulajdonos-frissítés után.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###3100-LockAfterCreate

Amikor az ügyintéző létrehoz egy jegyet, akkor a jegy legyen-e automatikusan az ügyintézőre zárolva vagy sem.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###3300-TicketPendingTimeReset

Egy jegy várakozási idejét 0-ra állítja, ha az állapot egy nem várakozó állapotra változik.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###3600-ForceUnlockOnMove

Kényszeríti a jegyek feloldását, miután át lettek helyezve egy másik várólistába.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###4000-TicketArticleNewMessageUpdate

A jegy „Megtekintett” jelzőjének frissítése, ha minden bejegyzést megtekintettek, vagy egy új bejegyzést hoztak létre.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser

Ez az eseménymodul az ügyfél-felhasználó jellemzőit tárolja jegy típusú dinamikus mezőkként. Nézze meg a DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping beállítást ahhoz, hogy hogyan kell beállítani a leképezést.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###4300-EscalationStopEvents

Jegyesemény modul, amely aktiválja az eszkaláció leállítás eseményeket.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###7000-NotificationEvent

Elküldi azokat az értesítéseket, amelyek az adminisztrációs felületen a „Jegyértesítések” alatt vannak beállítva.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

Ticket::EventModulePost###950-TicketAppointments

Aktiválja az automatikus naptáridőpontok hozzáadását vagy frissítését bizonyos jegyidők alapján.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###9600-TicketDynamicFieldDefault

Eseménymodul regisztráció. A jobb teljesítményért meghatározhat egy aktiváló eseményt (például Event => TicketCreate). Ez csak akkor lehetséges, ha minden jegy dinamikus mező ugyanazt az eseményt igényli.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###9700-GenericAgent

Eseménymodul regisztráció. A jobb teljesítményért meghatározhat egy aktiváló eseményt (például Event => TicketCreate).

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###9800-TicketProcessSequenceFlows

Eseménymodul regisztráció. A jobb teljesítményért meghatározhat egy aktiváló eseményt (például Event => TicketCreate).

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###9900-GenericInterface

Végrehajtja a beállított műveletet minden eseménynél (mint egy meghívó) minden egyes beállított webszolgáltatáshoz.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::EventModulePost###9990-EscalationIndex

Frissíti a jegyeszkalációs indexet, miután egy jegyjellemző frissítve lett.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Event: TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|TicketCreate|ArticleCreate|  
TicketDynamicFieldUpdate|TicketTypeUpdate|TicketServiceUpdate|TicketCustomerUpdate|  
TicketPriorityUpdate|TicketMerge  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketEscalationIndex  
Transaction: '1'
```

37. Core → FAQ

FAQ::Agent::StateTypes

Állapottípusok listája, amelyek használhatók az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::CacheTTL

Gyorsítótár idő a GyIK elemek elhagyásához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '172800'
```

FAQ::Customer::StateTypes

Állapottípusok listája, amelyek használhatók az ügyfélfelületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Default::Language

A GyIK bejegyzések alapértelmezett nyelve egynyelvű módban.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- en
```

FAQ::Default::RootCategoryComment

Alapértelmezett kategórianév.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- default comment

FAQ::Default::RootCategoryName

Alapértelmezett kategórianév.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- FAQ

FAQ::Default::State

A GyIK bejegyzés alapértelmezett állapota.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- internal (agent)

FAQ::FAQHook

Egy GyIK azonosítója, például FAQ#, TB#, GyIK#. Az alapértelmezett: FAQ#.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- FAQ#

FAQ::MultiLanguage

Több nyelv engedélyezése a GyIK modulban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

FAQ::Public::StateTypes

Állapottípusok listája, amelyek használhatók a nyilvános felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

- public

FAQ::TitleSize

Egy GyIK bejegyzésben megjelenítendő címek alapértelmezett legnagyobb mérete.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '50'

FAQ::Voting

Szavazási mechanizmus engedélyezése a GylK modulban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

38. Core → FAQ → Approval

FAQ::ApprovalGroup

Csoport a GylK bejegyzések jóváhagyáshoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- users
```

FAQ::ApprovalQueue

Várólista a GylK bejegyzések jóváhagyásához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- FAQ_Approval
```

FAQ::ApprovalRequired

Az új GylK bejegyzések jóváhagyása szükséges a közzétételük előtt.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

FAQ::ApprovalTicketBody

Jegy törzse egy GylK bejegyzés jóváhagyásához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::ApprovalTicketDefaultState

A jegyek alapértelmezett állapota a GylK bejegyzések jóváhagyásánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- new

FAQ::ApprovalTicketPriority

A jegyek alapértelmezett prioritása a GylK bejegyzések jóváhagyásánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

FAQ::ApprovalTicketSubject

Jegy tárgya egy GylK bejegyzés jóváhagyásához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- FAQ approval required for FAQ# <OTRS_FAQ_NUMBER>

FAQ::ApprovalTicketType

A jegyek alapértelmezett típusa a GylK bejegyzések jóváhagyásánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Unclassified

39. Core → FAQ → Explorer

FAQ::Explorer::LastChange::Limit

A megjelenített elemek száma a legutóbb módosítottakban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '3'

FAQ::Explorer::LastChange::Show

Az utoljára módosított elemek megjelenítése a meghatározott felületeken.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

internal: internal (agent)

FAQ::Explorer::LastChange::ShowSubCategoryItems

Alkategóriák elemeinek megjelenítése.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

FAQ::Explorer::LastCreate::Limit

A megjelenített elemek száma a legutóbb létrehozottakban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '3'
```

FAQ::Explorer::LastCreate::Show

Az utoljára létrehozott elemek megjelenítése a meghatározott felületeken.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Explorer::LastCreate::ShowSubCategoryItems

Alkategóriák elemeinek megjelenítése.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

FAQ::Explorer::Path::Show

GyIK útvonal megjelenítése igen/nem.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

FAQ::Explorer::QuickSearch::Show

Azok a felületek, ahol a gyors keresésnek meg kell jelennie.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

FAQ::Explorer::Top10::Limit

A megjelenített elemek száma a legjobb 10 szolgáltatásban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '10'
```

FAQ::Explorer::Top10::Show

A legjobb 10 elem megjelenítése a meghatározott felületeken.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Explorer::Top10::ShowSubCategoryItems

Alkategóriák elemeinek megjelenítése.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

40. Core → FAQ → Item

FAQ::Item::Field1

A GylK elem szabad szöveges mezőjének meghatározása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Item::Field2

A GylK elem szabad szöveges mezőjének meghatározása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Item::Field3

A GylK elem szabad szöveges mezőjének meghatározása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Item::Field4

A GylK elem szabad szöveges mezőjének meghatározása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Item::Field5

A GylK elem szabad szöveges mezőjének meghatározása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Item::Field6

A GylK elem szabad szöveges mezőjének meghatározása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

FAQ::Item::HTML

GylK bejegyzés megjelenítése HTML formázással.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

41. Core → FAQ → Item → Voting

FAQ::Item::Voting::Show

Szavazás megjelenítése a meghatározott felületeken.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

42. Core → FAQ → RelatedArticles

FAQ::Agent::RelatedArticles::Enabled

A kapcsolódó bejegyzések funkció engedélyezése az ügyintézői előtétprogramhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

FAQ::KeywordArticeList::SearchLimit

A keresés korlátozása a kulcsszó GylK bejegyzéslista összeállításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '5000'

43. Core → FAQ → TicketCompose

FAQ::TicketCompose###IncludeInternal

Belső mezők felvétele egy GylK-alapú jegyen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

FAQ::TicketCompose###InsertMethod

Meghatározza egy GylK-alapú jegybe beszúrandó információkat. A „Teljes GylK” szöveget, mellékleteket és beágyazott képeket tartalmaz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Full

FAQ::TicketCompose###ShowFieldNames

Minden mező nevének felvétele egy GylK-alapú jegyben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

FAQ::TicketCompose###ShowInsertLinkButton

A „GylK hivatkozás beszúrása” gomb megjelenítése az ügyintézői GylK-nagyítás kis nézetében a nyilvános GylK bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

FAQ::TicketCompose###ShowInsertTextAndLinkButton

A „GylK szöveg és hivatkozás beszúrása” / „Teljes GylK és hivatkozás beszúrása” gomb megjelenítése az ügyintézői GylK-nagyítás kis nézetében a nyilvános GylK bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

FAQ::TicketCompose###ShowInsertTextButton

A „GyK szöveg beszúrása” / „Teljes GyK beszúrása” gomb megjelenítése az ügyintézői GyK-nagyítás kis nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

FAQ::TicketCompose###UpdateArticleSubject

Meghatározza, hogy a GyK címét össze kell-e fűzni a bejegyzés tárgyával.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

44. Core → GoogleChrome

GoogleChrome::Bin

Meghatározza a Google Chrome vagy a Chromium bináris útvonalát.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

45. Core → LinkObject

LinkObject::IgnoreLinkedTicketStateTypes

Meghatározza, hogy mely jegyállapot típusok mely jegyei ne legyenek listázva a kapcsolt jegylistákban.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::PossibleLink###0200

Összekapcsol 2 jegyet egy „Normál” típusú hivatkozással.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::PossibleLink###0201

Összekapcsol 2 jegyet egy „Szülő-gyermek” típusú hivatkozással.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::PossibleLink###1200

Összekapcsolja az időpontokat és jegyeket egy „Normál” típusú hivatkozással.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::PossibleLink###8301

Ez a beállítás határozza meg, hogy egy „GyIK” objektum összeköthető-e más „GyIK” objektumokkal a „Normál” hivatkozástípus használatával.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::PossibleLink###8302

Ez a beállítás határozza meg, hogy egy „GyIK” objektum összeköthető-e más „GyIK” objektumokkal a „Szülő-gyermek” hivatkozástípus használatával.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::PossibleLink###8303

Ez a beállítás határozza meg, hogy egy „GyIK” objektum összeköthető-e más „Jegy” objektumokkal a „Normál” hivatkozástípus használatával.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::PossibleLink###8304

Ez a beállítás határozza meg, hogy egy „GyIK” objektum összeköthető-e más „Jegy” objektumokkal a „Szülő-gyermek” hivatkozástípus használatával.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
Object1: FAQ  
Object2: Ticket  
Type: ParentChild
```

LinkObject::ShowDeleteButton

Meghatározza, hogy egy kapcsolat törléséhez szükséges gombnak minden egyes kapcsolat mellett meg kell-e jelennie az egyes nagyítási maszkokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

LinkObject::StrikeThroughLinkedTicketStateTypes

Ezeknél az állapottípusoknál a jegyszámok át lesznek húzva a kapcsolati táblázatban.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- merged
```

LinkObject::Type###Normal

Meghatározza a „Normál” típusú hivatkozást. Ha a forrás neve és a cél neve ugyanazt az értéket tartalmazza, az eredményül kapott hivatkozás nem irányított. Egyébként az eredmény egy irányított hivatkozás.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::Type###ParentChild

Meghatározza a „Szülő-gyermek” típusú hivatkozást. Ha a forrás neve és a cél neve ugyanazt az értéket tartalmazza, az eredményül kapott hivatkozás nem irányított. Egyébként az eredmény egy irányított hivatkozás.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::TypeGroup###0001

Meghatározza a hivatkozástípus csoportokat. Ugyanazon csoport hivatkozás típusai kioltják egymást. Példa: ha az A jegy „Normál” hivatkozásként kapcsolódik a B jegyhez, akkor ezeket a jegyeket nem lehet emellett „Szülő-gyermek” kapcsolat hivatkozásaként összekötni.

Alapértelmezett érték:

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

LinkObject::ViewMode

Meghatározza annak a módját, ahogyan a kapcsolt objektumok megjelenítésre kerülnek minden egyes nagyítási maszkban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Simple
```

46. Core → Log

CGILogPrefix

Azt a szöveget adja meg, amelynek a naplófájlban kell megjelennie egy CGI parancsfájl bejegyzést jelezve.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- OTRS-CGI
```

LogModule

Meghatározza a napló modult a rendszerhez. A „File” minden üzenetet a megadott naplófájlba ír, a „SysLog” a rendszer syslog démonját használja, mint például a syslogd.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

LogModule::LogFile

Ha „File” lett kiválasztva a LogModule modulnál, akkor meg kell adni egy naplófájlt. Ha a fájl nem létezik, a rendszer létre fogja hozni.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

LogModule::LogFile::Date

Az aktuális évet és hónapot tartalmazó előtagot ad az OTRS naplófájlhoz. Minden hónapban új naplófájl lesz létrehozva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

LogModule::SysLog::Charset

Ha „SysLog” lett kiválasztva a LogModule modulnál, akkor megadható a naplózásnál használandó karakterkészlet.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- utf-8
```

LogModule::SysLog::Facility

Ha „SysLog” lett kiválasztva a LogModule modulnál, akkor megadható egy speciális naplózó képesség.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- user
```

MinimumLogLevel

A legkisebb naplózási szint beállítása. Ha a „hibát” választja, akkor csak a hibák lesznek naplózva. A „hibakeresés” lehetőséggel minden naplózási üzenetet megkap. A naplózási szintek sorrendje: „hibakeresés”, „információ”, „figyelmeztetés” és „hiba”.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- error
```

47. Core → MailQueue

MailQueue

Levelezési sor konfigurációs beállítások.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

48. Core → PDF

PDF::LogoFile

Megadja a fájl útvonalát az oldal fejlécében lévő logóhoz (gif|jpg|png, 700 x 100 képpont).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

PDF::MaxPages

Meghatározza az oldalak legnagyobb számát PDF fájlonként.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '100'
```

PDF::PageSize

Meghatározza a PDF oldalak szabványos méretét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- a4

PDF::TTFontFile###Monospaced

Meghatározza az útvonalat és a TTF-fájlt a rögzített szélességű betűkészlet kezeléséhez a PDF dokumentumokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- DejaVuSansMono.ttf

PDF::TTFontFile###MonospacedBold

Meghatározza az útvonalat és a TTF-fájlt a félkövér rögzített szélességű betűkészlet kezeléséhez a PDF dokumentumokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- DejaVuSansMono-Bold.ttf

PDF::TTFontFile###MonospacedBoldItalic

Meghatározza az útvonalat és a TTF-fájlt a félkövér dőlt rögzített szélességű betűkészlet kezeléséhez a PDF dokumentumokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- DejaVuSansMono-BoldOblique.ttf

PDF::TTFontFile###MonospacedItalic

Meghatározza az útvonalat és a TTF-fájlt a dőlt rögzített szélességű betűkészlet kezeléséhez a PDF dokumentumokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- DejaVuSansMono-Oblique.ttf

PDF::TTFontFile###Proportional

Meghatározza az útvonalat és a TTF-fájlt az arányos betűkészlet kezeléséhez a PDF dokumentumokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- DejaVuSans.ttf

PDF::TTFontFile###ProportionalBold

Meghatározza az útvonalat és a TTF-fájlt a félkövér arányos betűkészlet kezeléséhez a PDF dokumentumokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- DejaVuSans-Bold.ttf
```

PDF::TTFontFile###ProportionalBoldItalic

Meghatározza az útvonalat és a TTF-fájlt a félkövér dőlt arányos betűkészlet kezeléséhez a PDF dokumentumokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- DejaVuSans-BoldOblique.ttf
```

PDF::TTFontFile###ProportionalItalic

Meghatározza az útvonalat és a TTF-fájlt a dőlt arányos betűkészlet kezeléséhez a PDF dokumentumokban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- DejaVuSans-Oblique.ttf
```

49. Core → Package

OTRSBusiness::ReleaseChannel

Megadja az OTRS Business Solution™ frissítések letöltéséhez használt csatornát. Figyelmeztetés: a fejlesztői kiadások nem biztos, hogy befejezettek, a rendszere helyrehozhatatlan hibákat szenvedhet, és extrém esetekben elérhetetlenné válhat!

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Package::AllowLocalModifications

Ha ez a beállítás engedélyezve van, akkor a helyi módosítások nem lesznek hibaként kiemelve a csomagkezelőben és támogatási adatgyűjtőben.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Package::AllowNotVerifiedPackages

Ha ez a beállítás engedélyezve van, akkor lehetséges olyan csomagok telepítése, amelyeket nem ellenőrzött az OTRS csoport. Ezek a csomagok veszélyt jelenthetnek a teljes rendszerre!

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Package::FileUpload

Engedélyezi a fájlfeltöltést a csomagkezelő előtétprogramon.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Package::Proxy

Csomagokat kér le proxy-n keresztül. Felülírja a „WebUserAgent::Proxy” beállítást.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Package::RepositoryAccessRegExp

Az IP reguláris kifejezést határozza meg a helyi tárolóhoz való hozzáféréshez. Engedélyeznie kell ezt a helyi tárolóhoz való hozzáféréshez, továbbá a package::RepositoryList szükséges a távoli kiszolgálón.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Package::RepositoryList

Meghatározza az online tárolók listáját. Egy másik telepítés is használható tárolóként, például: Kulcs=„http://example.com/otrs/public.pl?Action=PublicRepository;File=” és Tartalom=„Valamilyen név”.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Package::RepositoryRoot

Meghatározza a helyet további csomagok online tárolólistájának lekéréséhez. Az első elérhető találat lesz felhasználva.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Package::ShowFeatureAddons

Ki- és bekapcsolja az OTRS szolgáltatás-bővítmény listájának megjelenítését a csomagkezelőben.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Package::Timeout

Beállítja az időkorlátot (másodpercben) a csomagletöltésekhez. Felülírja a „WebUserAgent::Timeout” beállítást.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '120'
```

50. Core → PerformanceLog

PerformanceLog

Engedélyezi a teljesítmény naplót (az oldal válaszüjének naplózásához). Ez hatással lesz a rendszer teljesítményére. A Frontend::Module###AdminPerformanceLog beállításnak engedélyezve kell lennie.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

PerformanceLog::File

Megadja a fájl útvonalát a teljesítménynaplóhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/log/Performance.log
```

PerformanceLog::FileMax

Meghatározza a naplófájl legnagyobb méretét (MB-ban).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '25'
```

51. Core → Permission

EditAnotherUsersPreferencesGroup

Azt a csoportot adja meg, ahol a felhasználónak írási, olvasási jogosultságra van szüksége ahhoz, hogy szerkeszthesse más felhasználók beállításait.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- admin
```

SwitchToUser

Lehetővé teszi az adminisztrátoroknak, hogy más felhasználóként lépjenek be a felhasználók adminisztrációs paneljén keresztül.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

System::Customer::Permission

Meghatározza az ügyfeleknek elérhető szabványos jogosultságokat az alkalmazáson belül. Ha több jogosultság szükséges, akkor itt adhatja meg azokat. A jogosultságoknak szerepelniük kell a forráskódban, hogy hatályban lévőek legyenek. Győződjön meg arról, hogy bármely fent említett jogosultság hozzáadásakor az „rw” jogosultság legyen az utolsó bejegyzés.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

System::Permission

Szabványos elérhető jogosultságok az alkalmazáson belüli ügyintézőknél. Ha több jogosultság szükséges, akkor azok itt adhatók meg. A jogosultságokat meg kell határozni, hogy hatályban lévőek legyenek. Néhány egyéb jó jogosultság beépítetten is biztosítva van: jegyzet, lezárás, függőben, ügyfél, szabad szöveg, áthelyezés, válasz írása, felelős, továbbítás és átirányítás. Győződjön meg arról, hogy az „rw” mindig az utolsó regisztrált jogosultság legyen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

52. Core → ProcessManagement

Process::ActivityTypes

Meghatározza azokat a tevékenységtípusokat, amelyek használhatók a rendszeren.

Alapértelmezett érték:

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

Process::CacheTTL

Gyorsítótárazás ideje másodpercben a DB folyamat háttérprogramnál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '3600'

Process::DefaultLock

Ez a beállítás határozza meg a folyamatjegyek alapértelmezett zárát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- unlock

Process::DefaultPriority

Ez a beállítás határozza meg a folyamatjegyek alapértelmezett prioritását.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Process::DefaultQueue

Ez a beállítás határozza meg a folyamatjegyek alapértelmezett várólistáját.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Raw

Process::DefaultState

Ez a beállítás határozza meg a folyamatjegyek alapértelmezett állapotát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- new

Process::DynamicFieldProcessManagementActivityID

Ez a beállítás határozza meg azt a dinamikus mezőt, amelyben a folyamatkezelő tevékenység-entitás azonosítója tárolva van.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ProcessManagementActivityID

Process::DynamicFieldProcessManagementActivityStatus

Ez a beállítás határozza meg azt a dinamikus mezőt, amelyben a legutóbbi folyamatkezelési tevékenység állapota tárolva van.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ProcessManagementActivityStatus

Process::DynamicFieldProcessManagementProcessID

Ez a beállítás határozza meg azt a dinamikus mezőt, amelyben a folyamatkezelő folyamat-entitás azonosítója tárolva van.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ProcessManagementProcessID
```

Process::Entity::Prefix

Alapértelmezett ProcessManagement entitás előtagok azon entitás azonosítókhoz, amelyek automatikusan lettek előállítva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Process::NavBarOutput::CacheTTL

Gyorsítótárazás ideje másodpercben a jegyfolyamat navigációs sáv kimeneti moduljánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '900'
```

ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::Enabled

Ha engedélyezve van, akkor a szekvenciafolyamok hibakeresési információi naplózva lesznek.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

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

Szűrő a szekvenciafolyamok hibakereséséhez. Megjegyzés: több szűrő is hozzáadható <OTRS_TICKET_Attribútum> formátumban, például <OTRS_TICKET_Priority>.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::LogPriority

Meghatározza azt a prioritást, amelyben az információk naplózva lesznek és bemutatásra kerülnek.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- debug
```

53. Core → Queue

QueuePreferences###ChatChannel

Csevegőcsatorna a várólista leképezéséhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'
```

QueuePreferences###Comment2

A példa Comment2 várólista jellemző paraméterei.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

54. Core → ReferenceData

ReferenceData::OwnCountryList

Ez a beállítás lehetővé teszi a beépített országlista felülbírálását a saját országlistájával. Ez különösen hasznos, ha az országoknak csak egy kiválasztott kis csoportját szeretné használni.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

55. Core → SLA

SLAPreferences###Comment2

A példa Comment2 SLA jellemző paraméterei.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

SLAPreferences###FieldSelectionDialogText

Szöveg, amely ennek az SLA-nak a kiválasztásakor jelenik meg az új jegy képernyőn.

Alapértelmezett érték:

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

56. Core → SMS

SMS::MessageTextLimit

Meghatározza a karakterek számának kemény korlátját, amely SMS-ben elküldhető üzenetenként.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1600'
```

SMSTemplate::Types

Meghatározza a típusok listáját az SMS sablonokhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

57. Core → SOAP

SOAP::Keep-Alive

Kapcsolatfenntartó kapcsolatfejléc engedélyezése a SOAP válaszoknál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

58. Core → Service

ServicePreferences###Comment2

A példa Comment2 szolgáltatás jellemző paraméterei.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

59. Core → Session

AgentSessionLimit

Beállítja az aktív ügyintézők legnagyobb számát a SessionMaxIdleTime modulon meghatározott időtartamon belül.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

AgentSessionLimitPriorWarning

Beállítja az aktív ügyintézők legnagyobb számát a SessionMaxIdleTime modulon meghatározott időtartamon belül, mielőtt egy előzetes figyelmeztetés lesz látható a bejelentkezett ügyintézőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '90'

AgentSessionPerUserLimit

Beállítja az ügyintézőnkénti aktív munkamenetek legnagyobb számát a SessionMaxIdleTime modulon meghatározott időtartamon belül.

Alapértelmezett érték:

--- '20'

CustomerSessionLimit

Beállítja az aktív ügyfelek legnagyobb számát a SessionMaxIdleTime modulon meghatározott időtartamon belül.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

CustomerSessionPerUserLimit

Beállítja az ügyfelenkénti aktív munkamenetek legnagyobb számát a SessionMaxIdleTime modulon meghatározott időtartamon belül.

Alapértelmezett érték:

--- '20'

SessionAgentOnlineThreshold

Meghatározza azt az időtartamot (percben), mielőtt az ügyintéző „távol” lesz inaktivitás miatt (például a „Bejelentkezett felhasználók” felületi elemben vagy a csevegésnél).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '5'

SessionCSRFProtection

CSRF (Cross Site Request Forgery – oldalon-keresztüli kérés hamisítás) exploitok elleni védelem (további információkért nézze meg a http://hu.wikipedia.org/wiki/Cross-site_request_forgery oldalt).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

SessionCheckRemoteIP

Bekapcsolja a távoli IP-cím ellenőrzését. Nem szabad engedélyezni, ha az alkalmazást például egy proxy-farmon vagy betárcsázós kapcsolaton keresztül használják, mert a távoli IP-cím többnyire eltérő az egyes kéréseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

SessionCustomerOnlineThreshold

Meghatározza azt az időtartamot (percben), mielőtt az ügyfél „távol” lesz inaktivitás miatt (például a „Bejelentkezett felhasználók” felületi elemben vagy a csevegésnél).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '5'

SessionDeletelfNotRemoteID

Töröl egy munkamenetet, ha a munkamenet azonosítót egy érvénytelen távoli IP-vel használják.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

SessionDeleteIfTimeToOld

Törli a kért munkameneteket, ha túllépték az időkorlátot.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

SessionDir

Ha „FS” lett kiválasztva a SessionModule modulnál, akkor meg kell adni azt a könyvtárat, ahol a munkamenet adatok tárolva lesznek.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/sessions

SessionMaxIdleTime

Beállítja az inaktivitás idejét (másodpercben) átadásra, mielőtt egy munkamenetet kilő és egy felhasználót kijelentkeztet.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '7200'

SessionMaxTime

Meghatározza egy munkamenet azonosító legnagyobb érvényes értékét (másodpercben).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '57600'

SessionModule

Meghatározza azt a modult, amely a munkamenet adatait tárolja. A „DB” értékkel az előtétprogram kiszolgáló leválasztható az adatbázis kiszolgálóról. Az „FS” gyorsabb.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Kernel::System::AuthSession::DB

SessionName

Meghatározza a munkamenetkulcs nevét. Például munkamenet, munkamenet-azonosító vagy OTRS.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- OTRSAgentInterface
```

SessionTable

Ha „DB” lett kiválasztva a SessionModule modulnál, akkor meg kell adni azt a táblát az adatbázisban, ahol a munkamenet adatok tárolva lesznek.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- sessions
```

SessionUseCookieAfterBrowserClose

Sütiket tárol, miután a böngészőt bezárták.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

60. Core → Stats

Stats::DynamicObjectRegistration###Ticket

Egy modul a jegystatisztikák előállításához.

Alapértelmezett érték:

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

Stats::DynamicObjectRegistration###TicketAccountedTime

Egy modul az elszámolt idő jegy statisztikák előállításához.

Alapértelmezett érték:

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

Stats::DynamicObjectRegistration###TicketList

Meghatározza, hogy a statisztika modul előállíthat-e jegylistákat.

Alapértelmezett érték:

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

Stats::DynamicObjectRegistration###TicketSolutionResponseTime

Egy modul a jegy megoldás és válaszügy statisztikák előállításához.

Alapértelmezett érték:

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

Stats::MaxXaxisAttributes

Meghatározza az X-tengely jellemzőinek az alapértelmezett legnagyobb számát az időskálánál.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1000'
```

Stats::StatsHook

Beállítja a statisztikai horgokat.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Stat#
```

Stats::StatsStartNumber

Kezdőszám a statisztika számláláshoz. Minden új statisztika növeli ezt a számot.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '10000'
```

61. Core → Stats → Reports

StatsReportConfig::CacheTTL

Gyorsítótárazás ideje másodpercben a statisztikai jelentések háttérprogramnál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '3600'
```

62. Core → SystemMaintenance

SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginErrorMessage

Beállítja az alapértelmezett hibaüzenetet az ügyintézői felület bejelentkező képernyőjén, amely akkor jelenik meg, ha egy futó rendszerkarbantartás időszak aktív.

Alapértelmezett érték:

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

SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginMessage

Beállítja az alapértelmezett üzenetet az ügyintézői felület bejelentkező képernyőjén, amely akkor jelenik meg, ha egy futó rendszerkarbantartás időszak aktív.

Alapértelmezett érték:

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

SystemMaintenance::IsActiveDefaultNotification

Beállítja a megjelenített értesítés alapértelmezett üzenetét a futó rendszerkarbantartás időszaknál.

Alapértelmezett érték:

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

SystemMaintenance::TimeNotifyUpcomingMaintenance

Beállítja, hogy egy értesítés hány percig legyen látható a közelgő rendszerkarbantartás időszakról szóló értesítésről.

Alapértelmezett érték:

```
--- '30'
```

63. Core → Ticket

AdminTemplate::SubjectMethod###KeepTicketNumber

Meghatározza a „felülírás” tárgymódszer viselkedését. Ha a beállítás engedélyezve van, akkor a jegyszám nem lesz felülírva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

AgentSelfNotifyOnAction

Megadja, hogy egy ügyintéző fogadhatja a saját műveletei e-mail értesítését.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

CustomerNotifyJustToRealCustomer

Az ügyfél értesítéseket csak a leképezett ügyfélnek küldi el.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping

Leképezés meghatározása az ügyfél-felhasználó adatainak változói (kulcsok) és a jegyek dinamikus mezői (értékek) között. A cél az ügyfél-felhasználó adatainak tárolása a jegy dinamikus mezőiben. A dinamikus mezőknek jelen kell lennie a rendszeren, és engedélyezve kell lenniük az AgentTicketFreeText számára azért, hogy az ügyintéző kézzel beállíthassa vagy frissíthesse azokat. Nem szabad engedélyezve lenniük az AgentTicketPhone, az AgentTicketEmail és az AgentTicketCustomer számára. Ha engedélyezve voltak, akkor elsőbbséget élveznek az automatikusan beállított értékekkel szemben. A leképezés használatához a Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser beállítást is aktiválnia kell.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

OTRSEscalationEvents::DecayTime

Az esemény kibocsátása utáni időtartam percben, amelyben az új eszkaláció értesíti és elindítja az elnyomott eseményeket.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1440'
```

StandardTemplate2QueueByCreating

Az alapértelmezett szabványos sablonok listája, amelyek automatikusan hozzá vannak rendelve az új várólistákhoz a létrehozáskor.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

StandardTemplate::Types

Meghatározza a típusok listáját a sablonokhoz.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::ArchiveSystem

A jegyarchiváló rendszert aktiválja, hogy felgyorsítsa a rendszert néhány jegy áthelyezésével a napi áttekintőből.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::ArchiveSystem::RemoveSeenFlags

Azt szabályozza, hogy a jegy és a bejegyzés olvasottság jelzői el legyenek-e távolítva a jegy archiválásakor.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::ArchiveSystem::RemoveTicketWatchers

Eltávolítja a jegy megfigyelési információkat, ha a jegyet archiválják.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```


Ticket::ChangeOwnerToEveryone

Megváltoztatja a jegyek tulajdonosát mindenre (ASP-nél hasznos). Normális esetben csak a jegy várólistájában írási-olvasási jogosultsággal rendelkező ügyintéző kerül megjelenítésre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::CustomModule###001-CustomModule

Túlterheli (újra meghatározza) a Kernel::System::Ticket helyen meglévő függvényeket. Személyre szabások könnyű hozzáadásához használható.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- Kernel::System::Ticket::Custom

Ticket::CustomQueue

Az egyéni várólista neve. Az egyéni várólista az előnyben részesített várólisták kiválasztása, és a beállításokban választható ki.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- My Queues

Ticket::CustomService

Az egyéni szolgáltatás neve. Az egyéni szolgáltatás az előnyben részesített szolgáltatások kiválasztása, és a beállításokban választható ki.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- My Services

Ticket::CustomerArchiveSystem

A jegyarchiváló rendszer keresését aktiválja az ügyfél felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::DefineEmailFrom

Meghatározza, hogy az e-mailek (válaszokból és e-mail jegyekből küldve) Feladó mezője hogyan nézzen ki.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- SystemAddressName

Ticket::DefineEmailFromSeparator

Egy elválasztót határoz meg az ügyintézők valódi neve és a megadott várólista e-mail címek között.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- via

Ticket::Frontend::DefaultRecipientDisplayType

Alapértelmezett megjelenítési típus a címzett (címezett, másolat) neveihez az ügyintézői felület jegynagyítás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- Realname

Ticket::Frontend::DefaultSenderDisplayType

Alapértelmezett megjelenítési típus a küldő (feladó) neveihez az ügyintézői felület jegynagyítás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- Realname

Ticket::GenericAgentRunLimit

Azon jegyek korlátjának beállítása, amelyek egy egyedüli genericagent feladat végrehajtásakor lesznek végrehajtva.

Alapértelmezett érték:

--- '4000'

Ticket::GenericAgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition

Lehetővé teszi a kiterjesztett keresési feltételeket az általános ügyintézői felület jegykeresésében. Ezzel a funkcióval rákereshet például a jegycímre olyan típusú feltételekkel mint „(*kulcs1*&&*kulcs2*)” vagy „(*kulcs1*||*kulcs2*)”.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Hook

Egy jegy azonosítója, például Ticket#, Call#, MyTicket#. Az alapértelmezett a Ticket#.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Ticket#

Ticket::HookDivider

A TicketHook és a jegyszám közötti elválasztó. Például „:”.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers

Ismeretlen ügyfelek felvétele a jegyszűrőben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::IndexModule

IndexAccelerator: a TicketViewAccelerator háttérprogram modul választásához. A „RuntimeDB” minden egyes várólista nézetet valós időben állít elő a jegytáblából (nincs teljesítmény-probléma a rendszeren körülbelül 60.000 összes jegyig és 6.000 nyitott jegyig). A „StaticDB” a legerősebb modul, amely egy további jegyindex táblát használ, amely úgy működik mint egy nézet (javasolt, ha több mint 80.000 és 6.000 nyitott jegy van a rendszeren tárolva). Használja a „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::QueueIndexRebuild” parancsot a kezdeti index létrehozásához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::InvalidOwner::StateChange

Egy érvénytelen tulajdonossal rendelkező jegy állapotának automatikus megváltoztatása, amikor az feloldásra kerül. Leképezi egy állapotfűsről egy új jegyállapotra.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::MergeDynamicFields

Azon dinamikus mezők listája, amelyek az egyesítési művelet során egyesítve lesznek a fő jeggyel. A fő jegyen belül csak az üres dinamikus mezők lesznek beállítva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender

Annak mellőzése, hogy a rendszer által küldött bejegyzéstípusok (például automatikus válaszok vagy e-mail értesítések) „olvasatlan bejegyzésként” legyenek megjelölve az ügyintézői jegynagyításban vagy automatikusan ki legyenek nyitva a nagy nézet képernyőkben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::NumberGenerator

Kiválasztja a jegyszám-előállító modult. Az „AutoIncrement” növeli a jegyszámot, a rendszer-azonosító és a számláló rendszer-azonosító.számláló formátumban lesz használva (például 1010138, 1010139). A „Date” választásával a jegyszámok az aktuális dátum, a rendszer-azonosító és a számláló alapján lesznek előállítva. A formátum év.hónap.nap.rendszer-azonosító.számláló kinézetű lesz (például 200206231010138, 200206231010139). A „DateChecksum” választásával a számláló ellenőrzőösszegként lesz hozzáfűzve a dátum és a rendszer-azonosító karakterláncához. Az ellenőrzőösszeg forgatva lesz minden nap. A formátum év.hónap.nap.rendszer-azonosító.számláló ellenőrzőösszeg kinézetű lesz (például 2002070110101520, 2002070110101535).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID

Ellenőrzi a rendszer-azonosítót a jegy számának felismeréskor a követéseknél (ha nincs engedélyezve, akkor a rendszer-azonosító meg lesz változtatva a rendszer használata után).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::NumberGenerator::Date::UseFormattedCounter

Engedélyezi a legkisebb jegyszámláló méretet (ha „Date” lett kiválasztva mint jegyszám-előállító).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize

Beállítja a legkisebb jegyszámlálóméretet, ha „AutoIncrement” lett kiválasztva jegyszám-előállítóként. Alapértelmezetten 5, amely azt jelenti, hogy a számláló 10000-től indul.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '5'

Ticket::PendingAutoStateType

Meghatározza a lehetséges állapotokat a várakozó jegyeknél, amelyek az időkorlát elérése után állapotot váltottak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::PendingNotificationNotToResponsible

Letiltja az emlékeztető értesítések küldését egy jegy felelős ügyintézőjének (a Ticket::Responsible modulnak engedélyezve kell lennie).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::PendingNotificationOnlyToOwner

Elküldi a feloldott jegy emlékeztető értesítéseit az emlékeztető dátum elérése után (csak a jegy tulajdonosának küldi).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::PendingReminderStateType

Meghatározza az emlékeztető állapottípusát a várakozó jegyeknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::Responsible

Engedélyezi a jegyfelelős szolgáltatást egy megadott jegy nyomon követéséhez.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::ResponsibleAutoSet

Automatikusan beállítja a jegy tulajdonosát annak felelőseként (ha a jegyfelelős szolgáltatás engedélyezve van). Ez csak a bejelentkezett felhasználó kézi műveleteinél fog működni. Nem működik olyan automatizált műveleteknél, mint például az általános ügyintéző, a levelezés és az általános felület.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Service

Lehetővé teszi szolgáltatások és SLA-k meghatározását a jegyekhez (például e-mail, asztali, hálózat, ...), és eszkalációs jellemzőket az SLA-khoz (ha a jegy szolgáltatás/SLA funkció engedélyezve van).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Service::Default::UnknownCustomer

Lehetővé teszi az alapértelmezett szolgáltatások kiválasztását a nem létező ügyfelekhez is.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Service::KeepChildren

Megtartja a listázásokban lévő összes szolgáltatást akkor is, ha azok érvénytelen elemek gyermekei.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::StateAfterPending

Meghatározza, hogy mely állapotok legyenek automatikusan beállítva (Tartalom) az állapot várakozási idejének (Kulcs) elérése után.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::SubjectFormat

A tárgy formátuma. A „Bal” jelentése „[Jegyhorog#:12345] Valamilyen tárgy”, a „Jobb” jelentése „Valamilyen tárgy [Jegyhorog#:12345]”, a „Nincs” jelentése „Valamilyen tárgy” és nincs jegyszám. Ez utóbbi esetben ellenőriznie kell, hogy a PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References beállítás be van-e kapcsolva az e-mail fejlécek alapján történő követők felismeréséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Left

Ticket::SubjectFwd

A tárgy elején lévő szöveg egy e-mail továbbításakor, például FW, Fwd vagy WG.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Fwd

Ticket::SubjectRe

A tárgy elején lévő szöveg egy válasz e-mailben, például RE, AW vagy AS.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Re

Ticket::SubjectSize

A tárgyak legnagyobb mérete egy e-mail válasznál és néhány áttekintő képernyőnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

Ticket::Type

Engedélyezi a jegytípus szolgáltatást.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Type::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegytípust.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Unclassified

Ticket::UnlockOnAway

Jegyek feloldása, amikor egy jegyzetet adnak hozzá és a tulajdonos irodán kívül van.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::UnlockStateType

Meghatározza a zárolatlan jegyek érvényes állapotait. A jegyek feloldásához a „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::UnlockTimeout” parancsfájl használható.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

- new
- open

Ticket::ViewableLocks

Meghatározza egy jegy látható zárait. MEGJEGYZÉS: ha megváltoztatja ezt a beállítást, akkor győződjön meg arról, hogy törölte-e a gyorsítótárat annak érdekében, hogy használhassa az új értéket. Alapértelmezett: unlock, tmp_lock.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::ViewableSenderTypes

Meghatározza egy jegy alapértelmezett megtekinthető küldő típusait (alapértelmezett: ügyfél).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- 'customer'
```

Ticket::ViewableStateType

Meghatározza egy jegy érvényes állapotának típusait.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::Watcher

Engedélyezi vagy letiltja a jegymegfigyelő funkciót, hogy nyomon kövesse a jegyeket anélkül, hogy tulajdonos vagy felelős lenne.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::WatcherGroup

Csak a felsorolt csoportoknak engedélyezi a jegymegfigyelés szolgáltatást.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

64. Core → Ticket → ACL

ACL::CacheTTL

Gyorsítótárazás ideje másodpercben a DB ACL háttérprogramnál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '3600'
```

ACLKeysLevel1Change

Meghatározza, hogy mely elemek érhetőek el az ACL szerkezet első szintjén.

Alapértelmezett érték:

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

ACLKeysLevel1Match

Meghatározza, hogy mely elemek érhetőek el az ACL szerkezet első szintjén.

Alapértelmezett érték:

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

ACLKeysLevel2::Possible

Meghatározza, hogy mely elemek érhetőek el az ACL szerkezet második szintjén.

Alapértelmezett érték:

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

ACLKeysLevel2::PossibleAdd

Meghatározza, hogy mely elemek érhetőek el az ACL szerkezet második szintjén.

Alapértelmezett érték:

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

ACLKeysLevel2::PossibleNot

Meghatározza, hogy mely elemek érhetőek el az ACL szerkezet második szintjén.

Alapértelmezett érték:

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

ACLKeysLevel2::Properties

Meghatározza, hogy mely elemek érhetőek el az ACL szerkezet második szintjén.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

ACLKeysLevel2::PropertiesDatabase

Meghatározza, hogy mely elemek érhetők el az ACL szerkezet második szintjén.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

ACLKeysLevel3::Actions###100-Default

Meghatározza, hogy mely elemek érhetők el az „Action” szakasznál az ACL szerkezet harmadik szintjén.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AgentTicketBounce  
- AgentTicketClose  
- AgentTicketCompose  
- AgentTicketCustomer  
- AgentTicketForward  
- AgentTicketEmail  
- AgentTicketEmailOutbound  
- AgentTicketEmailResend  
- AgentTicketFreeText  
- AgentTicketHistory  
- AgentTicketLink  
- AgentTicketLock  
- AgentTicketMerge  
- AgentTicketMove  
- AgentTicketNote  
- AgentTicketOwner  
- AgentTicketPending  
- AgentTicketPhone  
- AgentTicketPhoneInbound  
- AgentTicketPhoneOutbound  
- AgentTicketPlain  
- AgentTicketPrint  
- AgentTicketPriority  
- AgentTicketProcess
```

```
- AgentTicketResponsible  
- AgentTicketSearch  
- AgentTicketWatcher  
- AgentTicketZoom  
- AgentLinkObject  
- AgentSplitSelection
```

Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module

Egy ACL modul, amely csak akkor engedélyezi a szülőjegyek lezárását, ha már minden gyermekjegyük le van zárva (a „State” azt jelzi, hogy mely állapotok nem érhetőek el a szülőjegyhez, amíg minden gyermekjegy le nincs zárva).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

TicketACL::Debug::Enabled

Ha engedélyezve van, akkor az ACL-ek hibakeresési információi naplózva lesznek.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

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

Szűrő az ACL-ek hibakereséséhez. Megjegyzés: több jegyattribútum is hozzáadható <OTRS_TICKET_Attribútum> formátumban, például <OTRS_TICKET_Priority>.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

TicketACL::Debug::LogPriority

Meghatározza azt a prioritást, amelyben az információk naplózva lesznek és bemutatásra kerülnek.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- debug
```

TicketACL::Default::Action

Alapértelmezett ACL értékek a jegyműveletekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

65. Core → Ticket → DynamicFieldDefault

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element10

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element11

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element12

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element13

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element14

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element15

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element16

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Event: ''
```

```
Name: ''  
Value: ''
```

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element2

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element3

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element4

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element5

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

```
Value: ''
```

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element6

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element7

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element8

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element9

Beállítja az alapértelmezett jegy dinamikus mező beállítását. A „Name” a használandó dinamikus mezőt, a „Value” a beállítandó adatokat, illetve az „Event” az aktiváló eseményt határozza meg. Nézze meg a fejlesztői kézikönyv (<http://otrs.github.io/doc/>) „Jegyesemény modul” fejezetét.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

66. Core → Ticket → FulltextSearch

Ticket::SearchIndex::Attribute

Alapvető szabad-szavas index beállítások. Futtassa a „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndexRebuild” parancsfájlt egy új index előállítására érdekében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
WordCountMax: '1000'  
WordLengthMax: '30'  
WordLengthMin: '3'
```

Ticket::SearchIndex::Filters

Szabad-szavas index reguláris kifejezés szűrők a szöveg részeinek áthelyezéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Ticket::SearchIndex::ForceUnfilteredStorage

Az eredeti bejegyzésszöveg tárolásának kényszerítése a bejegyzés keresési indexében anélkül, hogy szűrőket hajtana végre vagy a kiszűrendő szavak listáit alkalmazná. Ez meg fogja növelni a keresési index méretét, és ezért lelassíthatja a szabad-szavas kereséseket.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::SearchIndex::IndexArchivedTickets

Meghatározza, hogy kell-e indexelni az archivált jegyeket a szabad-szavas keresésekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::SearchIndex::StopWords###Custom

Személyre szabható kiszűrendő szavak a szabad-szavas indexnél. Ezek a szavak el lesznek távolítva a keresési indexből.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
```


- MyStopWord

Ticket::SearchIndex::StopWords###de

Német kiszűrendő szavak a szabad-szavas indexnél. Ezek a szavak el lesznek távolítva a keresési indexből.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- aber  
- als  
- am  
- an  
- auch  
- auf  
- aus  
- bei  
- bin  
- bis  
- bist  
- da  
- dadurch  
- daher  
- darum  
- das  
- daß  
- dass  
- dein  
- deine  
- dem  
- den  
- der  
- des  
- dessen  
- deshalb  
- die  
- dies  
- dieser  
- dieses  
- doch  
- dort  
- du  
- durch  
- ein  
- eine  
- einem  
- einen  
- einer  
- eines  
- er  
- es  
- euer  
- eure  
- für  
- hatte  
- hatten  
- hattest  
- hattet  
- hier  
- hinter  
- ich  
- ihr  
- ihre  
- im  
- in  
- ist  
- ja  
- jede  
- jedem  
- jeden  
- jeder
```

- jedes
- jener
- jenes
- jetzt
- kann
- kannst
- können
- könnt
- machen
- mein
- meine
- 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
- zu
- zum
- zur
- über

Ticket::SearchIndex::StopWords###en

Angol kiszűrendő szavak a szabad-szavas indexnél. Ezek a szavak el lesznek távolítva a keresési indexből.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- a  
- about  
- above  
- after  
- again  
- against  
- all  
- am  
- an  
- and  
- any  
- are  
- aren't  
- as  
- at  
- be  
- because  
- been  
- before  
- being  
- below  
- between  
- both  
- but  
- by  
- can't  
- cannot  
- could  
- couldn't  
- did  
- didn't  
- do  
- does  
- doesn't  
- doing  
- don't  
- down  
- during  
- each  
- few  
- for  
- from  
- further  
- had  
- hadn't  
- has  
- hasn't  
- have  
- haven't  
- having  
- he  
- he'd  
- he'll  
- he's  
- her  
- here  
- here's  
- hers  
- herself  
- him  
- himself  
- his  
- how  
- how's  
- i  
- i'd  
- i'll  
- i'm  
- i've
```

- if
- in
- into
- is
- isn't
- it
- it's
- its
- itself
- let's
- me
- more
- most
- mustn't
- my
- myself
- no
- nor
- not
- of
- off
- on
- once
- only
- or
- other
- ought
- our
- ours
- ourselves
- out
- over
- own
- same
- shan't
- she
- she'd
- she'll
- she's
- should
- shouldn't
- so
- some
- such
- than
- that
- that's
- the
- their
- theirs
- them
- themselves
- then
- there
- there's
- these
- they
- they'd
- they'll
- they're
- they've
- this
- those
- through
- to
- too
- under
- until
- up
- very
- was
- wasn't

```
- we
- we'd
- 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
```

Ticket::SearchIndex::StopWords####es

Spanyol kiszűrendő szavak a szabad-szavas indexnél. Ezek a szavak el lesznek távolítva a keresési indexből.

Alapértelmezett érték:

```
---
- un
- una
- unas
- unos
- uno
- sobre
- todo
- también
- tras
- otro
- algún
- alguno
- alguna
- algunos
- algunas
- ser
- es
- soy
- eres
- somos
- sois
- estoy
- esta
- estamos
- estais
- estan
- como
- en
- para
- atras
```

- porque
- por qué
- estado
- estaba
- ante
- antes
- siendo
- ambos
- pero
- por
- poder
- puede
- puedo
- podemos
- podeis
- pueden
- fui
- fue
- fuimos
- fueron
- hacer
- hago
- hace
- hacemos
- haceis
- hacen
- cada
- fin
- incluso
- primero
- desde
- conseguir
- consigo
- consigue
- consigues
- conseguimos
- consiguen
- ir
- voy
- va
- vamos
- vais
- van
- vaya
- gueno
- ha
- tener
- tengo
- tiene
- tenemos
- teneis
- tienen
- el
- la
- lo
- las
- los
- su
- aqui
- mio
- tuyo
- ellos
- ellas
- nos
- nosotros
- vosotros
- vosotras
- si
- dentro
- solo
- solamente
- saber

- sabes
- sabe
- sabemos
- sabeis
- saben
- ultimo
- largo
- bastante
- haces
- muchos
- aquellos
- aquellas
- sus
- entonces
- tiempo
- verdad
- verdadero
- verdadera
- cierto
- ciertos
- cierta
- ciertas
- intentar
- intento
- intenta
- intentas
- intentamos
- intentais
- intentan
- dos
- bajo
- arriba
- encima
- usar
- uso
- usas
- usa
- usamos
- usais
- usan
- emplear
- empleo
- empleas
- emplean
- empleamos
- empleais
- valor
- muy
- era
- eras
- eramos
- eran
- modo
- bien
- cual
- cuando
- donde
- mientras
- quien
- con
- entre
- sin
- trabajo
- trabajar
- trabajas
- trabaja
- trabajamos
- trabajais
- trabajan
- podria
- podrias
- podriamos

```
- podrian  
- podriais  
- yo  
- aquel
```

Ticket::SearchIndex::StopWords###fr

Francia kiszűrendő szavak a szabad-szavas indexnél. Ezek a szavak el lesznek távolítva a keresési indexből.

Alapértelmezett érték:

```
--  
- alors  
- au  
- aucuns  
- aussi  
- autre  
- avant  
- avec  
- avoir  
- bon  
- car  
- ce  
- cela  
- ces  
- ceux  
- chaque  
- ci  
- comme  
- comment  
- dans  
- des  
- du  
- dedans  
- dehors  
- depuis  
- deux  
- devrait  
- doit  
- donc  
- dos  
- droite  
- début  
- elle  
- elles  
- en  
- encore  
- essai  
- est  
- et  
- eu  
- fait  
- faites  
- fois  
- font  
- force  
- haut  
- hors  
- ici  
- il  
- ils  
- je  
- juste  
- la  
- le  
- les  
- leur  
- là  
- ma  
- maintenant  
- mais
```


- mes
- mine
- moins
- mon
- mot
- même
- ni
- nommés
- notre
- nous
- nouveaux
- ou
- où
- par
- parce
- parole
- pas
- personnes
- peut
- peu
- pièce
- plupart
- pour
- pourquoi
- 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

Ticket::SearchIndex::StopWords###it

Olasz kiszűrendő szavak a szabad-szavas indexnél. Ezek a szavak el lesznek távolítva a keresési indexből.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- 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  
- 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
- 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

Ticket::SearchIndex::StopWords###nl

Holland kiszűrendő szavak a szabad-szavas indexnél. Ezek a szavak el lesznek távolítva a keresési indexből.

Alapértelmezett érték:

--
- de
- zijn
- een
- en
- in
- je
- het
- van
- op
- ze
- hebben
- het
- hij
- niet
- met
- er
- dat
- die
- te
- wat
- voor
- naar
- gaan
- kunnen
- zeggen
- dat
- maar
- aan
- veel
- zijn
- worden
- uit
- ook
- komen
- als
- om
- moeten
- we
- doen
- bij
- goed
- haar
- dan
- nog
- of
- maken
- zo
- wel
- mijn
- zien
- over
- willen
- staan
- door
- kijken
- zullen
- heel
- nu
- weten
- zitten
- hem
- schrijven
- vinden
- woord
- hoe
- geen
- dit
- mens
- al
- jij
- ander

- groot
- waar
- maar
- weer
- kind
- me
- vragen
- een
- denken
- twee
- horen
- iets
- deze
- krijgen
- ons
- zich
- lezen
- hun
- welk
- zin
- laten
- mogen
- hier
- jullie
- toch
- geven
- jaar
- tegen
- al
- eens
- echt
- houden
- alleen
- lopen
- mee
- ja
- roepen
- tijd
- dag
- elkaar
- even
- lang
- land
- liggen
- waarom
- zetten
- vader
- laat
- beginnen
- blijven
- nee
- moeder
- huis
- nou
- na
- af
- keer
- dus
- tot
- vertellen
- wie
- net
- jou
- les
- want
- man
- nieuw
- elk
- tekst
- omdat
- gebruiken
- u

Ticket::SearchIndex::WarnOnStopWordUsage

Figyelmeztetés megjelenítése és a keresés megakadályozása, ha kiszűrendő szavakat használ a szabad-szavas keresésen belül.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::SearchIndexModule

Segít kiterjeszteni a bejegyzések szabad-szavas keresését (feladó, címzett, másolat, tárgy és törzs keresés). Fel fogja darabolni az összes bejegyzést, és egy indexet fog felépíteni a bejegyzés létrehozása után, körülbelül 50%-kal növelve a szabad-szavas kereséseket. Egy kezdeti index létrehozásához használja a „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndexRebuild” parancsfájlt.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::DB
```

67. Core → Ticket → Permission

CustomerTicket::Permission###1-GroupCheck

Egy modul a csoportjogosultságok ellenőrzéséhez az ügyfélnél a jegyekhez való hozzáféréshez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '0'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::GroupCheck  
Required: '1'
```

CustomerTicket::Permission###2-CustomerUserIDCheck

Egy modul hozzáférés megadásához, ha a jegy ügyfél-felhasználó azonosítója megegyezik az ügyfél ügyfél-felhasználó azonosítójával.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerUserIDCheck  
Required: '0'
```

CustomerTicket::Permission###3-CustomerIDCheck

Egy modul hozzáférés megadásához, ha a jegy ügyfél-azonosítója megegyezik az ügyfél ügyfél-azonosítójával.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerIDCheck  
Required: '0'
```

CustomerTicket::Permission###4-CustomerGroupCheck

Egy modul hozzáférés megadásához, ha az ügyfél ügyfél-azonosítója rendelkezik a szükséges csoportjogosultságokkal.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerGroupCheck  
Required: '0'
```

Ticket::Permission###1-OwnerCheck

Egy modul hozzáférés megadásához egy jegy tulajdonosának.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::OwnerCheck  
Required: '0'
```

Ticket::Permission###2-ResponsibleCheck

Egy modul hozzáférés megadásához egy jegy felelős ügyintézőjének.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::ResponsibleCheck  
Required: '0'
```

Ticket::Permission###3-GroupCheck

Egy modul a csoportjogosultságok ellenőrzéséhez a jegyekhez való hozzáférésénél.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::GroupCheck  
Required: '0'
```

Ticket::Permission###4-WatcherCheck

Egy modul hozzáférés megadásához egy jegy megfigyelő ügyintézőinek.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::WatcherCheck  
Required: '0'
```

Ticket::Permission###5-CreatorCheck

Egy modul hozzáférés megadásához egy jegy létrehozójának.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::CreatorCheck  
Required: '0'
```

Ticket::Permission###6-InvolvedCheck

Egy modul hozzáférés megadásához bármely ügyintézőnek, aki régebben részt vett a jegynél (a jegyelőzmény bejegyzéseken alapulva).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::InvolvedCheck  
Required: '0'
```

Ticket::Permission::CreatorCheck::Queues

Opcionális várólista korlátozás a CreatorCheck jogosultsági modulnál. Ha be van állítva, akkor a jogosultságok csak a jegyeknél vannak engedélyezve a megadott várólistákban.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

Ticket::Permission::InvolvedCheck::Queues

Opcionális várólista korlátozás az InvolvedCheck jogosultsági modulnál. Ha be van állítva, akkor a jogosultságok csak a jegyeknél vannak engedélyezve a megadott várólistákban.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

Ticket::Permission::OwnerCheck::Queues

Opcionális várólista korlátozás az OwnerCheck jogosultsági modulnál. Ha be van állítva, akkor a jogosultságok csak a jegyeknél vannak engedélyezve a megadott várólistákban.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

Ticket::Permission::ResponsibleCheck::Queues

Opcionális várólista korlátozás a ResponsibleCheck jogosultsági modulnál. Ha be van állítva, akkor a jogosultságok csak a jegyeknél vannak engedélyezve a megadott várólistákban.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

68. Core → Time

CalendarWeekDayStart

A hét kezdőnapjának meghatározása a dátumválasztónál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

MaximumCalendarNumber

Egy legördülőben megjelenített naptár legnagyobb száma.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '50'
```

OTRSTimeZone

Beállítja az OTRS által belsőleg használt időzónát, hogy például dátumokat és időket tároljon az adatbázisban. FIGYELEM: ezt a beállítást nem szabad megváltoztatni, miután beállították, és jegyek vagy bármilyen dátumot és időt tartalmazó egyéb adatok létrejöttek.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- UTC
```

ShowUserTimeZoneSelectionNotification

Ha engedélyezve van, akkor azok a felhasználók, akik még nem választottak időzónát, értesítve lesznek, hogy válasszanak. Megjegyzés: az értesítés nem lesz megjelenítve, ha (1) a felhasználó még nem választott időzónát és (2) az OTRS időzónája, valamint a felhasználó alapértelmezett időzónája megegyezik és (3) nincsenek UTC-re állítva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeInputFormat

Meghatározza az űrlapokon használt adatok beviteli formátumát (választás vagy beviteli mező).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Option

TimeInputMinutesStep

Meghatározza az elérhető lépéseket az időjelölésekben. Az „1 perc” választása lehetővé teszi egy óra összes percének kiválasztását 1-59 között. A „30 perc” választása csak teljes vagy fél óra kiválasztását teszi elérhetővé.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

TimeShowAlwaysLong

Hosszú formátumban jeleníti meg az időt (nap, óra, perc), ha engedélyezve van, vagy rövid formátumban (nap, óra), ha nincs engedélyezve.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

TimeShowCompleteDescription

A teljes leírás használatával jeleníti meg az időt (nap, óra, perc), ha engedélyezve van, vagy csak az első betűt (n, ó, p), ha nincs engedélyezve.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

TimeVacationDays

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'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
```

TimeVacationDaysOneTime

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours

Meghatározza az órákat és a hétköznapokat a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'
```

```
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

TimeZone

Ez a beállítás elavult. Állítsa be az OTRSTimeZone beállítást helyette.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '+0'
```

UserDefaultTimeZone

Beállítja az időzónát, amely hozzá lesz rendelve az újonnan létrehozott felhasználókhhoz, valamint olyan felhasználóknál lesz használva, akiknek még nincs beállított időzónájuk. Ez az alapértelmezetten használt időzóna az OTRS időzónája és a felhasználó időzónája közötti dátum és idő átalakításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- UTC
```

69. Core → Time → Calendar1

CalendarWeekDayStart::Calendar1

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeVacationDays::Calendar1

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar1

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours::Calendar1

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'  
- '14'  
- '15'
```

```

- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Wed:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'

```

TimeZone::Calendar1

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- UTC
```

TimeZone::Calendar1Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Calendar Name 1
```

70. Core → Time → Calendar2

CalendarWeekDayStart::Calendar2

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeVacationDays::Calendar2

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```

---
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar2

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours::Calendar2

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
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'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Wed:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'

```

TimeZone::Calendar2

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- UTC

TimeZone::Calendar2Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Calendar Name 2

71. Core → Time → Calendar3

CalendarWeekDayStart::Calendar3

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

TimeVacationDays::Calendar3

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar3

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours::Calendar3

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
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'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
```

Wed:

```
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
```

TimeZone::Calendar3

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- UTC

TimeZone::Calendar3Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Calendar Name 3

72. Core → Time → Calendar4

CalendarWeekDayStart::Calendar4

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeVacationDays::Calendar4

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar4

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours::Calendar4

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Wed:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'

```

TimeZone::Calendar4

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- UTC

TimeZone::Calendar4Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Calendar Name 4

73. Core → Time → Calendar5

CalendarWeekDayStart::Calendar5

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeVacationDays::Calendar5

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar5

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours::Calendar5

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Wed:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'

```

TimeZone::Calendar5

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- UTC

TimeZone::Calendar5Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Calendar Name 5
```

74. Core → Time → Calendar6

CalendarWeekDayStart::Calendar6

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeVacationDays::Calendar6

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar6

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours::Calendar6

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

Wed:

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

TimeZone::Calendar6

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- UTC
```

TimeZone::Calendar6Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Calendar Name 6
```

75. Core → Time → Calendar7

CalendarWeekDayStart::Calendar7

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeVacationDays::Calendar7

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar7

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours::Calendar7

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'
```

```
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

TimeZone::Calendar7

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- UTC
```

TimeZone::Calendar7Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Calendar Name 7
```

76. Core → Time → Calendar8

CalendarWeekDayStart::Calendar8

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeVacationDays::Calendar8

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar8

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

TimeWorkingHours::Calendar8

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:
```

```
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
```

TimeZone::Calendar8

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- UTC
```

TimeZone::Calendar8Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Calendar Name 8
```

77. Core → Time → Calendar9

CalendarWeekDayStart::Calendar9

A hét kezdőnapjának meghatározása a jelzett naptár dátumválasztójánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

TimeVacationDays::Calendar9

Hozzáadja az állandó munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
'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
```

TimeVacationDaysOneTime::Calendar9

Hozzáadja az egyszeri munkaszüneti napokat a jelzett naptárhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

TimeWorkingHours::Calendar9

Meghatározza a jelzett naptár óráit és hétköznapjait a munkaidő számításához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Wed:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'

```

TimeZone::Calendar9

Meghatározza a jelzett naptár időzónáját, amely később hozzárendelhető egy megadott várólistához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- UTC
```

TimeZone::Calendar9Name

Meghatározza a jelzett naptár nevét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Calendar Name 9
```

78. Core → Web

Frontend::Module###AdminSystemConfigurationUser

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```

---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Configuration User Settings

```

79. Core → WebUserAgent

WebUserAgent::DisableSSLVerification

Kikapcsolja az SSL tanúsítvány ellenőrzést, ha például átlátszó HTTPS proxyt használ. Csak saját felelősségre használja!

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

WebUserAgent::Proxy

Meghatározza a proxyn keresztül HTTP/FTP kapcsolatokat.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

WebUserAgent::Timeout

Beállítja az időkorlátot (másodpercben) a HTTP/FTP letöltésekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '15'
```

80. Daemon

Daemon::PID::Path

Ha engedélyezve van, akkor a démon ezt a könyvtárat fogja használni a PID-fájjai létrehozásához. Megjegyzés: állítsa le a démont, mielőtt bármit megváltoztatna, és csak akkor használja ezt a beállítást, ha az <\$OTRSHome>/var/run/ nem használható.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- /opt/otrs/var/run/
```

81. Daemon → Log

Daemon::Log::DaysToKeep

Meghatározza a napok számát a démon naplófájljainak megtartásához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Daemon::Log::RotationType

A használandó démon naplóforgatásának típusa: válassza az „OTRS” lehetőséget, ha az OTRS rendszerre szeretné bízni a fájlforgatás kezelését, vagy válassza a „Külső” lehetőséget egy harmadik féltől származó forgatási mechanizmus (azaz logrotate) használatához. Megjegyzés: a külső forgatási mechanizmus a saját és független beállítását igényli.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- otrs
```

Daemon::Log::STDERR

Ha engedélyezve van, akkor a démon át fogja irányítani a szabványos hibafolyamot egy naplófájlba.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Daemon::Log::STDOUT

Ha engedélyezve van, akkor a démon át fogja irányítani a szabványos kimenetfolyamot egy naplófájlba.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

82. Daemon → ModuleRegistration

DaemonModules###SchedulerCronTaskManager

A démon regisztrációja az ütemező cron feladatkezelőjénél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

DaemonModules###SchedulerFutureTaskManager

A démon regisztrációja az ütemező jövőbeli feladatkezelőjénél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

DaemonModules###SchedulerGenericAgentTaskManager

A démon regisztrációja az ütemező általános ügyintéző feladatkezelőjénél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

DaemonModules###SchedulerTaskWorker

A démon regisztrációja az ütemező feladat munkásánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

DaemonModules###SystemConfigurationSyncManager

A démon regisztrációja a beállítás üzembe állítási szinkronizációkezelőjénél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

83. Daemon → SchedulerCronTaskManager → Task

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenDeleteExpired

Lejárt hozzáférési tokenek törlése.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken  
Params:  
- --purge  
Schedule: 00 01 * * *  
TaskName: AccessTokenDeleteExpired
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenGenerateNewKey

Új hozzáférési tokenkulcs előállítás. Mostantól az összes új token ezt a kulcsot fogja használni, valamint törli a régieket is.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken::Keys  
Params:  
- --generate  
- --keep  
- '3'  
Schedule: 00 04 * * *  
TaskName: AccessTokenGenerateNewKey
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ArticleSearchIndexRebuild

Olyan bejegyzéseket keres, amelyeket frissíteni kell a bejegyzés keresési indexben.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::FulltextIndexRebuildWorker  
Params:
```

```
--children
- '4'
--limit
- '20000'
Schedule: '* * * * *'
TaskName: ArticleSearchIndexRebuild
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CommunicationLogDelete

Ellenőrzi, hogy a kommunikációs naplóbejegyzések törölve lettek-e.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Log::CommunicationLog
Params:
- --purge
Schedule: 00 03 * * *
TaskName: CommunicationLogDelete
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ConfigurationDeploymentCleanup

Eltávolítja a régi rendszer-konfigurációs üzembe állításokat (vasárnap reggelente).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: ConfigurationDeployCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::SysConfig
Params: []
Schedule: 40 0 * * 0
TaskName: ConfigurationDeploymentCleanup
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ContractCheck

Ellenőrzi a rendszer szerződéses állapotát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::SystemContract::ContractStatusCheck
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: ContractCheck
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CoreCacheCleanup

Lejárt gyorsítótár törlése az alapvető modulokból.

Alapértelmezett érték:

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

TaskName: CoreCacheCleanup

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom1

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom1
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom2

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom3

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom3
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom4

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []
```

```
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom4
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom5

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom5
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom6

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom6
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom7

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom7
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom8

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''
```

```
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom8
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom9

Egy egyéni parancsot vagy modult hajt végre. Megjegyzés: ha modult használ, akkor függvény szükséges.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom9
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###EscalationCheck

Aktiválja a jegyeszkalációs eseményeket és az értesítés eseményeket az eszkalációnál.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::EscalationCheck  
Params: []  
Schedule: '* / 5 * * * *'  
TaskName: EscalationCheck
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMail

E-mailek lekérése a fetchmail programon keresztül.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMailSSL

E-mailek lekérése a fetchmail programon keresztül (SSL használatával).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

```
TaskName: FetchMailSSL
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenerateDashboardStats

Vezérlőpult statisztikák előállítása.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Dashboard::Generate  
Params: []  
Schedule: 5 * * * *  
TaskName: GenerateDashboardStats
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile1

Fájlalapú általános ügyintéző feladatok futtatása (Megjegyzés: a modul nevét meg kell adni a -configuration-module paraméterben, például „Kernel::System::GenericAgent”).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run  
Params:  
- --configuration-module  
- <ModuleName>  
Schedule: '* /20 * * * *'  
TaskName: GenericAgentFile1
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile2

Fájlalapú általános ügyintéző feladatok futtatása (Megjegyzés: a modul nevét meg kell adni a -configuration-module paraméterben, például „Kernel::System::GenericAgent”).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run  
Params:  
- --configuration-module  
- <ModuleName>  
Schedule: '* /20 * * * *'  
TaskName: GenericAgentFile2
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile3

Fájlalapú általános ügyintéző feladatok futtatása (Megjegyzés: a modul nevét meg kell adni a -configuration-module paraméterben, például „Kernel::System::GenericAgent”).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile3
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile4

Fájlalapú általános ügymintéző feladatok futtatása (Megjegyzés: a modul nevét meg kell adni a -configuration-module paraméterben, például „Kernel::System::GenericAgent”).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile4
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile5

Fájlalapú általános ügymintéző feladatok futtatása (Megjegyzés: a modul nevét meg kell adni a -configuration-module paraméterben, például „Kernel::System::GenericAgent”).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile5
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GeneticInterfaceDebugLogCleanup

Meglévő S/MIME tanúsítványok megújítása az ügyfél háttérprogramból. Megjegyzés: az SMIME és SMIME::FetchFromCustomer beállításoknak engedélyezve kell lenniük a rendszerbeállításokban, és az ügyfél háttérprogramnak beállítva kell lennie a UserSMIMECertificate attribútum lekéréséhez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GeneticInterface::DebugLog::Cleanup
Params:
- --created-before-days
- '14'
Schedule: 02 03 * * *
TaskName: GeneticInterfaceDebugLogCleanup
```


Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###IndexMaintenance

Indexszerkezetek ellenőrzése és hiányzó dokumentumok indexelése.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::DocumentSearch::IndexWorker  
Params:  
- --verify-index  
Schedule: '*/1 * * * *'  
TaskName: IndexMaintenance
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###LoaderCacheDelete

Lejárt betöltő gyorsítótár törlése hetente (vasárnap reggelente).

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: CacheDelete  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Loader  
Params: []  
Schedule: 30 0 * * 0  
TaskName: LoaderCacheDelete
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailAccountFetch

Bejövő e-mailek lekérése a beállított levelezőfiókokból.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::MailAccountFetch  
Params: []  
Schedule: '*/10 * * * *'  
TaskName: MailAccountFetch
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailQueueSend

Ellenőrzi, hogy a sorba állított kimenő e-mailek el lettek-e küldve.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Email::MailQueue  
Params:  
- --send  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: MailQueueSend
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###NotificationViewDeleteExpired

Lejárt értesítések törlése az értesítésnézet képernyőről.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'
```

```
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::NotificationView::DeleteExpired
Params:
- --user-type
- Customer
Schedule: 00 02 * * *
TaskName: NotificationViewDeleteExpired
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RegistrationUpdateSend

Regisztrációs információkat küld az OTRS csoportnak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Registration::UpdateSend
Params: []
Schedule: 30 * * * *
TaskName: RegistrationUpdateSend
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveClosedChats

Bezárt csevegések eltávolítása, amelyek régebbiek mint a ChatEngine::ChatTTL.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Closed
Params: []
Schedule: 7 23 * * *
TaskName: RemoveClosedChats
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveOldChats

Régi csevegések eltávolítása.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Old
Params: []
Schedule: 15 3 * * 0
TaskName: RemoveClosedChats
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RenewCustomerSMIMECertificates

Meglévő S/MIME tanúsítványok megújítása az ügyfél háttérprogramból. Megjegyzés: az SMIME és SMIME::FetchFromCustomer beállításoknak engedélyezve kell lenniük a rendszerbeállításokban, és az ügyfél háttérprogramnak beállítva kell lennie a UserSMIMECertificate attribútum lekéréséhez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::SMIME::CustomerCertificate::Renew
Params: []
Schedule: 02 02 * * *
```

TaskName: RenewCustomerSMIMECertificates

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SessionDeleteExpired

Lejárt munkamenetek törlése.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Session::DeleteExpired  
Params: []  
Schedule: 55 */2 * * *  
TaskName: SessionDeleteExpired
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SpoolMailsReprocess

Azon levelek újrafeldolgozása a tároló könyvtárból, amelyeket nem sikerült importálni az első helyen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::SpoolMailsReprocess  
Params: []  
Schedule: 10 0 * * *  
TaskName: SpoolMailsReprocess
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###StatsReportsGenerateCron

Statisztikai jelentések előállítása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Reports::GenerateCron  
Params: []  
Schedule: */10 * * * *  
TaskName: StatsReportsGenerateCron
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SupportDataCollectAsynchronous

Támogatási adatok begyűjtése az aszinkron bővítmény modulokhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: Execute  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::SupportData::CollectAsynchronous  
Params: []  
Schedule: 1 * * * *  
TaskName: SupportDataCollectAsynchronous
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketAcceleratorRebuild

Az AgentTicketQueue jegyindexének újraépítése.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: TicketAcceleratorRebuild
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Ticket
Params: []
Schedule: 01 01 * * *
TaskName: TicketAcceleratorRebuild
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketDraftDeleteExpired

Lejárt jegy piszkozatbejegyzések törlése.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::FormDraft::Delete
Params:
- --object-type
- Ticket
- --expired
Schedule: 55 * * * *
TaskName: TicketDraftDeleteExpired
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketNumberCounterCleanup

Eltávolítja a régi jegyszám számlálókat (10 percenként).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: TicketNumberCounterCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Number::AutoIncrement
Params: []
Schedule: */10 * * * *
TaskName: TicketNumberCounterCleanup
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketPendingCheck

Függőben lévő jegyek feldolgozása.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::PendingCheck
Params: []
Schedule: 45 */2 * * *
TaskName: TicketPendingCheck
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketUnlockTimeout

Jegyek feloldása, amelyek átlépték a feloldási időkorlátjukat.

Alapértelmezett érték:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::UnlockTimeout
Params: []
Schedule: 35 * * * *
TaskName: TicketUnlockTimeout
```

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###WebUploadCacheCleanup

Lejárt feltöltési gyorsítótár törlése óránként.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Function: FormIDCleanup  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: Kernel::System::Web::UploadCache  
Params: []  
Schedule: 46 * * * *  
TaskName: WebUploadCacheCleanup
```

84. Daemon → SchedulerGenericAgentTaskManager

Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::SleepTime

Egy alvási időt határoz meg ezredmásodpercben a jegyek között, miközben azokat egy feladat feldolgozza.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::TicketLimit

Meghatározza a feladatonként érintett jegyek legnagyobb számát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '4000'
```

85. Daemon → SchedulerGenericInterfaceTaskManager

Daemon::SchedulerGenericInterfaceTaskManager::FutureTaskTimeDiff

Meghatározza az alapértelmezett másodpercek számát (a jelenlegi időtől) egy általános felület sikertelen feladatának újraütemezéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '300'
```

86. Daemon → SchedulerTaskWorker

Daemon::SchedulerTaskWorker::MaximumWorkers

Meghatározza az azonos időben végrehajtandó feladatok legnagyobb számát. Megjegyzés: az 5 alatti beállítások a feladatok lassú feldolgozását eredményezhetik, és ezért nem ajánlott.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '5'
```

Daemon::SchedulerTaskWorker::NotificationRecipientEmail

Megadja az e-mail címet az ütemező feladataiból érkező értesítési üzenetek fogadásához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- root@localhost
```

87. Frontend → Admin

Events###Appointment

Az összes időpontesemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Events###Article

Az összes bejegyzésemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- ArticleCreate  
- ArticleUpdate  
- ArticleSend  
- ArticleBounce  
- ArticleAgentNotification  
- ArticleCustomerNotification  
- ArticleAutoResponse  
- ArticleFlagSet  
- ArticleFlagDelete  
- ArticleCustomerFlagSet  
- ArticleCustomerFlagDelete  
- ArticleAgentNotification  
- ArticleCustomerNotification  
- ArticleEmailSendingQueued  
- ArticleEmailSendingSent  
- ArticleEmailSendingError
```

Events###Calendar

Az összes naptáresemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- CalendarCreate  
- CalendarUpdate
```

Events###CustomerCompany

Az összes ügyfélvállalat-esemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Events###CustomerUser

Az összes ügyfélfelhasználó-esemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Events###DynamicField

Az összes dinamikus mező esemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Events###LinkObject

Az összes kapcsolt objektum esemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Events###Package

Az összes csomag-esemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- PackageInstall  
- PackageReinstall
```

- PackageUpgrade
- PackageUninstall

Events###Queue

Az összes várólista-esemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

-
- QueueCreate
- QueueUpdate

Events###Ticket

Az összes jegyesemény listája, amelyek megjelennek a grafikus felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

-
- TicketCreate
- TicketDelete
- TicketTitleUpdate
- TicketUnlockTimeoutUpdate
- TicketQueueUpdate
- TicketTypeUpdate
- TicketServiceUpdate
- TicketSLAUpdate
- TicketCustomerUpdate
- TicketPendingTimeUpdate
- TicketLockUpdate
- TicketArchiveFlagUpdate
- TicketStateUpdate
- TicketOwnerUpdate
- TicketResponsibleUpdate
- TicketPriorityUpdate
- HistoryAdd
- HistoryDelete
- TicketAccountTime
- TicketMerge
- TicketSubscribe
- TicketUnsubscribe
- TicketFlagSet
- TicketCustomerFlagSet
- TicketFlagDelete
- TicketCustomerFlagDelete
- EscalationResponseTimeNotifyBefore
- EscalationUpdateTimeNotifyBefore
- EscalationSolutionTimeNotifyBefore
- EscalationResponseTimeStart
- EscalationUpdateTimeStart
- EscalationSolutionTimeStart
- EscalationResponseTimeStop
- EscalationUpdateTimeStop
- EscalationSolutionTimeStop
- NotificationNewTicket
- NotificationFollowUp
- NotificationLockTimeout
- NotificationOwnerUpdate
- NotificationResponsibleUpdate
- NotificationAddNote
- NotificationMove
- NotificationPendingReminder
- NotificationEscalation
- NotificationEscalationNotifyBefore
- NotificationServiceUpdate

88. Frontend → Admin → ModuleRegistration

Frontend::Module###Admin

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminACL

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: This module is part of the admin area of OTRS.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Access Control Lists (ACL)
```

Frontend::Module###AdminAppointmentCalendarManage

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminAppointmentNotificationEvent

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminAttachment

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

Frontend::Module###AdminAutoResponse

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminChatChannel

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS Business Solution™.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Chat Channel
```

Frontend::Module###AdminCloudServiceSMS

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminCloudServices

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminCommunicationLog

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

Frontend::Module###AdminContactWithData

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminCustomPage

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminCustomerCompany

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminCustomerGroup

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminCustomerUser

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminCustomerUserCustomer

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Customer Users ↔ Customers
```

Frontend::Module###AdminCustomerUserGroup

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Customer Users ↔ Groups
```

Frontend::Module###AdminCustomerUserService

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Customer Users ↔ Services
```

Frontend::Module###AdminDynamicField

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminDynamicFieldCheckbox

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Dynamic Fields Checkbox Backend GUI
```

Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS Business Solution™.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Dynamic Fields Contact Data Backend GUI
```

Frontend::Module###AdminDynamicFieldDateTime

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Dynamic Fields Date Time Backend GUI
```

Frontend::Module###AdminDynamicFieldDropdown

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Dynamic Fields Drop-down Backend GUI
```

Frontend::Module###AdminDynamicFieldInvalid

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Dynamic Fields Invalid Backend GUI
```

Frontend::Module###AdminDynamicFieldMultiselect

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Dynamic Fields Multiselect Backend GUI
```

Frontend::Module###AdminDynamicFieldText

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Dynamic Fields Text Backend GUI
```

Frontend::Module###AdminEmail

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminExternalHomePage

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminExternalLayout

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericAgent

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceDebugger

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlerDefault

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlerRequestRetry

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerDefault

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerEvent

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingSimple

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingXSLT

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationDefault

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationRPC

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPS

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebservice

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebserviceHistory

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminGroup

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminInit

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminLog

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminMailAccount

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminNotificationEvent

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminPGP

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminPackageManager

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminPerformanceLog

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminPostMasterFilter

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminPriority

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminProcessManagement

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminProcessManagementActivity

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminProcessManagementActivityDialog

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminProcessManagementPath

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlow

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlowAction

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminQueue

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminQueueAutoResponse

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Queues ↔ Auto Responses
```

Frontend::Module###AdminQueueSMSTemplates

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: SMS Templates ↔ Queues
```

Frontend::Module###AdminQueueTemplates

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminRegistration

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminRole

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminRoleGroup

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminRoleUser

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSLA

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSMIME

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: S/MIME Management
```

Frontend::Module###AdminSMSTemplate

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSalutation

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSelectBox

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminService

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminServiceCatalogue

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminServiceCatalogueCategories

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Admin Customer Service Catalogue Categories
```

Frontend::Module###AdminServiceCatalogueItems

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: This module is part of the admin area of OTRS.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Admin Customer Service Catalogue Items
```

Frontend::Module###AdminSession

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSignature

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminState

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSupportDataCollector

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSystemAddress

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSystemConfiguration

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSystemConfigurationDeployment

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminSystemConfigurationGroup

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Title: System Configuration Group

Frontend::Module###AdminSystemMaintenance

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminTemplate

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminTemplateAttachment

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminType

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AdminUser

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Create and manage agents.
Group:
- admin
```

```
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: Agents
```

Frontend::Module###AdminUserGroup

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AgentDaemonInfo

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavBarModule###11-AdminContactWithData

Ügyintézői előttétprogram-modul regisztráció (a „Partneradatok szerkesztése” hivatkozás letiltása, ha nincs forrásmező beállítva).

Alapértelmezett érték:

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

89. Frontend → Admin → ModuleRegistration → AdminOverview

Frontend::NavigationModule###Admin

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: ''  
Description: Admin modules overview.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: ''  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: ''
```

Frontend::NavigationModule###AdminACL

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Automation
Description: Configure and manage ACLs.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-check-square-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Access Control Lists (ACL)
```

Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentCalendarManage

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentNotificationEvent

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Communication
Description: Create and manage appointment notifications.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bell-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Appointment Notifications
```

Frontend::NavigationModule###AdminAttachment

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavigationModule###AdminAutoResponse

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminChatChannel

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavigationModule###AdminCloudServices

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage OTRS Group cloud services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-cloud
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Cloud Services
```

Frontend::NavigationModule###AdminCommunicationLog

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Communication
Description: Display communication log entries.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-table
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Communication Log
```

Frontend::NavigationModule###AdminCustomPage

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
Block: External
Description: Manage Custom Pages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Custom Pages
```

Frontend::NavigationModule###AdminCustomerCompany

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage customers.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
IconBig: fa-building-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customers
```

Frontend::NavigationModule###AdminCustomerGroup

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUser

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage customer users.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer User
```

Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserCustomer

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserGroup

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserService

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminDynamicField

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminEmail

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Communication
```

```
Description: Send notifications to users.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-quote-right
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Admin Notification
```

Frontend::NavigationModule###AdminExternalHomePage

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: External
Description: Manage the Home Page.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-home
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Home Page
```

Frontend::NavigationModule###AdminExternalLayout

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavigationModule###AdminGenericAgent

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminGenericInterfaceWebservice

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Automation
Description: Create and manage web services.
```



```
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: ''  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Web Services
```

Frontend::NavigationModule###AdminGroup

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Users  
Description: Create and manage groups.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-users  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Groups
```

Frontend::NavigationModule###AdminLog

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminMailAccount

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminNotificationEvent

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminPGP

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminPackageManager

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminPerformanceLog

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Administration
Description: View performance benchmark results.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bar-chart
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Performance Log
```

Frontend::NavigationModule###AdminPostMasterFilter

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Communication
Description: Filter incoming emails.
Group:
- admin
```

```
GroupRo: []  
IconBig: fa-filter  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: PostMaster Filters
```

Frontend::NavigationModule###AdminPriority

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage ticket priorities.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-list-ol  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Priorities
```

Frontend::NavigationModule###AdminProcessManagement

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Automation  
Description: Configure Processes.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-sitemap  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Process Management
```

Frontend::NavigationModule###AdminQueue

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage queues.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-folder  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Queues
```

Frontend::NavigationModule###AdminQueueAutoResponse

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminQueueSMSTemplates

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminQueueTemplates

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminRegistration

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage system registration.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-edit
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Registration
```

Frontend::NavigationModule###AdminRole

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage roles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-circle-o
```

```
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Roles
```

Frontend::NavigationModule###AdminRoleGroup

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminRoleUser

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminSLA

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminSMIME

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminSMSTemplate

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage SMS templates.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-mobile  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: SMS Templates
```

Frontend::NavigationModule###AdminSalutation

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage salutations.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-comment-o  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Salutations
```

Frontend::NavigationModule###AdminSelectBox

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Administration  
Description: Execute SQL statements.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-terminal  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: SQL Box
```

Frontend::NavigationModule###AdminService

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage services.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-wrench  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
```

Name: Services

Frontend::NavigationModule###AdminServiceCatalogue

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavigationModule###AdminSession

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Administration  
Description: Manage existing sessions.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-clock-o  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Session Management
```

Frontend::NavigationModule###AdminSignature

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage signatures.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-file-text-o  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Signatures
```

Frontend::NavigationModule###AdminState

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage ticket states.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-ticket  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: States
```

Frontend::NavigationModule###AdminSupportDataCollector

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: OTRSGroup  
Description: Manage support data.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-search  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Support Data Collector
```

Frontend::NavigationModule###AdminSystemAddress

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminSystemConfiguration

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Administration  
Description: Edit the system configuration settings.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: ''  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: System Configuration
```

Frontend::NavigationModule###AdminSystemMaintenance

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Administration  
Description: Schedule a maintenance period.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-wrench  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
```

Name: System Maintenance

Frontend::NavigationModule###AdminTemplate

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage templates.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-file-text-o  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Templates
```

Frontend::NavigationModule###AdminTemplateAttachment

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Frontend::NavigationModule###AdminType

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: Ticket  
Description: Create and manage ticket types.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
IconBig: fa-ticket  
IconSmall: ''  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin  
Name: Types
```

Frontend::NavigationModule###AdminUser

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavigationModule###AdminUserGroup

Adminisztrációs terület navigáció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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. Frontend → Admin → ModuleRegistration → Loader

Loader::Module::Admin###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.js  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js
```

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Loader::Module::AdminCommunicationLog###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Loader::Module::AdminDynamicField###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

Loader::Module::AdminDynamicFieldCheckbox###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldCheckbox.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

Loader::Module::AdminDynamicFieldContactWithData###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

Loader::Module::AdminDynamicFieldDateTime###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDateTime.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

Loader::Module::AdminDynamicFieldDropdown###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

Loader::Module::AdminDynamicFieldInvalid###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

Loader::Module::AdminDynamicFieldMultiselect###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldMultiselect.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

Loader::Module::AdminDynamicFieldText###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldText.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

Loader::Module::AdminExternalHomePage###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Loader::Module::AdminExternalLayout###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry###002- GenericInterface

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

```
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvokerEvent.js
```

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

**Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPS0AP###002-
GenericInterface**

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
- Core.Agent.SortedTree.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceTransportHTTPS0AP.js  
- Core.Agent.SortedTree.js
```

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:
```

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Loader::Module::AdminProcessManagement###002-ProcessManagement

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Loader::Module::AdminProcessManagementActivityDialog###002-ProcessManagement

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Loader::Module::AdminProcessManagementPath###002-ProcessManagement

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlowAction###002-ProcessManagement

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Loader::Module::AdminSystemConfiguration###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Loader::Module::AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
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
```

Loader::Module::AdminSystemConfigurationUser###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.Form.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfigurationUser.js
```

Loader::Module::AdminSystemMaintenance###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

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

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

91. Frontend → Admin → ModuleRegistration → MainMenu

Frontend::Navigation###Admin###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: a  
  Block: ItemArea  
  Description: Admin modules overview.  
  Group:  
  - admin  
  GroupRo: []  
  Link: Action=Admin  
  LinkOption: ''  
  Name: Admin  
  NavBar: Admin  
  Prio: '10000'  
  Type: Menu
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AdminAppointmentCalendarManage###002-Calendar

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: ''  
  Block: ItemArea  
  Description: Manage different calendars.  
  Group:  
  - admin  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AdminAppointmentCalendarManage  
  LinkOption: ''  
  Name: Manage Calendars  
  NavBar: Calendar  
  Prio: '9000'  
  Type: ''
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: ''  
  Block: ''  
  Description: Edit contacts with data.  
  Group:  
  - admin  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AdminContactWithData  
  LinkOption: ''  
  Name: Edit contacts with data  
  NavBar: Ticket  
  Prio: '900'  
  Type: ''
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AdminCustomerCompany###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- 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: ''

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AdminCustomerUser###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- 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: ''
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

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

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AdminDynamicField###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminEmail###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminExternalHomePage###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminExternalLayout###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminGenericAgent###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceDebugger###002- GenericInterface

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceWebservice###002- GenericInterface

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminGroup###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminLog###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminMailAccount###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminNotificationEvent###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminPGP###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminPackageManager###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminPerformanceLog###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminPostMasterFilter###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminPriority###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminProcessManagement###002-ProcessManagement

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminQueue###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminQueueAutoResponse###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Frontend::Navigation###AdminQueueSMSTemplates###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminQueueTemplates###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminRegistration###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminRole###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminRoleGroup###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminRoleUser###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSLA###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSMIME###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSMSTemplate###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSalutation###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSelectBox###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminService###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogue###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueItems###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSession###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSignature###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminState###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSupportDataCollector###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSystemAddress###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSystemConfiguration###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminSystemMaintenance###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminTemplate###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminTemplateAttachment###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminType###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminUser###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Frontend::Navigation###AdminUserGroup###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

92. Frontend → Admin → View → ContactWithData

AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch

A meglévő partneradatok kezdeti helyettesítő karakter keresését futtatja az AdminContactWithData modulhoz való hozzáféréskor.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

93. Frontend → Admin → View → CustomPage

Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichText

RichText szöveget használ a jegyértesítések megtekintésénél és szerkesztésénél.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '320'

Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '620'
```

94. Frontend → Admin → View → CustomerCompany

AdminCustomerCompany::RunInitialWildcardSearch

A meglévő ügyfél-vállalat kezdeti helyettesítő karakter keresését futtatja az AdminCustomerCompany modulhoz való hozzáféréskor.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

95. Frontend → Admin → View → CustomerUser

AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch

A meglévő ügyfél-felhasználók kezdeti helyettesítő karakter keresését futtatja az AdminCustomerUser modulhoz való hozzáféréskor.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

AdminCustomerUser::UseAutoComplete

Azt szabályozza, hogy az automatikus kiegészítés mező legyen-e használva az ügyfél-azonosító kijelöléséhez az adminisztrátori ügyfél-felhasználó felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

96. Frontend → Admin → View → NotificationEvent

AppointmentNotification::Transport###Email

Meghatározza az összes paramétert ehhez az értesítési átvitelhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '1'
```

```
Icon: fa fa-envelope  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::Email  
Name: Email  
Prio: '100'
```

AppointmentNotification::Transport###NotificationView

Meghatározza az összes paramétert ehhez az értesítési átvitelhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '0'  
Icon: fa fa-th-list  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::NotificationView  
Name: Web View  
Prio: '110'
```

AppointmentNotification::Transport###SMS

Meghatározza az összes paramétert ehhez az értesítési átvitelhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '0'  
Icon: fa fa-mobile  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::SMS  
Name: SMS (Short Message Service)  
Prio: '120'
```

Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###EventObjectTypes

Meghatározza azokat az eseményobjektum típusokat, amelyek az AdminAppointmentNotificationEvent modulon keresztül lesznek kezelve.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Calendar  
- Appointment
```

Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichText

RichText szöveget használ a jegyértesítések megtekintésénél és szerkesztésénél.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

```
--- '320'
```

Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

```
--- '620'
```

Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichText

RichText szöveget használ a jegyértésítések megtekintésénél és szerkesztésénél.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '320'
```

Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '620'
```

Notification::CharactersPerLine

Meghatározza a soronkénti karakterek számát, amelyet egy sablon-előállítón lévő HTML-bejegyzés előnézet cseréje esetén használnak az esemény-értesítésekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '80'
```

Notification::Transport###Email

Meghatározza az összes paramétert ehhez az értesítési átvitelhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '1'  
Icon: fa fa-envelope  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::Email  
Name: Email  
Prio: '100'
```

Notification::Transport###NotificationView

Meghatározza az összes paramétert ehhez az értesítési átvitelhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '0'  
Icon: fa fa-th-list
```

```
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::NotificationView  
Name: Web View  
Prio: '110'
```

Notification::Transport###SMS

Meghatározza az összes paramétert ehhez az értesítési átvitelhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '0'  
Icon: fa fa-mobile  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::SMS  
Name: SMS (Short Message Service)  
Prio: '120'
```

97. Frontend → Admin → View → SelectBox

AdminSelectBox::AllowDatabaseModification

Azt szabályozza, hogy az adminisztrátornak megengedett-e az adatbázison módosításokat végrehajtania az adminisztrátori lekérdeződobon keresztül.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

98. Frontend → Admin → View → SysConfig

ConfigLevel

Beállítja az adminisztrátor beállítási szintjét. A beállítási szinttől függően néhány rendszerbeállítás nem lesz megjelenítve. A beállítási szintek növekvő sorrendben vannak: szakértő, haladó, kezdő. A magasabb a beállítási szint (például a kezdő a legmagasabb), a legkevésbé valószínű, hogy a felhasználó véletlenül úgy állítsa be a rendszert, hogy az többé ne legyen használható.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '100'
```

99. Frontend → Agent

AgentLoginLogo

Az ügyintéző felület bejelentkező doboza fölött megjelenített logó. A kép URL lehet relatív URL a felszín képkönyvtárától, vagy egy teljes URL egy távoli webkiszolgálótól.

Alapértelmezett érték:

```
---  
StyleHeight: 70px
```



```
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

AgentLogo

Az ügyintéző felület fejlécében megjelenített logó. A kép URL lehet relatív URL a felszín képkönyvtárától, vagy egy teljes URL egy távoli webkiszolgálótól.

Alapértelmezett érték:

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

AgentLogoCustom###default

Az ügyintézői felület fejlécében megjelenített logó az „Alapértelmezett” felszínnél. További leírásért nézze meg az „AgentLogo” beállítást.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

AgentLogoCustom###highcontrast

Az ügyintézői felület fejlécében megjelenített logó a „Nagy kontraszt” felszínnél. További leírásért nézze meg az „AgentLogo” beállítást.

Alapértelmezett érték:

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

AgentLogoCustom###slim

Az ügyintézői felület fejlécében megjelenített logó az „Alapértelmezett (karcsú)” felszínnél. További leírásért nézze meg az „AgentLogo” beállítást.

Alapértelmezett érték:

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

AutoComplete::Agent###CustomerSearch

Meghatározza a beállítási lehetőségeket az automatikus kiegészítés funkcióhoz.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AutoCompleteActive: '1'
```

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

AutoComplete::Agent###Default

Meghatározza a beállítási lehetőségeket az automatikus kiegészítés funkcióhoz.

Alapértelmezett érték:

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

AutoComplete::Agent###DynamicFieldContactWithData

Meghatározza a beállítási lehetőségeket az automatikus kiegészítés funkcióhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

AutoComplete::Agent###UserSearch

Meghatározza a beállítási lehetőségeket az automatikus kiegészítés funkcióhoz.

Alapértelmezett érték:

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

CustomerDBLink

Egy külső hivatkozást határoz meg az ügyfél adatbázisára (például „http://yourhost/customer.php?CID=[% Data.CustomerID %]” vagy „”).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '[% Env("CGIHandle") %]?Action=AgentCustomerInformationCenter;CustomerID=[%  
Data.CustomerID  
| uri %]'
```

CustomerDBLinkClass

Meghatározza a cél jellemzőt egy külső ügyfél-adatbázisra mutató hivatkozásban. Például „AsPopup PopupType_TicketAction”.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

CustomerDBLinkTarget

Meghatározza a cél jellemzőt egy külső ügyfél-adatbázisra mutató hivatkozásban. Például „target=„cdb””.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

DefaultOverviewColumns

A jegyáttekintőkben megjelenített általános jegyadatok (tartalék). Ne feledje, hogy a TicketNumber nem tiltható le, mert az szükséges.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
State: '2'
Subject: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
```

Frontend::AvatarEngine

Annak meghatározása, hogy mely avatármotort kell használni a fejlécben lévő ügyintézői avatárnál és a küldő képénél az ügyintézői jegynagyításban. Ha „nincs” lett kiválasztva, akkor a kezdőbetűk lesznek megjelenítve helyette. Ne feledje, hogy a „nincs” helyett bármi más lesz kiválasztva, az át fogja küldeni az adott felhasználó titkosított e-mail címét egy külső szolgáltatásnak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Gravatar
```

Frontend::CommonParam###Action

Meghatározza az alapértelmezetten használt előtétprogram-modult, ha nincs Action paraméter megadva az URL-ben az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- AgentDashboard
```

Frontend::CommonParam###QueueID

A rendszer által alapértelmezetten használt várólista azonosító az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Frontend::CommonParam###TicketID

A rendszer által alapértelmezetten használt jegyazonosító az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Frontend::CustomerUser::Item###1-GoogleMaps

Egy ügyfélelemet határoz meg, amely egy Google Térkép ikont állít elő az ügyfél-információs blokk végén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: UserStreet;UserCity;UserCountry;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.GoogleMaps.css
CSSClass: GoogleMaps
IconName: fa-globe
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserStreet;UserCity;
Target: _blank
Text: Location
URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

Frontend::CustomerUser::Item###15-OpenTickets

Ügyfélelem (ikon), amely az ügyfél nyitott jegyeit jeleníti információs blokként. A CustomerUserLogin beállítás 1 értékkel a bejelentkezési név alapján keresi a jegyeket az ügyfél-azonosító helyett.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketSearch
Attributes: StateType=Open;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '0'
IconNameNoOpenTicket: fa-check-circle
```

```
IconNameOpenTicket: fa-exclamation-circle  
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket  
Subaction: Search  
Target: _blank  
Text: Open tickets (customer)
```

Frontend::CustomerUser::Item###16-OpenTicketsForCustomerUserLogin

Ügyfélelem (ikon), amely az ügyfél nyitott jegyeit jeleníti információs blokként. A CustomerUserLogin beállítás 1 értékkel a bejelentkezési név alapján keresi a jegyeket az ügyfél-azonosító helyett.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketSearch  
Attributes: StateType=Open;  
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css  
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket  
CSSClassOpenTicket: OpenTicket  
CustomerUserLogin: '1'  
IconNameNoOpenTicket: fa-check-circle  
IconNameOpenTicket: fa-exclamation-circle  
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket  
Subaction: Search  
Target: _blank  
Text: Open tickets (customer user)
```

Frontend::CustomerUser::Item###17-ClosedTickets

Ügyfélelem (ikon), amely az ügyfél lezárt jegyeit jeleníti információs blokként. A CustomerUserLogin beállítás 1 értékkel a bejelentkezési név alapján keresi a jegyeket az ügyfél-azonosító helyett.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketSearch  
Attributes: StateType=Closed;  
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css  
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket  
CSSClassOpenTicket: OpenTicket  
CustomerUserLogin: '0'  
IconNameNoOpenTicket: fa-power-off  
IconNameOpenTicket: fa-power-off  
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket  
Subaction: Search  
Target: _blank  
Text: Closed tickets (customer)
```

Frontend::CustomerUser::Item###18-ClosedTicketsForCustomerUserLogin

Ügyfélelem (ikon), amely az ügyfél lezárt jegyeit jeleníti információs blokként. A CustomerUserLogin beállítás 1 értékkel a bejelentkezési név alapján keresi a jegyeket az ügyfél-azonosító helyett.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketSearch  
Attributes: StateType=Closed;  
CSS: Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css
```

```
CSSClassNoOpenTicket: NoOpenTicket
CSSClassOpenTicket: OpenTicket
CustomerUserLogin: '1'
IconNameNoOpenTicket: fa-power-off
IconNameOpenTicket: fa-power-off
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::GenericTicket
Subaction: Search
Target: _blank
Text: Closed tickets (customer user)
```

Frontend::CustomerUser::Item###2-Google

Egy ügyfélelemet határoz meg, amely egy Google ikont állít elő az ügyfél információs blokk végén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.Google.css
CSSClass: Google
IconName: fa-google
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: Google
URL: http://google.com/search?q=
```

Frontend::CustomerUser::Item###2-LinkedIn

Egy ügyfélelemet határoz meg, amely egy LinkedIn ikont állít elő az ügyfél információs blokk végén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.Linkedin.css
CSSClass: LinkedIn
IconName: fa-linkedin
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: LinkedIn
URL: http://www.linkedin.com/commonSearch?type=people&keywords=
```

Frontend::CustomerUser::Item###3-XING

Egy ügyfélelemet határoz meg, amely egy XING ikont állít elő az ügyfél információs blokk végén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CSS: Core.Agent.CustomerUser.Xing.css
CSSClass: Xing
IconName: fa-xing
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::Generic
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Text: XING
URL: https://www.xing.com/app/search?op=search;keywords=
```

Frontend::Gravatar::ArticleDefaultImage

Annak meghatározása, hogy melyik alapértelmezett avatárképet kell használni a bejegyzésnézetnél, ha nincs gravatar hozzárendelve az e-mail címhez. További információkért nézze meg a <http://gravatar.com/site/implement/images/> oldalt.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- mm
```

Frontend::Gravatar::DefaultImage

Annak meghatározása, hogy melyik alapértelmezett avatárképet kell használni az aktuális ügyintézőnél, ha nincs gravatar hozzárendelve az ügyintéző e-mail címéhez. További információkért nézze meg a <http://gravatar.com/site/implement/images/> oldalt.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- mm
```

Frontend::HeaderMetaModule###100-Refresh

Meghatározza azt a modult, amely kódot állít elő a periodikus oldalújrátöltésekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::Refresh
```

Frontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch

Egy modul a HTML OpenSearch profil előállításához a rövid jegykeresésnél az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketSearch  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::AgentTicketSearch
```

Frontend::HeaderMetaModule###3-FAQSearch

Egy modul a HTML OpenSearch profil előállításához a rövid GyIK kereséshez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentFAQSearch  
Module: Kernel::Output::HTML::HeaderMeta::AgentFAQSearch
```

InfoFile

Egy fájl, amely a Kernel::Modules::AgentInfo modulban van megjelenítve, ha a Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AgentInfo.tt alatt található.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- AgentInfo
```

InfoKey

Meghatározza a Kernel::Modules::AgentInfo modullal ellenőrzendő kulcsot. Ha ez a felhasználói beállítás kulcs igaz, az üzenetet elfogadta a rendszer.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- wpt22
```

LoginURL

Egy alternatív bejelentkezési URL-t határoz meg az ügyintézői felülethez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

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

LogoutURL

Egy alternatív kijelentkezési URL-t határoz meg az ügyintézői felülethez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html
```

LostPassword

Elfelejtett jelszó szolgáltatást aktivál az ügyintézőknek az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

ModernizeFormFields

A választó és automatikusan kiegészítő mezők új típusának használata az ügyintézői felületen, ahol alkalmazható (beviteli mezők).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

NewTicketInNewWindow::Enabled

Ha engedélyezve van, akkor a telefonos jegy és az e-mail jegy új ablakokban fog megnyílni.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

NoTimelineViewAutoArticle

Letiltja az utolsó ügyfélbejegyzés automatikus megnyitását az idővonal nézetben az ügyintézői jegynagyításban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

NotificationBodyLostPassword

Meghatározza az új jelszóval kapcsolatosan az ügyintézőknek küldött értesítési levelek törzsének szövegét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\n\nHere's your new OTRS password.\n\nNew password:  
<OTRS_NEWPW>\n\nYou can log in via the following URL:\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://  
<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl\n\n"
```

NotificationBodyLostPasswordToken

Meghatározza a kért új jelszóval kapcsolatosan a tokenel rendelkező ügyintézőknek küldött értesítési levelek törzsének szövegét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\n\nYou or someone impersonating you has requested to  
change your OTRS\npassword.\n\nIf you want to do this, click on the link below.  
You will receive another email containing the password.\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/<OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl?  
Action=LostPassword;Token=<OTRS_TOKEN>\n\nIf  
you did not request a new password, please ignore this email.\n\n"
```

NotificationSubjectLostPassword

Meghatározza az új jelszóval kapcsolatosan az ügyintézőknek küldött értesítési levelek tárgyát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- New OTRS password
```

NotificationSubjectLostPasswordToken

Meghatározza a kért új jelszóval kapcsolatosan a tokenel rendelkező ügyintézőknek küldött értesítési levelek tárgyát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- New OTRS password request
```

OpenMainMenuOnHover

Ha engedélyezve van, akkor a főmenü első szintje megnyílik az egérrel való rámutatáskor (a csak kattintás helyet).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

PossibleNextActions

Meghatározza a lehetséges következő műveletek listáját egy hibaképernyőn. Egy teljes elérési út szükséges, ezután lehetséges külső hivatkozásokat hozzáadni, ha szükséges.

Alapértelmezett érték:

'[% Env('CGIHandle') %]?Action=AgentDashboard': Go to dashboard!

PreApplicationModule###AgentInfo

Egy hasznos modult határoz meg egy megadott felhasználó beállításainak betöltéséhez, vagy a hírek megjelenítéséhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- Kernel::Modules::AgentInfo

ShowMotd

Megjeleníti a nap üzenetét az ügyintézői felület bejelentkező képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AccountTime

Az időelszámolást aktiválja.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::BulkAccountedTime

Meghatározza, hogy az időelszámolást be kell állítani minden jegyre a tömeges műveletben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose

Megjeleníti az ügyfél-felhasználó információit (telefon vagy e-mail) a válasz képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize

Az ügyfél-információs tábla (telefon vagy e-mail) legnagyobb mérete (karakterben) a jegyválasz képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '22'

Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize

Az ügyfél-információs tábla legnagyobb mérete (karakterben) a jegynagyítás nézetén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '22'

Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeArticle

A dinamikus mező legnagyobb hossza (karakterben) a jegynagyítás nézet bejegyzésében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '160'

Ticket::Frontend::DynamicFieldsZoomMaxSizeSidebar

A dinamikus mező legnagyobb hossza (karakterben) a jegynagyítás nézet oldalsávján.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '18'

Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize

Az értesített ügyintézők doboz legnagyobb mérete (sorokban) az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '3'

Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize

A részt vevő ügyintézők doboz legnagyobb mérete (sorokban) az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '3'

Ticket::Frontend::ListType

Megjeleníti a meglévő szülő vagy gyermek várólisták listáit a rendszeren fa vagy lista formában.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- tree
```

Ticket::Frontend::MaxQueueLevel

Várólisták legnagyobb mélységének meghatározása.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '5'
```

Ticket::Frontend::NeedAccountedTime

Meghatározza, hogy az időelszámolás kötelező-e az ügyintézői felületen. Ha engedélyezve van, akkor egy jegyzetet kell megadni minden jegyműveletnél (nem számít, hogy maga a jegyzet aktívként van-e beállítva, vagy eredetileg is kötelező az egyedüli jegyművelet képernyőnél).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::NewOwnerSelection

Megjelenít egy tulajdonos kijelölést a telefon és e-mail jegyekben az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection

Meghatározza, hogy mely lehetőségek lesznek érvényesek a címzettnél (telefonos jegy) és a küldőnél (e-mail jegy) az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'1': First Queue  
'2': Second Queue
```

Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString

Meghatározza azokat a szövegeket, amelyek a telefonos jegy címzettjeként (Címzett:), illetve az e-mail jegy küldőjeként (Feladó:) kerülnek megjelenítésre az ügyintézői felületen. A NewQueueSelectionType beállításként megadott várólistánál a „<Queue>” a várólisták neveit jeleníti meg, és a rendszercímnél a „<Realname> <<Email>>” a címzett nevét és e-mail címét jeleníti meg.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- <Queue>
```

Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType

Meghatározza a telefonos jegy címzett célját és az e-mail jegy küldőjét (a „Várólista” minden várólistát megjelenít, a „Rendszercím” minden rendszercímet megjelenít) az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Queue

Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection

Egy felelős kiválasztás megjelenítése a telefon és e-mail jegyekben az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::PendingDiffTime

Az idő másodpercben, amely hozzáadódik az aktuális időhöz, ha egy várakozó állapot be van állítva (alapértelmezett: 86400 = 1 nap).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '86400'

Ticket::Frontend::RedirectAfterCloseDisabled

Letiltja a legutolsó képernyő áttekintőjére vagy a vezérlőpultra történő átirányítást, miután egy jegyet lezártak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets

Ügyfélelélmény jegyeket jelenít meg az ügyintézői telefonos jegy, az ügyintézői e-mail jegy és az ügyintézői ügyféljegy képernyőkön.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::TextAreaEmail

Engedélyezett szélesség az e-mail írás ablakoknál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '82'

Ticket::Frontend::TextAreaNote

Engedélyezett szélesség a jegyzet írás ablakoknál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '78'
```

Ticket::Frontend::TimeUnits

Beállítja az előnyben részesített időegységeket (például munkaegység, óra, perc).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '(work units)'
```

Ticket::Frontend::UserDefaultQueue

Meghatározza az alapértelmezett várólistát az új jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- Postmaster
```

100. Frontend → Agent → ArticleComposeModule

Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###1-EmailSecurity

Egy modul a használandó e-mail biztonsági beállítások meghatározásához (PGP vagy S/MIME).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Security  
ParamType: Single
```

Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###2-SignEmail

Egy modul aláírt üzenetek írásához (PGP vagy S/MIME).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Sign  
ParamType: Single
```

Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###3-CryptEmail

Egy modul a megírt üzenetek titkosításához (PGP vagy S/MIME).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCompose::Crypt  
ParamType: Multiple
```

101. Frontend → Agent → FAQJournalOverview

FAQ::Frontend::JournalOverview###Small

Egy áttekintő modult határoz meg egy GyIK napló kis nézetének megjelenítéséhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQJournalOverview::Small  
Name: Small  
NameShort: S
```

102. Frontend → Agent → FAQOverview

FAQ::Frontend::Overview###Small

Egy áttekintő modult határoz meg egy GyIK lista kis nézetének megjelenítéséhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQOverview::Small  
Name: Small  
NameShort: S
```

FAQ::Frontend::OverviewSmall###DynamicField

Az ügyintézői felület GyIK kis formátum áttekintő képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

103. Frontend → Agent → FAQRelatedArticles

FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###DefaultLanguages

Az alapértelmezett nyelvek a kapcsolódó GyIK bejegyzéseknél.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- en
```

FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###Position

Meghatározza azt az elhelyezkedést, ahol a kapcsolódó GyIK bejegyzések felületi elem található.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###QueuesEnabled

Azon várólistanevek listája, amelyeknél a kapcsolódó bejegyzés funkció engedélyezve van.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Raw
```

FAQ::Frontend::AgentFAQRelatedArticles###ShowLimit

Kimenetkorlát a kapcsolódó GylK bejegyzésekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '10'
```

104. Frontend → Agent → FrontendNotification

Frontend::NotifyModule###1000-CloudServicesDisabled

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg, ha a felhőszolgáltatások le vannak tiltva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NotifyModule###1100-SystemContract

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg a különböző felületeken különböző alkalmakkor a rendszer szerződéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NotifyModule###2000-UID-Check

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha a rendszert egy adminisztrátor felhasználó használja (normális esetben nem kell adminisztrátorként dolgozni).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::UIDCheck
```

Frontend::NotifyModule###2500-AgentSessionLimit

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha az ügyintézői munkamenetkorlát előzetes figyelmeztetését elérték.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentSessionLimit
```

Frontend::NotifyModule###3000-ShowAgentOnline

Meghatározza azt a modult, amely megjeleníti az összes aktuálisan bejelentkezett ügyintézőt az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentOnline  
ShowEmail: '1'
```

Frontend::NotifyModule###4000-ShowCustomerOnline

Meghatározza azt a modult, amely megjeleníti az összes aktuálisan bejelentkezett ügyfelet az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::CustomerOnline  
ShowEmail: '1'
```

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

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha olyan módosított rendszerbeállítások vannak, amelyek még nincsenek üzembe állítva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NotifyModule###5000-Ticket::TicketEscalation

Egy modul az értesítések és eszkalációk megjelenítéséhez (ShownMax: legtöbb megjelenített eszkaláció, EscalationInMinutes: jegyek megjelenítése, amelyek eszkalálva lesznek, CacheTime: a számított eszkalációk gyorsítótára másodpercben).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
CacheTime: '40'
EscalationInMinutes: '120'
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentTicketEscalation
ShownMax: '25'
```

Frontend::NotifyModule###513-ChatAvailability-Check

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha az ügyintéző nem érhető el az ügyfelekkel való csevegéshez (csak ha a Ticket::Agent::AvailableForChatsAfterLogin „Nem” értékre van állítva).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::ChatAvailabilityCheck
```

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

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha érvénytelen rendszerbeállítások vannak üzembe állítva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NotifyModule###523-ChatPreferredChannels-Check

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha az ügyintéző elérhető a külső csevegésekhez, de elfelejtette beállítani az előnyben részesített csatornákat.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::ChatPreferredChannelsCheck
```

Frontend::NotifyModule###5500-OutofOffice-Check

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha az ügyintéző aközben jelentkezett be, hogy az irodán kívül aktív.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::OutofOfficeCheck
```

Frontend::NotifyModule###6000-SystemMaintenance-Check

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha az ügyintéző aközben jelentkezett be, hogy a rendszerkarbantartás aktív.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemMaintenanceCheck
```

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

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha a rendszerbeállítás nincs szinkronban.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NotifyModule###7000-AgentTimeZone-Check

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha az ügyintéző még nem választott időzónát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentTimeZoneCheck
```

Frontend::NotifyModule###8000-Daemon-Check

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha az OTRS démon nem fut.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::DaemonCheck
```

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

Meghatározza azt a modult, amely egy értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen, ha a nem ellenőrzött csomagok telepítése aktiválva van (csak adminisztrátoroknak jelenik meg).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NotifyModule###9000-Generic

Meghatározza azt a modult, amely egy általános értesítést jelenít meg az ügyintézői felületen. Vagy „Szöveg” – ha be van állítva – vagy a „Fájl” tartalma kerül megjelenítésre. Használja a „Priority” kulcsot az értesítés megjelenítésének személyre szabásához. Ha a „Link” kulcs meg van adva, akkor az értesítési szöveg egy olyan hivatkozásba lesz beágyazva, amely egy adott címre vezet. Használhatja a „Target” kulcsot a meghatározott hivatkozás cél attribútumának meghatározásához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

105. Frontend → Agent → LinkObject

LinkObject::ComplexTable###Appointment

Annak meghatározása, hogy mely oszlopok legyenek láthatók a kapcsolt időpont felületi elemen (LinkObject::ViewMode = „összetett”). Lehetséges beállítások: 0 = letiltva, 1 = elérhető, 2 = alapértelmezetten engedélyezett.

Alapértelmezett érték:

```
---
DefaultColumns:
  CalendarName: '1'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  Description: '2'
  EndTime: '2'
  Location: '1'
  NotificationTime: '1'
  StartTime: '2'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::Appointment.pm
Priority:
  CalendarName: '100'
  Changed: '160'
  Created: '170'
  Description: '110'
  EndTime: '130'
  Location: '140'
  NotificationTime: '150'
  StartTime: '120'
```

LinkObject::ComplexTable###FAQ

Annak meghatározása, hogy mely oszlopok legyenek láthatók a kapcsolt GyIK-ok felületi elemen (LinkObject::ViewMode = „összetett”). Megjegyzés: csak GyIK attribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek a DefaultColumns értékeinél. Lehetséges beállítások: 0 = letiltva, 1 = elérhető, 2 = alapértelmezetten engedélyezett.

Alapértelmezett érték:

```
---
DefaultColumns:
  Approved: '1'
  CategoryName: '1'
  Changed: '1'
  ContentType: '1'
  Created: '2'
  FAQNumber: '2'
  Language: '1'
  State: '2'
  Title: '2'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::FAQ.pm
Priority:
  Approved: '160'
  CategoryName: '140'
  Changed: '180'
  ContentType: '170'
  Created: '130'
  FAQNumber: '100'
  Language: '150'
  State: '120'
  Title: '110'
```

LinkObject::ComplexTable###Ticket

Annak meghatározása, hogy mely oszlopok legyenek láthatók a kapcsolt jegyek felületi elemen (LinkObject::ViewMode = „összetett”). Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek a DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```

---
DefaultColumns:
  Age: '1'
  Changed: '1'
  Created: '2'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '2'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '2'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Module: Kernel::Output::HTML::LinkObject::Ticket.pm
Priority:
  Age: '110'
  Changed: '120'
  Created: '310'
  CustomerCompanyName: '320'
  CustomerID: '240'
  CustomerName: '250'
  CustomerUserID: '260'
  EscalationResponseTime: '160'
  EscalationSolutionTime: '150'
  EscalationTime: '140'
  EscalationUpdateTime: '170'
  Lock: '200'
  Owner: '220'
  PendingTime: '130'
  Priority: '300'
  Queue: '210'
  Responsible: '230'
  SLA: '290'
  Service: '280'
  State: '190'
  TicketNumber: '100'
  Title: '180'
  Type: '270'

```

LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###Appointment

Műveletek meghatározása, ahol egy beállítások gomb érhető el a kapcsolt objektumok felületi elemen (LinkObject::ViewMode = „összetett”). Ne feledje, hogy ezeknek a műveleteknek rendelkezniük kell a következő JS és CSS fájlok regisztrálásával: Core.AllocationList.css, Core.UI.AllocationList.js, Core.UI.Table.Sort.js, Core.Agent.TableFilters.js.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AgentTicketZoom
```

LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###FAQ

Műveletek meghatározása, ahol egy beállítások gomb érhető el a kapcsolt objektumok felületi elemen (LinkObject::ViewMode = „összetett”). Ne feledje, hogy ezeknek a műveleteknek rendelkezniük kell a következő JS és CSS fájlok regisztrálásával: Core.AllocationList.css, Core.UI.AllocationList.js, Core.UI.Table.Sort.js, Core.Agent.TableFilters.js és Core.Agent.LinkObject.js.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AgentFAQZoom
```

LinkObject::ComplexTable::SettingsVisibility###Ticket

Műveletek meghatározása, ahol egy beállítások gomb érhető el a kapcsolt objektumok felületi elemen (LinkObject::ViewMode = „összetett”). Ne feledje, hogy ezeknek a műveleteknek rendelkezniük kell a következő JS és CSS fájlok regisztrálásával: Core.AllocationList.css, Core.UI.AllocationList.js, Core.UI.Table.Sort.js, Core.Agent.TableFilters.js.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AgentTicketZoom
```

106. Frontend → Agent → MIMEViewer

MIME-Viewer###application/excel

Megadja az átalakító útvonalát, amely lehetővé teszi a Microsoft Excel fájlok megtekintését a webes felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- xlhtml
```

MIME-Viewer###application/msword

Megadja az átalakító útvonalát, amely lehetővé teszi a Microsoft Word fájlok megtekintését a webes felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- wwWare
```

MIME-Viewer###application/pdf

Megadja az átalakító útvonalát, amely lehetővé teszi a PDF dokumentumok megtekintését a webes felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- pdftohtml -stdout -i
```

MIME-Viewer###text/xml

Megadja az átalakító útvonalát, amely lehetővé teszi az XML fájlok megtekintését a webes felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/scripts/tools/xml2html.pl
```

107. Frontend → Agent → ModuleRegistration

Frontend::Module###AdminAppointmentImport

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Import appointments screen.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Import Appointments
```

Frontend::Module###AgentAppointmentAgendaOverview

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Overview of all appointments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Calendar  
Title: Agenda Overview
```

Frontend::Module###AgentAppointmentCalendarOverview

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Appointment Calendar overview page.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Calendar  
Title: Overview
```

Frontend::Module###AgentAppointmentEdit

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Appointment edit screen.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Edit appointment
```

Frontend::Module###AgentAppointmentList

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Appointment list.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Appointment list
```

Frontend::Module###AgentAppointmentPluginSearch

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Plugin search module for autocompleate.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Plugin search
```

Frontend::Module###AgentChat

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent chat screen.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Chat  
Title: Chat
```

Frontend::Module###AgentChatAppend

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Append Chat to Ticket.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Append Chat to Ticket
```

Frontend::Module###AgentChatAvailability

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Chat availability.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Chat Availability
```

Frontend::Module###AgentChatDownload

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Chat download.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Chat Download
```

Frontend::Module###AgentChatPopup

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Chat popup.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Chat Popup
```

Frontend::Module###AgentChatPreview

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Chat preview.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Chat Preview
```

Frontend::Module###AgentContactWithDataSearch

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent contact with data search.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Agent Contact With Data Search
```

Frontend::Module###AgentCustomerInformationCenter

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Customer Information Center.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Customers  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentCustomerInformationCenterSearch

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
Description: Customer Information Center Search.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentCustomerSearch

Előtétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent Customer Search.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Agent Customer Search
```

Frontend::Module###AgentCustomerSearchSMS

Előtétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent Customer Search SMS.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Agent Customer Search SMS
```

Frontend::Module###AgentCustomerUserAddressBook

Előtétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Search customer user.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Search Customer User
```

Frontend::Module###AgentCustomerUserInformationCenter

Előtétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Customer User Information Center.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Customer Users  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentCustomerUserInformationCenterSearch

Előtétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Customer User Information Center Search.  
Group: []  
GroupRo: []
```

```
NavBarName: ''  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentDashboard

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent dashboard.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Dashboard  
Title: Agent Dashboard
```

Frontend::Module###AgentDocumentSearch

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Document Search  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Document Search  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentFAQAdd

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

Frontend::Module###AgentFAQCategory

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AgentFAQDelete

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ Delete.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: Delete
```

Frontend::Module###AgentFAQEdit

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ Edit.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: Edit
```

Frontend::Module###AgentFAQExplorer

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

Frontend::Module###AgentFAQHistory

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ History.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: History
```

Frontend::Module###AgentFAQJournal

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

Frontend::Module###AgentFAQLanguage

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::Module###AgentFAQPrint

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ Print.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: Print
```

Frontend::Module###AgentFAQRelatedArticles

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent FAQ Related Articles.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Agent FAQ Related Articles
```

Frontend::Module###AgentFAQRichText

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ AJAX Responder for Richtext.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: FAQ AJAX Responder
```

Frontend::Module###AgentFAQSearch

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ Area.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

Frontend::Module###AgentFAQSearchSmall

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Search FAQ Small.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

Frontend::Module###AgentFAQZoom

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: FAQ Area.
```

```
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: FAQ  
Title: FAQ
```

Frontend::Module###AgentInfo

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Generic Info module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Info
```

Frontend::Module###AgentLinkObject

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Link Object.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: Link Object
```

Frontend::Module###AgentNotificationView

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Notification web view.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Notification web view  
Title: Notification Web View
```

Frontend::Module###AgentPreferences

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent Preferences.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Preferences  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentSplitSelection

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket split dialog.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentStatistics

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent Statistics.  
Group:  
- stats  
GroupRo:  
- stats  
NavBarName: Reports  
Title: Statistics
```

Frontend::Module###AgentStatisticsReports

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Statistics reports.  
Group:  
- stats  
GroupRo:  
- stats  
NavBarName: Statistics Reports  
Title: Statistics Reports
```

Frontend::Module###AgentSystemContract

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: System Contract
```

Frontend::Module###AgentTicketArticleContent

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: To view HTML attachments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentTicketAttachment

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: To download attachments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ''
```

Frontend::Module###AgentTicketAttachmentView

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket attachments.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Attachments
```

Frontend::Module###AgentTicketBounce

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Compose Bounce Email.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Bounce
```

Frontend::Module###AgentTicketBulk

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket bulk module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Bulk Action
```

Frontend::Module###AgentTicketClose

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Close.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Close
```

Frontend::Module###AgentTicketCompose

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Compose email Answer.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Compose
```

Frontend::Module###AgentTicketCustomer

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Customer.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Customer
```

Frontend::Module###AgentTicketEmail

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Create new email ticket.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: New email ticket
```

Frontend::Module###AgentTicketEmailOutbound

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Outbound Email.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Email Outbound
```

Frontend::Module###AgentTicketEmailResend

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Resend Ticket Email.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Email Resend
```

Frontend::Module###AgentTicketEscalationView

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Overview of all escalated tickets.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Escalation view
```

Frontend::Module###AgentTicketForward

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Forward Email.
```

```
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Forward
```

Frontend::Module###AgentTicketFreeText

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Ticket FreeText.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Free Fields
```

Frontend::Module###AgentTicketHistory

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Ticket History.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: History
```

Frontend::Module###AgentTicketLock

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Ticket Lock.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Lock
```

Frontend::Module###AgentTicketLockedView

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Locked Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Locked Tickets
```

Frontend::Module###AgentTicketMerge

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Ticket Merge.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Merge
```

Frontend::Module###AgentTicketMove

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Move.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Move
```

Frontend::Module###AgentTicketNote

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Note.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Note
```

Frontend::Module###AgentTicketOwner

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Owner.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Owner
```

Frontend::Module###AgentTicketPending

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Pending.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Pending
```

Frontend::Module###AgentTicketPhone

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Create new phone ticket.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: New phone ticket
```

Frontend::Module###AgentTicketPhoneInbound

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Incoming Phone Call.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Phone-Ticket
```

Frontend::Module###AgentTicketPhoneOutbound

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Phone Call.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Phone-Ticket
```

Frontend::Module###AgentTicketPlain

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket plain view of an email.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Plain
```

Frontend::Module###AgentTicketPrint

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Print.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Print
```

Frontend::Module###AgentTicketPriority

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Priority.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Priority
```

Frontend::Module###AgentTicketProcess

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Create new process ticket.
```

```
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: New process ticket
```

Frontend::Module###AgentTicketQueue

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Overview of all open Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: QueueView
```

Frontend::Module###AgentTicketResponsible

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Ticket Responsible.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Responsible
```

Frontend::Module###AgentTicketResponsibleView

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Responsible Tickets.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Responsible Tickets
```

Frontend::Module###AgentTicketSMS

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Create new SMS ticket.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: New SMS ticket
```

Frontend::Module###AgentTicketSMSOutbound

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
Description: Ticket Outbound SMS.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: SMS Outbound
```

Frontend::Module###AgentTicketSearch

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Search Ticket.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Search
```

Frontend::Module###AgentTicketService

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Overview of all open Tickets.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ServiceView
```

Frontend::Module###AgentTicketStatusView

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Overview of all open tickets.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Status view
```

Frontend::Module###AgentTicketWatchView

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Watched Tickets.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Watched Tickets
```

Frontend::Module###AgentTicketWatcher

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: A TicketWatcher Module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket-Watcher  
Title: Ticket Watcher
```

Frontend::Module###AgentTicketZoom

Előttéprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Ticket Zoom.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Zoom
```

Frontend::Module###AgentUserSearch

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Agent User Search.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Agent User Search
```

Frontend::Module###AgentVideoChat

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Video and audio call screen.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''
```

Frontend::Module###AgentZoom

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Compat module for AgentZoom to AgentTicketZoom.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: ''
```

Frontend::Module###AjaxAttachment

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: AJAX attachment.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: AJAX Attachment
```

Frontend::Module###Logout

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Logout
```

```
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: ''  
Title: ''
```

Frontend::Module###PictureUpload

Előttétprogram-modul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: Picture upload module.  
Group: []  
GroupRo: []  
NavBarName: Ticket  
Title: Picture Upload
```

Frontend::NavBarModule###000-CustomerChat

Ügyintézői előttétprogram-modul regisztráció (csevegéshivatkozás letiltása, ha csevegés szolgáltatás nincs bekapcsolva, vagy az ügyintéző nincs a csevegéscsoportban).

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavBarModule###1-TicketProcesses

Előttétprogram-modul regisztráció (a jegyfolyamatok képernyő letiltása, ha nincs elérhető folyamat).

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavBarModule###2-AdminFavourites

Előttétprogram-modul regisztráció (személyes kedvencek megjelenítése az „Adminisztráció” alnavigációs elemeiként).

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavBarModule###5-TicketSMS

Előttétprogram-modul regisztráció (SMS jegy képernyő letiltása, ha a felhőszolgáltatás nincs aktiválva).

Alapértelmezett érték:

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

Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany

Előttétprogram-modul regisztráció (vállalat-hivatkozás letiltása, ha nincs vállalat-szolgáltatás használatban).

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::CustomerCompany
```

Frontend::NavBarModule###7-AgentTicketService

Előttéprogram-modul regisztráció (az AgentTicketService hivatkozás letiltása, ha a jegy szolgáltatás funkció nincs használatban).

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AgentTicketService
```

108. Frontend → Agent → ModuleRegistration → Loader

Loader::Module::AgentAppointmentAgendaOverview###002-Calendar

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css  
- Core.AppointmentCalendar.css  
- Core.AppointmentCalendar.Agenda.css  
JavaScript:  
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js  
- Core.Agent.AppointmentCalendar.js
```

Loader::Module::AgentAppointmentCalendarOverview###002-Calendar

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css  
- thirdparty/fullcalendar-scheduler-1.6.2/scheduler.min.css  
- Core.AppointmentCalendar.css  
JavaScript:  
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js  
- thirdparty/fullcalendar-scheduler-1.6.2/scheduler.min.js  
- Core.Agent.AppointmentCalendar.js  
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
```

Loader::Module::AgentChat###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.css  
- Core.Agent.Chat.css  
JavaScript:  
- thirdparty/spectrum-1.8.0/spectrum.js  
- Core.Agent.Chat.js
```

Loader::Module::AgentChatAppend###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Chat.Append.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.CustomerSearch.js  
- Core.Agent.Chat.Append.js
```

Loader::Module::AgentChatPopup###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Chat.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Chat.js
```

Loader::Module::AgentChatPreview###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Chat.js  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js
```

Loader::Module::AgentCustomerInformationCenter###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.Dashboard.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.CustomerInformationCenter.js
```

Loader::Module::AgentCustomerUserAddressBook###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.CustomerUserAddressBook.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.CustomerUserAddressBook.js
```

Loader::Module::AgentCustomerUserInformationCenter###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.Dashboard.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.CustomerUserInformationCenter.js
```

Loader::Module::AgentDashboard###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Dashboard.css  
- Core.AllocationList.css  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.css  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.css  
JavaScript:  
- thirdparty/momentjs-2.18.1/moment.min.js  
- thirdparty/fullcalendar-3.4.0/fullcalendar.min.js  
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js  
- thirdparty/canvg-1.4/rgbcolor.js  
- thirdparty/canvg-1.4/StackBlur.js  
- thirdparty/canvg-1.4/canvg.js  
- thirdparty/StringView-8/stringview.js  
- Core.UI.AdvancedChart.js  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Dashboard.js  
- Core.Agent.Statistics.ParamsWidget.js
```

Loader::Module::AgentFAQAdd###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

Loader::Module::AgentFAQCategory###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

Loader::Module::AgentFAQEdit###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:
```

```
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

Loader::Module::AgentFAQExplorer###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

Loader::Module::AgentFAQJournal###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Loader::Module::AgentFAQLanguage###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

Loader::Module::AgentFAQSearch###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.js
```

Loader::Module::AgentFAQZoom###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.FAQ.Detail.css  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js  
- Core.Agent.FAQ.TicketCompose.js  
- Core.Agent.FAQ.FAQZoom.js  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.UI.Table.Sort.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.LinkObject.js
```

Loader::Module::AgentLinkObject###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.LinkObject.SearchForm.js
```

Loader::Module::AgentNotificationView###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AllocationList.css  
- Core.Agent.NotificationView.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.NotificationView.js
```

Loader::Module::AgentPreferences###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Loader::Module::AgentStatistics###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css  
- Core.Agent.Statistics.css  
JavaScript:  
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js  
- thirdparty/canvg-1.4/rgbcolor.js  
- thirdparty/canvg-1.4/StackBlur.js  
- thirdparty/canvg-1.4/canvg.js  
- thirdparty/StringView-8/stringview.js  
- Core.Agent.Statistics.js  
- Core.UI.AdvancedChart.js  
- Core.Agent.Statistics.ParamsWidget.js
```

Loader::Module::AgentStatisticsReports###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css  
- Core.Agent.StatisticsReports.css
```

```
JavaScript:  
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js  
- Core.UI.AdvancedChart.js  
- Core.Agent.StatisticsReports.js
```

Loader::Module::AgentSystemContract###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.SystemContract.css
```

Loader::Module::AgentTicketAttachmentView###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.AttachmentView.css  
JavaScript:  
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js  
- Core.UI.Table.Sort.js  
- Core.Agent.TicketAttachmentView.js
```

Loader::Module::AgentTicketBounce###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketBounce.js
```

Loader::Module::AgentTicketBulk###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketBulk.js
```

Loader::Module::AgentTicketClose###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketActionCommon.js  
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketCompose###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketCompose.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketCustomer###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketEmail###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.RelatedArticles.js
```

Loader::Module::AgentTicketEmail###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketEmail.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketEmailOutbound###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketEmailOutbound.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketEmailResend###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
```

```
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketEmailResend.js
```

Loader::Module::AgentTicketEscalationView###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
CSS:
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.Overview.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketForward###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketForward.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketFreeText###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketHistory###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
CSS:
- Core.Agent.TicketHistory.css
JavaScript:
- Core.Agent.TicketHistory.js
```

Loader::Module::AgentTicketLockedView###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
CSS:
- Core.AgentTicketQueue.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
```



```
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Overview.js  
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketMerge###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketMerge.js
```

Loader::Module::AgentTicketMove###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketMove.js  
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketNote###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketActionCommon.js  
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketOwner###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketActionCommon.js  
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketPending###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketActionCommon.js  
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketPhone###002-FAQ

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.FAQ.RelatedArticles.js
```

Loader::Module::AgentTicketPhone###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhone.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketPhoneInbound###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhoneCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketPhoneOutbound###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketPhoneCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketPriority###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketActionCommon.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketProcess###002-ProcessManagement

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
CSS:
- Core.Agent.TicketProcess.css
JavaScript:
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearchAutoComplete.js
- Core.Agent.TicketAction.js
- Core.Agent.TicketProcess.js
- Core.TicketProcess.js
```

Loader::Module::AgentTicketQueue###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AgentTicketQueue.css  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Overview.js  
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketResponsible###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketActionCommon.js  
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
```

Loader::Module::AgentTicketResponsibleView###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Overview.js  
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketSMS###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- thirdparty/libphonenumber-js/libphonenumber-js.min.js  
- Core.Agent.CustomerSearchSMS.js  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketSMS.js
```

Loader::Module::AgentTicketSMSOutbound###001-Framework

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
JavaScript:  
- thirdparty/libphonenumber-js/libphonenumber-js.min.js  
- Core.Agent.CustomerSearchSMS.js  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.TicketSMS.js
```

- Core.Agent.TicketFormDraft.js

Loader::Module::AgentTicketSearch###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Overview.js  
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketService###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AgentTicketService.css  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Overview.js  
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketStatusView###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Overview.js  
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketWatchView###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSS:  
- Core.AgentTicketQueue.css  
- Core.AllocationList.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Overview.js  
- Core.Agent.TicketSplit.js
```

Loader::Module::AgentTicketZoom###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
CSS:
- Core.Agent.TicketProcess.css
- Core.Agent.TicketMenuModuleCluster.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js
- Core.Agent.TicketSplit.js
- Core.Agent.TicketZoom.js
- Core.UI.AllocationList.js
- Core.UI.Table.Sort.js
- Core.Agent.LinkObject.js
- Core.Agent.TableFilters.js
- Core.Agent.TicketFormDraft.js
- Core.Agent.TicketZoom.TimelineView.js
```

Loader::Module::AgentTicketZoom###010-TicketSMS

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.TicketSMS.js
```

Loader::Module::AgentVideoChat###002-Ticket

Betöltőmodul regisztráció az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Chat.VideoChat.css
```

109. Frontend → Agent → ModuleRegistration → MainMenu

Frontend::Navigation###AgentAppointmentAgendaOverview###002-Calendar

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Overview of all appointments.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentAgendaOverview
  LinkOption: ''
  Name: Agenda Overview
  NavBar: Calendar
  Prio: '6500'
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentAppointmentCalendarOverview###002-Calendar

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```

---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Appointment Calendar overview page.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
  LinkOption: ''
  Name: Calendar
  NavBar: Calendar
  Prio: '75'
  Type: Menu
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Appointment Calendar overview page.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
  LinkOption: ''
  Name: Calendar Overview
  NavBar: Calendar
  Prio: '6000'
  Type: ''
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Resource Overview (OTRSCalendarResourcePlanning)
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview
  LinkOption: class="PackageRequired" data-package-name="OTRSCalendarResourcePlanning"
  Name: Resource Overview
  NavBar: Calendar
  Prio: '7000'
  Type: ''
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Create new appointment.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview;Subaction=AppointmentCreate
  LinkOption: ''
  Name: New Appointment
  NavBar: Calendar
  Prio: '8000'
  Type: ''

```

Frontend::Navigation###AgentAppointmentList###002-Calendar

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AgentChat###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```

---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: ''
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentChat
  LinkOption: ''
  Name: Chat

```

```

NavBar: Chat
Prio: '500'
Type: Menu
  
```

Frontend::Navigation###AgentCustomerInformationCenter###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```

---
- AccessKey: c
  Block: ItemArea
  Description: Customer Information Center search.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentCustomerInformationCenter
  LinkOption: onclick="window.setTimeout(function()
{Core.Agent.CustomerInformationCenterSearch.OpenSearchDialog();},
  0); return false;"
  Name: Customer Information Center
  NavBar: Customers
  Prio: '50'
  Type: ''
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Customer Information Center search.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentCustomerInformationCenter
  LinkOption: ''
  Name: Customers
  NavBar: Customers
  Prio: '60'
  Type: Menu
  
```

Frontend::Navigation###AgentCustomerInformationCenterSearch###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```

--- []
  
```

Frontend::Navigation###AgentCustomerUserInformationCenter###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```

---
- AccessKey: y
  Block: ItemArea
  Description: Customer User Information Center search.
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentCustomerUserInformationCenter
  LinkOption: onclick="window.setTimeout(function()
{Core.Agent.CustomerUserInformationCenterSearch.OpenSearchDialog();},
  0); return false;"
  Name: Customer User Information Center
  NavBar: Customers
  Prio: '55'
  Type: ''
  
```

Frontend::Navigation###AgentDashboard###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: d  
  Block: ItemArea  
  Description: Dashboard overview.  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentDashboard  
  LinkOption: ''  
  Name: Dashboard  
  NavBar: Dashboard  
  Prio: '50'  
  Type: Menu
```

Frontend::Navigation###AgentFAQAdd###002-FAQ

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: b  
  Block: ''  
  Description: New FAQ Article.  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentFAQAdd  
  LinkOption: ''  
  Name: New  
  NavBar: FAQ  
  Prio: '920'  
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentFAQCategory###002-FAQ

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: g  
  Block: ''  
  Description: Category Management.  
  Group:  
  - admin  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentFAQCategory  
  LinkOption: ''  
  Name: Category Management  
  NavBar: FAQ  
  Prio: '950'  
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentFAQExplorer###002-FAQ

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: f  
  Block: ItemArea  
  Description: FAQ Area  
  Group: []
```



```
GroupRo: []
Link: Action=AgentFAQExplorer
LinkOption: ''
Name: FAQ
NavBar: FAQ
Prio: '350'
Type: Menu
- AccessKey: x
Block: ''
Description: FAQ Explorer
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentFAQExplorer
LinkOption: ''
Name: Explorer
NavBar: FAQ
Prio: '910'
Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentFAQJournal###002-FAQ

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---
- AccessKey: j
Block: ''
Description: FAQ Journal
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentFAQJournal
LinkOption: ''
Name: Journal
NavBar: FAQ
Prio: '930'
Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentFAQLanguage###002-FAQ

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---
- AccessKey: l
Block: ''
Description: Language Management.
Group:
- admin
GroupRo: []
Link: Action=AgentFAQLanguage
LinkOption: ''
Name: Language Management
NavBar: FAQ
Prio: '940'
Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentFAQSearch###002-FAQ

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---
- AccessKey: z
Block: ''
Description: Search FAQ.
Group: []
GroupRo: []
```

```
Link: Action=AgentFAQSearch
LinkOption: onclick="Core.Agent.Search.OpenSearchDialog('AgentFAQSearch'); if
(event.stopPropagation)
  { event.stopPropagation(); } else { window.event.cancelBubble = true; } return
false;"
Name: Search
NavBar: FAQ
Prio: '960'
Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentFAQSearchSmall###002-FAQ

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AgentLinkObject###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AgentNotificationView###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: View notifications
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentNotificationView
  LinkOption: ''
  Name: Notification web view
  NavBar: ''
  Prio: '910'
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentPreferences###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AgentStatistics###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
```

```

Description: Statistics overview.
Group:
- stats
GroupRo:
- stats
Link: Action=AgentStatistics;Subaction=Overview
LinkOption: ''
Name: Reports
NavBar: Reports
Prio: '8500'
Type: Menu
- AccessKey: ''
Block: ''
Description: Statistics overview.
Group:
- stats
GroupRo:
- stats
Link: Action=AgentStatistics;Subaction=Overview
LinkOption: ''
Name: Statistics
NavBar: Reports
Prio: '200'
Type: ''

```

Frontend::Navigation###AgentStatisticsReports###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```

---
- AccessKey: ''
Block: ''
Description: ''
Group:
- stats
GroupRo:
- stats
Link: Action=AgentStatisticsReports;Subaction=Overview
LinkOption: ''
Name: Reports
NavBar: Reports
Prio: '100'
Type: ''

```

Frontend::Navigation###AgentTicketEmail###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```

---
- AccessKey: m
Block: ''
Description: Create new email ticket and send this out (outbound).
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentTicketEmail
LinkOption: ''
Name: New email ticket
NavBar: Ticket
Prio: '210'
Type: ''

```

Frontend::Navigation###AgentTicketEscalationView###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: e  
  Block: ''  
  Description: Overview Escalated Tickets.  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentTicketEscalationView  
  LinkOption: ''  
  Name: Escalation view  
  NavBar: Ticket  
  Prio: '120'  
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentTicketLockedView###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AgentTicketPhone###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: n  
  Block: ''  
  Description: Create new phone ticket (inbound).  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentTicketPhone  
  LinkOption: ''  
  Name: New phone ticket  
  NavBar: Ticket  
  Prio: '200'  
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentTicketProcess###002-ProcessManagement

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: p  
  Block: ''  
  Description: Create New process ticket.  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentTicketProcess  
  LinkOption: ''  
  Name: New process ticket  
  NavBar: Ticket  
  Prio: '220'  
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentTicketQueue###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: o
```

```

Block: ''
Description: Overview of all Tickets per assigned Queue.
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentTicketQueue
LinkOption: ''
Name: Queue view
NavBar: Ticket
Prio: '100'
Type: ''
- AccessKey: t
Block: ItemArea
Description: Overview of all Tickets per assigned Queue.
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentTicketQueue
LinkOption: ''
Name: Tickets
NavBar: Ticket
Prio: '200'
Type: Menu

```

Frontend::Navigation###AgentTicketResponsibleView###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

Frontend::Navigation###AgentTicketSMS###001-Framework

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```

---
- AccessKey: ''
Block: ''
Description: Create new SMS ticket and send it out (outbound).
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentTicketSMS
LinkOption: ''
Name: New SMS ticket
NavBar: Ticket
Prio: '230'
Type: ''

```

Frontend::Navigation###AgentTicketSearch###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```

---
- AccessKey: s
Block: ''
Description: Search Tickets.
Group: []
GroupRo: []
Link: Action=AgentTicketSearch
LinkOption: onclick="window.setTimeout(function()
{Core.Agent.Search.OpenSearchDialog('AgentTicketSearch');},
0); return false;"
Name: Search
NavBar: Ticket
Prio: '300'

```

Type: ''

Frontend::Navigation###AgentTicketService###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: i  
  Block: ''  
  Description: Overview of all open Tickets.  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentTicketService  
  LinkOption: ''  
  Name: Service view  
  NavBar: Ticket  
  Prio: '105'  
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentTicketStatusView###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- AccessKey: v  
  Block: ''  
  Description: Overview of all open Tickets.  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Link: Action=AgentTicketStatusView  
  LinkOption: ''  
  Name: Status view  
  NavBar: Ticket  
  Prio: '110'  
  Type: ''
```

Frontend::Navigation###AgentTicketWatchView###002-Ticket

Főmenü elem regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- []
```

110. Frontend → Agent → TicketOverview

Ticket::Frontend::Overview###Medium

Lehetővé teszi a közepes formátumú jegyáttekintőt (CustomerInfo => 1 - megjeleníti az ügyfél-információkat is).

Alapértelmezett érték:

```
---  
CustomerInfo: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Medium  
ModulePriority: '200'  
Name: Medium  
NameShort: M
```

```
OverviewMenuModules: '1'  
TicketActionsPerTicket: '1'
```

Ticket::Frontend::Overview###Preview

Megjeleníti a jegyáttekintő előnézetét (CustomerInfo => 1 - az ügyfél-információt is megjeleníti, a CustomerInfoMaxSize az ügyfél-információ legnagyobb mérete karakterben).

Alapértelmezett érték:

```
---  
CustomerInfo: '0'  
CustomerInfoMaxSize: '18'  
DefaultPreViewLines: '25'  
DefaultViewNewLine: '90'  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Preview  
ModulePriority: '300'  
Name: Large  
NameShort: L  
OverviewMenuModules: '1'  
StripEmptyLines: '0'  
TicketActionsPerTicket: '1'
```

Ticket::Frontend::Overview###Small

Lehetővé teszi a kis formátumú jegyáttekintőt (CustomerInfo => 1 - megjeleníti az ügyfél-információkat is).

Alapértelmezett érték:

```
---  
CustomerInfo: '1'  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverview::Small  
ModulePriority: '100'  
Name: Small  
NameShort: S
```

Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleLimit

Beállítja a jegyáttekintők előnézeti módjában látható bejegyzések számát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '5'
```

Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleSenderTypes

Meghatározza, hogy mely bejegyzés küldő típusokat kell megjeleníteni egy jegy előnézetében.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
agent: '1'  
customer: '1'  
system: '1'
```

Ticket::Frontend::Overview::PreviewIsVisibleForCustomerExpanded

Meghatározza, hogy az első bejegyzést kinyitva kell megjeleníteni, amely látható a kapcsolódó ügyfélnél. Ha semmi sincs meghatározva, akkor a legutolsó bejegyzés lesz kinyitva.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::OverviewMedium###DynamicField

Az ügyintézői felület jegy közepes formátum áttekintő képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::OverviewPreview###DynamicField

Az ügyintézői felület jegy előnézeti formátum áttekintő képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::OverviewSmall###DynamicField

Az ügyintézői felület jegy kis formátum áttekintő képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

111. Frontend → Agent → TicketOverview → MenuModule

Ticket::Frontend::OverviewMenuModule###001-Sort

Ez a beállítás megjeleníti a rendezési attribútumokat az összes képernyőn, nem csak a várólista nézetben.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketOverviewMenu::Sort
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###100-Lock

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy zárolásához vagy feloldásához az ügyintézői felület jegyáttekintőiben.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketLock  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Lock  
Name: Lock  
PopupType: ''  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###200-Zoom

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy nagyításához az ügyintézői felület jegyáttekintőiben.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketZoom
Description: Look into a ticket!
Link: Action=AgentTicketZoom;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Zoom
PopupType: ''
Target: ''
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###210-History

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy előzményeinek megtekintéséhez az ügyintézői felület összes jegyáttekintőjében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketHistory
Description: Show the ticket history
Link: Action=AgentTicketHistory;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: History
PopupType: TicketHistory
Target: ''
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###300-Priority

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy prioritásának beállításához az ügyintézői felület összes jegyáttekintőjében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketPriority
Description: Change the priority for this ticket
Link: Action=AgentTicketPriority;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Priority
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###420-Note

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegyhez történő jegyzet hozzáadásához az ügyintézői felület összes jegyáttekintőjében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketNote
Description: Add a note to this ticket
Link: Action=AgentTicketNote;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Note
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###440-Close

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegylezárásához az ügyintézői felület összes jegyáttekintőjében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketClose
```

```
Description: Close this ticket
Link: Action=AgentTicketClose;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Close
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###445-Move

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy áthelyezéséhez az ügyintézői felület összes jegyáttekintőjében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketMove
Description: Change queue!
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Move
Name: Move
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###450-Delete

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy törléséhez az ügyintézői felület összes jegyáttekintőjében. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketMove
Description: Delete this ticket
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Delete
PopupType: ''
Target: ''
```

Ticket::Frontend::PreMenuModule###460-Junk

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy szemétként való megjelöléséhez az ügyintézői felület összes jegyáttekintőjében. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketMove
Description: Mark as Spam!
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Junk
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Spam
PopupType: ''
Target: ''
```

TicketOverviewMenuSort###SortAttributes

Meghatározza, hogy mely jegyjellemzőkből választhatja ki az ügyintéző az eredmény rendezését.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Age: '1'  
Title: '1'
```

112. Frontend → Agent → ToolBar

Frontend::ToolBarModule###110-Ticket::AgentTicketQueue

Eszköztárelem egy gyorsshivatkozáshoz. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AccessKey: q  
Action: AgentTicketQueue  
CssClass: QueueView  
Icon: fa fa-folder  
Link: Action=AgentTicketQueue  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link  
Name: Queue view  
Priority: '1010010'
```

Frontend::ToolBarModule###12-ChatRequests

Ügyintézői felület értesítési modul a nyitott csevegéskérések ellenőrzéséhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AccessKey: ''  
CssClass: ChatRequests  
Icon: fa fa-comments-o  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::ChatRequests  
Priority: '1030040'
```

Frontend::ToolBarModule###12-NotificationWebView::AgentNotificationView

Eszköztárelem egy értesítési webnézethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AccessKey: u  
Action: AgentNotificationView  
CssClass: NotificationView  
Icon: fa fa-flag-o  
Link: Action=AgentNotificationView  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::NotificationView  
Name: 'Notifications Unseen:'  
Priority: '1040010'
```

Frontend::ToolBarModule###120-Ticket::AgentTicketStatus

Eszköztárelem egy gyorsshivatkozáshoz. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
AccessKey: ''
Action: AgentTicketStatusView
CssClass: StatusView
Icon: fa fa-list-ol
Link: Action=AgentTicketStatusView
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Status view
Priority: '1010020'
```

Frontend::ToolBarModule###13-ChatAvailability

Ügyintézői felület elérhetősége.

Alapértelmezett érték:

```
---
AccessKey: ''
CssClass: ChatAvailability
Icon: fa fa-circle-o
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::ChatAvailability
Priority: '1030042'
```

Frontend::ToolBarModule###130-Ticket::AgentTicketEscalation

Eszköztárelem egy gyorsshivatkozáshoz. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
AccessKey: w
Action: AgentTicketEscalationView
CssClass: EscalationView
Icon: fa fa-exclamation
Link: Action=AgentTicketEscalationView
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Escalation view
Priority: '1010030'
```

Frontend::ToolBarModule###140-Ticket::AgentTicketPhone

Eszköztárelem egy gyorsshivatkozáshoz. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketPhone
CssClass: PhoneTicket
Icon: fa fa-phone
Link: Action=AgentTicketPhone
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New phone ticket
Priority: '1020010'
```

Frontend::ToolBarModule###150-Ticket::AgentTicketEmail

Eszköztárelem egy gyorsshivatkozáshoz. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketEmail
CssClass: EmailTicket
Icon: fa fa-envelope
Link: Action=AgentTicketEmail
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New email ticket
Priority: '1020020'
```

Frontend::ToolBarModule###160-Ticket::AgentTicketProcess

Eszköztárelem egy gyorsshivatkozáshoz. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
AccessKey: ''
Action: AgentTicketProcess
CssClass: ProcessTicket
Icon: fa fa-sitemap
Link: Action=AgentTicketProcess
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: New process ticket
Priority: '1020030'
```

Frontend::ToolBarModule###170-Ticket::TicketResponsible

Ügyintézői felület értesítési modul azon jegyek számának megtekintéséhez, amelyekért egy ügyintéző felelős. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Alapértelmezett érték:

```
---
AccessKey: r
AccessKeyNew: ''
AccessKeyReached: ''
CssClass: Responsible
CssClassNew: Responsible New
CssClassReached: Responsible Reached
Icon: fa fa-user
IconNew: fa fa-user
IconReached: fa fa-user
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketResponsible
Priority: '1030010'
```

Frontend::ToolBarModule###180-Ticket::TicketWatcher

Ügyintézői felület értesítési modul a megfigyelt jegyek számának megtekintéséhez. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Alapértelmezett érték:

```
---
AccessKey: ''
AccessKeyNew: ''
```

```
AccessKeyReached: ''
CssClass: Watcher
CssClassNew: Watcher New
CssClassReached: Watcher Reached
Icon: fa fa-eye
IconNew: fa fa-eye
IconReached: fa fa-eye
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketWatcher
Priority: '1030020'
```

Frontend::ToolBarModule###190-Ticket::TicketLocked

Ügyintézői felület értesítési modul a zárolt jegyek számának megtekintéséhez. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Alapértelmezett érték:

```
---
AccessKey: k
AccessKeyNew: ''
AccessKeyReached: ''
CssClass: Locked
CssClassNew: Locked New
CssClassReached: Locked Reached
Icon: fa fa-lock
IconNew: fa fa-lock
IconReached: fa fa-lock
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketLocked
Priority: '1030030'
```

Frontend::ToolBarModule###200-Ticket::AgentTicketService

Ügyintézői felület értesítési modul a „Saját szolgáltatásaiban” lévő jegyek számának megtekintéséhez. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
CssClass: ServiceView
Icon: fa fa-wrench
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketService
Priority: '1030035'
```

Frontend::ToolBarModule###210-Ticket::TicketSearchProfile

Ügyintézői felület modul a keresési profilokhoz való hozzáféréshez a navigációs sávon keresztül. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ToolBarSearchProfile
Description: Search template
MaxWidth: '40'
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::TicketSearchProfile
Name: Search template
Priority: '1990010'
```

Frontend::ToolBarModule###220-Ticket::TicketSearchFulltext

Ügyintézői felület modul a szabad-szavas kereséshez való hozzáféréshez a navigációs sávon keresztül. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: ToolBarSearchFulltext  
Description: Fulltext...  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Generic  
Name: Fulltext  
Priority: '1990020'  
Size: '10'
```

Frontend::ToolBarModule###230-CICSearchCustomerID

Ügyintézői felület modul a CIC kereséshez való hozzáféréshez a navigációs sávon keresztül. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: ToolBarCICSearchCustomerID  
Description: CustomerID...  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Generic  
Name: CustomerID  
Priority: '1990030'  
Size: '10'
```

Frontend::ToolBarModule###240-CICSearchCustomerUser

Ügyintézői felület modul a CIC kereséshez való hozzáféréshez a navigációs sávon keresztül. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: ToolBarCICSearchCustomerUser  
Description: Customer user...  
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Generic  
Name: Customer User  
Priority: '1990040'  
Size: '10'
```

Frontend::ToolBarModule###90-FAQ::AgentFAQAdd

Eszköztárelem egy gyorsbillentyűhöz.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AccessKey: ''
```

```
Action: AgentFAQAdd
CssClass: FAQ
Icon: fa fa-question
Link: Action=AgentFAQAdd
Module: Kernel::Output::HTML::ToolBar::Link
Name: Add FAQ article
Priority: '1020090'
```

113. Frontend → Agent → View → CustomerInformationCenter

AgentCustomerInformationCenter::Backend###0050-CIC-CustomerUserList

Paraméterek az ügyintézői felület ügyfél-felhasználó lista áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: All customer users of a CustomerID
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerUserList
Permission: ro
Title: Customer Users
```

AgentCustomerInformationCenter::Backend###0100-CIC-TicketPendingReminder

Paraméterek az ügyintézői felület jegy emlékeztető függőben áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek a DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending
reminder;SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
```



```

EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '1'
Owner: '1'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '1'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Service: '1'
State: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Description: All tickets with a reminder set where the reminder date has been reached
Filter: Locked
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets
  
```

AgentCustomerInformationCenter::Backend###0110-CIC-TicketEscalation

Paraméterek az ügyintézői felület jegyeszkaláció áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek a DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```

---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
  
```

Time: EscalationTime
 Title: Escalated Tickets

AgentCustomerInformationCenter::Backend###0120-CIC-TicketNew

Paraméterek az ügyintézői felület új jegyek áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```

---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All new tickets, these tickets have not been worked on yet
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: New Tickets
  
```

AgentCustomerInformationCenter::Backend###0130-CIC-TicketOpen

Paraméterek az ügyintézői felület nyitott jegyek áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```

Attributes: StateType=open;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All open tickets, these tickets have already been worked on, but need
  a response
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: Open Tickets / Need to be answered
  
```

AgentCustomerInformationCenter::Backend###0500-CIC-CustomerIDStatus

Paraméterek az ügyintézői felület ügyfél-azonosító állapot felületi elemének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoporth1;csoporth2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben.

Alapértelmezett érték:

```

---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: Company Status
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerIDStatus
Permission: ro
Title: Company Status
  
```

AgentCustomerInformationCenter::MainMenu###010-EditCustomerID

Főmenü regisztráció.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
Link: "[% Env("Baselink") %]Action=AdminCustomerCompany;Subaction=Change;CustomerID=[%
Data.CustomerID | uri %];Nav=0'
Name: Edit customer company
```

114. Frontend → Agent → View → CustomerUserAddressBook

CustomerUser::Frontend::Overview###AddressBook

Egy áttekintő modult határoz meg egy ügyfél-felhasználó lista címjegyzék nézetének megjelenítéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::CustomerUser::OverviewAddressBook
Name: AddressBook
```

115. Frontend → Agent → View → CustomerUserInformationCenter

AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0050-CUIC-CustomerIDList

Paraméterek az ügyintézői felület ügyfél-azonosító lista áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
Description: All CustomerIDs of a customer user.
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerIDList
Permission: ro
Title: Customer IDs
```

AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0100-CUIC-TicketPendingReminder

Paraméterek az ügyintézői felület jegy emlékeztető függőben áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél. Lehetséges beállítások: 0 = letiltva, 1 = elérhető, 2 = alapértelmezetten engedélyezve. Az

„AccessibleTickets” határozza meg, hogy a bővítmény csak közvetlenül az ügyfél-felhasználóhoz rendelt jegyeket fogja megjeleníteni (=0), vagy az összes elérhető jegyet is ennél az ügyfélnél (=1).

Alapértelmezett érték:

```

---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending
reminder;SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All tickets with a reminder set where the reminder date has been reached
Filter: Locked
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets
  
```

AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0110-CUIC-TicketEscalation

Paraméterek az ügyintézői felület jegyeszkaláció áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél. Lehetséges beállítások: 0 = letiltva, 1 = elérhető, 2 = alapértelmezetten engedélyezve. Az „AccessibleTickets” határozza meg, hogy a bővítmény csak közvetlenül az ügyfél-felhasználóhoz rendelt jegyeket fogja megjeleníteni (=0), vagy az összes elérhető jegyet is ennél az ügyfélnél (=1).

Alapértelmezett érték:

```

---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  
```

```

Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '1'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '1'
Owner: '1'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '1'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Service: '1'
State: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Description: All escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: EscalationTime
Title: Escalated Tickets
  
```

AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0120-CUIC-TicketNew

Paraméterek az ügyintézői felület új jegyek áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél. Lehetséges beállítások: 0 = letiltva, 1 = elérhető, 2 = alapértelmezetten engedélyezve. Az „AccessibleTickets” határozza meg, hogy a bővítmény csak közvetlenül az ügyfél-felhasználóhoz rendelt jegyeket fogja megjeleníteni (=0), vagy az összes elérhető jegyet is ennél az ügyfélnél (=1).

Alapértelmezett érték:

```

---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  
```

```

Queue: '1'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Service: '1'
State: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'
Description: All new tickets, these tickets have not been worked on yet
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
Time: Age
Title: New Tickets
  
```

AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0130-CUIC-TicketOpen

Paraméterek az ügyintézői felület nyitott jegyek áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél. Lehetséges beállítások: 0 = letiltva, 1 = elérhető, 2 = alapértelmezetten engedélyezve. Az „AccessibleTickets” határozza meg, hogy a bővítmény csak közvetlenül az ügyfél-felhasználóhoz rendelt jegyeket fogja megjeleníteni (=0), vagy az összes elérhető jegyet is ennél az ügyfélnél (=1).

Alapértelmezett érték:

```

---
Attributes: StateType=open;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All open tickets, these tickets have already been worked on, but need
  a response
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: ro
  
```

Time: Age
 Title: Open Tickets / Need to be answered

116. Frontend → Agent → View → CustomerUserSearch

CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###DefaultFields

Meghatározza az alapértelmezett szűrőmezőket az ügyfél-felhasználó címjegyzék keresésében (CustomerUser vagy CustomerCompany). A CustomerCompany mezőnél egy „CustomerCompany_” előtagot kell hozzáadni.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Email:
- UserLogin
- UserFirstname
- UserLastname
- UserEmail
- UserCustomerID
```

CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###DefaultFields###SMS

Meghatározza az alapértelmezett szűrőmezőket az ügyfél-felhasználó címjegyzék keresésében (CustomerUser vagy CustomerCompany). A CustomerCompany mezőnél egy „CustomerCompany_” előtagot kell hozzáadni.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserMobile
- UserCustomerID
```

CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###SearchParameters

Meghatározza a keresési paramétereket az ügyintézői ügyfél-felhasználó címjegyzék képernyőn. A „CustomerTicketTextField” beállítással a címzett mező értékei megadhatók.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Email:
CustomerTicketTextField: UserMailString
Order::Default: Up
PageShown: '50'
SearchLimit: '10000'
SortBy::Default: UserLogin
```

CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###SearchParameters###SMS

Meghatározza a keresési paramétereket az ügyintézői ügyfél-felhasználó címjegyzék képernyőn. A „CustomerTicketTextField” beállítással a címzett mező értékei megadhatók.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CustomerTicketTextField: UserMobile  
Order::Default: Up  
PageShown: '50'  
SearchLimit: '10000'  
SortBy::Default: UserLogin
```

CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###ShowColumns

Meghatározza a megjelenített oszlopokat és a pozíciót az ügyintézői ügyfél-felhasználó címjegyzék eredményei képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Email:  
- UserFirstname  
- UserLastname  
- UserLogin  
- UserEmail  
- UserCustomerID
```

CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook###ShowColumns###SMS

Meghatározza a megjelenített oszlopokat és a pozíciót az ügyintézői ügyfél-felhasználó címjegyzék eredményei képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- UserFirstname  
- UserLastname  
- UserLogin  
- UserMobile  
- UserCustomerID
```

117. Frontend → Agent → View → Dashboard

AgentCustomerInformationCenter::Backend###0600-CIC-CustomerCompanyInformation

Paraméterek az ügyintézői felület ügyfél-vállalat információinak vezérlőpult háttérprogramjához. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Attributes: ''  
Block: ContentSmall  
Default: '1'
```

```
Description: Customer Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerCompanyInformation
Title: Customer Information
```

AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0100-CUIC-CustomerUserInformation

Paraméterek az ügyintézői felület ügyfél-felhasználó információinak vezérlőpult háttérprogramjához. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: Customer User Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerUserInformation
Title: Customer User Information
```

AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0600-CUIC-CustomerCompanyInformation

Paraméterek az ügyintézői felület ügyfél-vállalat információinak vezérlőpult háttérprogramjához. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: ''
Block: ContentSmall
Default: '1'
Description: Customer Information
Group: ''
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CustomerCompanyInformation
Title: Customer Information
```

DashboardBackend###0000-ProductNotify

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát határozza meg percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '1440'
Default: '1'
Description: News about OTRS releases!
Group: admin
Mandatory: '0'
```

Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::ProductNotify
 Title: Product News

DashboardBackend###0100-TicketPendingReminder

Paraméterek az ügyintézői felület jegy emlékeztető függőben áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```

---
Attributes: TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending
reminder;SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All tickets with a reminder set where the reminder date has been reached
Filter: Locked
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: UntilTime
Title: Reminder Tickets
  
```

DashboardBackend###0110-TicketEscalation

Paraméterek az ügyintézői felület jegyeszkaláció áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők

ne tudják eltávolítani. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;OrderBy=Down;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All escalated tickets
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: EscalationTime
Title: Escalated Tickets
```

DashboardBackend###0120-TicketNew

Paraméterek az ügyintézői felület új jegyek áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: StateType=new;
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '1'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  Created: '1'
  CustomerCompanyName: '1'
  CustomerID: '1'
```

```
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '1'  
Owner: '1'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '1'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Service: '1'  
State: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'  
Description: All new tickets, these tickets have not been worked on yet  
Filter: All  
Group: ''  
Limit: '10'  
Mandatory: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric  
Permission: rw  
Time: Age  
Title: New Tickets
```

DashboardBackend###0130-TicketOpen

Paraméterek az ügyintézői felület nyitott jegyek áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani. Megjegyzés: csak jegyattribútumok és dinamikus mezők (DynamicField_NévX) engedélyezettek DefaultColumns értékeinél.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Attributes: StateType=open;  
Block: ContentLarge  
CacheTTLLocal: '0.5'  
Default: '1'  
DefaultColumns:  
  Age: '2'  
  Changed: '1'  
  Created: '1'  
  CustomerCompanyName: '1'  
  CustomerID: '1'  
  CustomerName: '1'  
  CustomerUserID: '1'  
  EscalationResponseTime: '1'  
  EscalationSolutionTime: '1'  
  EscalationTime: '1'  
  EscalationUpdateTime: '1'  
  Lock: '1'  
  Owner: '1'  
  PendingTime: '1'  
  Priority: '1'  
  Queue: '1'  
  Responsible: '1'  
  SLA: '1'  
  Service: '1'  
  State: '1'  
  TicketNumber: '2'  
  Title: '2'
```

```
Type: '1'
Description: All open tickets, these tickets have already been worked on.
Filter: All
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: Age
Title: Open Tickets
```

DashboardBackend###0140-RunningTicketProcess

Paraméterek az ügyintézői felület futó folyamatjegyek áttekintésének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoporth1;csoporth2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---
Attributes: StateType=new;StateType=open;StateType=pending reminder;StateType=pending
  auto
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '0.5'
Default: '0'
DefaultColumns:
  Age: '2'
  Changed: '1'
  CustomerID: '1'
  CustomerName: '1'
  CustomerUserID: '1'
  DynamicField_ProcessManagementActivityID: '2'
  DynamicField_ProcessManagementProcessID: '2'
  EscalationResponseTime: '1'
  EscalationSolutionTime: '1'
  EscalationTime: '1'
  EscalationUpdateTime: '1'
  Lock: '1'
  Owner: '1'
  PendingTime: '1'
  Priority: '1'
  Queue: '1'
  Responsible: '1'
  SLA: '1'
  Service: '1'
  State: '1'
  TicketNumber: '2'
  Title: '2'
  Type: '1'
Description: All tickets with a reminder set where the reminder date has been reached
Group: ''
IsProcessWidget: '1'
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketGeneric
Permission: rw
Time: UntilTime
Title: Running Process Tickets
```

DashboardBackend###0200-Image

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoporth1;csoporth2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy

a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTL” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát jelzi percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentLarge
Default: '1'
Description: Some picture description!
Group: ''
Height: '140'
Link: http://otrs.org/
LinkTitle: http://otrs.org/
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::Image
Title: A picture
URL: http://www.otrs.com/wp-uploads//2013/10/OTRS_Logo-300x170.png
Width: '198'
```

DashboardBackend###0210-MOTD

Megjeleníti a nap üzenetét (MOTD) az ügyintézői vezérlőpulton. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentLarge
Default: '1'
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::MOTD
Title: Message of the Day
```

DashboardBackend###0250-TicketStats

Paraméterek az ügyintézői felület jegy statisztikák vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '30'
Changed: '1'
Closed: '1'
Default: '1'
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketStatsGeneric
Permission: rw
Title: 7 Day Stats
```

DashboardBackend###0260-TicketCalendar

Paraméterek az ügyintézői felület közelgő események felületi elemének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '2'
Default: '1'
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::Calendar
OwnerOnly: ''
Permission: rw
Title: Upcoming Events
```

DashboardBackend###0270-TicketQueueOverview

Paraméterek az ügyintézői felület várólista áttekintő felületi elemének vezérlőpult háttérprogramjához. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „QueuePermissionGroup” nem kötelező, a várólisták csak akkor lesznek listázva, ha ehhez a jogosultság csoporthoz tartoznak, ha engedélyezi azt. A „States” az állapotok listája, a kulcs az állapot rendezési sorrendje a felületi elemen. A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentLarge
CacheTTLLocal: '2'
Default: '1'
Description: Provides a matrix overview of the tickets per state per queue
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::TicketQueueOverview
Permission: rw
QueuePermissionGroup: ''
Sort: SortBy=Age;OrderBy=Up
States:
  '1': new
  '4': open
  '6': pending reminder
Title: Ticket Queue Overview
```

DashboardBackend###0280-DashboardEventsTicketCalendar

Paraméterek az ügyintézői felület események jegynaptárának vezérlőpult háttérprogramjához. A „Limit” az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések száma. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” azt határozza meg, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár ideje percben. A

„Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentLarge
CacheTTL: '0'
Default: '0'
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::EventsTicketCalendar
Title: Events Ticket Calendar
```

DashboardBackend###0300-IFrame

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTL” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát jelzi percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Align: left
Block: ContentLarge
Default: '1'
Description: Some description!
Frameborder: '1'
Group: ''
Height: '800'
Link: http://otrs.org/
LinkTitle: OTRS.org/
Mandatory: '0'
Marginheight: '5'
Marginwidth: '5'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::IFrame
Scrolling: auto
Title: A Website
URL: http://www.otrs.org/
Width: '1024'
```

DashboardBackend###0390-UserOutOfOffice

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Limit” határozza meg az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések számát. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát határozza meg percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '5'
Default: '1'
Description: Out of Office users.
Group: ''
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::UserOutOfOffice
SortBy: UserFullname
```

Title: Out Of Office

DashboardBackend###0398-FAQ-LastChange

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Limit” határozza meg az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések számát. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: ContentSmall  
Default: '1'  
Description: ''  
Group: ''  
Mandatory: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::FAQ  
Title: Latest updated FAQ articles  
Type: LastChange
```

DashboardBackend###0399-FAQ-LastCreate

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Limit” határozza meg az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések számát. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: ContentSmall  
Default: '1'  
Description: ''  
Group: ''  
Mandatory: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::FAQ  
Title: Latest created FAQ articles  
Type: LastCreate
```

DashboardBackend###0400-UserOnline

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Limit” határozza meg az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések számát. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát határozza meg percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Block: ContentSmall  
CacheTTLLocal: '5'  
Default: '0'  
Description: Logged in users.  
Filter: Agent  
Group: ''  
Limit: '10'  
Mandatory: '0'  
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::UserOnline  
ShowEmail: '0'  
SortBy: UserFullname  
Title: Logged-In Users
```

DashboardBackend###0405-News

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Limit” határozza meg az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések számát. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTL” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát jelzi percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '360'
Default: '1'
Description: News about OTRS.
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::News
Title: OTRS News
```

DashboardBackend###0410-RSS

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Limit” határozza meg az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések számát. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTL” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát jelzi percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '360'
Default: '1'
Description: Custom RSS feed.
Group: ''
Limit: '6'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::RSS
Title: Custom RSS Feed
URL: http://www.otrs.com/en/rss.xml
URL_de: http://www.otrs.com/de/rss.xml
URL_es: http://www.otrs.com/es/rss.xml
URL_nl: http://www.otrs.com/nl/rss.xml
URL_ru: http://www.otrs.com/ru/rss.xml
URL_zh: http://www.otrs.com/cn/rss.xml
```

DashboardBackend###0420-CmdOutput

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Cmd” egy paraméterekkel ellátott parancs megadásához használható. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTL” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát jelzi percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```

---
Block: ContentSmall
CacheTTL: '60'
Cmd: /bin/echo Configure me please.
Default: '0'
Description: Show command line output.
Group: ''
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::CmdOutput
Title: Sample command output
  
```

DashboardBackend###0500-AppointmentCalendar

Meghatározza a vezérlőpult háttérprogram paramétereit. A „Limit” határozza meg az alapértelmezetten megjelenített bejegyzések számát. A „Group” használható a hozzáférés korlátozásához a bővítményre (például Group: admin;csoport1;csoport2;). A „Default” jelzi, hogy a bővítmény alapértelmezetten engedélyezve van, vagy hogy a felhasználónak kézzel kell engedélyeznie azt. A „CacheTTLLocal” a bővítmény gyorsítótár lejáratási időtartamát határozza meg percben. A „Mandatory” határozza meg, hogy a bővítmény mindig megjelenjen, és az ügyintézők ne tudják eltávolítani.

Alapértelmezett érték:

```

---
Block: ContentSmall
CacheTTLLocal: '5'
Default: '0'
Description: Appointments
Filter: Today
Group: ''
IdleMinutes: '60'
Limit: '10'
Mandatory: '0'
Module: Kernel::Output::HTML::Dashboard::AppointmentCalendar
ShowEmail: '0'
SortBy: UserFullname
Title: Appointments
  
```

118. Frontend → Agent → View → Dashboard → EventsTicketCalendar

DashboardEventsTicketCalendar###CalendarWidth

Meghatározza a naptár szélességét százalékosan. Az alapértelmezett 95%.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```

--- '95'
  
```

DashboardEventsTicketCalendar###Queues

Várólistákat határoz meg, amely jegyei naptárban lévő eseményekként való megjelenítéshez vannak felhasználva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```

---
- Raw
  
```

DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldEndTime

Dinamikus mezőnév meghatározása a befejezési időhöz. Ezt a mezőt kézzel kell hozzáadni a rendszerhez jegyként: „Dátum / Idő”, és aktiválni kell a jegylétrehozó képernyőn és/vagy bármely más jegyművelet képernyőn.

Alapértelmezett érték:

```
--- TicketCalendarEndTime
```

DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldStartTime

Dinamikus mezőnév meghatározása a kezdési időhöz. Ezt a mezőt kézzel kell hozzáadni a rendszerhez jegyként: „Dátum / Idő”, és aktiválni kell a jegylétrehozó képernyőn és/vagy bármely más jegyművelet képernyőn.

Alapértelmezett érték:

```
--- TicketCalendarStartTime
```

DashboardEventsTicketCalendar::DynamicFieldsForEvents

Meghatározza azokat a dinamikus mezőket, amelyeket a naptárban lévő események megjelenítésénél használnak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- TicketCalendarStartTime  
- TicketCalendarEndTime
```

DashboardEventsTicketCalendar::TicketFieldsForEvents

Meghatározza azokat a jegy mezőket, amelyek a naptárban lévő eseményeknél meg lesznek jelenítve. A „Kulcs” a mezőt vagy a jegy jellemzőjét határozza meg, a „Tartalom” pedig a megjelenített nevet.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CustomerID: Customer ID  
CustomerUserID: Customer user  
Priority: Priority  
Queue: Queue  
SLA: SLA  
Service: Service  
State: State  
Title: Title  
Type: Type
```

119. Frontend → Agent → View → Dashboard → TicketFilters

OnlyValuesOnTicket

Meghatározza, hogy a szűrők értékeit le kell-e kérni az összes elérhető jegyből. Ha engedélyezve van, akkor csak azok az értékek lesznek elérhetők a szűréshez, amelyeket ténylegesen használnak valamelyik jegyben. Ne feledje: az ügyfelek listája mindig lekérése kerül ehhez hasonlóan.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

120. Frontend → Agent → View → FAQAdd

FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###DynamicField

Az ügyintézői felület GyIK hozzáadása képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '320'

FAQ::Frontend::AgentFAQAdd###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

121. Frontend → Agent → View → FAQEdit

FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###DynamicField

Az ügyintézői felület GyIK szerkesztése képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '320'

FAQ::Frontend::AgentFAQEdit###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

122. Frontend → Agent → View → FAQExplorer

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett GyIK sorrendet az ügyintézői felület GyIK böngészőjének eredményében. Fel: legrégebbi felülre. Le: legújabb felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Down

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###SearchLimit

Az ügyintézői felület GyIK böngésző eredményében megjelenítendő GyIK bejegyzések legnagyobb száma.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '200'

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###ShowColumns

Meghatározza a megjelenített oszlopokat a GyIK böngészőben. Ennek a beállításnak nincs hatása az oszlop helyzetére.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Category: '0'  
Changed: '0'  
Language: '1'  
State: '1'  
Title: '1'  
Valid: '1'
```

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###ShowInvalidFAQItems

Érvénytelen elemek megjelenítése az ügyintézői felület GyIK böngészőjének eredményében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett GyIK attribútumot a GyIK rendezéshez az ügyintézői felület GyIK böngészőjében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- FAQID

FAQ::Frontend::AgentFAQExplorer###TitleSize

A GyIK böngészőben megjelenítendő GyIK bejegyzésben lévő címek legnagyobb mérete az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '50'

123. Frontend → Agent → View → FAQJournal

FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###JournalLimit

Az ügyintézői felületen lévő GyIK naplóban megjelenítendő GyIK bejegyzések legnagyobb száma.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '200'

FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###ShowColumns

Meghatározza a megjelenített oszlopokat a GyIK naplóban. Ennek a beállításnak nincs hatása az oszlop helyzetére.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Category: '1'  
Name: '1'  
Time: '1'  
Title: '1'  
Valid: '1'
```

FAQ::Frontend::AgentFAQJournal###TitleSize

A GyIK naplóban megjelenítendő GyIK bejegyzésben lévő címek legnagyobb mérete az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '50'

124. Frontend → Agent → View → FAQPrint

FAQ::Frontend::AgentFAQPrint###DynamicField

Az ügyintézői felület GyIK nyomtatása képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

125. Frontend → Agent → View → FAQSearch

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ApprovedSearch

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GylK keresési attribútumot a GylK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###CategoryIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GylK keresési attribútumot a GylK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###CreatedUserIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GylK keresési attribútumot a GylK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Fulltext

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GylK keresési attribútumot a GylK keresés képernyőnél.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemChangeTimePoint

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GylK keresési attribútumot a GylK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemChangeTimeSlot

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GylK keresési attribútumot a GylK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemCreateTimePoint

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ItemCreateTimeSlot

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Keyword

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###LanguageIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###LastChangedUserIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Number

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###RateSearchType

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###StateIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###Title

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###ValidIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Defaults###VoteSearchType

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített GyIK keresési attribútumot a GyIK keresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###DynamicField

Az ügyintézői felület GyIK keresése képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###Order::Default

Meghatározza egy keresési eredmény alapértelmezett GyIK sorrendjét az ügyintézői felületen. Fel: legrégebbi felülre. Le: legújabb felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Down

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SearchCSVDynamicField

Dinamikus mezők, amelyek a keresési eredmények CSV formátumba való exportálásához használhatók.

Alapértelmezett érték:

--- {}

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SearchLimit

Egy keresés eredményében megjelenítendő GyIK bejegyzések legnagyobb száma az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '200'

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###ShowColumns

Meghatározza a megjelenített oszlopokat a GyIK keresőben. Ennek a beállításnak nincs hatása az oszlop helyzetére.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Category: '1'  
Changed: '1'  
Language: '1'  
State: '1'  
Title: '1'  
Valid: '1'
```

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett GyIK attribútumot a GyIK rendezéshez az ügyintézői felület GyIK keresésében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- FAQID

FAQ::Frontend::AgentFAQSearch###TitleSize

A GyIK keresőben megjelenítendő GyIK bejegyzésben lévő címek legnagyobb mérete az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '50'
```

126. Frontend → Agent → View → FAQZoom

FAQ::Frontend::AgentFAQZoom###DynamicField

Az ügyintézői felület GyIK nagyítása képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

FAQ::Frontend::AgentHTMLFieldHeightDefault

A beágyazott HTML mezők alapértelmezett magasságának beállítása (képpontban) az ügyintézői GyIK-nagyítás nézetén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '100'
```

FAQ::Frontend::AgentHTMLFieldHeightMax

A beágyazott HTML mezők legnagyobb magasságának beállítása (képpontban) az ügyintézői GyIK-nagyítás nézetén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '2500'
```

127. Frontend → Agent → View → FAQZoom → MenuModule

FAQ::Frontend::MenuModule###000-Back

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben az ügyintézői felület GyIK nagyítási nézetébe való visszatéréshez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: ''  
Description: Back  
Link: "[% Env("LastScreenOverview") %]'  
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic  
Name: Back  
Target: Back
```

FAQ::Frontend::MenuModule###010-Edit

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy GyIK szerkesztéséhez az ügyintézői felületen az elem nagyítási nézetében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentFAQEdit
Description: Edit this FAQ
Link: Action=AgentFAQEdit;ItemID=[% Data.ItemID | html %];ScreenType=Popup
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: Edit
Target: PopUp
```

FAQ::Frontend::MenuModule###020-History

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy GyIK előzményeinek eléréséhez az ügyintézői felületen az elem nagyítási nézetében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentFAQHistory
Description: History of this FAQ
Link: Action=AgentFAQHistory;ItemID=[% Data.ItemID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: History
Target: PopUp
```

FAQ::Frontend::MenuModule###030-Print

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy GyIK nyomtatásához az ügyintézői felületen az elem nagyítási nézetében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentFAQPrint
Description: Print this FAQ
Link: Action=AgentFAQPrint;ItemID=[% Data.ItemID | html %]
LinkParam: target="print_FAQ"
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: Print
Target: PopUp
```

FAQ::Frontend::MenuModule###040-Link

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben, amely lehetővé teszi egy GyIK hozzákapcsolását egy másik objektumhoz az ügyintézői felületnek az ilyen GyIK nagyítási nézetén.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentLinkObject
Description: Link another object to this FAQ item
Link: Action=AgentLinkObject;SourceObject=FAQ;SourceKey=[% Data.ItemID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Generic
Name: Link
Target: PopUp
```

FAQ::Frontend::MenuModule###050-Delete

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben, amely lehetővé teszi egy GyIK törlését annak nagyítási nézetén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentFAQDelete
Description: Delete this FAQ
Link: Action=AgentFAQDelete;ItemID=[% Data.ItemID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::FAQMenu::Delete
```

Name: Delete
Target: ConfirmationDialog

128. Frontend → Agent → View → LinkObject

Frontend::AgentLinkObject::WildcardSearch

Elindítja az aktív objektum helyettesítő karakter keresését, miután a hivatkozás objektum maszk elindult.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

129. Frontend → Agent → View → NotificationView

Notification::Transport::NotificationView::DaysToKeep

Azon napok számát határozza meg, amíg egy értesítésnek láthatónak kell lennie az értesítési webnézet képernyőn (a „0” érték azt jelenti, hogy mindig látható).

Alapértelmezett érték:

```
--- '30'
```

NotificationView::Frontend::AgentNotificationView###DefaultColumns

Az ügyintézői felület értesítési webnézetében szűrhető oszlopok.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Age: '2'  
Name: '2'  
ObjectReference: '2'  
ObjectType: '2'  
Subject: '2'
```

NotificationView::Frontend::BulkFeature

Engedélyezi az értesítési webnézet tömeges művelet szolgáltatást az ügyintézői előtétprogramnál, hogy egyszerre több értesítésen tudjon dolgozni.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

NotificationView::Frontend::BulkFeatureGroup

Csak a felsorolt csoportoknak engedélyezi az értesítési webnézet tömeges művelet szolgáltatást.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- admin  
- users
```

NotificationView::Frontend::Overview###Small

Lehetővé teszi egy kis formátumú értesítési webnézet meglétét.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NotificationView::Small  
ModulePriority: '100'  
Name: Small  
NameShort: S
```

NotificationView::ObjectType###Appointment

Meghatározza a beállításokat az értekezlet értesítéshez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
FilterPrio: '1020'  
Hook: "[% Translate("Appointment") | html %]:'  
Link: Action=AgentAppointmentCalendarOverview;AppointmentID=[% Data.ObjectID | html  
%]  
Name: Appointment Notifications
```

NotificationView::ObjectType###Calendar

Meghatározza a beállításokat a naptár értesítéshez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
FilterPrio: '1030'  
Hook: "[% Translate("Calendar") | html %]:'  
Link: Action=AgentAppointmentCalendarManage;Subaction=Edit;CalendarID=[% Data.ObjectID  
| html %]  
Name: Calendar Notifications
```

NotificationView::ObjectType###Ticket

Meghatározza a beállításokat a jegyértesítéshez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
FilterPrio: '1010'  
Hook: "[% Config("Ticket::Hook") | html %]'  
Link: Action=AgentTicketZoom;TicketID=[% Data.ObjectID | html %]  
Name: Ticket Notifications
```

130. Frontend → Agent → View → Preferences

AgentPreferencesGroups

Csoportokat határoz meg a beállítási elemekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:


```

---
- Description: Change your password and more.
  Icon: fa-user
  Key: UserProfile
  Name: User Profile
  Prio: '1000'
- Description: Choose which notifications you'd like to receive.
  Icon: fa-envelope
  Key: NotificationSettings
  Name: Notification Settings
  Prio: '1001'
- Description: Change the system appearance and more.
  Icon: fa-cog
  Key: Miscellaneous
  Name: Miscellaneous
  Prio: '1002'
- Description: For more experienced users.
  Icon: fa-cubes
  Key: Advanced
  Name: Advanced
  Prio: '1003'

```

PreferencesGroups###AppointmentNotificationEvent

Átvitelkiválasztás az időpont-értesítésekhez. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításokban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```

---
Active: '1'
Desc: Choose for which kind of appointment changes you want to receive notifications.
Label: Appointment notifications
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::AppointmentNotificationEvent
PrefKey: AdminAppointmentNotificationEventTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8001'

```

PreferencesGroups###Avatar

Meghatározza a felhasználók avatárját. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításokban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```

---
Active: '1'
Block: Avatar
Desc: Change your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Avatar
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'

```

PreferencesGroups###CSVSeparator

Megadja a végfelhasználóknak azt a lehetőséget, hogy felülírják a CSV fájlknál a fordítási fájlokban meghatározott elválasztó karaktert. Ne feledje: az „Active” 0-

ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```

---
Active: '1'
Data:
  ': '
  ': '
  ': '
  ': '
  ': '
  ': '
  \t: tab
  '|': '|'
DataSelected: '0'
Desc: Select the separator character used in CSV files (stats and searches). If you
      don't select a separator here, the default separator for your language will be used.
Key: CSV Separator
Label: CSV Separator
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserCSVSeparator
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '4000'

```

PreferencesGroups###Comment

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```

---
Active: '0'
Block: Input
Data: "[% Env("UserComment") %]"
Desc: This is a Description for Comment on Framework.
Key: Comment
Label: Comment
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserComment
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '6000'

```

PreferencesGroups###CommunicationLogPageShown

Paraméterek a kommunikációs napló áttekintőjének oldalaihoz (amelyekben a kommunikációs naplóbejegyzések megjelennek).

Alapértelmezett érték:

```

---
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'
```

PreferencesGroups###CreateNextMask

A következő maszk létrehozása objektum paraméterei az ügyintézői felület beállítás nézetében. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '1'  
Data:  
  '0': Create Ticket  
    AgentTicketZoom: Ticket Zoom  
DataSelected: ''  
Desc: Configure which screen should be shown after a new ticket has been created.  
Key: ''  
Label: Screen after new ticket  
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic  
PrefKey: UserCreateNextMask  
PreferenceGroup: Miscellaneous  
Prio: '3000'
```

PreferencesGroups###CustomChatChannelExternal

A ChatChannel objektum paraméterei az ügyintézői felület beállítás nézetében.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '1'  
Desc: Your selection of your preferred external chat channels. You will be notified  
  about external chat requests in these chat channels.  
Label: My Chat Channels  
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomChatChannel  
Permission: ro  
PrefKey: ExternalChannels  
PreferenceGroup: NotificationSettings  
Prio: '10000'
```

PreferencesGroups###CustomQueue

Az egyéni várólista objektum paraméterei az ügyintézői felület beállítás nézetében. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
```

```
Active: '1'  
Desc: Your queue selection of your preferred queues. You also get notified about those  
queues via email if enabled.  
Key: ''  
Label: My Queues  
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomQueue  
Permission: ro  
PreferenceGroup: NotificationSettings  
Prio: '1000'
```

PreferencesGroups###CustomService

Az egyéni szolgáltatás objektum paraméterei az ügyintézői felület beállítás nézetében. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításokban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '1'  
Desc: Your service selection of your preferred services. You also get notified about  
those services via email if enabled.  
Key: ''  
Label: My Services  
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomService  
PreferenceGroup: NotificationSettings  
Prio: '1000'
```

PreferencesGroups###DocumentSearchPageShown

Paraméterek a dokumentumkeresés oldalaihoz (amelyben a dokumentum megjelenik).

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '0'  
Data:  
  '10': '10'  
  '15': '15'  
  '20': '20'  
  '25': '25'  
  '30': '30'  
  '35': '35'  
  '50': '50'  
DataSelected: '10'  
Desc: Document limit per page for Document Search Results.  
Key: ''  
Label: Document Search Results Page Limit  
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic  
PrefKey: AgentDocumentSearchPageShown  
PreferenceGroup: Miscellaneous  
Prio: '8100'
```

PreferencesGroups###DynamicField

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításokban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Block: Input
Data: "[% Env("UserDynamicField_NameX") %]"
Desc: This is a Description for DynamicField on Framework.
Key: Default value for NameX
Label: NameX
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserDynamicField_NameX
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '7000'
```

PreferencesGroups###DynamicFieldsOverviewPageShown

Paraméterek a dinamikus mezők áttekintőjének oldalaihoz (amelyben a dinamikus mezők vannak megjelenítve). Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Dynamic fields limit per page for Dynamic Fields Overview.
Key: ''
Label: Dynamic Fields Overview Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: AdminDynamicFieldsOverviewPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'
```

PreferencesGroups###FAQJournalOverviewSmallPageShown

Paraméterek a kis GyIK napló áttekintő oldalaihoz (amelyekben a GyIK elemek megjelennek).

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Select how many items should be shown in Journal Overview "Small" by default.
Key: Limit.
Label: FAQ Journal Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserFAQJournalOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
```

Prio: '8000'

PreferencesGroups###FAQOverviewSmallPageShown

Paraméterek a kis GyK áttekintő oldalaihoz (amelyekben a GyK elemek megjelennek).

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Select how many items should be shown in Overview "Small" by default.
Key: Limit.
Label: FAQ Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserFAQOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'
```

PreferencesGroups###GoogleAuthenticatorSecretKey

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjeleníteniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '0'
Block: Input
Desc: Enter your shared secret to enable two factor authentication.
Key: Shared Secret
Label: Google Authenticator
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '0600'
ValidateRegex: ^([A-Z2-7]{16})$
ValidateRegexMessage: The secret you supplied is invalid. The secret must only contain letters (A-Z, uppercase) and numbers (2-7) and must consist of 16 characters.
```

PreferencesGroups###Language

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjeleníteniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Desc: Select the main interface language.
```

```
Key: ''
Label: Language
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Language
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserLanguage
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'
```

PreferencesGroups###NotificationEvent

Átvitelkiválasztás a jegyértésítésekhez. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításokban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Desc: Choose for which kind of ticket changes you want to receive notifications. Please
      note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.
Label: Ticket notifications
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::NotificationEvent
PrefKey: AdminNotificationEventTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8000'
```

PreferencesGroups###NotificationViewFilterSettings

Paraméterek az értesítési webnézet szűrőkhöz.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '0'
Desc: Column ticket filters for Notification web view type "Small".
Key: ''
Label: Enabled filters.
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::ColumnFilters
PrefKey: UserFilterColumnsEnabled
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'
```

PreferencesGroups###NotificationViewSmallPageShown

Paraméterek a kis értesítési nézet oldalaihoz (amelyekben az értesítések megjelennek).

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Notification limit per page for Notification web view "Small".
Key: ''
Label: Notification web view "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserNotificationViewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'
```

PreferencesGroups###OutOfOffice

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Block: OutOfOffice
Desc: If you're going to be out of office, you may wish to let other users know by
      setting the exact dates of your absence.
Key: ''
Label: Out Of Office Time
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::OutOfOffice
PrefKey: UserOutOfOffice
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '4000'
```

PreferencesGroups###Password

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit a beállítások nézetben történő megjelenítéshez. A „PasswordRegExp” lehetővé teszi a jelszavak illesztését egy reguláris kifejezéssel. A „PasswordMinSize” használatával meghatározható a karakterek legkisebb száma. A megfelelő beállítás „1”-re állításával meghatározható, hogy legalább 2 kisbetűs és 2 nagybetűs karakter szükséges. A „PasswordMin2Characters” azt határozza meg, hogy a jelszónak tartalmaznia kell legalább 2 betű karaktert (állítsa 0-ra vagy 1-re). A „PasswordNeedDigit” szabályozza a legalább 1 számjegy szükségét (állítsa 0-ra vagy 1-re a szabályzáshoz). A „PasswordMaxLoginFailed” lehetővé teszi egy ügyintéző átmenetileg érvénytelenre állítását, ha a maximális sikertelen bejelentkezést elérte. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Area: Agent
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change password
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Password
PasswordMaxLoginFailed: '0'
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '0'
PasswordMinSize: '0'
PasswordNeedDigit: '0'
PasswordRegExp: ''
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '0500'
```

PreferencesGroups###RefreshTime

A frissítési idő objektum paramétereit az ügyintézői felület beállítás nézetében. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik

felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
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'
```

PreferencesGroups###Skin

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Desc: Select your preferred layout for the software.
Key: ''
Label: Skin
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Skin
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserSkin
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '100'
```

PreferencesGroups###Theme

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Desc: Select your preferred theme for OTRS.
Key: ''
Label: Theme
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Theme
NeedsReload: '1'
```

```
PrefKey: UserTheme  
PreferenceGroup: Miscellaneous  
Prio: '3000'
```

PreferencesGroups###TicketOverviewFilterSettings

Paraméterek a kis jegyáttekintő oszlopszűrőihez. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításokban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjeleníteniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '0'  
Desc: Column ticket filters for Ticket Overviews type "Small".  
Key: ''  
Label: Enabled filters.  
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::ColumnFilters  
PrefKey: UserFilterColumnsEnabled  
PreferenceGroup: Miscellaneous  
Prio: '8100'
```

PreferencesGroups###TicketOverviewMediumPageShown

Paraméterek a közepes jegyáttekintő oldalaihoz (amelyben a jegyek vannak megjelenítve). Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításokban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjeleníteniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '0'  
Data:  
  '10': '10'  
  '15': '15'  
  '20': '20'  
  '25': '25'  
  '30': '30'  
  '35': '35'  
DataSelected: '20'  
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Medium".  
Key: ''  
Label: Ticket Overview "Medium" Limit  
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic  
PrefKey: UserTicketOverviewMediumPageShown  
PreferenceGroup: Miscellaneous  
Prio: '8100'
```

PreferencesGroups###TicketOverviewPreviewPageShown

Paraméterek a jegyelőnézet áttekintőjének oldalaihoz (amelyben a jegyek vannak megjelenítve). Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításokban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjeleníteniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '15'
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Preview".
Key: ''
Label: Ticket Overview "Preview" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserTicketOverviewPreviewPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8200'

```

PreferencesGroups###TicketOverviewSmallPageShown

Paraméterek a kis jegyáttekintő oldalaihoz (amelyben a jegyek vannak megjelenítve). Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```

---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
DataSelected: '25'
Desc: Ticket limit per page for Ticket Overview "Small".
Key: ''
Label: Ticket Overview "Small" Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserTicketOverviewSmallPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8000'

```

PreferencesGroups###TimeZone

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg. Ne feledje: az „Active” 0-ra állításával csak az ügyintézőknek akadályozza meg ezen csoport beállításainak szerkesztését a személyes beállításaikban, de az adminisztrátoroknak továbbra is lehetővé teszi a beállítások szerkesztését egy másik felhasználó nevében. Használja a „PreferenceGroup” kulcsot annak szabályozásához, hogy ezeknek a beállításoknak mely területen kell megjelenniük a felhasználói felületen.

Alapértelmezett érték:

```

---
Active: '1'
Desc: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this
      time zone.
Key: ''
Label: Time Zone
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::TimeZone
PrefKey: UserTimeZone

```

```
PreferenceGroup: UserProfile  
Prio: '3500'
```

PreferencesTable

Meghatározza annak a táblának a nevét, ahol a felhasználói beállítások vannak tárolva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- user_preferences
```

PreferencesTableKey

Meghatározza az oszlopot a kulcsok tárolásához a beállítások táblánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- preferences_key
```

PreferencesTableUserID

Meghatározza annak az oszlopnak a nevét, amely a felhasználói azonosítót tárolja a beállítások táblában.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- user_id
```

PreferencesTableValue

Meghatározza annak az oszlopnak a nevét, amely adatokat tárol a beállítások táblában.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- preferences_value
```

131. Frontend → Agent → View → Stats

Stats::CustomerIDAsMultiSelect

Megjeleníti az összes ügyfél-azonosítót egy többválasztós mezőben (nem hasznos, ha nagyon sok ügyfél-azonosítója van).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Stats::CustomerUserLoginsAsMultiSelect

Megjeleníti az összes ügyfél-felhasználó azonosítót egy többválasztós mezőben (nem hasznos, ha nagyon sok ügyfél-felhasználó azonosítója van).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Stats::DefaultSelectedDynamicObject

Meghatározza a legördülő menü alapértelmezett kijelölését a dinamikus objektumokhoz (Űrlap: közös specifikáció).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Ticket
```

Stats::DefaultSelectedFormat

Meghatározza a legördülő menü alapértelmezett kijelölését a statisztika formátumokhoz (Űrlap: közös specifikáció). Szűrje be a formátum kulcsot (lásd: Stats::Format).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Print  
- CSV  
- Excel  
- D3::BarChart  
- D3::LineChart  
- D3::StackedAreaChart
```

Stats::DefaultSelectedPermissions

Meghatározza a legördülő menü alapértelmezett kijelölését a jogosultságokhoz (Űrlap: közös specifikáció).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- stats
```

Stats::ExchangeAxis

Lehetővé teszi az ügyintézőknek egy statisztika tengelyeinek felcserélését, ha előállítanak egyet.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Stats::Format

Meghatározza az összes lehetséges statisztikai kimeneti formátumot.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CSV: CSV  
D3::BarChart: 'Graph: Bar Chart'  
D3::LineChart: 'Graph: Line Chart'
```

```
D3::StackedAreaChart: 'Graph: Stacked Area Chart'  
Excel: Excel  
Print: Print
```

Stats::SearchLimit

Meghatározza a statisztikák keresési korlátját.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1000'
```

Stats::SearchPageShown

Meghatározza a statisztikák oldalankénti alapértelmezett legnagyobb számát az áttekintő képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '50'
```

Stats::UseAgentElementInStats

Lehetővé teszi az ügyintézőknek egyénhez kapcsolódó statisztikák előállítását.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Stats::UseInvalidAgentInStats

Lehetővé teszi az érvénytelen ügyintézőknek egyénhez kapcsolódó statisztikák előállítását.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

132. Frontend → Agent → View → TicketBounce

Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###Permission

A jegyátirányítás képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- bounce
```

Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület jegyátirányítás képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát az átirányítása után az ügyintézői felület jegyátirányítás képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- closed successful
```

Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát az átirányítása után az ügyintézői felület jegyátirányítás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- closed
```

Ticket::Frontend::BounceText

Meghatározza az ügyfél/küldő alapértelmezett jegyátirányítási értesítését az ügyintézői felület jegyátirányítás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is bounced to "<OTRS_BOUNCE_TO>".  
Contact this address for further information.
```

133. Frontend → Agent → View → TicketBulk

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###DynamicField

Az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén lévő jegyzet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Owner

Beállítja a jegy tulajdonosát az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###PriorityDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegyprioritást az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###RequiredLock

Automatikus zárolás és a tulajdonos beállítása az aktuális ügyintézőre egy tömeges művelet kiválasztása után.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Responsible

Beállítja a jegy felelős ügyintézőjét az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###State

Beállítja egy jegy állapotát az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát az ügyintézői felület tömeges jegy képernyőjén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- open
```

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###TicketType

Beállítja a jegy típusát az ügyintézői felület jegy tömeges képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::BulkFeature

Engedélyezi a tömeges jegyművelet szolgáltatást az ügyintézői előtétprogramnál, hogy egyszerre több jegyen tudjon dolgozni.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::BulkFeatureGroup

Csak a felsorolt csoportoknak engedélyezi a tömeges jegyművelet szolgáltatást.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- admin  
- users
```

134. Frontend → Agent → View → TicketClose

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Body

Beállítja az alapértelmezett törzsszöveget az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén hozzáadott jegzeteknél.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###DynamicField

Az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a jegylezárás képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- '%Close'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a jegylezárás képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- AddNote
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InformAgent

Megjeleníti az összes lehetséges ügyintéző listáját (minden ügyintéző, aki jegyzet jogosultsággal rendelkezik a várólistán vagy jegyen) annak meghatározásához, hogy kit kell értesíteni erről a jegyzetről az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InvolvedAgent

Megjeleníti a jegynél részt vett összes ügyintéző listáját az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén lévő jegyzet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Note

Lehetővé teszi jegyzetek hozzáadását az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###NoteMandatory

Beállítja, hogy a jegyzetet ki kell-e töltenie az ügyintézőnek. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Owner

Beállítja a jegy tulajdonosát az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###OwnerMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy tulajdonosát.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Permission

A jegylezárás képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- close

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###PriorityDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegyprioritást az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Queue

Beállítja a várólistát egy nagyított jegynek a jegylezárás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###QueueMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a várólistát.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Responsible

Beállítja a jegy felelős ügyintézőjét az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ResponsibleMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy felelősét.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Service

Beállítja a szolgáltatást az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén (a Ticket::Service modulnak engedélyezve kell lennie).

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###State

Beállítja egy jegy állapotát az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület jegy lezárása képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- closed successful
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az állapotot.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- closed
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketType

Beállítja a jegy típusát az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén (a Ticket::Type modulnak engedélyezve kell lennie).

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Title

Megjeleníti a cím mezőt az ügyintézői felület jegylezárás képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

135. Frontend → Agent → View → TicketCompose

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###DynamicField

Az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén lévő üzenet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###Permission

A jegyválasz képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- compose
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

```
--- '320'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

```
--- '620'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát, ha azt megírták / megválaszták az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- open
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateType

Meghatározza egy jegy írása / megválaszolása utáni következő lehetséges állapotokat az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- closed  
- pending auto  
- pending reminder
```

Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress

Hozzáadja az ügyfelek e-mail címeit a címzettekhez az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén. Az ügyfelek e-mail címei nem lesznek hozzáadva, ha a bejegyzés típusa belső e-mail.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress

Kicseréli az eredeti küldőt az aktuális ügyfél e-mail címére a válasz írásakor az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```


Ticket::Frontend::Quote

Meghatározza az egyszerű szöveges e-mail idézetekhez használt karaktert az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén. Ha ez üres vagy inaktív, akkor az eredeti levelek nem lesznek idézve, viszont hozzáfűzésre kerülnek a válaszhoz.

Alapértelmezett érték:

```
--- '>'
```

Ticket::Frontend::ResponseFormat

Meghatározza a válaszok formátumát az ügyintézői felület jegyválasz képernyőjén ([% Data.OrigFrom | html %] = feladó 1:1, [% Data.OrigFromName | html %] csak a feladó valódi neve).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '[% Data.Salutation | html %]  
  
[% Data.StdResponse | html %]  
  
[% Data.Signature | html %]  
  
[% Data.CreateTime | Localize("TimeShort") %] - [% Data.OrigFromName | html %] [%  
Translate("wrote") | html %]:  
  
[% Data.Body | html %]  
,
```

Ticket::Frontend::ResponseQuoteMaxLines

Meghatározza a válaszokhoz hozzáadott idézett sorok legnagyobb számát.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '99'
```

136. Frontend → Agent → View → TicketCustomer

Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###Permission

Egy jegy ügyfelének módosításához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- customer
```

Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges a jegy ügyfelének módosításához az ügyintézői felületen (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer::CustomerIDReadOnly

Azt szabályozza, hogy az ügyfél-azonosító csak olvasható-e az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

137. Frontend → Agent → View → TicketEmailNew

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Body

Beállítja az alapértelmezett szöveget az új e-mail jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###DynamicField

Az ügyintézői felület új e-mail jegy képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést az e-mail jegy képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát az e-mail jegy képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- EmailAgent

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###IsVisibleForCustomer

Beállítja az alapértelmezett bejegyzés ügyfél láthatóságát az új e-mail jegyekhez az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Priority

Beállítja az alapértelmezett prioritást az új e-mail jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '320'

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SenderType

Beállítja az alapértelmezett küldőtípust az új e-mail jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- agent

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SplitLinkType

Beállítja a felosztott jegyek alapértelmezett hivatkozás típusát az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateDefault

Beállítja az alapértelmezett következő jegyállapotot egy e-mail jegy létrehozása után az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- open

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateType

Meghatározza a következő lehetséges jegyállapotokat egy új e-mail jegy létrehozása után az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat az új e-mail jegyeknél (például „kimenő e-mail”) az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail::CustomerIDReadOnly

Azt szabályozza, hogy az ügyfél-azonosító csak olvasható-e az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

138. Frontend → Agent → View → TicketEmailOutbound

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###DynamicField

Az ügyintézői felület kimenő e-mail képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület kimenő e-mail képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület kimenő e-mail képernyőjén lévő üzenet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###Permission

A kimenő e-mail képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- compose

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület kimenő e-mail képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '300'

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát az üzenet elküldése után az ügyintézői felület kimenő e-mail képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- open
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailOutbound###StateType

Meghatározza egy üzenet küldése utáni következő lehetséges állapotokat az ügyintézői felület kimenő e-mail képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

139. Frontend → Agent → View → TicketEmailResend

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület e-mail újraküldés képernyőjén lévő üzenet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###Permission

Az e-mail újraküldés képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- compose
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület e-mail újraküldés képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

```
--- '300'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEmailResend###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

```
--- '620'
```

140. Frontend → Agent → View → TicketEscalation

Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###DefaultColumns

Az ügyintézői felület eszkalációs nézetében szűrhető oszlopok. Megjegyzés: Csak jegyattribútumok, dinamikus mezők (DynamicField_NévX) és ügyfélattribútumok (például CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) engedélyezettek.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '2'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegysorrendet (a prioritás rendezés után) az ügyintézői felület eszkalációs nézetében. Fel: legrégebbi felülre. Le: legutolsó felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Up
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegyjellemzőt a jegyrendezéshez az ügyintézői felület eszkalációs nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- EscalationTime
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###TicketPermission

Meghatározza egy jegy megtekintéséhez szükséges jogosultságokat az ügyintézői felület eszkalációs nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- rw
```

Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###ViewableTicketsPage

Megjelenít minden nyitott jegyet (akkor is, ha zárolt) az ügyintézői felület eszkalációs nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '50'
```

141. Frontend → Agent → View → TicketForward

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###DynamicField

Az ügyintézői felület jegytovábbítás képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegytovábbítás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegytovábbítás képernyőjén lévő üzenet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###Permission

A jegytovábbítás képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- forward
```

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület jegytovábbítás képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '100'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '620'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát a továbbítás után az ügyintézői felület jegytovábbítás képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- closed successful
```

Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateType

Meghatározza egy jegy továbbítása utáni következő lehetséges állapotokat az ügyintézői felület jegytovábbítás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

142. Frontend → Agent → View → TicketFreeText

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Body

Meghatározza egy jegyzet alapértelmezett törzsét az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField

Az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a jegy szabad szöveg képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni.

Alapértelmezett érték:

```
--- '%FreeText'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a jegy szabad szöveg képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni.

Alapértelmezett érték:

```
--- AddNote
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InformAgent

Megjeleníti az összes lehetséges ügyintéző listáját (minden ügyintéző, aki jegyzet jogosultsággal rendelkezik a várólistán vagy jegyen) annak meghatározásához, hogy kit kell értesíteni erről a jegyzetről az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InvolvedAgent

Megjeleníti a jegynél részt vett összes ügyintéző listáját az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén lévő jegyzet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Note

Lehetővé teszi jegyzetek hozzáadását az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###NoteMandatory

Beállítja, hogy a jegyzetet ki kell-e töltenie az ügyintézőnek. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Owner

Beállítja a jegy tulajdonosát az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###OwnerMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy tulajdonosát.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Permission

A jegy szabad szöveg képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- rw

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###PriorityDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegyprioritást az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Queue

Beállítja a várólistát egy nagyított jegynek a jegy szabad szöveg képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###QueueMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a várólistát.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Responsible

Beállítja a jegy felelős ügyintézőjét az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ResponsibleMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy felelősét.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Service

Beállítja a szolgáltatást az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén (a Ticket::Service modulnak engedélyezve kell lennie).

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###State

Beállítja egy jegy állapotát az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- open
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az állapotot.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Subject

Meghatározza egy jegyzet alapértelmezett tárgyát az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketType

Beállítja a jegy típusát az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén (a Ticket::Type modulnak engedélyezve kell lennie).

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Title

Megjeleníti a cím mezőt az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

143. Frontend → Agent → View → TicketHistory

Ticket::Frontend::HistoryOrder

Megjeleníti a jegy előzményeket (fordítottan rendezve) az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- normal
```

Ticket::Frontend::HistoryTypes###000-Framework

Azt szabályozza, hogy hogyan jelenjenek meg a jegy előzmény bejegyzések olvasható értéként.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
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.
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.
  
```

Ticket::Frontend::HistoryTypes###001-Framework

Azt szabályozza, hogy hogyan jelenjenek meg a jegy előzmény bejegyzések olvasható értéként.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```

---
AddSMS: Added SMS for "%s".
  
```

144. Frontend → Agent → View → TicketLocked

Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###DefaultColumns

Az ügyintézői felület zárolás nézetében szűrhető oszlopok. Megjegyzés: Csak jegyattribútumok, dinamikus mezők (DynamicField_NévX) és ügyfélattribútumok (például CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) engedélyezettek.

Alapértelmezett érték:

```

---
Age: '2'
Changed: '1'
  
```



```
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegysorrendet az ügyintézői felület jegyzárolás nézetében. Fel: legrégebbi felülre. Le: legutolsó felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Up

Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegyjellemzőt a jegyrendezéshez az ügyintézői felület zárolt jegy nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Age

145. Frontend → Agent → View → TicketMerge

Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###Permission

Egy nagyított jegynek a jegyegyesítés képernyőjének használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- rw

Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges a nagyított jegynek a jegyegyesítés képernyőjén az ügyintézői felületen (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '100'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- '620'
```

Ticket::Frontend::AutomaticMergeSubject

Amikor jegyeket egyesítenek, egy jegyzet lesz automatikusan hozzáadva ahhoz a jegyhez, amely többé már nem aktív. Itt határozhatja meg ennek a jegyzetnek a tárgyát (ezt a tárgyat nem tudja megváltoztatni az ügyintéző).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Ticket Merged
```

Ticket::Frontend::AutomaticMergeText

Amikor jegyeket egyesítenek, egy jegyzet lesz automatikusan hozzáadva ahhoz a jegyhez, amely többé már nem aktív. Itt határozhatja meg ennek a jegyzetnek a törzsét (ezt a szöveget nem tudja megváltoztatni az ügyintéző).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Merged Ticket <OTRS_TICKET> to <OTRS_MERGE_TO_TICKET>.
```

Ticket::Frontend::MergeText

Amikor jegyeket egyesítenek, az ügyfél tájékoztatást kaphat e-mailben a „Küldő tájékoztatása” jelölőnégyzet beállításával. Ebben a szövegdobozban meghatározhat egy előformázott szöveget, amelyet később az ügyintézők módosíthatnak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is merged to "<OTRS_MERGE_TO_TICKET>".
```

146. Frontend → Agent → View → TicketMove

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Body

Beállítja az alapértelmezett törzsszöveget az ügyintézői felület jegyáthelyezés képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###DynamicField

Az ügyintézői felület jegyáthelyezés képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegyáthelyezés képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###NextScreen

Meghatározza a következő képernyőt a jegy áthelyezése után. A LastScreenOverview a legutóbbi áttekintő képernyővel fog visszatérni (például keresési eredmények, várólista nézet, vezérlőpult). A TicketZoom vissza fog térni a jegynagyításhoz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- TicketZoom
```

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Note

Lehetővé teszi jegyzetek hozzáadását az ügyintézői felület jegy szabad szöveg képernyőjén. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###NoteMandatory

Beállítja, hogy a jegyzetet ki kell-e töltenie az ügyintézőnek. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit az ügyintézői felület jegyáthelyezés képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RequiredLock

Automatikus zárolás és a tulajdonos beállítása az aktuális ügyintézőre az ügyintézői felület jegy áthelyezés képernyőjének megnyitása után.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###State

Lehetővé teszi új jegyállapotok beállítását az ügyintézői felület jegy áthelyezése képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###StateMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az állapotot.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát egy másik várólistába helyezése után az ügyintézői felület jegyáthelyezés képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

- open
- closed

Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat az ügyintézői felület jegyáthelyezés képernyőjén hozzáadott jegzeteknél.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::MoveType

Meghatározza, hogy a lehetséges várólisták listája, amelybe a jegyet áthelyezik, egy legördülő listában vagy egy új ablakban legyen megjelenítve az ügyintézői felületen. Ha „Új ablak” van beállítva, akkor egy áthelyezési megjegyzést adhat a jegyhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- form

147. Frontend → Agent → View → TicketNote

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Body

Beállítja az alapértelmezett törzsszöveget az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén hozzáadott jegzeteknél.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###DynamicField

Az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a jegyjegyzet képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- '%Note'

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a jegyjegyzet képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- AddNote

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InformAgent

Megjeleníti az összes lehetséges ügyintéző listáját (minden ügyintéző, aki jegyzet jogosultsággal rendelkezik a várólistán vagy jegyen) annak meghatározásához, hogy kit kell értesíteni erről a jegyzetről az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InvolvedAgent

Megjeleníti a jegynél részt vett összes ügyintéző listáját az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén lévő jegyzet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Note

Lehetővé teszi jegyzetek hozzáadását az ügyintézői felület jegy jegyzet képernyőjén. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###NoteMandatory

Beállítja, hogy a jegyzetet ki kell-e töltenie az ügyintézőnek. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Owner

Beállítja a jegy tulajdonosát az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###OwnerMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy tulajdonosát.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Permission

A jegyjegyzet képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- note

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###PriorityDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegyprioritást az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Queue

Beállítja a várólistát egy nagyított jegynek a jegyjegyzet képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###QueueMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a várólistát.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Responsible

Beállítja a jegy felelős ügyintézőjét az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ResponsibleMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy felelősét.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Service

Beállítja a szolgáltatást az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén (a Ticket::Service modulnak engedélyezve kell lennie).

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###State

Beállítja egy jegy állapotát az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- open

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az állapotot.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

- open
- closed
- pending reminder
- pending auto

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketType

Beállítja a jegy típusát az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén (a Ticket::Type modulnak engedélyezve kell lennie).

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Title

Megjeleníti a cím mezőt az ügyintézői felület jegyjegyzet képernyőjén.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

148. Frontend → Agent → View → TicketOwner

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Body

Beállítja az alapértelmezett törzsszöveget egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###DynamicField

Az ügyintézői felület jegytulajdonos képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegytulajdonos képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a jegytulajdonos képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- '%Owner'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a jegytulajdonos képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- AddNote
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InformAgent

Megjeleníti az összes lehetséges ügyintéző listáját (minden ügyintéző, aki jegyzet jogosultsággal rendelkezik a várólistán vagy jegyen) annak meghatározásához, hogy kit kell értesíteni erről a jegyzetről egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InvolvedAgent

Megjeleníti a jegynél részt vett összes ügyintéző listáját egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegytulajdonos képernyőjén lévő jegyzet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Note

Lehetővé teszi jegyzetek hozzáadását egy nagyított jegynek a jegy tulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###NoteMandatory

Beállítja, hogy a jegyzetet ki kell-e töltenie az ügyintézőnek. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Owner

Beállítja a jegy tulajdonosát egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###OwnerMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy tulajdonosát.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Permission

Egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjének használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- owner

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###PriorityDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegyprioritást egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Queue

Beállítja a várólistát egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###QueueMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a várólistát.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges a nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Responsible

Beállítja a jegy felelős ügyintézőjét egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ResponsibleMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy felelősét.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Service

Beállítja a szolgáltatást egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen (a Ticket::Service modulnak engedélyezve kell lennie).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###State

Beállítja egy jegy állapotát egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után a nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- open

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az állapotot.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketType

Beállítja a jegy típusát egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen (a Ticket::Type modulnak engedélyezve kell lennie).

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Title

Megjeleníti a cím mezőt egy nagyított jegynek a jegytulajdonos képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

149. Frontend → Agent → View → TicketPending

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Body

Beállítja az alapértelmezett törzsszöveget egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###DynamicField

Az ügyintézői felület várakozó jegy képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület várakozó jegy képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a várakozó jegy képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- '%Pending'

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a várakozó jegy képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- AddNote

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InformAgent

Megjeleníti az összes lehetséges ügyintéző listáját (minden ügyintéző, aki jegyzet jogosultsággal rendelkezik a várólistán vagy jegyen) annak meghatározásához, hogy kit kell értesíteni erről a jegyzetről egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InvolvedAgent

Megjeleníti a jegynél részt vett összes ügyintéző listáját egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület várakozó jegy képernyőjén lévő jegyzet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Note

Lehetővé teszi jegyzetek hozzáadását egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###NoteMandatory

Beállítja, hogy a jegyzetet ki kell-e töltenie az ügyintézőnek. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Owner

Beállítja a jegy tulajdonosát egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###OwnerMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy tulajdonosát.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Permission

Egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjének használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- pending

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###PriorityDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegyprioritást egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Queue

Beállítja a várólistát egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###QueueMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a várólistát.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges a nagyított jegynek a jegyvárakozás képernyőjén az ügyintézői felületen (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Responsible

Beállítja a jegy felelős ügyintézőjét egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ResponsibleMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy felelősét.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Service

Beállítja a szolgáltatást egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen (a Ticket::Service modulnak engedélyezve kell lennie).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###State

Beállítja egy jegy állapotát egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után a nagyított jegy várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- pending reminder
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az állapotot.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- pending reminder  
- pending auto
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketType

Beállítja a jegy típusát egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen (a Ticket::Type modulnak engedélyezve kell lennie).

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Title

Megjeleníti a cím mezőt egy nagyított jegynek a várakozó jegy képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

150. Frontend → Agent → View → TicketPhoneInbound

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Body

Meghatározza a telefonos jegyek alapértelmezett jegyzet törzsét az ügyintézői felület bejövő telefonhívás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###DynamicField

Az ügyintézői felület bejövő telefonhívás képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület bejövő telefonhívás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a bejövő telefonhívás képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a bejövő telefonhívás képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- PhoneCallCustomer

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Permission

A bejövő telefonhívás képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- phone

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület bejövő telefonhívás képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '200'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '475'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###SenderType

Meghatározza a telefonos jegyek alapértelmezett küldőtípusát az ügyintézői felület bejövő telefonhívás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- customer

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###State

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy telefonos jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület bejövő telefonhívás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- open

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###StateType

A következő lehetséges jegyállapotok egy új telefonos jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület bejövő telefonhívás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneInbound###Subject

Meghatározza a telefonos jegyek alapértelmezett tárgyát az ügyintézői felület bejövő telefonhívás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

151. Frontend → Agent → View → TicketPhoneNew

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Body

Beállítja az alapértelmezett jegyzetszöveget az új telefonos jegyeknél. Például „Új jegy híváson keresztül” az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField

Az ügyintézői felület új telefonos jegy képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a telefonos jegy képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a telefonos jegy képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- PhoneCallCustomer

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###IsVisibleForCustomer

Beállítja az alapértelmezett bejegyzés ügyfél láthatóságát az új telefonos jegyekhez az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Priority

Beállítja az alapértelmezett prioritást az új telefonos jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '320'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SenderType

Beállítja az alapértelmezett küldőtípust az új telefonos jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- customer

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SplitLinkType

Beállítja a felosztott jegyek alapértelmezett hivatkozás típusát az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateDefault

Beállítja az új telefonos jegyek alapértelmezett következő állapotát az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- open

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateType

Meghatározza a következő lehetséges jegyállapotokat egy új telefonos jegy létrehozása után az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat az új telefonos jegyeknél (például „telefonhívás”) az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::AllowMultipleFrom

Azt szabályozza, hogy lehessen-e egynél több bejegyzést beállítani az új telefonos jegyben az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhone::CustomerIDReadOnly

Azt szabályozza, hogy az ügyfél-azonosító csak olvasható-e az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

152. Frontend → Agent → View → TicketPhoneOutbound

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Body

Meghatározza a telefonos jegyek alapértelmezett jegyzet törzsét az ügyintézői felület kimenő telefonhívás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###DynamicField

Az ügyintézői felület kimenő telefonhívás képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület kimenő telefonhívás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a kimenő telefonhívás képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a kimenő telefonhívás képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- PhoneCallAgent

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Permission

A kimenő telefonhívás képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- phone

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület kimenő telefonhívás képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '200'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '475'

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###SenderType

Meghatározza a telefonos jegyek alapértelmezett küldőtípusát az ügyintézői felület kimenő telefonhívás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- agent

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###State

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy telefonos jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület kimenő telefonhívás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- closed successful

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###StateType

A következő lehetséges jegyállapotok egy új telefonos jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület kimenő telefonhívás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Subject

Meghatározza a telefonos jegyek alapértelmezett tárgyát az ügyintézői felület kimenő telefonhívás képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

153. Frontend → Agent → View → TicketPrint

Ticket::Frontend::AgentTicketPrint###DynamicField

Az ügyintézői felület jegynyomtatás képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

154. Frontend → Agent → View → TicketPriority

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Body

Beállítja az alapértelmezett törzsszöveget egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén hozzáadott jegzeteknél az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###DynamicField

Az ügyintézői felület jegyprioritás képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegyprioritás képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a jegy prioritás képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- '%%Priority'

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a jegy prioritás képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- AddNote

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InformAgent

Megjeleníti az összes lehetséges ügyintéző listáját (minden ügyintéző, aki jegyzet jogosultsággal rendelkezik a várólistán vagy jegyen) annak meghatározásához, hogy kit kell értesíteni erről a jegyzetről egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InvolvedAgent

Megjeleníti a jegynél részt vett összes ügyintéző listáját egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegyprioritás képernyőjén lévő jegyzet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Note

Lehetővé teszi jegyzetek hozzáadását egy nagyított jegynek a jegy prioritás képernyőjén az ügyintézői felületen. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###NoteMandatory

Beállítja, hogy a jegyzetet ki kell-e töltenie az ügyintézőnek. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Owner

Beállítja a jegy tulajdonosát egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###OwnerMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy tulajdonosát.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Permission

Egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjének használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###PriorityDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegyprioritást egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Queue

Beállítja a várólistát egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###QueueMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a várólistát.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges a nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Responsible

Beállítja a jegy felelős ügyintézőjét egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ResponsibleMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy felelősét.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Service

Beállítja a szolgáltatást egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen (a Ticket::Service modulnak engedélyezve kell lennie).

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###State

Beállítja egy jegy állapotát egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után a nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- open

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az állapotot.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

- open
- pending reminder
- pending auto

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketType

Beállítja a jegy típusát egy nagyított jegynek a jegy prioritás képernyőjén az ügyintézői felületen (a Ticket::Type modulnak engedélyezve kell lennie).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Title

Megjeleníti a cím mezőt egy nagyított jegynek a jegyprioritás képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

155. Frontend → Agent → View → TicketProcess

Ticket::Frontend::AgentTicketProcess###SplitLinkType

Beállítja a felosztott jegyek alapértelmezett hivatkozás típusát az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Direction: Target  
LinkType: ParentChild
```

Ticket::Frontend::AgentTicketProcess###StateType

Meghatározza a következő lehetséges jegyállapotokat a jegyek feldolgozásához az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- new  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

Ticket::Frontend::AgentTicketProcess::CustomerIDReadOnly

Azt szabályozza, hogy az ügyfél-azonosító csak olvasható-e az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

156. Frontend → Agent → View → TicketQueue

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Blink

A legrégebbi jegyet tartalmazó várólista villogási mechanizmusát aktiválja.

Ez a beállítás felülbírálnak a felhasználói beállításokban.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###DefaultColumns

Az ügyintézői felület várólista nézetében szűrhető oszlopok. Megjegyzés: Csak jegyattribútumok, dinamikus mezők (DynamicField_NévX) és ügyfélattribútumok (például CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) engedélyezettek.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HideEmptyQueues

Várólisták megjelenítése még akkor is, ha csak zárt jegyek vannak bennük.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge1

Beállítja az életkort percben (első szint) a várólisták kiemeléséhez, amelyek érintetlen jegyeket tartalmaznak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1440'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge2

Beállítja az életkort percben (második szint) a várólisták kiemeléséhez, amelyek érintetlen jegyeket tartalmaznak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '2880'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett rendezési sorrendet a várólista nézetben lévő összes várólistánál a prioritás rendezés után.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Up
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###PreSort::ByPriority

Meghatározza, hogy a prioritás szerinti előrendezés legyen kész a várólista nézetben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###QueueSort

Rendezi a jegyeket (növekvően vagy csökkenően), ha egyedüli várólista van kiválasztva a várólista nézetben, és miután a jegyek prioritás szerint lettek rendezve. Értékek: 0 = növekvő (legrégebbi felül, alapértelmezett), 1 = csökkenő (legfiatalabb felül). Használja a várólista-azonosítót a kulcshoz és a 0 vagy az 1 számjegyeket az értékhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'3': '0'  
'7': '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett rendezési feltételt a várólista nézetben megjelenített összes várólistánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Age
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###StripEmptyLines

Eltávolítja az üres sorokat a jegyelőnézetből a várólista nézetben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###UseSubQueues

Az alvárólisták jegyeinek felvétele alapértelmezetten egy várólista kijelölésekor.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets

Megjeleníti a csak olvasható és az írható, olvasható várólistákat is a várólista nézetben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###VisualAlarms

Várólisták kiemelésének engedélyezése a jegy életkora alapján.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

157. Frontend → Agent → View → TicketResponsible

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Body

Beállítja az alapértelmezett törzsszöveget az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###DynamicField

Az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a jegyfelelős képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- '%Responsible'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a jegy felelős képernyő művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- AddNote
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InformAgent

Megjeleníti az összes lehetséges ügyintéző listáját (minden ügyintéző, aki jegyzet jogosultsággal rendelkezik a várólistán vagy jegyen) annak meghatározásához, hogy kit kell értesíteni erről a jegzetről az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InvolvedAgent

Megjeleníti a jegynél részt vett összes ügyintéző listáját az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén lévő jegyzet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Note

Lehetővé teszi jegyzetek hozzáadását az ügyintézői felület jegy felelős képernyőjén. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###NoteMandatory

Beállítja, hogy a jegyzetet ki kell-e töltenie az ügyintézőnek. Felülírható a Ticket::Frontend::NeedAccountedTime használatával.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Owner

Beállítja a jegy tulajdonosát az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###OwnerMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy tulajdonosát.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Permission

A jegyfelelős képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- responsible

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Priority

Megjeleníti a jegyprioritás lehetőségeit az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###PriorityDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegyprioritást az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Queue

Beállítja a várólistát egy nagyított jegynek a jegyfelelős képernyőjén az ügyintézői felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###QueueMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a várólistát.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Responsible

Beállítja a jegy felelős ügyintézőjét az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ResponsibleMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a jegy felelősét.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '100'

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét ennél a képernyőnél. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Alapértelmezett érték:

--- '620'

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Service

Beállítja a szolgáltatást az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén (a Ticket::Service modulnak engedélyezve kell lennie).

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###State

Beállítja egy jegy állapotát az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

--- open

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az állapotot.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateType

Meghatározza egy jegy következő állapotát egy jegyzet hozzáadása után az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Subject

Beállítja az alapértelmezett tárgyat az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén hozzáadott jegyzeteknél.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketType

Beállítja a jegy típusát az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén (a Ticket::Type modulnak engedélyezve kell lennie).

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Title

Megjeleníti a cím mezőt az ügyintézői felület jegyfelelős képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###DefaultColumns

Az ügyintézői felület felelős nézetében szűrhető oszlopok. Megjegyzés: Csak jegyattribútumok, dinamikus mezők (DynamicField_NévX) és ügyfélattribútumok (például CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) engedélyezettek.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'
```

```
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegysorrendet az ügyintézői felület felelős nézetében. Fel: legrégebbi felülre. Le: legutolsó felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Up

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegyjellemzőt a jegyrendezéshez az ügyintézői felület felelős nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Age

158. Frontend → Agent → View → TicketSMSNew

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###DynamicField

Az ügyintézői felület SMS jegy képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###IsVisibleForCustomer

Beállítja az alapértelmezett bejegyzés ügyfél láthatóságát az új SMS jegyekhez az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Priority

Beállítja az alapértelmezett prioritást az új SMS jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania az SLA-t.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###SenderType

Beállítja az alapértelmezett küldőtípust az új SMS jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- agent
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyintézőnek ki kell választania a szolgáltatást.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###StateDefault

Beállítja az alapértelmezett következő jegyállapotot egy SMS jegy létrehozása után az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- open
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###StateType

Meghatározza a következő lehetséges jegyállapotokat egy új SMS jegy létrehozása után az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- pending auto  
- pending reminder  
- closed
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Subject

Beállítja az alapértelmezett címet az új SMS jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS###Text

Beállítja az alapértelmezett szöveget az új SMS jegyeknél az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMS::CustomerIDReadOnly

Azt szabályozza, hogy az ügyfél-azonosító csak olvasható-e az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

159. Frontend → Agent → View → TicketSMSOutbound

Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###DynamicField

Az ügyintézői felület SMS kimenő képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###FormDraft

Lehetővé teszi az aktuális munka elmentését piszkozatként az ügyintézői felület SMS kimenő képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###IsVisibleForCustomerDefault

Meghatározza, hogy az ügyintézői felület SMS kimenő képernyőjén lévő üzenet alapértelmezetten látható-e az ügyfélnek.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###Permission

Az SMS kimenő képernyő használatához szükséges jogosultságok az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- compose
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###RequiredLock

Meghatározza, hogy jegyzárolás szükséges az ügyintézői felület SMS kimenő képernyőjén (ha a jegy még nincs zárolva, a jegy zárolva lesz, és az aktuális ügyintéző automatikusan beállításra kerül annak tulajdonosaként).

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát az üzenet elküldése után az ügyintézői felület SMS kimenő képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
--- open
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSMSOutbound###StateType

Meghatározza egy üzenet küldése utáni következő lehetséges állapotokat az ügyintézői felület SMS kimenő képernyőjén.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

160. Frontend → Agent → View → TicketSearch

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ArticleCreateTime

Felveszi a bejegyzés létrehozási idejeit az ügyintézői felület jegy keresésénél.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DefaultColumns

Az ügyintézői felület jegykeresési eredmények nézetében szűrhető oszlopok. Megjegyzés: Csak jegyattribútumok, dinamikus mezők (DynamicField_NévX) és ügyfélattribútumok (például CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) engedélyezettek.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'
```

TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimePoint

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimeSlot

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerID

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerUserLogin

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###DynamicField

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegy keresési attribútumát a jegykeresés képernyőnél. Például: a „Kulcs” értékének jelen esetben a dinamikus mező „X” nevének kell lennie, a „Tartalom” értékének a dinamikus mező típusától függően a dinamikus mező értékének kell lennie, a szöveg: „egy szöveg”, a lenyíló: „1”, a dátum és idő: „Search_DynamicField_XTimeSlotStartYear=1974; Search_DynamicField_XTimeSlotStartMonth=01; Search_DynamicField_XTimeSlotStartDay=26; Search_DynamicField_XTimeSlotStartHour=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStartMinute=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStartSecond=00; Search_DynamicField_XTimeSlotStopYear=2013; Search_DynamicField_XTimeSlotStopMonth=01; Search_DynamicField_XTimeSlotStopDay=26; Search_DynamicField_XTimeSlotStopHour=23;

Search_DynamicField_XTimeSlotStopMinute=59;
Search_DynamicField_XTimeSlotStopSecond=59;"
„Search_DynamicField_XTimePointFormat=week;
Search_DynamicField_XTimePointStart=Before;
Search_DynamicField_XTimePointValue=7”;

és

vagy

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban.

Alapértelmezett érték:

--- {}

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Fulltext

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Body

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Cc

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_From

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_Subject

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###MIMEBase_To

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###QueueIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SLAIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SearchInArchive

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél (AllTickets/ArchivedTickets/NotArchivedTickets).

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ServiceIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###StateIDs

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- []

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimePoint

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimeSlot

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimePoint

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimeSlot

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimePoint

A jegykeresés képernyő jellemzőinél használt alapértelmezett adatok. Például: „TicketCreateTimePointFormat=year;TicketCreateTimePointStart=Last;TicketCreateTimePoint=2;”.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimeSlot

A jegykeresés képernyő jellemzőinél használt alapértelmezett adatok. Például: „TicketCreateTimeStartYear=2010;TicketCreateTimeStartMonth=10;TicketCreateTimeStartDay=4;”.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketEscalationTimePoint

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketEscalationTimeSlot

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketNumber

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Title

Meghatározza az alapértelmezetten megjelenített jegykeresési jellemzőket a jegykeresés képernyőnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- ''

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DynamicField

Az ügyintézői felület jegykeresés képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

--- {}

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition

Lehetővé teszi a kiterjesztett keresési feltételeket az ügyintézői felület jegykeresésében. Ezzel a funkcióval rákereshet például a jegycímre olyan típusú feltételekkel mint „(*kulcs1*&&*kulcs2*)” vagy „(*kulcs1*||*kulcs2*)”.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###GlobalProfileGroup

Meghatározza azokat a csoportokat, amelyek ügyintézői beállíthatnak globális keresési sablonokat.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- admin
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegysorrendet az ügyintézői felület jegykeresési eredményében. Fel: legrégebbi felülre. Le: legutolsó felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Down
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchArticleCSVTree

Exportálja a teljes bejegyzésfát a keresési eredményben (hatással lehet a rendszer teljesítményére).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVData

A keresési eredmény CSV formátumba való exportálásához használt adat.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- TicketNumber  
- Age  
- Created  
- Closed  
- FirstLock  
- FirstResponse  
- State  
- Priority  
- Queue  
- Lock  
- Owner  
- UserFirstname  
- UserLastname  
- CustomerID  
- CustomerName  
- From  
- Subject  
- AccountedTime  
- ArticleTree  
- SolutionInMin  
- SolutionDiffInMin  
- FirstResponseInMin  
- FirstResponseDiffInMin
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVDynamicField

Dinamikus mezők, amelyek a keresési eredmények CSV formátumba való exportálásához használhatók.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchLimit

Egy keresés eredményében megjelenített jegyek legnagyobb száma az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '2000'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchPageShown

Egy keresési eredmény minden egyes oldalán megjelenített jegyek száma az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '40'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchViewableTicketLines

A keresési segédprogram által megjelenített sorok száma (jegyenként) az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '10'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegyjellemzőt az ügyintézői felület jegykeresési eredményének jegyrendezéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Age
```

161. Frontend → Agent → View → TicketService

Ticket::Frontend::AgentTicketService###DefaultColumns

Az ügyintézői felület szolgáltatás nézetében szűrhető oszlopok. Megjegyzés: Csak jegyattribútumok, dinamikus mezők (DynamicField_NévX) és ügyfélattribútumok (például CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) engedélyezettek.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'
```

```
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '2'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketService###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett rendezési sorrendet a szolgáltatás nézetben lévő összes szolgáltatásnál a prioritás rendezés után.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Up
```

Ticket::Frontend::AgentTicketService###PreSort::ByPriority

Meghatározza, hogy a prioritás szerinti előrendezés legyen kész a szolgáltatás nézetben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketService###ServiceSort

Rendezi a jegyeket (növekvően vagy csökkenően), ha egyedüli várólista van kiválasztva a szolgáltatás nézetben, és miután a jegyek prioritás szerint lettek rendezve. Értékek: 0 = növekvő (legrégebbi felül, alapértelmezett), 1 = csökkenő (legfiatalabb felül). Használja a szolgáltatás-azonosítót a kulcshoz és a 0 vagy az 1 számjegyeket az értékhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
'3': '0'  
'7': '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketService###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett rendezési feltételt a szolgáltatás nézetben megjelenített összes szolgáltatásnál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Age

Ticket::Frontend::AgentTicketService###StripEmptyLines

Eltávolítja az üres sorokat a jegyelőnézetből a szolgáltatás nézetben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::AgentTicketService###ViewAllPossibleTickets

Megjeleníti a csak olvasható és az írható, olvasható jegyeket is a szolgáltatás nézetben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

162. Frontend → Agent → View → TicketStatus

Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###DefaultColumns

Az ügyintézői felület állapot nézetében szűrhető oszlopok. Megjegyzés: Csak jegyattribútumok, dinamikus mezők (DynamicField_NévX) és ügyfélattribútumok (például CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) engedélyezettek.

Alapértelmezett érték:

```

---
Age: '2'
Changed: '1'
Created: '1'
CustomerCompanyName: '1'
CustomerID: '2'
CustomerName: '1'
CustomerUserID: '1'
EscalationResponseTime: '1'
EscalationSolutionTime: '1'
EscalationTime: '1'
EscalationUpdateTime: '1'
Lock: '2'
Owner: '2'
PendingTime: '1'
Priority: '1'
Queue: '2'
Responsible: '1'
SLA: '1'
Sender: '2'
Service: '1'
State: '2'
Subject: '1'
TicketNumber: '2'
Title: '2'
Type: '1'

```

Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegysorrendet (a prioritás rendezés után) az ügyintézői felület állapot nézetében. Fel: legrégebbi felülre. Le: legutolsó felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Down
```

Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegyjellemzőt a jegyredezéshez az ügyintézői felület állapot nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Age
```

Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###ViewableTicketsPage

Az egyes oldalakon megjelenített jegyek száma.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '50'
```

163. Frontend → Agent → View → TicketWatch

Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###DefaultColumns

Az ügyintézői felület megfigyelés nézetében szűrhető oszlopok. Megjegyzés: Csak jegyattribútumok, dinamikus mezők (DynamicField_NévX) és ügyfélattribútumok (például CustomerUserPhone, CustomerCompanyName, ...) engedélyezettek.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Age: '2'  
Changed: '1'  
Created: '1'  
CustomerCompanyName: '1'  
CustomerID: '2'  
CustomerName: '1'  
CustomerUserID: '1'  
EscalationResponseTime: '1'  
EscalationSolutionTime: '1'  
EscalationTime: '1'  
EscalationUpdateTime: '1'  
Lock: '2'  
Owner: '2'  
PendingTime: '1'  
Priority: '1'  
Queue: '2'  
Responsible: '1'  
SLA: '1'  
Sender: '2'  
Service: '1'  
State: '2'  
Subject: '1'  
TicketNumber: '2'  
Title: '2'  
Type: '1'
```

Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegysorrendet az ügyintézői felület megfigyelés nézetében. Fel: legrégebbi felülre. Le: legutolsó felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Up
```

Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegyjellemzőt a jegyrendezéshez az ügyintézői felület megfigyelés nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Age
```

164. Frontend → Agent → View → TicketZoom

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField

Az ügyintézői felület jegynagyítás képernyőjének oldalsávján megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessDisplay

Beállítások megjelenítése az alapértékek felülbírálásához a jegyek feldolgozásánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
NavBarName: Processes  
WidgetTitle: Process Information
```

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicField

Az ügyintézői felület jegynagyítás képernyőjén a folyamat felületi elemekben megjelenített dinamikus mezők.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicFieldGroups

Dinamikus mezők csoportjai a folyamat felületi elemhez. A kulcs a csoport neve, az érték a megjelenítendő mezőket tartalmazza. Példa: „Kulcs => Saját csoport”, „Tartalom: Név_X, Név_Y”.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0100-TicketInformation

Ügyintézői jegynagyítás felületi elem, amely jegyadatokat jelenít az oldalsávon.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Async: '1'  
Location: Sidebar  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::TicketInformation
```

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0200-CustomerInformation

Ügyintézői jegynagyítás felületi elem, amely ügyfél-információkat jelenít meg a jegyhez az oldalsávon.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Async: '1'  
Location: Sidebar  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::CustomerInformation
```

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0210-ContactWithData

Ügyintézői jegynagyítás felületi elem, amely megjeleníti a partneradatok dinamikus mezőt az oldalsávon.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Async: '1'  
Location: Sidebar  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::ContactWithData
```

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0300-LinkTable

Ügyintézői jegynagyítás felületi elem, amely a jegyhez kapcsolt objektumok táblázatát jeleníti meg.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Async: '1'  
Location: Main  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::LinkTable
```

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###Widgets###0400-ProcessInformation

Ügyintézői jegynagyítás felületi elem, amely folyamatinformációkat jelenít meg a jegyhez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Async: '1'  
Location: Process  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketZoom::ProcessInformation
```

Ticket::Frontend::AgentZoomExpand

Megjeleníti a jegy összes bejegyzését (kinyitva) az ügyintézői nagyítás nézetben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###1-Download

Egy hivatkozást jelenít meg a bejegyzés mellékleteinek letöltéséhez a bejegyzés nagyítás nézetén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAttachment::Download
```

Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###2-HTML-Viewer

Egy hivatkozást jelenít meg a bejegyzés mellékleteinek hozzáféréséhez egy online HTML megjelenítőn keresztül a bejegyzés nagyítás nézetén az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAttachment::HTMLViewer
```

Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###1-PGP

Ügyintézői felület bejegyzés értesítési modul a PGP ellenőrzéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCheck::PGP
```

Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###2-SMIME

Ügyintézői felület bejegyzés értesítési modul az S/MIME ellenőrzéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCheck::SMIME
```

Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-PGP

Ügyintézői felület bejegyzés értesítési modul a PGP ellenőrzéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCheck::PGP
```

Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-SMIME

Ügyintézői felület modul a bejövő e-mailek ellenőrzéséhez a jegynagyítás nézetén, ha az S/MIME-kulcs elérhető és igaz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleCheck::SMIME
```

Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault

A beágyazott HTML bejegyzések alapértelmezett magasságának beállítása (képpontban) az ügyintézői jegynagyítás képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '100'
```

Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax

A beágyazott HTML bejegyzések legnagyobb magasságának beállítása (képpontban) az ügyintézői jegynagyítás képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '2500'
```

Ticket::Frontend::MaxArticlesPerPage

Egy önálló lapon megjelenített bejegyzések legnagyobb száma az ügyintézői jegynagyítás képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1000'
```

Ticket::Frontend::MaxArticlesZoomExpand

Egy önálló lapon kinyitott bejegyzések legnagyobb száma az ügyintézői jegynagyítás képernyőn.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '400'
```

Ticket::Frontend::PlainView

Egy hivatkozást jelenít meg egy nagyított e-mail jegy egyszerű szöveges megtekintéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::TicketArticleFilter

A nagyítás nézetén lévő bejegyzésszűrőt aktiválja, amely megadja, hogy mely bejegyzések legyenek láthatók.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::ZoomCollectMeta

Gyűjtsön vagy ne gyűjtsön meta-információkat a bejegyzésekből a Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters beállításban beállított szűrők használatával.

Ez a beállítás felülbíráható a felhasználói beállításokban, de alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters###CVE-Google

Egy szűrőt határoz meg CVE számok begyűjtéséhez a bejegyzés szövegeiből az ügyintézői jegynagyításban. Az eredmények egy metadobozban lesznek megjelenítve a bejegyzés mellett. Töltse ki az URLPreview mezőt, ha egy előnézetet szeretne látni, amikor az egérkurzort a linkelem fölé viszi. Ez lehet ugyanaz az URL mint az URL mezőben van, de lehet egy másik is. Ne feledje, hogy néhány weboldal (például Google) nem hagyja, hogy egy belső kereten belül jelenítsék meg, és emiatt az nem fog működni előnézeti módban.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Meta:
  Name: CVE Google Search
  Target: _blank
  URL: http://google.com/search?q=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
  URLPreview: ''
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
```

Ticket::Frontend::ZoomCollectMetaFilters###CVE-Mitre

Egy szűrőt határoz meg CVE számok begyűjtéséhez a bejegyzés szövegeiből az ügyintézői jegynagyításban. Az eredmények egy metadobozban lesznek megjelenítve a bejegyzés mellett. Töltse ki az URLPreview mezőt, ha egy előnézetet szeretne látni, amikor az egérkurzort a linkelem fölé viszi. Ez lehet ugyanaz az URL mint az URL mezőben van, de lehet egy másik is. Ne feledje, hogy néhány weboldal (például Google) nem hagyja, hogy egy belső kereten belül jelenítsék meg, és emiatt az nem fog működni előnézeti módban.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Meta:
  Name: CVE Mitre
```

```
Target: _blank
URL: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
URLPreview: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
```

Ticket::Frontend::ZoomCustomerTickets

Megjeleníti az aktuális jeggyel azonos ügyfél-azonosítóval rendelkező összes jegy számát a jegynagyítás nézetén.

Alapértelmezett érték:

--- 0

Ticket::Frontend::ZoomExpandSort

Megjeleníti a bejegyzéseket normálisan vagy fordítottan rendezve a jegynagyítás alatt az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- reverse

Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce

Bejegyzés megjelenítése RichTextként még akkor is, ha a RichText írás le van tiltva.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount

Megjeleníti a mellékletek számát a jegynagyításban, ha a bejegyzésnek mellékletei vannak.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '20'

Ticket::ZoomTimeDisplay

Megjeleníti az elszámolt időt egy bejegyzésnél a jegy nagyítás nézetén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

165. Frontend → Agent → View → TicketZoom → ArticleAction

Ticket::Frontend::Article::Actions###Chat

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket a csevegés bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###Chat###AgentTicketSMSOutbound

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket az SMS bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###Email

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket az e-mail bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
AgentTicketBounce:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce
  Prio: '300'
  Valid: '1'
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketEmailResend:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketEmailResend
  Prio: '900'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketMessageLog:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketMessageLog
  Prio: '550'
  Valid: '1'
AgentTicketNote:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote
  Prio: '800'
  Valid: '1'
AgentTicketPhone:
```

```
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone
Prio: '400'
Valid: '1'
AgentTicketPlain:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain
Prio: '600'
Valid: '1'
AgentTicketPrint:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
Prio: '500'
Valid: '1'
MarkAsImportant:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
Prio: '700'
Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###Email###AgentTicketSMSOutbound

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket az SMS bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###Internal

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket a belső bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
AgentTicketBounce:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce
Prio: '300'
Valid: '1'
AgentTicketCompose:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
Prio: '100'
Valid: '1'
AgentTicketForward:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
Prio: '200'
Valid: '1'
AgentTicketNote:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote
Prio: '800'
Valid: '1'
AgentTicketPhone:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone
Prio: '400'
Valid: '1'
AgentTicketPlain:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain
Prio: '600'
Valid: '1'
AgentTicketPrint:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
Prio: '500'
Valid: '1'
MarkAsImportant:
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
Prio: '700'
Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###Internal###AgentTicketSMSOutbound

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket az SMS bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound  
Prio: '50'  
Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###Invalid

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket az érvénytelen bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
GetHelpLink:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::GetHelpLink  
Prio: '100'  
Valid: '1'  
ReinstallPackageLink:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::ReinstallPackageLink  
Prio: '200'  
Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###Phone

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket a telefonos bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
AgentTicketBounce:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketBounce  
Prio: '300'  
Valid: '1'  
AgentTicketCompose:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose  
Prio: '100'  
Valid: '1'  
AgentTicketForward:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward  
Prio: '200'  
Valid: '1'  
AgentTicketNote:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketNote  
Prio: '800'  
Valid: '1'  
AgentTicketPhone:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPhone  
Prio: '400'  
Valid: '1'  
AgentTicketPlain:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPlain  
Prio: '600'  
Valid: '1'  
AgentTicketPrint:  
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint  
Prio: '500'  
Valid: '1'  
MarkAsImportant:
```

```
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
Prio: '700'
Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###Phone###AgentTicketSMSOutbound

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket az SMS bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
Prio: '50'
Valid: '1'
```

Ticket::Frontend::Article::Actions###SMS

Meghatározza az elérhető bejegyzésműveleteket az SMS bejegyzéseknél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
AgentTicketCompose:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketCompose
  Prio: '100'
  Valid: '1'
AgentTicketForward:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketForward
  Prio: '200'
  Valid: '1'
AgentTicketPrint:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketPrint
  Prio: '500'
  Valid: '1'
AgentTicketSMSOutbound:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::AgentTicketSMSOutbound
  Prio: '50'
  Valid: '1'
MarkAsImportant:
  Module: Kernel::Output::HTML::ArticleAction::MarkAsImportant
  Prio: '700'
  Valid: '1'
```

166. Frontend → Agent → View → TicketZoom → MenuModule

Ticket::Frontend::MenuModule###000-Back

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben a visszalépéshez az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: ''
```

```
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Go back
Link: "[% Env("LastScreenOverview") %];TicketID=[% Data.TicketID | html %]"
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Back
PopupType: ''
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###100-Lock

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben a jegyek zárolásához vagy feloldásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketLock
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Lock / unlock this ticket
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Lock
Name: Lock
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###200-History

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy előzményeinek hozzáféréséhez az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketHistory
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Show the history for this ticket
Link: Action=AgentTicketHistory;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: History
PopupType: TicketHistory
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###210-Print

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy vagy egy bejegyzés nyomtatásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketPrint
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Print this ticket
Link: Action=AgentTicketPrint;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
LinkParam: target="print"
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Print
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###300-Priority

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy prioritásának megtekintéséhez az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketPriority
ClusterName: ''
ClusterPriority: ''
Description: Change the priority for this ticket
Link: Action=AgentTicketPriority;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Priority
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###310-FreeText

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy szabad szövegmező hozzáadásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketFreeText
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Change the free fields for this ticket
Link: Action=AgentTicketFreeText;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Free Fields
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###320-Link

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben, amely lehetővé teszi egy jegy összekapcsolását egy másik objektummal az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez

további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentLinkObject
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Link this ticket to other objects
Link: Action=AgentLinkObject;SourceObject=Ticket;SourceKey=[% Data.TicketID | html
%]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Link
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###400-Owner

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy tulajdonosának megváltoztatásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketOwner
ClusterName: People
ClusterPriority: '430'
Description: Change the owner for this ticket
Link: Action=AgentTicketOwner;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Owner
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###410-Responsible

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy felelős ügyintézőjének megváltoztatásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketResponsible
ClusterName: People
ClusterPriority: '430'
Description: Change the responsible for this ticket
Link: Action=AgentTicketResponsible;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Responsible
Name: Responsible
```

```
PopupType: TicketAction  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###420-Attachments

Megjeleníti a jegyben elérhető összes mellékletet.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketAttachmentView  
ClusterName: Miscellaneous  
ClusterPriority: '999'  
Description: View all attachments of the current ticket.  
Link: Action=AgentTicketAttachmentView;TicketID=[% Data.TicketID | html %]  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::AttachmentView  
Name: Attachments  
PopupType: TicketAction  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###420-Customer

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében annak az ügyfélnek a megváltoztatásához, aki a jegyet kérte. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketCustomer  
ClusterName: People  
ClusterPriority: '430'  
Description: Change the customer for this ticket  
Link: Action=AgentTicketCustomer;TicketID=[% Data.TicketID | html %]  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic  
Name: Customer  
PopupType: TicketAction  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###420-Note

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegyzet hozzáadásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketNote  
ClusterName: Communication  
ClusterPriority: '435'  
Description: Add a note to this ticket  
Link: Action=AgentTicketNote;TicketID=[% Data.TicketID | html %]  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic  
Name: Note  
PopupType: TicketAction  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###425-Phone Call Outbound

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy kimenő telefonhívás hozzáadásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketPhoneOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Add an outbound phone call to this ticket
Link: Action=AgentTicketPhoneOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Phone Call Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###426-Phone Call Inbound

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy bejövő telefonhívás hozzáadásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketPhoneInbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Add an inbound phone call to this ticket
Link: Action=AgentTicketPhoneInbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Phone Call Inbound
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###427-Email Outbound

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy kimenő e-mail küldéséhez az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketEmailOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
```

```
Description: Send new outgoing mail from this ticket
Link: Action=AgentTicketEmailOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: E-Mail Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###429-SMS Outbound

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy kimenő SMS küldéséhez az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketSMSOutbound
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '435'
Description: Send new outgoing SMS from this ticket
Link: Action=AgentTicketSMSOutbound;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::SMS
Name: SMS Outbound
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###430-Merge

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben, amely lehetővé teszi a jegyek egyesítését az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentTicketMerge
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Merge this ticket and all articles into another ticket
Link: Action=AgentTicketMerge;TicketID=[% Data.TicketID | html %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: Merge
PopupType: TicketAction
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###440-Pending

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy függőben lévőre állításához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketPending  
ClusterName: ''  
ClusterPriority: ''  
Description: Set this ticket to pending  
Link: Action=AgentTicketPending;TicketID=[% Data.TicketID | html %]  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic  
Name: Pending  
PopupType: TicketAction  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###448-Watch

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegyre történő feliratkozáshoz vagy leiratkozáshoz az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketWatcher  
ClusterName: ''  
ClusterPriority: ''  
Description: Watch this ticket  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::TicketWatcher  
Name: Watch  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###450-Close

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy lezárásához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketClose  
ClusterName: ''  
ClusterPriority: ''  
Description: Close this ticket  
Link: Action=AgentTicketClose;TicketID=[% Data.TicketID | html %]  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic  
Name: Close  
PopupType: TicketAction  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###460-Delete

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy törléséhez az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen

olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketMove  
ClusterName: ''  
ClusterPriority: ''  
Description: Delete this ticket  
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Delete  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic  
Name: Delete  
PopupType: ''  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###470-Junk

Egy hivatkozást jelenít meg egy jegy szemétként történő beállításához az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fürt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketMove  
ClusterName: ''  
ClusterPriority: ''  
Description: Mark this ticket as junk!  
Link: Action=AgentTicketMove;TicketID=[% Data.TicketID %];DestQueue=Junk  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic  
Name: Spam  
PopupType: ''  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###480-Process

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben egy jegy besorolásához egy folyamatba az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Action: AgentTicketProcess  
Cluster: ''  
Description: Enroll process for this ticket  
Link: Action=AgentTicketProcess;IsProcessEnroll=1;TicketID=[% Data.TicketID | html  
%]  
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Process  
Name: Process  
PopupType: TicketAction  
Target: ''
```

Ticket::Frontend::MenuModule###500-ExternalLink

Külső oldalra mutató hivatkozást jelenít meg az ügyintézői felület jegynagyítás nézetében. A hivatkozás megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez további hozzáférés

vezérlő készíthető a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” értékhez hasonló tartalom használatával.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: ''
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: ''
Description: Open an external link!
ExternalLink: '1'
Link: http://external-application.test/app/index.php?TicketID=[% Data.TicketID
%]&queue_id=[%
Data.QueueID %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: External Link
PopupType: ''
Target: _blank
```

Ticket::Frontend::MenuModule###550-Appointment

Egy hivatkozást jelenít meg a menüben a jeggyel összekapcsolt naptáridőpont létrehozásához közvetlenül az ügyintézői felület jegynagyítás nézetéből. Ezen hivatkozás megjelenítéséhez vagy meg nem jelenítéséhez további hozzáférési vezérlőt lehet készíteni a „Group” kulcs és az „rw:csoport1;move_into:csoport2” tartalomhoz hasonló használatával. A menüpontok csoportokba rendezéséhez használja a „ClusterName” kulcsot bármilyen olyan tartalommal, amelyet a felhasználói felületen látni szeretne. Használja a „ClusterPriority” kulcsot egy bizonyos fűrt sorrendjének beállításához az eszköztáron belül.

Alapértelmezett érték:

```
---
Action: AgentAppointmentCalendarOverview
ClusterName: Miscellaneous
ClusterPriority: '800'
Description: Create a new calendar appointment linked to this ticket
Link:
  Action=AgentAppointmentCalendarOverview;Subaction=AppointmentCreate;PluginKey=0100-
  Ticket;ObjectID=[%
  Data.TicketID | uri %]
Module: Kernel::Output::HTML::TicketMenu::Generic
Name: New Appointment
PopupType: ''
Target: ''
```

167. Frontend → Base

AttachmentDownloadType

Lehetővé teszi a jegy mellékleteinek böngészőben történő megjelenítése (beágyazott), vagy azok letölthetővé tétele (melléklet) közötti választást.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- attachment
```

DefaultLanguage

Meghatározza az előtétprogram alapértelmezett nyelvét. Az összes lehetséges értéket a rendszeren lévő elérhető nyelvi fájlok határozzák meg.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- en
```

DefaultTheme

Meghatározza az ügyintézők által használt alapértelmezett előtétprogram (HTML) témáját. Ha szeretné, hozzáadhatja a saját témáját. Nézze meg a <http://otrs.github.io/doc/> címen elérhető adminisztrátori kézikönyvet.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Standard
```

DefaultTheme::HostBased

Lehetséges különféle témák beállítása a tartományonkénti alapon történő használathoz az alkalmazáson belül. Egy reguláris kifejezés (regex) használatával beállíthat egy tartományra illeszkedő kulcs/tartalom párt. A „Key” értéknek kell illeszkednie a tartományra, és a „Content” értéknek a rendszeren lévő érvényes témának kell lennie. Nézze meg a példabejegyzéseket a reguláris kifejezés megfelelő formájáért.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
host1\.example\.com: SomeTheme1  
host2\.example\.com: SomeTheme2
```

DefaultUsedLanguages

Meghatározza az összes olyan nyelvet, amelyek elérhetők az alkalmazásnak. A nyelveknek csak az angol neveit adja meg itt.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ar_SA: Arabic (Saudi Arabia)  
bg: Bulgarian  
ca: Catalan  
cs: Czech  
da: Danish  
de: German  
el: Greek  
en: English (United States)  
en_CA: English (Canada)  
en_GB: English (United Kingdom)  
es: Spanish  
es_CO: Spanish (Colombia)  
es_MX: Spanish (Mexico)  
et: Estonian  
fa: Persian  
fi: Finnish  
fr: French  
fr_CA: French (Canada)  
gl: Galician  
he: Hebrew  
hi: Hindi  
hr: Croatian
```

```

hu: Hungarian
id: Indonesian
it: Italian
ja: Japanese
ko: Korean
lt: Lithuanian
lv: Latvian
ms: Malay
nb_NO: Norwegian
nl: Dutch
pl: Polish
pt: Portuguese
pt_BR: Portuguese (Brasil)
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)

```

DefaultUsedLanguagesNative

Meghatározza az összes olyan nyelvet, amelyek elérhetők az alkalmazásnak. A nyelveknek csak az eredeti neveit adja meg itt.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```

---
ar_SA: العربية
bg: Български
ca: Català
cs: Český
da: Dansk
de: Deutsch
el: Ελληνικά
en: English (United States)
en_CA: English (Canada)
en_GB: English (United Kingdom)
es: Español
es_CO: Español (Colombia)
es_MX: Español (México)
et: Eesti
fa: فارسی
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: 한국어
lt: Lietuvių kalba
lv: Latvijais
ms: Melayu
nb_NO: Norsk bokmål
nl: Nederlandse
pl: Polski
pt: Português

```

```
pt_BR: Português Brasileiro  
ru: Русский  
sk_SK: Slovenčina  
sl: Slovenščina  
sr_Cyrl: Српски  
sr_Latn: Srpski  
sv: Svenska  
sw: Kiswahili  
th_TH: #####  
tr: Türkçe  
uk: Українська  
vi_VN: Việt Nam  
zh_CN: 简体中文  
zh_TW: 正體中文
```

DefaultViewLines

Beállítja a szöveges üzenetekben megjelenített sorok számát (például a QueueZoom modulban lévő jegy sorok).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '6000'
```

DefaultViewNewLine

Automatikus sortörés a szöveges üzenetekben x karakter után.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '90'
```

DisableContentSecurityPolicy

A „Content-Security-Policy” HTTP-fejléc letiltása a külső parancsfájltartalmak betöltésének engedélyezéséhez. Ezen HTTP-fejléc letiltása biztonsági probléma lehet! Csak akkor tiltsa le, ha tudja, hogy mit csinál!

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

DisableIFrameOriginRestricted

Az „X-Frame-Options: SAMEORIGIN” HTTP-fejléc letiltása, hogy lehetővé tegye az OTRS beágyazását IFrame-ként más weboldalakba. Ennek a HTTP-fejlécnek a letiltása biztonsági probléma lehet! Csak akkor tiltsa le, ha tudja, hogy mit csinál!

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

FirstnameLastnameOrder

Azt a sorrendet adja meg, amelyben az ügyintéző keresztnéve és vezetéknéve megjelenítve legyen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Frontend::AjaxDebug

Kiterjesztett hibakeresési információkat szolgáltat az előtétprogramon abban az esetben, ha bármilyen AJAX-hiba történik, ha engedélyezve van.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Frontend::DebugMode

Engedélyezi vagy letiltja a hibakereső módot az előtétprogram felületén.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Frontend::MenuDragDropEnabled

Bekapcsolja a „fogd és vidd” lehetőséget a fő navigációnál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Frontend::PrefixPath

Egy előtagútvonallal rendelkező fordított proxy mögötti művelethez szükséges. Kezdő perjellel, de záró perjel nélkül adja meg (például „/előtag/útvonal”).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

Frontend::RichText

RichText szöveget használ a megtekintésnél és szerkesztésnél: bejegyzések, megszólítások, aláírások, szabványos sablonok, automatikus válaszok és értesítések.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Frontend::RichText::DefaultCSS

Meghatározza a RichText szerkesztőkben használt alapértelmezett CSS-t.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 'font-family:Geneva,Helvetica,Arial,sans-serif; font-size: 12px;'
```

Frontend::RichText::EnhancedMode

Meghatározza, hogy a bővített módot kell használni (táblázat, csere, alsó index, felső index, beillesztés Wordből, stb. használatát engedélyezi).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

Frontend::RichTextHeight

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens magasságát. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '320'
```

Frontend::RichTextPath

Meghatározza az URL RichText szerkesztő útvonalát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- <OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/htdocs/js/thirdparty/ckeditor-4.7.0/
```

Frontend::RichTextWidth

Meghatározza a RichText szerkesztő komponens szélességét. Szám (képpont) vagy százalék (relatív) értéket adjon meg.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '620'
```

Frontend::TemplateCache

Engedélyezi vagy letiltja a gyorsítótárazást a sablonoknál. **FIGYELMEZTETÉS:** NE tiltsa le a sablon gyorsítótárazást termelési környezeteknél, mert hatalmas teljesítménycsökkenést fog okozni! Ezt a beállítást csak hibakeresési okokból szabad letiltani!

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Frontend::Themes

Az elérhető témákat aktiválja a rendszeren. Az 1 érték aktív, a 0 inaktív jelent.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Lite: '0'  
Standard: '1'
```

HTTPSForceRedirect

Kényszerítse-e az összes kérés átirányítását HTTP-ről HTTPS protokollra. Ellenőrizze, hogy a webkiszolgálója helyesen van-e beállítva a HTTPS protokollhoz, mielőtt ezt a lehetőséget engedélyezné.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

HttpType

Meghatározza a webkiszolgáló által használt protokoll típusát az alkalmazás kiszolgálásához. Ha https protokollt fognak használni az egyszerű http helyett, akkor azt itt kell megadni. Mivel ez nem befolyásolja a webkiszolgáló beállításait vagy viselkedését, ezért nem fogja megváltoztatni az alkalmazáshoz való hozzáférés módját, és ha rossz, nem fogja megakadályozni az alkalmazásba való belépést. Ezt a beállítást csak az OTRS_CONFIG_HttpType változójaként használják, amely az alkalmazás által használt üzenetküldés összes űrlapján megtalálható a jegyekre mutató hivatkozások készítéséhez a rendszeren belül.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- http
```

OutOfOfficeMessageTemplate

Meghatározza az irodán kívüli üzenet sablonját. Két szövegparaméter (%s) érhető el: a befejezési dátum és a hátralévő napok száma.

Alapértelmezett érték:

```
--- '*** out of office until %s (%s d left) ***'
```

WebMaxFileUpload

Meghatározza a böngészőn keresztüli fájlfeltöltések legnagyobb méretét (bájtban). Figyelem: A beállítás túl alacsony értékre állítása azt okozhatja, hogy az OTRS példány számos maszkja nem fog működni (valószínűleg az összes maszk, amely bemenetet vár a felhasználótól).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '24000000'
```

WebUploadCacheModule

Kiválasztja a modult a webes felületen keresztüli feltöltések kezeléséhez. A „DB” minden feltöltést adatbázisban tárol, az „FS” a fájlrendszert használja.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Kernel::System::Web::UploadCache::DB
```

168. Frontend → Base → Loader

Loader::Agent::CommonCSS###000-Framework

CSS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Core.Reset.css  
- Core.Default.css  
- Core.Header.css  
- Core.OverviewControl.css  
- Core.OverviewSmall.css  
- Core.OverviewMedium.css  
- Core.OverviewLarge.css  
- Core.Footer.css  
- Core.PageLayout.css  
- Core.Form.css  
- Core.Table.css  
- Core.Login.css  
- Core.Widget.css  
- Core.WidgetMenu.css  
- Core.TicketDetail.css  
- Core.Tooltip.css  
- Core.Dialog.css  
- Core.InputFields.css  
- Core.Print.css  
- Core.Animations.css  
- Core.DocumentSearch.css
```

Loader::Agent::CommonCSS###001-Daemon

CSS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Core.Agent.Daemon.css
```

Loader::Agent::CommonCSS###200-FAQ

CSS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Core.Agent.FAQ.Default.css
```

Loader::Agent::CommonJS###000-Framework

JS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- thirdparty/jquery-3.2.1/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-3.3.4/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
- Core.Form.Validate.js
- Core.Agent.js
- Core.Agent.Search.js
- Core.Agent.DocumentSearch.js
- Core.Agent.CustomerInformationCenterSearch.js
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.Agent.CustomerUserInformationCenterSearch.js
- Core.Agent.Header.js
- Core.UI.Notification.js
- Core.Agent.Responsive.js

```

Loader::Agent::CommonJS###001-Daemon

JS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```

---
- Core.Agent.Daemon.js

```

Loader::Agent::CommonJS###001-JQueryMigrate

JS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```

---
- thirdparty/jquery-migrate-3.0.0/jquery-migrate.js

```

Loader::Agent::CommonJS###002-Ticket

JS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```

---
- Core.Agent.Chat.Toolbar.js
- Core.VideoChat.js
- thirdparty/adapt.js-6.4.0/adapt.js

```


Loader::Agent::CommonJS###100-CKEditor

JS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- thirdparty/ckeditor-4.7.0/ckeditor.js
```

Loader::Agent::CommonJS###200-DynamicFieldContactWithData

JS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Core.Agent.DynamicFieldContactWithDataSearch.js
```

Loader::Agent::CommonJS###200-FAQ

JS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Core.Agent.FAQ.TicketCompose.js
```

Loader::Agent::DefaultSelectedSkin

Az ügyintéző felszínének belső neve, amelyet az ügyintézői felületen kell használni. Ellenőrizze az elérhető felszíneket a `Frontend::Agent::Skins` helyen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- default
```

Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased

Lehetséges különféle felszínek beállítása, például különbséget lehet tenni az alkalmazáson belül különböző ügyintézők között tartományonkénti alapon használva. Egy reguláris kifejezés (regex) használatával beállíthat egy tartományra illeszkedő Kulcs/Tartalom párt. A „Kulcsban” lévő értéknek kell illeszkednie a tartományra, és a „Tartalomban” lévő értéknek a rendszeren lévő érvényes felszínnek kell lennie. Nézze meg a példabejegyzéseket a reguláris kifejezés megfelelő formájáért.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
host1\.example\.com: SomeSkin1  
host2\.example\.com: SomeSkin2
```

Loader::Agent::ResponsiveCSS###000-Framework

Alkalmazkodó CSS fájlok listája, amelyek mindig betöltődnek az ügyintézői felületnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Core.Responsive.css
```

Loader::Agent::Skin###000-default

Alapértelmezett felszín az ügyintézői felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: The Default skin of OTRS.  
HomePage: www.otrs.org  
InternalName: default  
VisibleName: OTRS
```

Loader::Agent::Skin###001-slim

Alapértelmezett felszín az ügyintézői felülethez (karcsú változat)

Alapértelmezett érték:

```
---  
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
```

Loader::Agent::Skin###002-high-contrast

Nagy kontrasztú felszín a látássérült felhasználóknak.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Description: High contrast skin for visually impaired users.  
HomePage: www.otrs.com  
InternalName: highcontrast  
VisibleName: High Contrast
```

Loader::Enabled::CSS

Ha engedélyezve van, akkor az OTRS minden CSS fájlt minimalizált formában fog szállítani.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

Loader::Enabled::JS

Ha engedélyezve van, akkor az OTRS minden JavaScript fájlt minimalizált formában fog szállítani.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

169. Frontend → Base → NavBarModule

Frontend::AdminModuleGroups###001-Framework

Meghatározza az elérhető csoportokat az adminisztrátori áttekintő képernyőhöz.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---
Administration:
  Order: '6000'
  Title: Administration
Automation:
  Order: '4000'
  Title: Processes & Automation
Communication:
  Order: '2000'
  Title: Communication & Notifications
External:
  Order: '4500'
  Title: External Interface
Miscellaneous:
  Order: '7000'
  Title: Miscellaneous
OTRSGroup:
  Order: '5000'
  Title: OTRS Group Services
Ticket:
  Order: '1000'
  Title: Ticket Settings
Users:
  Order: '3000'
  Title: Users, Groups & Roles
```

170. Frontend → Base → OutputFilter

Frontend::Output::FilterText###AAAURL

Meghatározza azokat a szűrőket, amelyek feldolgozzák a bejegyzésekben lévő szöveget az URL-ek kiemelése érdekében.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::URL
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
```

Frontend::Output::FilterText###OutputFilterTextAutoLink

Egy szűrőt határoz meg a bejegyzésekben lévő szöveg feldolgozásához annak érdekében, hogy kiemelje az előre meghatározott kulcsszavakat.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::AutoLink
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
```

Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Bugtraq

Szűrő meghatározása a HTML kimenethez, hogy hivatkozást adjon a bugtraq számok mögé. Ez a képelem kétfajta bevitelt tesz lehetővé. Elsőként egy kép nevét (például faq.png). Ez esetben az OTRS képútvonal lesz felhasználva. A másik lehetőség a hivatkozás beszúrása a képhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
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: http://www.securityfocus.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: http://www.securityfocus.com/bid/<MATCH1>/info
URL2:
  Description: Google
  Image: http://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: http://google.com/search?q=<MATCH>
```

Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###CVE

Szűrő meghatározása a HTML kimenethez, hogy hivatkozást adjon a CVE számok mögé. Ez a képelem kétfajta bevitelt tesz lehetővé. Elsőként egy kép nevét (például faq.png). Ez esetben az OTRS képútvonal lesz felhasználva. A másik lehetőség a hivatkozás beszúrása a képhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
RegExp:
- (CVE|CAN)\-(\\d{3,4})\-(\\d{2,})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Mitre
  Image: http://cve.mitre.org/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
URL2:
  Description: Google
  Image: http://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: http://google.com/search?q=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
URL3:
  Description: US-CERT NVD
  Image: http://nvd.nist.gov/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: http://nvd.nist.gov/nvd.cfm?cvename=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
```

Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###FAQ

Egy szűrő a HTML kimenethez, hogy hivatkozásokat adjon egy meghatározott szöveg mögé. Az Image elem kétféle bemenetet fogad. Az első a kép neve (például faq.png).

Ebben az esetben az OTRS képek útvonala lesz felhasználva. A második lehetőség a képre mutató hivatkozás beszúrása.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
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>
```

Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###MSBulletins

Szűrő meghatározása a HTML kimenethez, hogy hivatkozást adjon az MSBulletin számok mögé. Ez a képelem kétfajta bevittelt tesz lehetővé. Elsőként egy kép nevét (például faq.png). Ez esetben az OTRS képútvonal lesz felhasználva. A másik lehetőség a hivatkozás beszúrása a képhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
RegExp:
- MS[^A-Za-z]{0,5}(\d\d)?.?(\d{2,4})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Microsoft Technet
  Image: http://www.microsoft.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: http://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/MS<MATCH1>-<MATCH2>.mspx
URL2:
  Description: Google
  Image: http://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: http://google.com/search?q=MS<MATCH1>-<MATCH2>
```

Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting1

Szűrő meghatározása a HTML kimenethez, hogy hivatkozást adjon egy meghatározott szöveg mögé. Ez a képelem kétfajta bevittelt tesz lehetővé. Elsőként egy kép nevét (például faq.png). Ez esetben az OTRS képútvonal lesz felhasználva. A másik lehetőség a hivatkozás beszúrása a képhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---
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

Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting2

Szűrő meghatározása a HTML kimenethez, hogy hivatkozást adjon egy meghatározott szöveg mögé. Ez a képelem kétfajta bevittet tesz lehetővé. Elsőként egy kép nevét (például faq.png). Ez esetben az OTRS képútvonal lesz felhasználva. A másik lehetőség a hivatkozás beszúrása a képhez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```

---
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
URL3:
  Description: Description
  Image: Image
  Target: _blank
  URL: URL

```

171. Frontend → External

ExternalFrontend::CustomizationColors

Színek listája hexadecimális RGB formában, amelyek elérhetők lesznek a kiválasztáshoz a külső felület személyre szabása közben. Győződjön meg arról, hogy a színek elég sötétek-e ahhoz, hogy a világos szöveg megjeleníthető legyen rajtuk.

Alapértelmezett érték:

```

---
- '#000000'
- '#1E1E1E'
- '#3A3A3A'
- '#545453'
- '#6E6E6E'
- '#878687'
- '#888787'
- '#A09FA0'
- '#BB8B8B'
- '#D0D0D0'
- '#E8E8E8'
- '#FFFFFF'
- '#891100'
- '#894800'
- '#888501'
- '#458401'
- '#028401'
- '#018448'
- '#008688'
- '#004A88'
- '#001888'
- '#491A88'
- '#891E88'

```

```
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFF'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFF'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

ExternalFrontend::DefaultLanguage

Meghatározza a módszert az alapértelmezett nyelv meghatározásához a külső felületen. Az „Automatikus felismerés” a felhasználó böngészőbeállításai alapján állítja be a nyelvet. A „Rendszer alapértelmezettje” a DefaultLanguage beállításban megadott értéket fogja használni. Ne feledje, hogy ha egy felhasználó egyszer felülírja az alapértelmezett nyelvet, akkor a választása figyelembe lesz véve a jövőben.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- Browser
```

ExternalFrontend::LanguageFallback

Tartalék nyelvet határoz meg a külső felülethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- en
```

ExternalFrontend::Languages

Nyelvek listája, amelyek elérhetőek lesznek az külső előtétprogramon. Ne feledje, hogy az ExternalFrontend::LanguageFallback beállításban kiválasztott értéket tartalmazza.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- en  
- en_CA  
- en_GB  
- de  
- es  
- es_MX  
- hu  
- zh_CN  
- pt_BR
```

```
- fr
```

ExternalFrontend::StateMap

Meghatározza az állapot neveinek leképezését a külső felülethez.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

172. Frontend → External → Auth

ExternalFrontend::Auth::LoginURL

Egy alternatív bejelentkezési URL-t határoz meg a külső felülethez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

ExternalFrontend::Auth::LogoutURL

Egy alternatív kijelentkezési URL-t határoz meg a külső felülethez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```

173. Frontend → External → Menu

ExternalFrontend::Menu###Bottom

Alsó menüpont regisztráció a külső felülethez. További menühivatkozások határozhatók meg új elemek hozzáadásával és a paramétereik meghatározásával. A „Group” és a „GroupRo” tömbök használhatók a hivatkozások megjelenítésének korlátozásához az olvasás, írás és csak olvasás jogosultságokkal rendelkező bizonyos csoportok tagjaira ebben a sorrendben. A „Name” határozza meg a megjelenített hivatkozás szövegét, és a „Description” lesz megjelenítve a buboréksúgóban az egérrel történő rámutatáskor. A „Link” egy alkalmazás-útvonalat jelent vagy egy külső oldalra mutató hivatkozást. Ne feledje, hogy egyszerre csak az egyiket határozhatja meg. Az „IsPublic” határozza meg, hogy a hivatkozás megjelenjen-e a nem hitelesített felhasználóknak, amelyet ebben az esetben „1” értékre kell állítani. A „Group” és a „GroupRo” paraméterek ekkor mellőzve lesznek. A „Target” határozza meg a hivatkozás „target” attribútumát. Használja a „_blank” értéket az új lapon történő megnyitáshoz. A „Prio” határozza meg a hivatkozások sorrendjét, a kisebb számmal rendelkező jelenik meg először.

Alapértelmezett érték:

```
---
- Description: Knowledge base.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /knowledge-base
  Name: Knowledge Base
  Prio: '100'
  Target: ''
- Description: Service catalogue.
```



```

Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Link: /service-catalogue
Name: Service Catalogue
Prio: '200'
Target: ''
- Description: Privacy policy example.
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Link: /c/privacy-policy-example
Name: Privacy Policy Example
Prio: '300'
Target: ''
- Description: Imprint example.
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: ''
Link: /c/imprint-example
Name: Imprint Example
Prio: '400'
Target: ''
- Description: Copyright notice.
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Link: https://otrs.com
Name: Copyright 2018 OTRS
Prio: '500'
Target: ''

```

ExternalFrontend::Menu###Main

Főmenüpont regisztráció a külső felülethez. További menühivatkozások határozhatók meg új elemek hozzáadásával és a paramétereik meghatározásával. A „Group” és a „GroupRo” tömbök használhatók a hivatkozások megjelenítésének korlátozásához az olvasás, írás és csak olvasás jogosultságokkal rendelkező bizonyos csoportok tagjaira ebben a sorrendben. A „Name” határozza meg a megjelenített hivatkozás szövegét, és a „Description” lesz megjelenítve a buboréksúgóban az egérrel történő rámutatáskor. A „Link” egy alkalmazás-útvonalat jelent vagy egy külső oldalra mutató hivatkozást. Ne feledje, hogy egyszerre csak az egyiket határozhatja meg. Az „IsPublic” határozza meg, hogy a hivatkozás megjelenjen-e a nem hitelesített felhasználóknak, amelyet ebben az esetben „1” értékre kell állítani. A „Group” és a „GroupRo” paraméterek ekkor mellőzve lesznek. A „Target” határozza meg a hivatkozás „target” attribútumát. Használja a „_blank” értéket az új lapon történő megnyitáshoz. A „Prio” határozza meg a hivatkozások sorrendjét, a kisebb számmal rendelkező jelenik meg először.

Alapértelmezett érték:

```

---
- Description: Knowledge base.
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Link: /knowledge-base
Name: Knowledge Base
Prio: '100'
Target: ''
- Description: Service catalogue.
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Link: /service-catalogue
Name: Service Catalogue
Prio: '200'
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: ''

```

ExternalFrontend::Menu###Top

Felső menüpont regisztráció a külső felülethez. További menühivatkozások határozhatók meg új elemek hozzáadásával és a paramétereik meghatározásával. A „Group” és a „GroupRo” tömbök használhatók a hivatkozások megjelenítésének korlátozásához az olvasás, írás és csak olvasás jogosultságokkal rendelkező bizonyos csoportok tagjaira ebben a sorrendben. A „Name” határozza meg a megjelenített hivatkozás szövegét, és a „Description” lesz megjelenítve a buboréksúgóban az egérrel történő rámutatáskor. A „Link” egy alkalmazás-útvonalat jelent vagy egy külső oldalra mutató hivatkozást. Ne feledje, hogy egyszerre csak az egyiket határozhatja meg. Az „IsPublic” határozza meg, hogy a hivatkozás megjelenjen-e a nem hitelesített felhasználóknak, amelyet ebben az esetben „1” értékre kell állítani. A „Group” és a „GroupRo” paraméterek ekkor mellőzve lesznek. A „Target” határozza meg a hivatkozás „target” attribútumát. Használja a „_blank” értéket az új lapon történő megnyitáshoz. A „Prio” határozza meg a hivatkozások sorrendjét, a kisebb számmal rendelkező jelenik meg először.

Alapértelmezett érték:

```

---
- Description: Custom Link 1.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /home
  Name: Custom Link 1
  Prio: '100'
  Target: ''

```

174. Frontend → External → PrivacyNotice

ExternalFrontend::PrivacyNotice

Meghatározza az adatvédelmi értesítés beállítását a külső felülethez. Az értesítés az összes felhasználónak megjelenik, amíg el nem fogadják az adatvédelmi irányelveket.

Alapértelmezett érték:

```

---
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.
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。

```

175. Frontend → External → Route

ExternalFrontend::Route###001-Framework

Meghatározza az alkalmazás útvonalait a külső felülethez. További útvonalak határozhatók meg új elemek hozzáadásával és a paramétereik meghatározásával. A „Group” és a „GroupRo” tömbök használhatók az útvonalhoz való hozzáférés korlátozásához az olvasás, írás és csak olvasás jogosultságokkal rendelkező bizonyos csoportok tagjaira ebben a sorrendben. A „Path” határozza meg az útvonal relatív elérési útját, és az „Alias” használható egy alternatív útvonal megadásához. A „Component” az útvonal tartalmának megjelenítéséért felelős Vue összetevő elérési útja, amely relatív az alkalmazásban lévő Components/Route mappától. Az „IsPublic”

határozza meg, hogy az útvonal elérhető legyen-e a nem hitelesített felhasználóknak, amelyet ebben az esetben „1” értékre kell állítani. A „Group” és a „GroupRo” paraméterek ekkor mellőzve lesznek. A „Props” használható annak jelzéséhez, hogy az útvonal dinamikus szakaszokat tartalmaz, és hogy az értékeiket hozzá kell kötni az összetevőhöz paraméterekként (használja az „1” értéket ezen funkció bekapcsolásához).

Alapértelmezett érték:

```

---
- 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: '*'
  Component: ErrorPage
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /error
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: AccountResetPage
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /account/reset/:token
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: TicketOverview
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /ticket/overview/:filter?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: Search
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /search/:searchQuery?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: PersonalPreferences
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /account/personal-preferences/:category?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: TicketCreate
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /ticket/create/:mode?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: TicketDetailView
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'

```

```

Path: /ticket/number/:ticketNumber
Props: '1'
- Alias: ''
  Component: ServiceCatalogue
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /service-catalogue/:categoryId?
  Props: '1'
- Alias: /knowledge-base/
  Component: KnowledgeBaseOverview
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /knowledge-base/category/:categoryId?
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: KnowledgeBaseDetailView
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /knowledge-base/article/:articleId
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: PersonalNotifications
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Path: /personal-notifications
  Props: '1'

```

ExternalFrontend::Route###999-Development

Meghatározza az alkalmazás útvonalait a külső felülethez. További útvonalak határozhatók meg új elemek hozzáadásával és a paramétereik meghatározásával. A „Group” és a „GroupRo” tömbök használhatók az útvonalhoz való hozzáférés korlátozásához az olvasás, írás és csak olvasás jogosultságokkal rendelkező bizonyos csoportok tagjaira ebben a sorrendben. A „Path” határozza meg az útvonal relatív elérési útját, és az „Alias” használható egy alternatív útvonal megadásához. A „Component” az útvonal tartalmának megjelenítéséért felelős Vue összetevő elérési útja, amely relatív az alkalmazásban lévő Components/Route mappától. Az „IsPublic” határozza meg, hogy az útvonal elérhető legyen-e a nem hitelesített felhasználóknak, amelyet ebben az esetben „1” értékre kell állítani. A „Group” és a „GroupRo” paraméterek ekkor mellőzve lesznek. A „Props” használható annak jelzéséhez, hogy az útvonal dinamikus szakaszokat tartalmaz, és hogy az értékeiket hozzá kell kötni az összetevőhöz paraméterekként (használja az „1” értéket ezen funkció bekapcsolásához).

Alapértelmezett érték:

```

---
- Alias: ''
  Component: DesignSandbox
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /sandbox
  Props: ''

```

176. Frontend → External → View → KnowledgeBaseDetail

ExternalFrontend::KnowledgeBaseDetailView###DynamicField

A külső felület tudásbázis részletes nézetében megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

177. Frontend → External → View → Preferences

CustomerPersonalPreference###Avatar

Meghatározza ennek az elemnek az összes paraméterét az ügyfél beállításában.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '1'  
Desc: Upload your avatar image.  
Key: Avatar  
Label: Avatar  
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Avatar  
PrefKey: UserAvatar  
PreferenceGroup: General  
Prio: '0100'
```

CustomerPersonalPreference###GoogleAuthenticatorSecretKey

Meghatározza ennek az elemnek a beállítási paramétereit, amelyek a beállítások nézetben jelennek meg.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '1'  
Block: Input  
Desc: Enter your shared secret to enable two factor authentication.  
Key: Shared Secret  
Label: Google Authenticator  
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Generic  
PrefKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey  
PreferenceGroup: Security  
Prio: '1100'  
ValidateRegex: ^([A-Z2-7]{16})$  
ValidateRegexMessage: The secret you supplied is invalid. The secret must only contain letters (A-Z, uppercase) and numbers (2-7) and must consist of 16 characters.
```

CustomerPersonalPreference###Language

Meghatározza ennek az elemnek az összes paraméterét az ügyfél beállításában.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Active: '1'  
Desc: Select the main interface language.  
Key: Language  
Label: Language  
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::Language  
PrefKey: UserLanguage  
PreferenceGroup: General  
Prio: '2000'
```

CustomerPersonalPreference###PGP

Meghatározza ennek az elemnek az összes paraméterét az ügyfél beállításában.

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Desc: Upload your PGP key.
Key: PGP Key
Label: PGP Key
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::PGP
PrefKey: UserPGPKey
PreferenceGroup: Security
Prio: '10000'
```

CustomerPersonalPreference###Password

Meghatározza az összes paramétert ehhez az elemhez az ügyfél beállításában. A „PasswordRegExp” lehetővé teszi a jelszavak illesztését egy reguláris kifejezéssel. A „PasswordMinSize” használatával meghatározható a karakterek legkisebb száma. A megfelelő beállítás „1”-re állításával meghatározható, hogy legalább 2 kisbetűs és 2 nagybetűs karakter szükséges. A „PasswordMin2Characters” azt határozza meg, hogy a jelszónak tartalmaznia kell legalább 2 betű karaktert (állítsa 0-ra vagy 1-re). A „PasswordNeedDigit” szabályozza a legalább 1 számjegy szükségét (állítsa 0-ra vagy 1-re a szabályozáshoz).

Alapértelmezett érték:

```
---
Active: '1'
Area: Customer
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change password
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Password
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '0'
PasswordMinSize: '0'
PasswordNeedDigit: '0'
PasswordRegExp: ''
PreferenceGroup: Security
Prio: '1000'
```

CustomerPersonalPreference###SMIME

Meghatározza ennek az elemnek az összes paraméterét az ügyfél beállításában.

Alapértelmezett érték:

```
---
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'
```

CustomerPersonalPreference###TimeZone

Meghatározza ennek az elemnek az összes paraméterét az ügyfél beállításában.

Alapértelmezett érték:

```
---
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'

CustomerPersonalPreference::Groups###0001-Framework

Ügyfélbeállítások kategóriái.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- Description: ''  
  Label: General  
  Name: General  
  Order: '1000'  
  Title: ''  
- Description: ''  
  Label: Security  
  Name: Security  
  Order: '2000'  
  Title: ''
```

178. Frontend → External → View → TicketCreate

ExternalFrontend::TicketCreate###DynamicField

Az ügyfélfelület jegy üzenet képernyőjén megjelenő dinamikus mezők lehetőségei. MEGJEGYZÉS: Ha a külső felület jegy részletes nézetében is meg szeretné jeleníteni ezeket a mezőket, akkor engedélyeznie kell azokat az ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField beállításban.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryComment

Megjegyzés az új előzmény bejegyzésekhez az ügyfélfelületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryType

Meghatározza az alapértelmezett előzménytípust az ügyfélfelületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- WebRequestCustomer
```

ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::DefaultLanguages

Az alapértelmezett nyelvek a kapcsolódó tudásbázis bejegyzéseknél.

Alapértelmezett érték:

```
---
```


- en

ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Enabled

A kapcsolódó tudásbázis bejegyzések funkció engedélyezése a külső felülethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::QueuesEnabled

Azon várólistanevek listája, amelyeknél a kapcsolódó tudásbázis bejegyzés funkció engedélyezve van.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

- Raw

ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::ShowLimit

Kimenetkorlát a kapcsolódó tudásbázis bejegyzésekhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '5'

ExternalFrontend::TicketCreate###NextScreenAfterNewTicket

Meghatározza az új ügyféljegy utáni következő képernyőt az ügyfélfelületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- TicketOverview

ExternalFrontend::TicketCreate###Priority

Lehetővé teszi az ügyfeleknek a jegy prioritásának beállítását az ügyfélfelületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketCreate###PriorityDefault

Meghatározza az új ügyféljegyek alapértelmezett prioritását az ügyfélfelületen.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

ExternalFrontend::TicketCreate###Queue

Lehetővé teszi az ügyfeleknek a jegy várólistájának beállítását az ügyfélfelületen. Ha ez nincs engedélyezve, akkor az alapértelmezett várólista kerül beállításra.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketCreate###QueueDefault

Meghatározza az új ügyféljegyek alapértelmezett várólistáját az ügyfélfelületen.

Alapértelmezett érték:

--- Postmaster

ExternalFrontend::TicketCreate###SLA

Lehetővé teszi az ügyfeleknek a jegy SLA beállítását az ügyfélfelületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketCreate###SLAMandatory

Beállítja, hogy az ügyfélnek ki kell választania az SLA-t.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketCreate###SenderType

Az új jegyek küldőtípusa az ügyfélfelületről.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- customer

ExternalFrontend::TicketCreate###Service

Lehetővé teszi az ügyfeleknek a jegy szolgáltatásának beállítását az ügyfélfelületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketCreate###ServiceMandatory

Beállítja, hogy az ügyfélnek ki kell választania a szolgáltatást.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketCreate###StateDefault

Meghatározza az új ügyféljegyek alapértelmezett állapotát az ügyfélfelületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- new
```

ExternalFrontend::TicketCreate###TicketType

Lehetővé teszi az ügyfeleknek a jegy típusának beállítását az ügyfélfelületen. Ha ez nincs engedélyezve, az alapértelmezett jegytípus kerül beállításra.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

ExternalFrontend::TicketCreate###TicketTypeDefault

Meghatározza az alapértelmezett jegytípust az új ügyféljegyekhez az ügyfélfelületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- Unclassified
```

179. Frontend → External → View → TicketDetail

ExternalFrontend::TicketDetailView###AccountedTimeDisplay

Megjeleníti az elszámolt időt egy bejegyzésnél a külső felület jegy részletes nézetében.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

ExternalFrontend::TicketDetailView###AttributesView

Megjeleníti az engedélyezett jegyjellemzőket a külső felületen (0 = Letiltva és 1 = Engedélyezve).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
Owner: '0'  
Priority: '1'  
Queue: '1'  
Responsible: '0'  
SLA: '0'  
Service: '0'  
State: '1'  
Type: '0'
```

ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField

A külső felület jegy részletes nézetében megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

ExternalFrontend::TicketDetailView###FollowUpDynamicField

A külső felület jegy részletes nézetének jegyválasz szakaszában megjelenített dinamikus mezők lehetőségei.

Alapértelmezett érték:

--- {}

ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést a jegy részletes nézethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- ''

ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát a jegy részletes nézethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- FollowUp

ExternalFrontend::TicketDetailView###NextScreenAfterFollowUp

Meghatározza a következő képernyőt a jegy részletes nézetéből küldött követő után a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- TicketOverview

ExternalFrontend::TicketDetailView###Priority

Lehetővé teszi az ügyfeleknek a jegy prioritásának megváltoztatását a külső felületen.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketDetailView###PriorityDefault

Meghatározza a követő ügyféljegyek alapértelmezett prioritását a jegy részletes nézetén a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 3 normal

ExternalFrontend::TicketDetailView###SenderType

Meghatározza a jegyek alapértelmezett küldőtípusát a külső felület jegy részletes nézetén.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- customer
```

ExternalFrontend::TicketDetailView###State

Lehetővé teszi az ügyféljegyek következő válasz állapotának kiválasztását a külső felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

ExternalFrontend::TicketDetailView###StateDefault

Meghatározza egy jegy alapértelmezett következő állapotát az ügyfél követése után a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- open
```

ExternalFrontend::TicketDetailView###StateType

Meghatározza az ügyféljegyek következő lehetséges állapotait a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- open  
- closed
```

180. Frontend → External → View → TicketOverview

ExternalFrontend::TicketOverview###ColumnHeader

Vagy a legutolsó ügyfél bejegyzés tárgyát, vagy a jegy címét jeleníti meg a külső felületen.

Alapértelmezett érték:

```
--- TicketTitle
```

ExternalFrontend::TicketOverview###DynamicField

A külső felület jegyáttekintő képernyőjén megjelenített dinamikus mezők.

Alapértelmezett érték:

```
--- {}
```

ExternalFrontend::TicketOverview###Owner

Az aktuális tulajdonos megjelenítése a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketOverview###Queue

Az aktuális várólista megjelenítése a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- 0

ExternalFrontend::TicketOverview###State

Az aktuális állapot megjelenítése a külső felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '1'

181. GenericInterface

GenericInterface::WebserviceConfig::CacheTTL

Gyorsítótárazás ideje másodpercben a webszolgáltatás beállításának háttérprogramjánál.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '86400'

182. GenericInterface → ErrorHandler → ModuleRegistration

GenericInterface::ErrorHandler::Module###RequestRetry

Általános felület modul regisztráció egy hibakezelési modulhoz.

Alapértelmezett érték:

```
---  
CommunicationTypeFilter: Requester  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceErrorHandlerRequestRetry  
Name: RequestRetry
```

183. GenericInterface → Invoker → ModuleRegistration

GenericInterface::Invoker::Module###Test::Test

Általános felület modul regisztráció a meghívó réteghez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

GenericInterface::Invoker::Module###Test::TestSimple

Általános felület modul regisztráció a meghívó réteghez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: TestSimple
```

184. GenericInterface → Mapping → ModuleRegistration

GenericInterface::Mapping::Module###Simple

Általános felület modul regisztráció a leképező réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingSimple
```

GenericInterface::Mapping::Module###Test

Általános felület modul regisztráció a leképező réteghez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: ''
```

GenericInterface::Mapping::Module###XSLT

Általános felület modul regisztráció a leképező réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingXSLT
```

185. GenericInterface → Operation

GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::AgentCacheTTL

Gyorsítótárazás ideje másodpercben az ügyintéző hitelesítésénél az általános felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '300'
```

GenericInterface::Operation::Common::CachedAuth::CustomerCacheTTL

Gyorsítótárazás ideje másodpercben az ügyfél hitelesítésénél az általános felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '300'
```

GenericInterface::Operation::ResponseLoggingMaxSize

Meghatározza az általános felület válaszainak legnagyobb méretét kilobájtban, amelyek naplózva lesznek a gi_debugger_entry_content táblába.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '200'
```

186. GenericInterface → Operation → Generic → RPC

GenericInterface::Operation::Generic::RPC

Engedélyezi a Generic::RPC művelet használatát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

GenericInterface::Operation::Generic::RPC::Modules###001-Default

A Generic::RPC művelet által használt engedélyezett modulok regisztrációja. Csak a Kernel::System és a Custom::Kernel::System (és a Kernel::Config) alatti modulok engedélyezettek végrehajtásra.

Alapértelmezett érték:

```
---
- Kernel::Config
- Kernel::System::CustomerCompany
- Kernel::System::CustomerUser
- Kernel::System::Encode
- Kernel::System::Group
- Kernel::System::LinkObject
- Kernel::System::Log
- Kernel::System::Main
- Kernel::System::PID
- Kernel::System::Queue
- Kernel::System::AuthSession
- Kernel::System::Ticket
```

187. GenericInterface → Operation → ModuleRegistration

GenericInterface::Operation::Module###FAQ::LanguageList

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: LanguageList
```

GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicCategoryList

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicCategoryList
```

GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQGet

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQGet
```

GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQSearch

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQSearch
```

GenericInterface::Operation::Module###Generic::RPC

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationRPC  
Controller: Generic  
Name: RPC
```

GenericInterface::Operation::Module###Session::SessionCreate

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Session  
Name: SessionCreate
```

GenericInterface::Operation::Module###Session::SessionGet

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Session  
Name: SessionGet
```

GenericInterface::Operation::Module###Test::Test

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketCreate

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketCreate
```

GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketGet

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketHistoryGet

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketHistoryGet
```

GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketSearch

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketUpdate

Általános felület modul regisztráció a műveleti réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketUpdate
```

188. GenericInterface → Operation → TicketCreate

GenericInterface::Operation::TicketCreate###AutoResponseType

Meghatározza a bejegyzés alapértelmezett automatikus válasz típusát ehhez a művelethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- auto reply
```

GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést ehhez a művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '%GenericInterface Create'
```

GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát ehhez a művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- NewTicket
```

GenericInterface::Operation::TicketCreate###IsVisibleForCustomer

Meghatározza a bejegyzés alapértelmezett láthatóságát az ügyfélnek ennél a műveletnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

189. GenericInterface → Operation → TicketSearch

GenericInterface::Operation::TicketSearch###Order::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegysorrendet ezen művelet jegykeresési eredményében. Fel: legújabb felülre. Le: legutolsó felülre.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Down

GenericInterface::Operation::TicketSearch###SearchLimit

Ennek a műveletnek az eredményében megjelenített jegyek legnagyobb száma.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '500'

GenericInterface::Operation::TicketSearch###SortBy::Default

Meghatározza az alapértelmezett jegyjellemzőt ezen művelet jegykeresési eredményének jegyrendezéséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- Age

190. GenericInterface → Operation → TicketUpdate

GenericInterface::Operation::TicketUpdate###AutoResponseType

Meghatározza a bejegyzés alapértelmezett automatikus válasz típusát ehhez a művelethez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- auto follow up

GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryComment

Meghatározza az előzmények megjegyzést ehhez a művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- '%GenericInterface Note'

GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryType

Meghatározza az előzmények típusát ehhez a művelethez, amelyet a jegy előzményeinél szoktak használni az ügyintézői felületen.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

--- AddNote

GenericInterface::Operation::TicketUpdate###IsVisibleForCustomer

Meghatározza a bejegyzés alapértelmezett láthatóságát az ügyfélnek ennél a műveletnél.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

191. GenericInterface → Transport → ModuleRegistration

GenericInterface::Transport::Module###HTTP::REST

Általános felület modul regisztráció az átviteli réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST  
Name: REST  
Protocol: HTTP
```

GenericInterface::Transport::Module###HTTP::SOAP

Általános felület modul regisztráció az átviteli réteghez.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP  
Name: SOAP  
Protocol: HTTP
```

GenericInterface::Transport::Module###HTTP::Test

Általános felület modul regisztráció az átviteli réteghez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPTest  
Name: Test  
Protocol: HTTP
```

192. WebApp

WebApp::DefaultRedirect

Felüldefiniálja az alapértelmezett átirányítást. Használja az „/external” értéket a külső felületnél, az „/otrs/index.pl” értéket az ügyintézői felületnél vagy egy abszolút URL-t, ha egy külső oldalra szeretne átirányítani.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- /external
```

WebApp::SSO::RemoteUserSecret

Megosztott titok az egyszeri bejelentkezéshez. A fordított proxyknak át kell adniuk egy REMOTE_USER és egy REMOTE_USER_SECRET fejléccet ennek a beállításnak az értékével, csak azután lesz a REMOTE_USER elfogadva és lesz használható a HTTPBasicAuth hitelesítéshez.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
--- ''
```

WebApp::Server::AutomaticReloadFile

Meghatározza az útvonalat egy olyan fájlhoz, amelynek jeleznie kell a webkiszolgáló újratöltésének szükségességét. Csak az alapértelmezett értékkel fog helyesen működni. Ezt csak akkor változtassa meg, ha ezt a szűrőt más célokra is tervezi használni (például egy webkiszolgáló fűrszintű újratöltésének aktiválásához – ebben az esetben saját magának kell kezelnie a tényleges újratöltéseket).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- <OTRS_CONFIG_Home>/var/run/otrs.WebServer.pid.needs-reload
```

WebApp::Server::TriggerAutomaticReloads

Ha aktív, akkor bizonyos műveletek, mint például a csomagváltások és a külső felület beállításainak megváltoztatásai aktiválni fogják a produktív webkiszolgáló gyors újratöltését az aktuális csomóponton. Ez kikapcsolható, ha kézzel tervezi a webkiszolgáló újraindítását, vagy ha más mechanizmust használ a szükséges újraindítások végrehajtásához.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

193. WebApp → API → Customer → Account

WebApp::API::Customer::Account::EmailBlacklist

Ha aktív, akkor a reguláris kifejezések egyike sem illeszkedhet a felhasználó e-mail címére a regisztráció elfogadásához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- \@your\.domain\.example$
```

WebApp::API::Customer::Account::EmailWhitelist

Ha aktív, akkor a reguláris kifejezések egyikének illeszkednie kell a felhasználó e-mail címére a regisztráció elfogadásához.

Ez a beállítás alapértelmezetten nincs bekapcsolva.

Alapértelmezett érték:

```
---  
- \@your\.domain\.example$
```

WebApp::API::Customer::Account::Recover

Engedélyezi az ügyfeleknek, hogy visszaállítsák a saját fiókjaikat a külső felületen keresztül.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

WebApp::API::Customer::Account::RecoverBody

Meghatározza a törzset az ügyfél-felhasználóknak küldött, jelszó-visszaállítási utasításokat tartalmazó e-mailhez, amely egy hivatkozást tartalmaz új jelszó kéréséhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\nYou or someone impersonating you has requested to  
change your OTRS password.\n\nIf you want to do this, click on this link. You will  
receive another email containing the password.\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://  
<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/external/account/reset/<OTRS_TOKEN>  
\n\nIf  
you did not request a new password, please ignore this email.\n"
```

WebApp::API::Customer::Account::RecoverSubject

Meghatározza a tárgyat az ügyfél-felhasználóknak küldött, jelszó-visszaállítási utasításokat tartalmazó e-mailhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- New OTRS password request
```

WebApp::API::Customer::Account::Register

Engedélyezi az ügyfeleknek, hogy létrehozzák a saját fiókjaikat a külső felületen keresztül.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1'
```

WebApp::API::Customer::Account::RegisterBody

Meghatározza az új fiókkal kapcsolatosan az ügyfeleknek küldött értesítési levelek törzsének szövegét.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\nYou or someone impersonating you has created a new
```

```
OTRS account for you.\n\nFull name: <OTRS_USERFIRSTNAME> <OTRS_USERLASTNAME>\nUser name: <OTRS_USERLOGIN>\nPassword: <OTRS_USERPASSWORD>\n\nYou can log in via the following URL. We encourage you to change your password in the user preferences after logging in.\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/external\n\n"
```

WebApp::API::Customer::Account::RegisterSubject

Meghatározza az új fiókkal kapcsolatosan az ügyfeleknek küldött értesítési levelek tárgyát.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- New OTRS Account!
```

WebApp::API::Customer::Account::ResetBody

Meghatározza a törzset az ügyfél-felhasználóknak küldött, új jelszót tartalmazó e-mailhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- "Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,\n\nYour new password is: <OTRS_NEWPW>\n\nYou can log in via the following URL. We encourage you to change your password in the user preferences after logging in.\n\n<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/external\n\n"
```

WebApp::API::Customer::Account::ResetSubject

Meghatározza a tárgyat az ügyfél-felhasználóknak küldött, új jelszót tartalmazó e-mailhez.

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- New OTRS password
```

194. WebApp → APIClient

WebApp::APIClient###CloseTimeout

Meghatározza az időkorlátot ezredmásodpercben egy WebSocket kapcsolat lezárásánál az előtétprogram alkalmazásaiban. A „0” érték letiltja az időkorlátot. Ne feledje, hogy ennek a beállításnak a megváltoztatása a webkiszolgáló újraindítását igényli (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

WebApp::APIClient###MaxReconnectionDelay

Meghatározza a legnagyobb késleltetést ezredmásodpercben egy WebSocket kapcsolat újralétesítési kísérletéhez az előtétprogram alkalmazásaiban. Ne feledje,

hogy ennek a beállításnak a megváltoztatása a webkiszolgáló újraindítását igényli (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '10000'
```

WebApp::APIClient###OpenTimeout

Meghatározza az időkorlátot ezredmásodpercben egy WebSocket kapcsolat megnyitásánál az előtétprogram alkalmazásaiban. A „0” érték letiltja az időkorlátot. Ne feledje, hogy ennek a beállításnak a megváltoztatása a webkiszolgáló újraindítását igényli (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- 0
```

WebApp::APIClient###PrimaryProtocol

Meghatározza az elsődleges API kliens kommunikációs protokollt az előtétprogram alkalmazásaiban. Ne feledje, hogy a WebSocket lehetőség automatikusan vissza fog váltani XHR-re bizonyos helyzetekben (például fájlfeltöltéseknél). Ne feledje, hogy ennek a beállításnak a megváltoztatása a webkiszolgáló újraindítását igényli (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- ws
```

WebApp::APIClient###ReconnectionDelayIncrement

Meghatározza a késleltetés növelését ezredmásodpercben egy WebSocket kapcsolat minden egyes újrapcsolódási kísérletnél az előtétprogram alkalmazásaiban. Ne feledje, hogy ennek a beállításnak a megváltoztatása a webkiszolgáló újraindítását igényli (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '1000'
```

WebApp::APIClient###ResponseTimeout

Meghatározza az időkorlátot ezredmásodpercben a WebSocket kérések válaszáinál az előtétprogram alkalmazásaiban. A „0” érték letiltja az időkorlátot. Ne feledje, hogy ennek a beállításnak a megváltoztatása a webkiszolgáló újraindítását igényli (bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets).

Ez a beállítás nem kapcsolható ki.

Alapértelmezett érték:

```
--- '30000'
```

C. függelék - GNU Free Documentation License

2000. március, 1.1-es változat

Copyright (C) 2000 Free Software Foundation, Inc. 51 Franklin St, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.

0. ELŐSZÓ

Jelen Licenc célja egy tetszőleges kézikönyv, tankönyv, vagy más, ehhez hasonló felhasználható és hasznos dokumentum a szó szoros értelmében „szabaddá” tétele: annak érdekében, hogy mindenkinek biztosítsa a szöveg sokszorosításának és terjesztésének teljes szabadságát, módosításokkal, vagy anélkül, akár kereskedelmi, akár nem kereskedelmi területen Másfelől, e Licenc megőrzi a szerző vagy kiadó munkájának elismeréséhez fűződő jogát, s egyúttal mentesíti őt a mások által beiktatott módosítások következményei alól.

A jelen Licenc egyfajta „copyleft” licencnek tekintendő: ez azt jelenti, hogy a dokumentumból származtatott munkák maguk is szabad minősítést kell, hogy kapjanak. Ez a dokumentum egyben a GNU General Public License kiegészítőjeként is szolgál, mely egy, a szabad szoftverekre vonatkozó etalon licenc.

A jelen Licenc a szabad szoftverek kézikönyveihez való használatra készült, hiszen a szabad szoftver egyben szabad dokumentációt is igényel: egy szabad programot olyan kézikönyvvel kell ellátni, amely ugyanazon szabadságokat biztosítja, mint maga a program. Mindazonáltal a jelen Licenc nem korlátozódik pusztán kézikönyvekre; feltételei tetszőleges tárgykorú írott dokumentumra alkalmazhatók, függetlenül attól, hogy az könyvformában valaha megjelent-e. Mindamellett e Licencet főként olyan munkákhoz ajánljuk, melyek elsődleges célja az útmutatás vagy a tájékoztatás.

1. ALKALMAZHATÓSÁG ÉS DEFINÍCIÓK

A jelen Licenc minden olyan kézikönyvre, vagy más jellegű, bármilyen adathordozón található munkára vonatkozik, amelyen megtalálható a szerzői jog tulajdonosa által feltüntetett figyelmeztetés, miszerint a dokumentum terjesztése jelen Licenc feltételei alapján lehetséges. Az alábbiakban használt „Dokumentum” kifejezés bármely ilyen jellegű kézikönyvre, vagy egyéb munkára vonatkozhat. A nyilvánosság bármely tagja potenciális licenctulajdonosnak tekinthető, és a továbbiakban az „Ön” megszólítást használjuk rá.

A Dokumentum „Módosított Változata” bármely olyan munkára vonatkozik, amely tartalmazza a Dokumentumot, vagy annak elemeit akár szó szerint, akár módosításokkal, és/vagy más nyelvre lefordítva.

A „Másodlagos szakasz” egy egyedi névvel bíró függelék, esetleg a Dokumentum egy bevezető szakasza, amely kizárólag a kiadóknak, vagy az alkotóknak a Dokumentum átfogó tárgykoréhez (vagy kapcsolódó témákhoz) fűződő viszonyáról szól, és nem tartalmaz semmi olyat, ami közvetlenül ezen átfogó témakör alá eshet. (Vagyis ha a Dokumentum részben egy matematika-tankönyv, akkor a Másodlagos szakasz nem tartalmazhat matematikai tárgyú magyarázatokat). A fenti kapcsolat tárgya lehet a témakörrel, vagy a kapcsolódó témákkal való történelmi viszony, illetve az azokra vonatkozó jogi, kereskedelmi, filozófiai, etikai, vagy politikai felfogás.

A „Nem Változtatható szakaszok” olyan Másodlagos szakaszok, amelyek címe Nem Változtatható szakaszként van megjelölve abban a közleményben, amely szerint a Dokumentum a jelen Licenc hatálya alatt lett kiadva.

A „Borítószovegek” olyan rövid szövegrészek, melyek Címlapszöveggként, illetve Hátlapszöveggként kerülnek felsorolásra a közleményben, amely szerint a Dokumentum a jelen Licenc hatálya alatt lett kiadva.

A Dokumentum „Átlátszó” példánya olyan géppel olvasható változatot jelent, amely a nyilvánosság számára hozzáférhető formátumban kerül terjesztésre, továbbá amelynek tartalma alkalmas a szokványos szövegszerkesztő-programokkal, illetve (pixelekből álló képek esetén) szokványos képmegjelenítő-programokkal, vagy (rajzok esetén) általánosan hozzáférhető rajzprogramok segítségével azonnali és közvetlen változtatásokra; továbbá olyan formátumban mely alkalmas a szövegszerkesztőkbe való bevitelre, vagy a szövegszerkesztők által kezelt formátumokra való automatikus átalakításra”. Egy olyan, egyébként Átlátszó formátumban készült példány, melynek a jelölőnyelve vagy ennek hiánya úgy lett kialakítva, hogy megakadályozza, vagy eltántorítsa az olvasókat minden további módosítástól, nem tekinthető Átlátszónak. A nem „Átlátszó” példányok az „Átlátszatlan” megnevezést kapják.

Az Átlátszóság kritériumainak megfelelő formátumok között megtalálható például a jelölőnyelvet nem használó egyszerű ASCII, a Texinfo beviteli formátum, a LaTeX beviteli formátum, az SGML vagy az XML egy általánosan hozzáférhető DTD használatával, és a szabványnak megfelelő, emberi módosításra tervezett egyszerű HTML, PostScript vagy PDF. Átlátszó képformátumokra példa a PNG, XCF és a JPG. Az Átlátszatlan formátumok közé sorolhatóak a a szellemi tulajdont képező formátumok, amelyeket csak szellemi tulajdont képező szövegszerkesztőkkel lehet elolvasni, az olyan SGML vagy XML, amelyhez a szükséges DTD és/vagy egyéb feldolgozó eszközök nem általánosan hozzáférhetők, és az olyan gépileg generált HTML, PostScript vagy PDF formátum, amely kizárólag egyes szövegszerkesztők kimeneti formátumaként áll elő.

Egy nyomtatott könyv esetében a „Címlap” magát a címlapot, illetve bármely azt kiegészítő további oldalt jelöli, amely a jelen Licencben előírt címlaptartalom közzétételéhez szükséges. Az olyan formátumú munkáknál, amelyek nem rendelkeznek effajta címlappal, a „Címlap” a munka címének legjobban kiemelt változatához legközelebb eső, ám a szöveg törzsét megelőző szövegrészeket jelöli.

2. SZÓ SZERINTI SOKSZOROSÍTÁS

Önnek lehetősége van a Dokumentum kereskedelmi, vagy nem kereskedelmi jellegű sokszorosítására és terjesztésére a felhasznált adathordozó típusától függetlenül, feltéve, hogy a jelen Licenc, a szerzői jogi figyelmeztetés, továbbá a Dokumentumot a jelen Licenc hatálya alá rendelő közlemény minden példányban egyaránt megjelenik, és hogy ezeken kívül semmilyen feltételt nem szab meg a szöveghez. Nem alkalmazhat olyan technikai eszközöket, amelyekkel megakadályozható vagy szabályozható az Ön által terjesztett példányok elolvasása vagy sokszorosítása. Mindazonáltal elfogadhat ellenszolgáltatást a másolatokért cserébe. Amennyiben az Ön által terjesztett példányok száma meghalad egy bizonyos mennyiséget, úgy a 3. szakasz feltételeinek is eleget kell tennie.

A fenti feltételeket betartva kölcsönözhet is példányokat, de akár nyilvánosan is közzéteheti a szöveget.

3. SOKSZOROSÍTÁS NAGYOBB MENNYISÉGBEN

Amennyiben 100-nál több nyomtatott példányt (vagy olyan adathordozón található példányokat, amelyeknek jellemzően van nyomtatott címlapjuk) tesz közzé a

Dokumentumból, és a dokumentum Licence feltételül szabja a Borítószövegek meglétét, úgy minden egyes példányt köteles ellátni olyan borítólapokkal, amelyeken a következő Borítószövegek tisztán és olvashatóan fel vannak tüntetve: Címlapszövegek a címlapon, illetve Hátlapszövegek a hátlapon. Mindkét borítólapra egyértelműen és olvashatóan rá kell vezetnie a kiadó, vagyis jelen esetben az Ön nevét. A címlapon a Dokumentum teljes címének szerepelnie kell, és a cím minden szavának egyformán kiemeltnek és láthatónak kell lennie. Ezen felül, belátása szerint, további részleteket is hozzáadhat a borítólapokhoz. Amennyiben az esetleges módosítások kizárólag a borítólapokat érintik, és feltéve, hogy a Dokumentum címe változatlan marad, továbbá a borítólapok megfelelnek minden egyéb követelménynek, úgy a sokszorosítás ettől eltekintve szó szerinti sokszorosításnak minősül.

Abban az esetben, ha a borítólapok bármelyikén megkövetelt szövegrészek túl hosszúnak bizonyulnának az olvasható közzétételhez, úgy csak az elsőként felsoroltakat kell feltüntetnie (amennyi józan belátás szerint elfér) a tényleges borítón, a továbbiak pedig átkerülhetnek a következő oldalakra.

Amennyiben 100-nál több Átlátszatlan példányt tesz közzé, vagy terjeszt a Dokumentumból, úgy köteles vagy egy géppel olvasható Átlátszó példányt mellékelni minden egyes Átlátszatlan példányhoz, vagy leírni minden egyes Átlátszatlan példányban egy, a módosíthatlan Átlátszó példányt tartalmazó olyan számítógép-hálózat elérhetőségét, amely elérhető az általános hálózati felhasználók számára, és onnan nyilvános szabványú hálózati protokollok segítségével a Dokumentum hozzáadott anyagok nélküli, teljes változata letölthető. Ha az utóbbi lehetőséget választja, köteles gondoskodni arról, hogy attól a naptól kezdve, amikor az utolsó Átlátszatlan példány is terjesztésre került (akár közvetlenül Ön által, akár kiskereskedelmi forgalomban), a fenti helyen közzétett Átlátszó példány még legalább egy évig hozzáférhető legyen a felhasználók számára.

Megkérjük, ámde nem kötelezzük Önt arra, hogy minden esetben, amikor nagyobb példányszámú terjesztésbe kezd, már jóval ezt megelőzően lépjen kapcsolatba a Dokumentum szerzőivel, annak érdekében, hogy megkaphassa tőlük a Dokumentum esetleges újabb változatát.

4. MÓDOSÍTÁSOK

Önnek lehetősége van a Dokumentum Módosított Változatának sokszorosítására és terjesztésére a 2. és 3. szakaszok fenti rendelkezései alapján, feltéve, hogy a Módosított Változatot kizárólag jelen Licenc feltételeivel összhangban teszi közzé, ahol a Módosított Változat a Dokumentum szerepét tölti be, ezáltal lehetőséget biztosítva annak terjesztésére és módosítására bárkinek, aki csak hozzájut egy példányához. Mindezen felül, a Módosított Változat az alábbi követelményeknek is meg kell, hogy feleljen:

- A. A Címlapon (és ha van, a borítókon) tüntessen fel egy a Dokumentumétól, illetve bármely korábbi változatától eltérő címet (amelyeknek, ha vannak, a Dokumentum Előzmények szakaszában kell szerepelniük). Egy korábbi változat címét csak akkor használhatja, ha annak szerzője engedélyezte azt.
- B. A Címlapon szerzőkként sorolja fel a Módosított Változatban elvégzett változtatásokért felelős természetes vagy jogi személyeket, továbbá a Dokumentum fő szerzői közül legkevesebb ötöt (vagy mindet, ha ötnél kevesebben vannak) kivéve, ha ezen feltétel alól ők Önt felmentik.
- C. A Címlapon a Módosított Változat közzétételéért felelős személyt tüntesse fel kiadóként.
- D. A Dokumentum összes szerzői jogi figyelmeztetését hagyja érintetlenül.
- E. Saját módosításaira vonatkozóan is tegyen közzé egy szerzői jogi megjegyzést, a többi ilyen jellegű figyelmeztetés mellett.

- F. Rögtön a szerzői jogi figyelmeztetéseket követően tüntessen fel egy közleményt, az alábbi Függelék mintájára, amelyben engedélyezi a Módosított Változat felhasználását a jelen Licenc feltételeinek megfelelően.
- G.A fenti közleményben hagyja érintetlenül a Nem Változtatható szakaszok és a szükséges Borítószövegek a jelen Dokumentum licencében előírt teljes listáját.
- H. Mellékelje a jelen Licenc egy eredeti példányát.
- I. Az „Előzmények” elnevezésű szakaszt, illetve annak címét szintén hagyja érintetlenül, emellett adjon hozzá egy új elemet, amely minimálisan tartalmazza a Módosított Változat címét, kiadási évét, továbbá az új szerzők, illetve a kiadó nevét, a Címlapon láthatókhöz hasonlóan. Amennyiben a Dokumentum nem tartalmaz semmiféle „Előzmények” elnevezésű szakaszt, úgy hozzon létre egyet, amely tartalmazza a Dokumentum címét, kiadási évét, továbbá a szerzők, illetve a kiadó nevét, a Címlapon láthatókhöz hasonlóan; majd ezt követően adjon hozzá egy új, a Módosított Változatra vonatkozó elemet, a fentiekkel összhangban.
- J. Ne tegyen változtatásokat a Dokumentumban megadott Átlátszó példány nyilvános hálózati elérhetőségét (ha van ilyen) illetően, vagy hasonlóképp, a Dokumentum alapjául szolgáló korábbi változatok hálózati helyére vonatkozóan. Ezek az „Előzmények” szakaszban is szerepelhetnek. Csak abban az esetben hagyhatja el egyes korábbi változatok hálózati elérhetőségét, ha azok legkevesebb négy évvel a Dokumentum előtt készültek, vagy ha maga az alkotó engedélyezi azt.
- K. Bármely „Köszönetnyilvánítás”, vagy „Ajánlások” elnevezésű szakasz címét hagyja érintetlenül, továbbá gondoskodjon arról, hogy azok tartalma és hangvétele az egyes hozzájárulókat, és/vagy az ajánlásokat illetően változatlan maradjon.
- L. A Dokumentum összes Nem Változtatható szakaszát hagyja érintetlenül, úgy címüket, mint tartalmukat illetően. A szakaszok számozása, vagy bármely azzal egyenértékű jelölés nem tartozik a szakaszcímek közé.
- M. Töröljön minden „Hozzájárulás” elnevezésű szakaszt. Effajta szakaszok nem képezhetik részét a Módosított Változatnak.
- N. Ne nevezzen át semmilyen létező szakaszt „Hozzájárulás” elnevezésűre, vagy olyasmire, amely címében a Nem Változtatható szakaszokkal ütközhet.

Ha a Módosított Változat új bevezető szakaszokat tartalmaz, vagy olyan függeléket, melyek Másodlagos szakasznak minősülnek, ám nem tartalmaznak a Dokumentumból származó anyagot, abban az esetben, belátása szerint, e szakaszok némelyikét, vagy akár az összeset besorolhatja nem változtathatóként. Ehhez nem kell mást tennie, mint felsorolni a szóban forgó címeket a Módosított Változat licencének Nem Változtatható szakaszok listájában. E címeknek határozottan el kell különülnie minden egyéb szakaszcímtől.

„Hozzájárulás” elnevezésű szakaszt csak akkor adhat a Dokumentumhoz, ha az kizárólag a Módosított Változatra utaló megjegyzéseket tartalmaz – például mások recenzióira vonatkozóan, vagy hogy egy szervezet a szöveget egy szabvány mérvadó definíciójaként ismerte el.

Címlapszöveg gyanánt egy legfeljebb öt szóból álló szövegrészt adhat meg, a Hátlapszöveg esetén pedig 25 szót fűzhet a Módosított Változat Borítószövegeinek végéhez. Bármely természetes vagy jogi személy csak és kizárólag egy Címlapszöveg és egy Hátlapszöveg részt adhat (akár közvetítőn keresztül) a Dokumentumhoz. Ha a Dokumentum már rendelkezik Borítószöveggel ehhez a változathoz, mert korábban Ön adta hozzá, vagy az a szervezet, amelynek nevében Ön fellép, akkor nem adhat hozzá másik Borítószöveget; a régit mindazonáltal lecserélheti, abban az esetben, ha az azt hozzáadó korábbi kiadó egyértelműen engedélyezi.

A közös Dokumentum szerzői és kiadói ezzel a Licenccel nem járulnak hozzá nevük felhasználására, a Módosított Változat népszerűsítésére, és nem támogatják azt.

5. KOMBINÁLT DOKUMENTUMOK

Önnek lehetősége van a Dokumentum egyéb, e Licenc hatálya alatt kiadott dokumentumokkal való kombinálására a 4. szakasz módosított változatokra vonatkozó rendelkezései alapján, feltéve, hogy a kombináció módosítás nélkül tartalmazza az eredeti dokumentumok összes Nem Változtatható szakaszát, és hogy azok mind Nem Változtatható szakaszként kerülnek felsorolásra a kombinált munka licencében, és tartalmazzák a hozzájuk tartozó Garanciák Kizárásait is.

A kombinált munkának a jelen Licenc mindössze egy példányát kell tartalmaznia, az egymással átfedésben lévő Nem Változtatható szakaszok pedig kiválthatók egy összegzett példánnyal. Amennyiben több Nem Változtatható szakasz szerepelne ugyanazon címmel, ám eltérő tartalommal, úgy alakítsa át minden egyes szakasz címét olyan módon, hogy mögé írja zárójelben az eredeti szerző és kiadó nevét (ha ismeri) vagy egy egyedi sorszámot. Ha szükséges, a Nem Változtatható szakaszok címeivel is végezze el a fenti módosításokat a kombinált munka licencében.

A kombinált munkában az eredeti dokumentumok összes „Előzmények” elnevezésű szakaszát össze kell olvasztania, miáltal egy összefüggő „Előzmények” elnevezésű szakasz jön létre; hasonlóképp kell eljárnia a „Köszönetnyilvánítás”, illetve az „Ajánlások” elnevezésű szakaszok tekintetében”. Ugyanakkor minden „Hozzájárulás” elnevezésű szakaszt törölnie kell.

6. DOKUMENTUMGYŰJTEMÉNYEK

Önnek lehetősége van a Dokumentumból, illetve bármely egyéb, a jelen Licenc hatálya alatt kiadott dokumentumból gyűjteményt létrehozni, és az egyes dokumentumokban található licenceket egyetlen példánnyal kiváltani, feltéve, hogy a gyűjteményben szereplő összes dokumentum esetén minden más tekintetben követi a jelen Licenc feltételeit azok szó szerinti sokszorosítására vonatkozóan.

Tetszése szerint ki is emelhet egy meghatározott dokumentumot a gyűjteményből, továbbá terjesztheti azt jelen Licenc feltételei alapján, feltéve, hogy a szóban forgó dokumentumhoz mellékeli a jelen Licenc egy példányát, és minden egyéb tekintetben betartja jelen Licenc előírásait a dokumentum szó szerinti sokszorosítására vonatkozóan.

7. ÖSSZEFŰZÉS FÜGGETLEN MUNKÁKKAL

A Dokumentum és annak származékainak különálló, vagy független dokumentumokkal, illetve munkákkal való összefűzése egy közös tárolási, vagy terjesztési egységen „gyűjteménynek” nevezendő, amennyiben az összefűzés eredményeképpen érvényes szerzői jogi feltételek nem korlátozzák nagyobb mértékben az összefűzés felhasználóinak jogait, mint amennyire azt az egyes összetevők teszik. Amikor a Dokumentum része egy gyűjteménynek, akkor a jelen Licenc nem érvényes a gyűjtemény azon részeire, amelyek nem a Dokumentumból származtatott munkák.

Amennyiben a 3. szakasz Borítószövegekre vonatkozó rendelkezései alkalmazhatók a Dokumentum e példányaira, és a Dokumentum a teljes összegzésnek kevesebb, mint felét teszi ki, úgy a Dokumentum Borítószövegeit olyan módon is el lehet helyezni a borítón, hogy azok csak magát a Dokumentumot fogják közre. Minden más esetben a teljes összegzés borítólapjain kell feltüntetni a fenti szövegeket.

8. FORDÍTÁS

A fordítás egyfajta módosításnak tekinthető, így a Dokumentum lefordított példányai a 4. szakasz rendelkezései alapján terjeszthetők. A Nem Változtatható szakaszok lefordításához külön engedélyt kell kérni a szerzői jogtulajdonostól, mindazonáltal közzétehető a lefordított változatok is úgy, ha az eredeti Nem Változtatható szakaszokat is belefoglalja a munkába. E Licenc lefordítására, valamint minden, a Dokumentumhoz tartozó Licencmellékletre, illetve az esetleges Garanciák Kizárásaira ugyanezek a feltételek érvényesek, vagyis a lefordított változatok csak akkor jelenhetnek meg, ha mellette ott vannak az eredeti, angol nyelvű Licenc, a mellékletek és kizárások szövegei is. Amennyiben eltérés mutatkozna az eredeti változatok, illetve a fordítás között, úgy a Licenc, a mellékletek és kizárások angol nyelvű eredetije tekintendő mérvadónak.

9. MEGSZŪNÉS

A jelen Licencben egyértelműen kijelölt kereteken kívül tilos a Dokumentum bármilyen sokszorosítása, módosítása, továbblicencelése, vagy terjesztése. Minden ezzel szembeni sokszorosítási, módosítási, továbblicencelési, vagy terjesztési kísérlet a jelen Licencben meghatározott jogok automatikus megszűnését vonja maga után. Ugyanakkor azok a felek, akik Önön keresztül jutottak másolathoz vagy jogosultságokhoz, nem veszítik el azokat, amíg maradéktalanul betartják e Licenc előírásait.

10. JELEN LICENC JÖVŐBENI JAVÍTÁSAI

Megtörténhet, hogy a Free Software Foundation időről időre felülvizsgálja és/vagy új verziókat bocsát ki a GNU Free Documentation License-ből. E verziók szellemisége hasonló lesz jelen változathoz, ám részleteikben eltérhetnek, új problémák, új aggályok felmerülése okán. Vö.: <http://www.gnu.org/copyleft/>.

A Licenc minden változata egyedi verziószámmal van ellátva. Ha a Dokumentum jelen Licenc egy konkrét, számozott verziójára „vagy bármely újabb verzióra” hivatkozik, úgy önnek a szóban forgó változat, vagy bármely újabb a Free Software Foundation által (nem vázlatként) kiadott verzió feltételeinek követésére lehetősége van. Ha a Dokumentum nem ad meg semmilyen verziószámot, úgy bármely, a Free Software Foundation által valaha (nem vázlatként) kiadott változat megfelel.

. A Licenc alkalmazása saját dokumentumaira

Ha a jelen Licencet egy Ön által írt dokumentumban kívánja használni, akkor mellékelje hozzá a Licenc egy példányát, továbbá vezesse rá az alábbi szerzői jogi és licencközleményeket, rögtön a címlapot követően:

Copyright (C) ÉV AZ ÖN NEVE. Engedélyt adunk Önnek a jelen dokumentum sokszorosítására, terjesztésére és/vagy módosítására a Free Software Foundation által kiadott GNU Free Documentation License 1.1-es, vagy bármely azt követő verziójának feltételei alapján. Nem Változtatható szakaszok: ITT SOROLJA FEL A CÍMEIKET, Címlapszövegek: FELSOROLÁS, Hátlapszövegek: FELSOROLÁS. A jelen licenc egy példányát a „GNU Free Documentation License” elnevezésű szakasz alatt találja.

Amennyiben nincsenek Nem változtatható szakaszok, akkor ahelyett a rész helyett, hogy melyek nem változtathatók, írja azt, hogy Nem tartalmaz Nem változtatható szakaszokat. Amennyiben nincsenek Címlapszövegek, akkor Címlapszöveg felsorolása

helyett, írja azt, hogy Címlapszöveget nem tartalmaz; hasonlóan járjon el a Hátlapszöveg esetében.

Amennyiben a dokumentum nem egyértelmű programkódpéldákat is tartalmaz, úgy azt javasoljuk, hogy e példákat egy választása szerinti szabad szoftver licenc alatt közölje - mint például a GNU General Public License -, hogy lehetővé tegye a kódok szabad szoftverekben való alkalmazását.

