



# **OTRS Feature Add-ons Manual**

*Kiadás 8.0*

**OTRS AG**

**jan. 20, 2021**



<b>1</b>	<b>Bevezetés</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Advanced Escalations</b>	<b>5</b>
2.1	Adminisztrátori felület . . . . .	6
2.2	Ügyintézői felület . . . . .	26
2.3	Külső felület . . . . .	32
<b>3</b>	<b>Advanced Generic Agent</b>	<b>33</b>
3.1	Adminisztrátori felület . . . . .	34
3.2	Ügyintézői felület . . . . .	34
3.3	Külső felület . . . . .	34
<b>4</b>	<b>Advanced Ticket Article Forward</b>	<b>35</b>
4.1	Adminisztrátori felület . . . . .	36
4.2	Ügyintézői felület . . . . .	36
4.3	Külső felület . . . . .	37
<b>5</b>	<b>Agent Email Interface</b>	<b>39</b>
5.1	Adminisztrátori felület . . . . .	40
5.2	Ügyintézői felület . . . . .	40
5.3	Külső felület . . . . .	41
<b>6</b>	<b>Automated FAQ Ticket Creator</b>	<b>43</b>
6.1	Adminisztrátori felület . . . . .	44
6.2	Ügyintézői felület . . . . .	50
6.3	Külső felület . . . . .	52
<b>7</b>	<b>Automatic Start of Processes</b>	<b>53</b>
7.1	Adminisztrátori felület . . . . .	54
7.2	Ügyintézői felület . . . . .	56
7.3	Külső felület . . . . .	56
<b>8</b>	<b>Calendar Resource Planning</b>	<b>57</b>
8.1	Adminisztrátori felület . . . . .	58
8.2	Ügyintézői felület . . . . .	66
8.3	Külső felület . . . . .	71
<b>9</b>	<b>CI Assignment Attribute Dynamic Field Map</b>	<b>73</b>

9.1	Adminisztrátori felület . . . . .	74
9.2	Ügyintézői felület . . . . .	76
9.3	Külső felület . . . . .	76
<b>10</b>	<b>CI References</b>	<b>77</b>
10.1	Adminisztrátori felület . . . . .	78
10.2	Ügyintézői felület . . . . .	81
10.3	Külső felület . . . . .	82
<b>11</b>	<b>CIs in Customer Frontend</b>	<b>83</b>
11.1	Adminisztrátori felület . . . . .	84
11.2	Ügyintézői felület . . . . .	86
11.3	Külső felület . . . . .	87
<b>12</b>	<b>Configuration Management Connector</b>	<b>91</b>
12.1	Adminisztrátori felület . . . . .	91
12.2	Ügyintézői felület . . . . .	97
12.3	Külső felület . . . . .	97
<b>13</b>	<b>Custom Contact Fields</b>	<b>101</b>
13.1	Adminisztrátori felület . . . . .	102
13.2	Ügyintézői felület . . . . .	105
13.3	Külső felület . . . . .	105
<b>14</b>	<b>Customer Frontend Link Object</b>	<b>107</b>
14.1	Adminisztrátori felület . . . . .	107
14.2	Ügyintézői felület . . . . .	108
14.3	Külső felület . . . . .	108
<b>15</b>	<b>Customer-specific Services</b>	<b>109</b>
15.1	Adminisztrátori felület . . . . .	110
15.2	Ügyintézői felület . . . . .	112
15.3	Külső felület . . . . .	113
<b>16</b>	<b>Dashboard News Widget</b>	<b>115</b>
16.1	Adminisztrátori felület . . . . .	116
16.2	Ügyintézői felület . . . . .	118
16.3	Külső felület . . . . .	119
<b>17</b>	<b>Data Privacy Protection</b>	<b>121</b>
17.1	Adminisztrátori felület . . . . .	122
17.2	Ügyintézői felület . . . . .	136
17.3	Külső felület . . . . .	136
<b>18</b>	<b>Delete Attachments</b>	<b>137</b>
18.1	Adminisztrátori felület . . . . .	138
18.2	Ügyintézői felület . . . . .	139
18.3	Külső felület . . . . .	140
<b>19</b>	<b>Dynamic Field Attachment</b>	<b>141</b>
19.1	Adminisztrátori felület . . . . .	142
19.2	Ügyintézői felület . . . . .	143
19.3	Külső felület . . . . .	145
<b>20</b>	<b>Dynamic Field Calculation</b>	<b>147</b>
20.1	Adminisztrátori felület . . . . .	147

20.2	Ügyintézői felület	149
20.3	Külső felület	149
<b>21</b>	<b>Dynamic Field CI</b>	<b>151</b>
21.1	Adminisztrátori felület	152
21.2	Ügyintézői felület	155
21.3	Külső felület	156
<b>22</b>	<b>Dynamic Field Database</b>	<b>157</b>
22.1	Adminisztrátori felület	158
22.2	Ügyintézői felület	161
22.3	Külső felület	162
<b>23</b>	<b>Dynamic Field Web Service</b>	<b>163</b>
23.1	Adminisztrátori felület	164
23.2	Ügyintézői felület	172
23.3	Külső felület	172
<b>24</b>	<b>Dynamic Sender Addresses</b>	<b>173</b>
24.1	Adminisztrátori felület	174
24.2	Ügyintézői felület	177
24.3	Külső felület	179
<b>25</b>	<b>Escalation Suspend</b>	<b>181</b>
25.1	Adminisztrátori felület	182
25.2	Ügyintézői felület	182
25.3	Külső felület	183
<b>26</b>	<b>Extended Ticket Stats</b>	<b>185</b>
26.1	Adminisztrátori felület	186
26.2	Ügyintézői felület	186
26.3	Külső felület	189
<b>27</b>	<b>Hide/Show Dynamic Fields</b>	<b>191</b>
27.1	Adminisztrátori felület	192
27.2	Ügyintézői felület	198
27.3	Külső felület	198
<b>28</b>	<b>Link Object Connector</b>	<b>199</b>
28.1	Adminisztrátori felület	199
28.2	Ügyintézői felület	208
28.3	Külső felület	208
<b>29</b>	<b>Out of Office</b>	<b>209</b>
29.1	Adminisztrátori felület	210
29.2	Ügyintézői felület	210
29.3	Külső felület	210
<b>30</b>	<b>Process Management Article Email</b>	<b>211</b>
30.1	Adminisztrátori felület	212
30.2	Ügyintézői felület	213
30.3	Külső felület	213
<b>31</b>	<b>Ready2Adopt ITSM Processes</b>	<b>215</b>
31.1	Adminisztrátori felület	216
31.2	Ügyintézői felület	217

31.3 Külső felület . . . . .	217
<b>32 Ready2Adopt Processes</b>	<b>219</b>
32.1 Adminisztrátori felület . . . . .	220
32.2 Ügyintézői felület . . . . .	220
32.3 Külső felület . . . . .	221
<b>33 Ready2Adopt Web Services</b>	<b>223</b>
33.1 Adminisztrátori felület . . . . .	224
33.2 Ügyintézői felület . . . . .	224
33.3 Külső felület . . . . .	224
<b>34 Restore Pending Information</b>	<b>225</b>
34.1 Adminisztrátori felület . . . . .	226
34.2 Ügyintézői felület . . . . .	226
34.3 Külső felület . . . . .	226
<b>35 Restrict Customer Data View</b>	<b>227</b>
35.1 Adminisztrátori felület . . . . .	228
35.2 Ügyintézői felület . . . . .	230
35.3 Külső felület . . . . .	230
<b>36 Service-based Queue Routing</b>	<b>231</b>
36.1 Adminisztrátori felület . . . . .	232
36.2 Ügyintézői felület . . . . .	234
36.3 Külső felület . . . . .	234
<b>37 Service Categories</b>	<b>235</b>
37.1 Adminisztrátori felület . . . . .	236
37.2 Ügyintézői felület . . . . .	238
37.3 Külső felület . . . . .	238
<b>38 State Pre-selection Response Templates</b>	<b>239</b>
38.1 Adminisztrátori felület . . . . .	240
38.2 Ügyintézői felület . . . . .	241
38.3 Külső felület . . . . .	241
<b>39 System Configuration History</b>	<b>243</b>
39.1 Adminisztrátori felület . . . . .	243
39.2 Ügyintézői felület . . . . .	245
39.3 Külső felület . . . . .	247
<b>40 System Monitoring</b>	<b>249</b>
40.1 Adminisztrátori felület . . . . .	249
40.2 Ügyintézői felület . . . . .	251
40.3 Külső felület . . . . .	251
<b>41 Ticket Forms</b>	<b>253</b>
41.1 Adminisztrátori felület . . . . .	254
41.2 Ügyintézői felület . . . . .	267
41.3 Külső felület . . . . .	268
<b>42 Ticket Invoker</b>	<b>269</b>
42.1 Adminisztrátori felület . . . . .	269
42.2 Ügyintézői felület . . . . .	274
42.3 Külső felület . . . . .	275

<b>43 Ticket Queue Selection</b>	<b>277</b>
43.1 Adminisztrátori felület . . . . .	278
43.2 Ügyintézői felület . . . . .	278
43.3 Külső felület . . . . .	279
<b>44 Ticket Watchlist</b>	<b>281</b>
44.1 Adminisztrátori felület . . . . .	282
44.2 Ügyintézői felület . . . . .	283
44.3 Külső felület . . . . .	287





Ez a mű az OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Németország szerzői joga alatt áll.



# FEJEZET 1

---

## Bevezetés

---

Ez a kézikönyv felsorolja az összes funkciókiegészítőt.

---

**Megjegyzés:** A funkciókiegészítőket az *Ügyfélmegoldási csapat* telepíti az **OTRS**-be. *On-Premise* rendszerek esetén az ügyfél telepítheti a funkciókiegészítőket a csomagkezelőből, ha az *Ügyfélmegoldási csapat* hozzáadta a kiválasztott funkciókiegészítőket a tárolóhoz. Egy funkciókiegészítő telepítéséhez lépjen kapcsolatba az *Ügyfélmegoldási csapattal* a [support@otrs.com](mailto:support@otrs.com) e-mail címen vagy az **OTRS Portálon** keresztül.

---



---

### Advanced Escalations

---

Ez a funkciókiegészítő rugalmasabbá teszi az eskaláció-menedzsmentet, és az ügyfelei szerint vagy különböző szolgáltatási megállapodások alapján állítja be azt. Az **OTRS**-ben meghatározott eskalációs típusok, mint például *első válaszidő*, *frissítési idő* és *megoldási idő*, továbbfejleszthetők új típusok létrehozásával, valamint saját nevek és tulajdonságok meghatározásával.

Az adminisztrátori felületen megjelenő *Jegyeszkalációs típusok* beállítás lehetővé teszi annak meghatározását, hogy az eskalációknak mikor kell:

- indulni,
- leállni,
- felfüggesztésre kerülni,
- folytatásra kerülni,
- és újraindulni.

A jegyattribútumok, mint például annak állapotai vagy bizonyos események, mint például egy jegy létrehozása vagy megválaszolása is használható eseményindítóként. Például egy eskaláció akkor indulhat, amikor egy jegy létrejön, de az eskaláció akkor állhat le, amikor a jegyet egy ügyintéző megválaszolja. Ha egy jegy állapota *emlékeztető függőben* értékre változik, akkor az eskaláció felfüggesztésre kerül, de ha az állapot újra *nyitott* lesz, akkor az eskaláció folytatódik. A hátralévő eskalációs idő naprakész megjelenítése lehetővé teszi a pontos szolgáltatási idő menedzsmentjét.

A jegy részletes nézetén egy új *Speciális eskalációk* felületi elem jelenik meg. Ez különböző színsávokkal és számértékekkel jeleníti meg, hogy a következők közül mi teljesül és mi nem:

- az eskalációs idő még mindig az eredeti időkeretben van (zöld),
- az eskalációs idő hamarosan el fog fogyni (narancssárga),
- az eskaláció szüneteltetve van (szürke),
- az eskalációs idő el lett érve, azaz a jegy eskalálódott (piros) vagy
- az eskaláció fel lett függesztve vagy a jegyen dolgoztak az eskaláció alatt (a felületi elem többé nem látható).

A *Jegyeszkaláció-típus csomag* beállítás lehetővé teszi az újonnan létrehozott eszkalációs típusok különböző ügyfelekhez vagy szolgáltatási megállapodásokhoz való rendelését.

A következő forgatókönyvek mostantól rugalmasabban kezelhetők a *speciális eszkalációk* funkcióval:

- Egy ügyfél egy megoldás átdolgozását kéri – az eszkalációt hozzá kell igazítani.
- Egy megoldás bemutatásához több információ szükséges az ügyféltől – az eszkalációt fel kell függeszteni.
- Egy szerviztechnikus nem tud bejutni az épületbe, vagy nincs szabad hozzáférése ahhoz a géphez, amelyet meg kell javítania – az eszkalációt fel kell függeszteni.
- És még sok más

### **Előnyök**

- Az eddigieknél rugalmasabb eszkaláció-menedzsment – egyénileg alkalmazható ügyfélre vagy SLA-ra.
- Pontosabb szolgáltatási idő menedzsment a hátralévő idő részletes kijelzésével.

### **Célcsoportok**

- Vevőszolgálati szervezetek, amelyeknek sok partnere vagy beszállítója van
- Külső IT-szolgáltatók
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Értékesítési osztályok és értékesítéssel foglalkozó vállalatok
- Hirdetési vagy hírközlési ügynökségek

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- PLATINA

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSAdvancedEscalations

## **2.1 Adminisztrátori felület**

Ezzel a csomaggal képes lesz saját eszkalációkat meghatározni. Meghatározhat teljesen személyre szabott eszkalációs típusokat, amelyek azzal kapcsolatos információkat tartalmaznak, hogy milyen körülmények között kell egy jegyeszkalációt indítani, újraindítani, felfüggeszteni, folytatni vagy leállítani.

A csomag telepítése után két új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában.

### **2.1.1 Jegybeállítások**

A csomag telepítése után két új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában, valamint egy új mező lesz hozzáadva a *Szolgáltatási megállapodások* modulhoz.

---

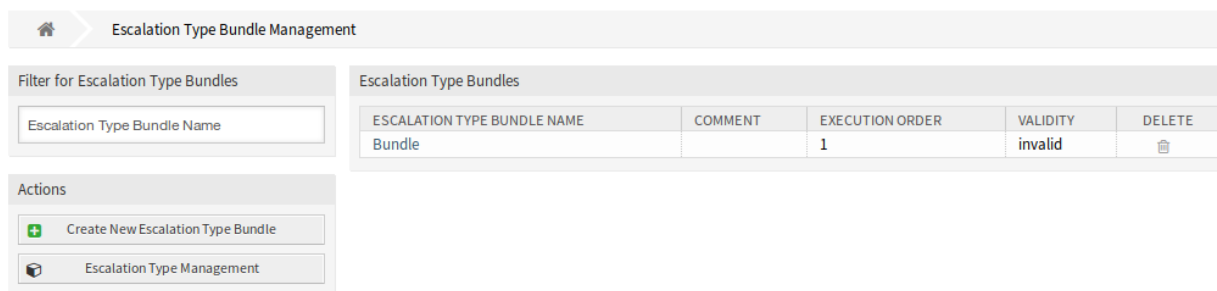
**Megjegyzés:** Az OTRS-ben lévő szabványos eszkalációk beállításának nincs köze a speciális eszkalációkhoz. El kell döntenie, hogy az OTRS szabványos eszkalációtípusait vagy a speciális eszkalációk egyéni

eszkalációtípusait szeretné használni. Ha mindkettőt beállítja, akkor párhuzamosan futó eszkalációi lesznek.

## Eszkalációtípus-csomagok

Az *Eszkalációtípusok* úgynevezett csomagokba csoportosíthatók. A csomagok hozzákapcsolhatók SLA-khoz, ügyfelekhez, prioritásokhoz és szolgáltatásokhoz, annak érdekében hogy különleges eszkalációkat határozzon meg ügyfelenkénti alapon, valamint bizonyos naptárbeállításoktól függően.

A csomag telepítése után egy *Eszkalációtípus-csomagok* modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában.



1. ábra: Eszkalációtípus-csomag kezelés képernyő

A speciális eszkalációk csomag az *Eszkalációtípus* → *Eszkalációtípus-csomag* → *SLA* kapcsolati láncon keresztül működik.

Egy vagy több eszkalációtípust létre kell hozni és hozzá kell rendelni egy eszkalációtípus-csomaghoz, valamint egy vagy több eszkalációcsomagot kell hozzárendelni egy vagy több SLA-hoz. Az *Ügyfél* → *Szolgáltatás* → *SLA* közötti kapcsolat a rendszeren megszokott normál módon történik.

## Eszkalációtípus-csomagok kezelése

Egy új eszkalációtípus-csomag létrehozásához:

1. Kattintson az *Új eszkalációtípus-csomag létrehozása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Létrehozás* gombra.
4. Át lesz irányítva az *Eszkalációtípus-csomag szerkesztése* képernyőre az eszkalációtípus-csomag részleteinek szerkesztéséhez.

Egy eszkalációtípus-csomag szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy eszkalációtípus-csomagra az eszkalációtípus-csomagok listájában, vagy már át lett irányítva ide az *Új eszkalációtípus-csomag létrehozása* képernyőről.
2. Módosítsa a mezőket és az eszkalációtípus-csomag részleteit.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy eszkalációtípus-csomag törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a *Törlés* oszlopban.

Create New Escalation Type Bundle

★ Name:

Comment:

Description:

Customers:

Priorities:

Services:

★ Execution Order:

★ Validity:

or

2. ábra: Új eskalációtípus-csomag létrehozása képernyő

2. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

### Eskalációtípus-csomag beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Név \*** Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Megjegyzés** Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Leírás** Mint a megjegyzés, csak hosszabb szöveg adható meg ide.

**Ügyfelek** Válasszon egy ügyfelet a legördülő listából. Ha egy vagy több ügyfél ki van választva, akkor a csomagnak csak azokon a jegyeken lesz hatása, amelyek a kiválasztott ügyfelek egyikéhez vannak rendelve.

**Prioritások** Válasszon egy prioritást a legördülő listából. Ha egy vagy több prioritás ki van választva, akkor a csomagnak csak azokon a jegyeken lesz hatása, amelyek a kiválasztott prioritások egyikére illeszkednek.

**Szolgáltatások** Válasszon egy szolgáltatást a legördülő listából. Ha egy vagy több szolgáltatás ki van választva, akkor a csomagnak csak azokon a jegyeken lesz hatása, amelyek a kiválasztott szolgáltatások egyikére illeszkednek.

**Végrehajtási sorrend \*** Válassza ki, hogy milyen sorrendben kell az eskalációcsomagokat kiértékelni.

**Érvényesség \*** Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy



Edit Escalation Type Bundle Bundle

★ Name:

Comment:

Description:

Customers:

Priorities:

Services:

★ Execution Order:

★ Validity:

Add escalation type:

**Escalation type "First Response"** ✕

Escalate after:    Round up times

Use calendar:  Notify on:  %

or  or [Cancel](#)

3. ábra: Eszkalációtípus-csomag szerkesztése képernyő

Escalation Type Bundles				
ESCALATION TYPE BUNDLE NAME	COMMENT	EXECUTION ORDER	VALIDITY	DELETE
Bundle		1	invalid	

4. ábra: Eszkalációtípus-csomag törlése képernyő

átmenetileg érvénytelen értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

**Eszkalációtípus hozzáadása** A csomagok számos eskalációtípust tartalmazhatnak. Egy csomagnál az eskaláció idejére vonatkozó összes információ tárolásra kerül.

**Eszkalálás ez után** Az eskaláció időtartamának és mértékegységének meghatározása.

**Idők kerekítése** Jelölje be ezt a négyzetet az idők kerekítéséhez, így az eskaláció kezdete a következő teljes időegységénél fog megtörténni.

Például ha 1 óra van beállítva eskalációs időként, és egy jegyet 10:23-kor hoznak létre, akkor az eskaláció 11:00 órakor indul, a következő teljes órára kerekítve.

**Naptár használata** Válassza ki az eskaláció által használandó naptárt. Ha nincs naptár használatban, akkor egy hétvégék és egyéb szabadnapok nélküli, 24/7/365 naptár lesz feltételezve.

**Értesítés ekkor** Az értesítési idő meghatározása.

## Eszkalációtípusok

Az eskalációtípusok általános információkat tartalmaznak azokról a feltételekről, amelyeknek egyeznie kell egy eskaláció indításához, újraindításához, felfüggesztéséhez vagy leállításához egy jegynél. Maga a típus nem tartalmaz semmilyen időbeállítást (például hogy hány órát kell meghaladni, amíg az eskaláció elindul).

Használja ezt a képernyőt, hogy eskalációtípusokat adjon a rendszerhez. A csomag telepítése után néhány eskalációtípus már hozzá van adva. Az eskalációtípus kezelésének képernyője a *Jegybeállítások* csoport *Eszkalációtípus* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Escalation Type Management' interface. On the left, there is a search filter for 'Escalation Type Name' and two action buttons: 'Create New Escalation Type' and 'Escalation Type Bundle Management'. Below that is a 'Configuration import' section with a 'Browse...' button and an 'Import escalation type configuration' button. On the right, a table lists existing escalation types with columns for 'ESCALATION TYPE NAME', 'COMMENT', 'VALIDITY', 'EXPORT', and 'DELETE'.

ESCALATION TYPE NAME	COMMENT	VALIDITY	EXPORT	DELETE
First Response		valid	⬇️	🗑️
Solution Time		valid	⬇️	🗑️
Update Time		valid	⬇️	🗑️

5. ábra: Eskalációtípus kezelés képernyő

## Eszkalációtípusok kezelése

Egy új eskalációtípus létrehozásához:

1. Kattintson az *Új eskalációtípus létrehozása* gombra a bal oldalsávban.

2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Létrehozás* gombra.
4. Át lesz irányítva az *Eszkalációtípus szerkesztése* képernyőre az eszkalációtípus részleteinek szerkesztéséhez.

The screenshot shows a web form titled "Create New Escalation Type". The form includes the following elements:

- A text input field for "Name" with a star icon indicating it is required.
- A text input field for "Comments".
- A larger text area for "Description".
- A checkbox labeled "Allow resume from stop".
- A dropdown menu for "Validity" with "invalid" selected.
- Buttons for "Create" and "Cancel" at the bottom.

6. ábra: Új eszkalációtípus létrehozása képernyő

Egy eszkalációtípus szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy eszkalációtípusra az eszkalációtípusok listájában, vagy már át lett irányítva ide az *Új eszkalációtípus létrehozása* képernyőről.
2. Módosítsa a mezőket és az eszkalációtípus részleteit.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy eszkalációtípus törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a *Törlés* oszlopban.
2. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

Egy eszkalációtípus exportálásához:

1. Kattintson az exportálás ikonra az *Exportálás* oszlopban.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_EscalationTypeID_X.yml` fájl mentéséhez.

Egy eszkalációtípus importálásához:

1. Kattintson a *Tallózás* gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált `.yml` fájlt.
3. Kattintson az *Eszkalációtípus beállítások importálása* gombra.

### Eszkalációtípus beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Edit Escalation Type First Response

★ Name:

Comments:

Description:

Allow resume from stop:

★ Validity:

**Start** Restart Suspend Resume Stop

**Hint:** Within this tab you can set up the conditions that need to be matched to Start the escalation. Please use the checkbox in the first column of each block to enable the condition and set it up afterwards. Please keep in mind that the different blocks and the conditions within the blocks are logically connected by 'and', while the sets of ticket attributes are logically connected by 'or'.

**General**







Use this dynamic field as base time for this event:

**Ticket attributes** + Add attribute set

ACTIVE	CONDITION
<input checked="" type="checkbox"/>	A message from an/a <input type="text" value="Agent"/> is not present <input type="text" value="is not present"/> .
and <input checked="" type="checkbox"/>	The ticket attribute <input type="text" value="StateType"/> did never equal <input type="text" value="one of these values: closed removed merged pending auto pending reminder"/> <input type="text" value="closed"/> <input type="text" value="removed"/> <input type="text" value="merged"/> <input type="text" value="pending auto"/> <input type="text" value="pending reminder"/>
and <input checked="" type="checkbox"/>	The ticket attribute <input type="text" value="StateType"/> equals now <input type="text" value="one of these values: new open"/> <input type="text" value="new"/> <input type="text" value="open"/>

or  or

7. ábra: Eszkalációtípus szerkesztése képernyő

Escalation Types				
ESCALATION TYPE NAME	COMMENT	VALIDITY	EXPORT	DELETE
First Response		valid		
Solution Time		valid		
Update Time		valid		

8. ábra: Eszkalációtípus törlése képernyő

**Név** \* Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Megjegyzés** Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Leírás** Mint a megjegyzés, csak hosszabb szöveg adható meg ide.

**Folytatás engedélyezése a leállítástól** Ha ez be van jelölve, akkor lehetővé teszi az eszkalációnak a folytatást, noha az már le volt állítva a múltban valamikor (természetesen csak akkor, ha a kapcsolódó folytatási feltételek illeszkednek).

---

**Megjegyzés:** Ez a beállítás csak azokon az eszkalációkon fog érvényesülni, amelyek még nem érték el az eszkalációs időt. Ez azt jelenti, hogy nem számíthat olyan eszkalációkra, amelyek már le lettek állítva, hogy folytatódjanak a jelölőnégyzet bejelölése után.

---

Ha a folytatási feltételek illeszkednek egy olyan eszkalációtípusra, amelynél a *Folytatás engedélyezése a leállítástól* engedélyezve van, akkor az eszkaláció azzal az idővel lesz folytatva, amely még hátra volt az eszkalációnál, amikor leállították (amely azt jelenti, hogy *teljesült*).

**Érvényesség** \* Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

## Feltételtípusok

Ennek a felületi elemnek öt lapja van az *Indítás*, *Újraindítás*, *Felfüggesztés*, *Folytatás* és *Leállítás* eseményekhez. A következő beállítások érhetők el a lapokhoz.

## Általános

Ez a beállítás csak az eszkaláció *Indítás* és *Újraindítás* eseményénél érhető el. Ez a beállítás szabályozza, hogy a jegy létrehozásának ideje vagy a jelenlegi művelet ideje legyen használva alapidőként az eszkaláció indításánál vagy újraindításánál.

Példa: Ha a *jelenlegi időt* állítja be az újraindítási esemény alapidejeként, akkor a teljes eszkalációs idő elérhető lesz (például 1 óra), ha az újraindítási feltételek illeszkednek. Ha a *jegy létrehozási idejét* állítja be, akkor az eszkaláció a jegy létrehozási ideje alapján lesz újraindítva. Ez akkor lehet hasznos, ha sikeresen lezár egy jegyet (amely leállítja az eszkalációt), de kiderül, hogy a probléma mégsem lett megoldva.

Lehetőség van egy dátum vagy dátum és idő dinamikus mezőt is beállítani alapidőként. Ha létrehoz egy olyan jegyet, amelynél ez a dinamikus mező ki van töltve, és az eszkaláció elindul, akkor a dinamikus mező

értéke lesz használva alapidőként. Ha a beállított dinamikus mező nincs kitöltve, akkor a tartalék alapidő lesz használva (a jelenlegi idő, a jegy létrehozásának ideje vagy nincs időérték – az eskaláció csak akkor fog elindulni, ha a dinamikus mező ki van töltve).

### Jegyattribútumok

Számos attribútumhalmaz állítható be. Ezen halmazok mindegyike számos attribútum-feltételt tartalmazhat. A halmazok logikai VAGY kapcsolatban vannak, amely azt jelenti, hogy a halmazok egyikének illeszkednie kell az esemény aktiválásának érdekében. Egy halmazon belüli feltételek logikai ÉS kapcsolatban vannak, amely azt jelenti, hogy az összes feltételnek illeszkednie kell a teljes halmaz ellenőrzéséhez.

Egy új halmaz hozzáadása után feltételeket adhat hozzá a halmazhoz a felületi elem jobb felső sarkában lévő *Attribútumhalmaz hozzáadása* gomb használatával. Miután engedélyezte a hozzáadott feltételt a felületi elemekben, kiválaszthatja, hogy mely jegyattribútumot szeretné ellenőrizni.

---

**Megjegyzés:** Az összes beállított feltétel az egyes műveleteknél jelen lévő értékek kiértékeléséhez van használva, ami a jegyelőzményekből vett jegyértékek pillanatképeként van meghatározva. A pillanatkép időablakát a `TicketHistorySplitTimeThreshold` beállítás határozza meg. Egy jegy összes művelete egymás után lesz kiértékelve minden esetben, amikor az eskalációt újraszámolják.

---

**Ügyfél által létrehozott jegy** Ez a feltételtípus azt jelenti, hogy a jegyet egy ügyfél-felhasználónak kell létrehoznia (egy e-mail küldésével, a külső felület használatával vagy ügyintéző segítségével az *Új telefonos jegy* képernyőn keresztül).

**Jegyattribútumok** Ebben a legördülő menüben választhat az illeszkedési típusok listájából:

**most megegyezik** (Van) – A beállított jegyattribútumok egyikének illeszkednie kell bizonyos attribútumértékre abból a műveletből, amely jelenleg kiértékelés alatt van. A feltétel igazként van kiértékelve, ha van legalább egy egyezés.

**most nem egyezik meg** (Nincs) – A beállított jegyattribútumok egyikének sem szabad illeszkednie bizonyos attribútumértékre abból a műveletből, amely jelenleg kiértékelés alatt van. A feltétel igazként van kiértékelve, ha nincs egyezés.

**megegyezett** (Volt) – A beállított jegyattribútumok egyikének illeszkednie kell bizonyos attribútumértékre abból a műveletből, amely jelenleg kiértékelés alatt van. Az adott jegy előzményeiből származó összes művelet ki lesz értékelve. A feltétel igazként van kiértékelve, ha legalább egy illeszkedés van a jegyattribútum előzményértékei egyikében.

**sosem egyezett meg** (Sosem volt) – A beállított jegyattribútumok egyikének sem szabad illeszkednie bizonyos attribútumértékre abból a műveletből, amely jelenleg kiértékelés alatt van. Az adott jegy előzményeiből származó összes művelet ki lesz értékelve. A feltétel igazként van kiértékelve, ha nincs illeszkedés a jegyattribútum előzményértékei egyikében sem.

**megváltozott** (Megváltozott) – A beállított jegyattribútum megváltozott a megadott értékek egyikére. Ez azt jelenti, hogy az érték különböző volt korábban (= az előző műveletnél).

**megegyezik a korábbi** (Volt előzőleg) – A beállított jegyattribútumok legalább egyikének illeszkednie kell bizonyos attribútumértékre az előző műveletnél, amely azt jelenti, hogy pontosan egy lépést megy vissza a jegyelőzményekben. A feltétel igazként van kiértékelve, ha van illeszkedés az előző művelet jegyattribútumainak előzményértékei egyikében.

**nem egyezik meg a korábbi** (Nem volt előzőleg) – A beállított jegyattribútumok egyikének sem szabad illeszkednie bizonyos attribútumértékre az előző műveletnél, amely azt jelenti, hogy pontosan egy lépést megy vissza a jegyelőzményekben. A feltétel igazként van kiértékelve, ha nincs illeszkedés az előző művelet jegyattribútumainak előzményértékeiben.

**Üzenet jelenléte** Ez a feltéltípus azt határozza meg, hogy egy ügyfél-felhasználó vagy ügyintéző üzenetének jelen kell lennie vagy tilos jelen lennie.

**Üzenetküldés** Ha engedélyezve van, akkor ez azt fogja meghatározni, hogy az ügyfél-felhasználónak vagy az ügyintézőnek küldenie kell-e egy üzenetet a feltétel illeszkedéséhez.

Egy feltétel eltávolításához vegye ki a pipát az *Aktív* oszlopban lévő jelölőnégyzetből, és kattintson a *Mentés* gombra.

### Szolgáltatási megállapodások

Lehetőség van eszkalációtípus-csomagokat hozzárendelni egy SLA-hoz. Ezért egy többválasztós mező lett hozzáadva a *Szolgáltatási megállapodás hozzáadása* képernyőhöz.

**Add SLA**

★ SLA:

Service:

Calendar:

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

Escalation Bundles :   
 Define the escalation bundles.

Dialog message:

Is being displayed if a customer chooses this SLA on ticket creation.

or

9. ábra: Szolgáltatási megállapodás hozzáadása képernyő

### Új mező

**Eszkalációcsomagok** Itt választhatja ki az összes elérhető csomag listájából, hogy melyiket kell hozzárendelni az SLA-hoz. Egy csomag SLA-hoz történő hozzárendelése azt fogja okozni, hogy a csomaghoz

hozzárendelt eszkalációtípusok figyelembe lesznek véve egy olyan jegynél, amelynél ez az SLA be lett állítva.

---

**Megjegyzés:** Az SLA-ban lévő naptárbeállításnak nincs hatása a speciális eszkalációk funkcióra.

---

### 2.1.2 Kommunikáció és értesítések

A csomag telepítése után néhány új esemény és okos címke lesz elérhető a jegyértesítésekben.

#### Jegyértesítések

Ez a csomag néhány új funkciót ad a jegyértesítési módszerekhez.

#### Értesítési okos címkék

Az értesítési okos címkék csak az eszkalációhoz kapcsolódó értesítésekben működnek. Nem működik a `TicketCreate` értesítésnél, de működni fog az *Eszkaláció: első válasz* (`NotifyBefore`) értesítésnél. A következő, információval rendelkező okos címkék érhetők el az egyes eszkalációkhoz:

**<OTRS\_TICKET\_CustomEscalation\_EscalationTime>** Ha az eszkaláció fut, akkor ez a címke az eszkaláció dátumát és idejét adja vissza, ha az eszkalációtípus eszkalálódik (például *2019-01-01 10:00:00*).

**<OTRS\_TICKET\_CustomEscalation\_NotifyTime>** Ha az eszkaláció fut, akkor ez a címke az eszkalációtípus eszkalációs értesítési dátumát és idejét adja vissza (például *2019-01-01 10:00:00*).

**<OTRS\_TICKET\_CustomEscalation\_EscalationTimeIn>** Ha az eszkaláció fut, akkor ez a címke a jelenlegi idő és az eszkalációs idő közti különbséget adja vissza *3ó 30p* formátumban.

**<OTRS\_TICKET\_CustomEscalation\_TypeName>** Ez a címke az eszkalációtípus nevét adja vissza (például *megoldási idő*).

#### Eseményalapú értesítések beállítása

Használja ezeket a lépéseket az eseményalapú értesítések beállításához az eszkalált jegyek felhasználóinál:

1. Győződjön meg arról, hogy az OTRS démon fut-e.

```
shell> /opt/otrs/bin/otrs.Daemon.pl status
```

2. Menjen a rendszerbeállításokhoz, és engedélyezze a `Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Trigger` beállítást. Ez lehetővé teszi az általános ügyintézőnek, hogy futtassa a modult a speciális eszkalációs események indításának felelőseként.
3. Menjen az adminisztrátori felületre, és nyissa meg a *Jegyértesítések* modult az értesítések beállításához.
4. Állítsa be az értesítést, és változtassa meg a szöveget az új értesítési okos címkék használatával, amelyeket ez a csomag biztosít és korábban ismertette lett.



## Eszkalációs események

A következő eszkalációs események érhetők el:

**Eszkaláció: [EscalationName] (Start) (EscalationStart\_[EscalationTypeID])** Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció el lett indítva.

**Eszkaláció: [EscalationName] (NotifyBefore) (EscalationNotifyBefore\_[EscalationTypeID])** Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha azt az időt elérte, ahol az ügyintéző értesítve lesz az eszkalációról.

Ez az esemény csak akkor lesz helyesen végrehajtva, ha az eszkalációtípusonkénti eszkalációcsomag-beállítás helyesen be van állítva, a `TriggerEscalationStartEvent` engedélyezve van és a démon fut.

**Eszkaláció: [EscalationName] (Breached) (EscalationBreached\_[EscalationTypeID])** Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkalációs idő el lett érve.

Ez az esemény csak akkor lesz helyesen végrehajtva, ha az eszkalációtípusonkénti eszkalációcsomag-beállítás helyesen be van állítva, a `TriggerEscalationStartEvent` engedélyezve van és a démon fut.

**Eszkaláció: [EscalationName] (Restart) (EscalationRestart\_[EscalationTypeID])** Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció újra lett indítva.

**Eszkaláció: [EscalationName] (Suspend) (EscalationSuspend\_[EscalationTypeID])** Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció fel lett függesztve.

**Eszkaláció: [EscalationName] (ResumeSuspend) (EscalationResumeSuspend\_[EscalationTypeID])** Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció folytatva lett egy felfüggesztett állapotból.

**Eszkaláció: [EscalationName] (ResumeStop) (EscalationResumeStop\_[EscalationTypeID])** Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció folytatva lett egy leállított állapotból.

**Eszkaláció: [EscalationName] (Stop) (EscalationStop\_[EscalationTypeID])** Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció le lett állítva.

### 2.1.3 Adminisztráció

Két új tábla lesz hozzáadva az adatbázishoz a csomag telepítése után. A két új tábla az SQL dobozon keresztüli jelentéskészítéshez használható.

Továbbá számos új rendszerbeállítási lehetőség lesz elérhető. Ezeket az új beállításokat az `OTRSAdvancedEscalations` csoportban találhatja meg.

#### SQL doboz

Az eszkalációs előzmények elérhetők az SQL jelentéskészítéshez. A következő fejezetek ismertetik az adatbázistáblák szerkezetét.

#### Az `escalation_history` tábla

Az összes eszkalációs esemény új bejegyzést fog létrehozni az `escalation_history` táblába, amely a befejezett eszkalációs ciklusokkal kapcsolatos statisztikák számításának alapja.

Az eszkalációs események további jelentéskészítésnek bekapcsolásához engedélyeznie kell a következő rendszerbeállítási lehetőséget:

- `Ticket::EventModulePost###EscalationHistory` (csoport: `OTRSAdvancedEscalations`, navigáció: `Core` → `Event` → `EscalationHistory`).

Győződjön meg arról, hogy az OTRS démon fut-e.

```
shell> /opt/otrs/bin/otrs.Daemon.pl status
```

Ez az eseménymodul a következő eszkalációs eseményeket fogja követni:

- `EscalationStart`
- `EscalationStop`
- `EscalationSuspend`
- `EscalationRestart`
- `EscalationResumeSuspend`
- `EscalationResumeStop`

Az `escalation_history` tábla a következő oszlopokkal rendelkezik:

**id** Ez az oszlop tartalmazza az eszkalációs előzmények azonosítóját (automatikusan növelt).

**event\_trigger** Ez az oszlop tartalmazza az eszkaláció eseményét (például `EscalationStart`).

**object\_id** Ez az oszlop tartalmazza az eszkaláció objektumazonosítóját (például a jegy azonosítóját).

**object\_type** Ez az oszlop tartalmazza az eszkaláció objektumtípusát (például `Ticket`).

**object\_history\_id** Ez az oszlop tartalmazza a `ticket_history` tábla kapcsolódó azonosítóját az eszkalációs eseményhez.

**escalation\_type\_id** Ez az oszlop tartalmazza az eszkaláció eszkalációtípus-azonosítóját.

**escalation\_reached** Ez az oszlop tartalmazza, hogy az eszkalációs idő el lett-e már érve (lehetséges értékek: 0/1).

**escalation\_datetime** Ez az oszlop tartalmazza az eszkaláció dátumának időbélyegét.

**escalation\_time** Ez az oszlop tartalmazza a többi időt (másodpercben), amíg a jegy eszkalálódik.

**escalation\_wt** Ez az oszlop tartalmazza a többi időt (másodpercben), amíg a jegy eszkalálódik (munkaidő naptárakkal számolva).

**notify\_datetime** Ez az oszlop tartalmazza az értesítés kezdetének dátum és idő időbélyegét.

**notify\_time** Ez az oszlop tartalmazza az értesítés kezdetéig hátralévő másodperceket.

**escalation\_remaining\_time** Ez az oszlop tartalmazza a többi időt, amíg a jegy eszkalálódik egy eszkalációtípus felfüggesztése után.

---

**Megjegyzés:** Ez az oszlop csak felfüggesztett állapotban van kitöltve.

---

**escalation\_remaining\_wt** Ez az oszlop tartalmazza a többi időt, amíg a jegy eszkalálódik egy eszkalációtípus felfüggesztése után (munkaidő naptárakkal számolva).

---

**Megjegyzés:** Ez az oszlop csak felfüggesztett állapotban van kitöltve.

---

**notify\_remaining\_time** Ez az oszlop tartalmazza az értesítés kezdetéig hátralévő másodperceket egy eszkalációtípus felfüggesztése után.

---

**Megjegyzés:** Ez az oszlop csak felfüggesztett állapotban van kitöltve.

---

**notify\_remaining\_wt** Ez az oszlop tartalmazza az értesítés kezdetéig hátralévő másodperceket egy eszkalációtípus felfüggesztése után (munkaidő naptárakkal számolva).

---

**Megjegyzés:** Ez az oszlop csak felfüggesztett állapotban van kitöltve.

---

**running\_total\_time** Ez az oszlop tartalmazza a teljes időt másodpercben, amíg az időzítő futott a Timer (Start | Restart | Suspend | Resume | Stop) események alapján.

**running\_total\_wt** Ez az oszlop tartalmazza a teljes időt másodpercben, amíg az időzítő futott a Timer (Start | Restart | Suspend | Resume | Stop) események alapján (munkaidő naptárakkal számolva).

**running\_total\_virtual\_time** Ez az oszlop tartalmazza a teljes időt másodpercben, amíg az időzítő futott az előzmények bejegyzései alapján.

**running\_total\_virtual\_wt** Ez az oszlop tartalmazza a teljes időt másodpercben, amíg az időzítő futott az előzmények bejegyzései alapján (munkaidő naptárakkal számolva).

**suspend\_total\_time** Ez az oszlop tartalmazza az eszkalációtípus teljes felfüggesztett idejét másodpercben a Timer (Start | Restart | Suspend | Resume | Stop) események alapján.

**suspend\_total\_wt** Ez az oszlop tartalmazza az eszkalációtípus teljes felfüggesztett idejét másodpercben a Timer (Start | Restart | Suspend | Resume | Stop) események alapján (munkaidő naptárakkal számolva).

**running\_last\_time** Ez az oszlop tartalmazza egy esemény kezdete vagy folytatása és egy esemény leállítása vagy felfüggesztése közötti másodperceket (például az EscalationStart eseménytől az EscalationSuspend eseményig vagy az EscalationResume eseménytől az EscalationStop eseményig).

**running\_last\_wt** Ez az oszlop tartalmazza egy esemény kezdete vagy folytatása és egy esemény leállítása vagy felfüggesztése közötti másodperceket (például az EscalationStart eseménytől az EscalationSuspend eseményig vagy az EscalationResume eseménytől az EscalationStop eseményig) (munkaidő naptárakkal számolva).

**running\_last\_virtual\_time** Ez az oszlop tartalmazza egy esemény kezdete vagy folytatása és egy esemény leállítása vagy felfüggesztése közötti másodperceket (például az EscalationStart eseménytől az EscalationSuspend eseményig vagy az EscalationResume eseménytől az EscalationStop eseményig) a jegy előzményeinek bejegyzései alapján.

**running\_last\_virtual\_wt** Ez az oszlop tartalmazza egy esemény kezdete vagy folytatása és egy esemény leállítása vagy felfüggesztése közötti másodperceket (például az EscalationStart eseménytől az EscalationSuspend eseményig vagy az EscalationResume eseménytől az EscalationStop eseményig) a jegy előzményeinek bejegyzései alapján (munkaidő naptárakkal számolva).

**suspend\_last\_time** Ez az oszlop tartalmazza az időt másodpercben, amíg a jegy eszkalációja legutóbb fel lett függesztve a jegy előzményeinek bejegyzései alapján.

**suspend\_last\_wt** Ez az oszlop tartalmazza az időt másodpercben, amíg a jegy eszkalációja legutóbb fel lett függesztve a jegy előzményeinek bejegyzései alapján (munkaidő naptárakkal számolva).

**create\_time** Ez az oszlop tartalmazza az eszkaláció előzményei bejegyzésének létrehozási idejét.

**create\_by** Ez az oszlop tartalmazza annak a felhasználónak az azonosítóját, aki aktiválta az előzmények adatkészletét.

**change\_time** Ez az oszlop tartalmazza azt a dátumot és időt, amikor az eszkaláció előzményének adatkészlete meg lett változtatva.

**change\_by** Ez az oszlop tartalmazza annak a felhasználónak az azonosítóját, aki aktiválta az adatkészlet megváltoztatását.

### escalation\_history\_data tábla

Az összes eszkalációs esemény új bejegyzéseket fog létrehozni az `escalation_history` táblában. Minden egyes eszkalációs eseménynél lehetőség van elmenteni a jegy és a dinamikus mező adatait egy különálló adattáblába. Győződjön meg arról, hogy a `TriggerEscalationStartEvents` engedélyezve van-e. Azok az attribútumok, amelyek mentésre kerülnek, a következő rendszerbeállítási lehetőségekben állíthatók be:

- `EscalationHistoryData###Ticket` (csoport: `OTRSAdvancedEscalations`, navigáció: `Core` → `EscalationHistoryData`).

Példa beállítás: `Queue` → `1`

- `EscalationHistoryData###DynamicField` (csoport: `OTRSAdvancedEscalations`, navigáció: `Core` → `EscalationHistoryData`).

Példa beállítás: `DynamicField_Teszt` → `1`

Az eszkalációs események további jelentéskészítésnek bekapcsolásához engedélyeznie kell a következő rendszerbeállítási lehetőséget:

- `Ticket::EventModulePost###EscalationHistory` (csoport: `OTRSAdvancedEscalations`, navigáció: `Core` → `Event` → `EscalationHistory`).

Győződjön meg arról, hogy az OTRS démon fut-e.

```
shell> /opt/otrs/bin/otrs.Daemon.pl status
```

A jegy és a dinamikus mezők adatai egy különálló `escalation_history_data` táblába lesznek elmentve a következő oszlopokkal:

**id** Ez az oszlop tartalmazza az eszkalációs előzmények azonosítóját (automatikusan növelt).

**escalation\_history\_id** Ez az oszlop tartalmazza a kapcsolódó `escalation_history` bejegyzés azonosítóját.

**field\_key** Ez az oszlop tartalmazza a kapcsolódó adatok kulcsát (például `DynamicField_Teszt` vagy `Queue`).

**field\_value** Ez az oszlop tartalmazza a kapcsolódó adatok értékét (például egy dinamikus mező értékét vagy a jegyattribútumok értékeit).

**create\_time** Ez az oszlop tartalmazza az eszkaláció előzményei adatbejegyzésének létrehozási idejét.

**create\_by** Ez az oszlop tartalmazza annak a felhasználónak az azonosítóját, aki aktiválta az eszkaláció előzményeinek adatkészletét.

**change\_time** Ez az oszlop tartalmazza azt a dátumot és időt, amikor az eszkaláció előzményének adatkészlete meg lett változtatva.

**change\_by** Ez az oszlop tartalmazza annak a felhasználónak az azonosítóját, aki aktiválta az adatkészlet megváltoztatását.

## Rendszerbeállítások

A jegylistákban, továbbá a jegylista felületi elemekben is az eskalációs adatokra vonatkozó információk egy oszlopban vannak megjelenítve minden egyes eskalációtípusnál. Ezek az általános oszlopok alapértelmezetten elérhetővé lesznek téve az összes felhasználó számára minden jegylistában.

Az általános eskalációs oszlopoknál a következő közlekedési lámpa színek vannak használva az eskalációs állapotoknál:

- Zöld: az eskalációs idők nincsenek elérve vagy nem haladják meg a korlátot.
- Narancssárga: a figyelmeztető idő el lett érve vagy meghaladta a korlátot, de az eskalációs idők nem lettek elérve vagy még nem haladták meg a korlátot.
- Piros: az eskalációs idő el lett érve vagy meghaladja a korlátot.
- Szürke: az eskalációs idő jelenleg szüneteltetve van.

Ezenkívül lehetősége van megadni, hogy mely speciális eskalációs oszlopokat szeretné használni a jegylistákban.

Ezek a lehetséges speciális eskalációs oszlopok alapértelmezetten nincsenek bekapcsolva. Ha használni szeretné őket, akkor kifejezetten be kell kapcsolnia azokat. Kövesse az alábbi szakaszokban ismertetett utasításokat.

A speciális eskalációs oszlopok ehhez hasonlóan néznek ki: *Eskalációs típus (oszlop)*, például *Első válaszdő (eskaláció elérve, igen/nem)*. Ezek lefordíthatók.

## Speciális eskaláció oszlopok megjelenítése

Lehetőség van az eskalációs idők megjelenítésére a jegylista felületi elemekben és a jegylistákban.

### Vezérlőpulti jegylista felületi elemek

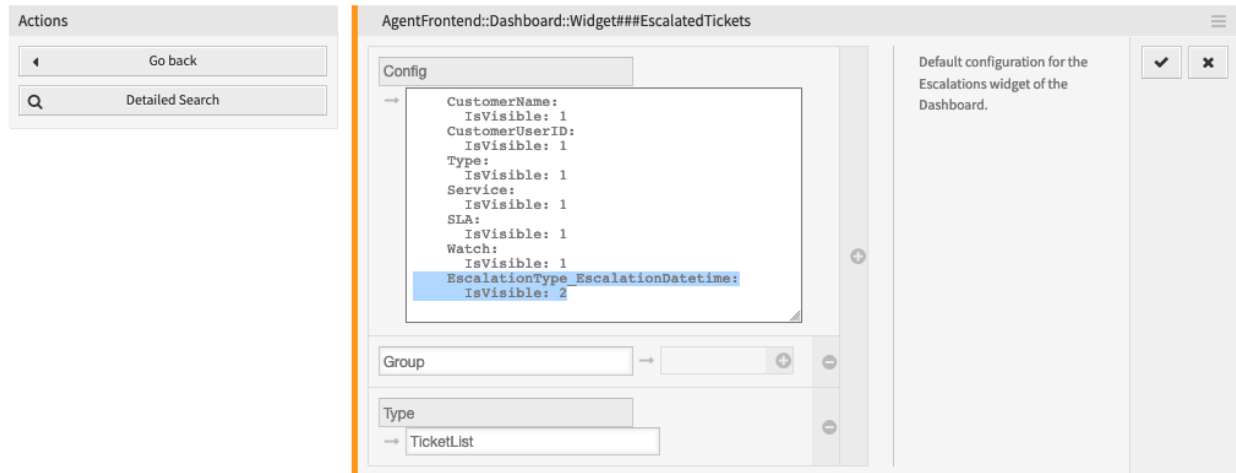
A következő példában egy `EscalationDatetime` nevű speciális eskalációs oszlopot fogunk hozzáadni a vezérlőpulton lévő *Eskalációk* felületi elemhez az összes elérhető eskalációtípusnál.

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::Dashboard::Widget###EscalatedTickets` beállításra.
3. A `Config` kulcs alá adja hozzá a következő kulcsokat a meglévő YAML beállításhoz:

```
...
Config:
  ...
  Columns:
    ...
    EscalationType_EscalationDatetime:
      IsVisible: 2
```

4. Győződjön meg arról, hogy csak **hozzáadta-e** az új oszlopneveket a meglévő szerkezethez, és figyelje arra, hogy kövesse a YAML szintaxis szabályait.

**Megjegyzés:** Ahhoz, hogy elérhetővé tegye az oszlopot a felhasználók számára, de ne legyen alapértelmezetten látható, állítsa át az `IsVisible` kulcsot 1 értékre.



10. ábra: Speciális eszkalációs oszlop hozzáadása az *Eszkalációk* felületi elem beállításához

5. Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
6. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A hivatkozott speciális eszkalációs oszlop mostantól alapértelmezetten látható lesz az *Eszkalációk* felületi elemben az összes elérhető eszkalációtípusnál.

Priority	Created	First Response (Escalation reach date and time)	Update Time (Escalation reach date and time)	Solution Time (Escalation reach date and time)
3 normal	5 days ago	5 days ago	2 hours ago	5 days ago

11. ábra: Speciális eszkalációs oszlopok a vezérlőpulton lévő *Eszkalációk* felületi elemben

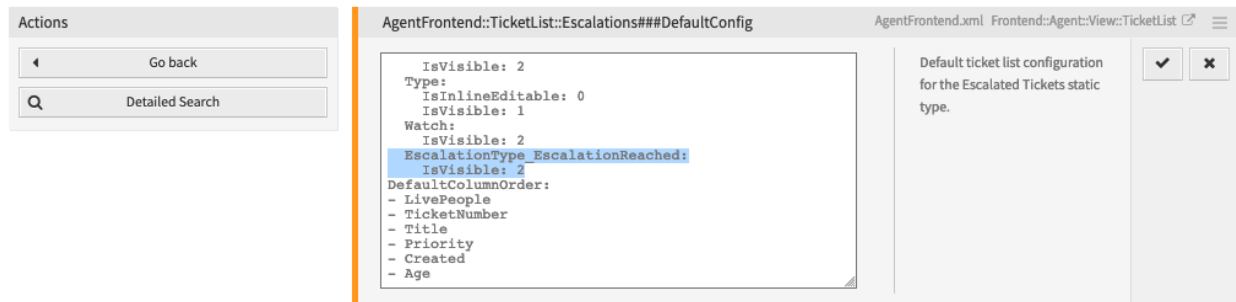
## Jegylista képernyők

A következő példában egy `EscalationReached` nevű speciális eszkalációs oszlopot fogunk hozzáadni az *Eszkalált jegyek* képernyőhöz az összes elérhető eszkalációtípushoz.

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::TicketList::Escalations###DefaultConfig` beállításra.
3. A `Config` kulcs alá adja hozzá a következő kulcsokat a meglévő YAML beállításhoz:

```
...
Columns:
  ...
  EscalationType_EscalationReached:
    IsVisible: 2
```

4. Győződjön meg arról, hogy csak **hozzáadta-e** az új oszlopneveket a meglévő szerkezethez, és figyelte arra, hogy kövesse a YAML szintaxis szabályait.



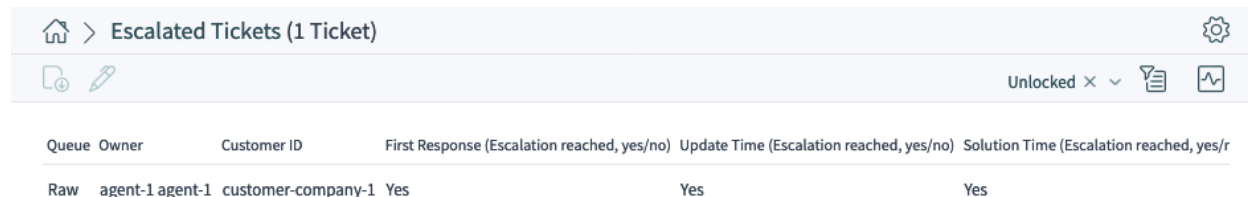
12. ábra: Speciális eszkáliciós oszlop hozzáadása az *Eszkálált jegyek* képernyő beállításához

**Megjegyzés:** Ahhoz, hogy elérhetővé tegye az oszlopot a felhasználók számára, de ne legyen alapértelmezetten látható, állítsa át az `IsVisible` kulcsot 1 értékre.

5. Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.

6. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A hivatkozott speciális eszkáliciós oszlop mostantól alapértelmezetten látható lesz az *Eszkálált jegyek* képernyőn az összes elérhető eszkáliciótípusnál.



13. ábra: Speciális eszkáliciós oszlopok az *Eszkálált jegyek* képernyőn

Bármely egyéb támogatott speciális eszkáliciós oszlopra való váltáshoz változtassa meg az oszlop nevét a következő formátumra:

```
EscalationType_ColumnIdentifier
```

Ahol:

**ColumnIdentifier** A támogatott oszlopazonosítók bármelyike, ahogy a lenti *Lehetséges speciális eszkáliciós oszlopok* szakaszban fel van sorolva.

Például az `EscalationRemainingTime` oszlopra váltáshoz használja a következő nevet:

```
EscalationType_EscalationRemainingTime
```

Arra is lehetőség van, hogy a speciális eszkáliciós oszlopot csak egy bizonyos eszkáliciótípusra váltsa át. Ehhez változtassa meg az oszlop nevét a következő formátumra:

```
Escalation_ID_ColumnIdentifier
```

Ahol:

**ID** Egy adott eszkáliciótípus `ID` azonosítója.

Ezt úgy találhatja meg, ha meglátogatja az adminisztrátori felületet, és szerkeszti a típust az *Eszkalációtípusok* modulban. Láthatóvá válik az URL címének mezőjében:

```
.../otrs/index.pl?Action=AdminEscalationType;Subaction=Edit;ID=1;
```

A fenti példában az ID azonosító értéke 1.

**ColumnIdentifier** A támogatott oszlopazonosítók bármelyike, ahogy a lenti *Lehetséges speciális eszká-lációs oszlopok* szakaszban fel van sorolva.

Például az `EscalationWorkingTime` oszlopra váltáshoz, de csak annál az eszká-lációtípusnál, ahol az ID azonosító értéke 1, használja a következő nevet:

```
Escalation_1_EscalationWorkingTime
```

Azon általános eszká-lációs oszlopok alapértelmezett viselkedésének megváltoztatásához, amelyek elérhe-tők, de alapértelmezetten nem láthatók, módosítsa az oszlopbeállítást a következő módon:

```
Escalation_ID:  
IsVisible: 0|1|2
```

Ahol:

**ID** Egy adott eszká-lációtípus ID azonosítója.

Ezt úgy találhatja meg, ha meglátogatja az adminisztrátori felületet, és szerkeszti a típust az *Eszká-lációtípusok* modulban. Láthatóvá válik az URL címének mezőjében:

```
.../otrs/index.pl?Action=AdminEscalationType;Subaction=Edit;ID=1;
```

A fenti példában az ID azonosító értéke 1.

**IsVisible** Meghatározza, hogy az oszlop nem látható (0), alapértelmezetten nem látható, de az ügyintéző láthatóvá teheti (1) vagy alapértelmezetten látható (2).

Például az ID azonosítónál az 1 értékkel rendelkező eszká-lációtípus általános oszlopának alapértelmezet-ten láthatóvá tételéhez adja meg a következő beállítást:

```
Escalation_1:  
IsVisible: 2
```

### Lehetséges speciális eszká-lációs oszlopok

Minden egyes beállított eszká-lációtípusnál a következő 22 speciális eszká-lációs oszlop lesz kiszámítva és válik elérhetővé. A teljes listát a magyarázatokkal együtt megtalálja alább.

**EscalationDatetime** Az eszká-láció dátumának időbélyege.

**EscalationReached** Igen/nem érték, hogy az eszká-lációs idő el lett-e érve.

**EscalationTime** Az eszká-lációtípus megsértéséig hátralévő másodpercek.

**EscalationWorkingTime** Az eszká-lációtípus megsértéséig hátralévő másodpercek munkaidő naptárral (csak akkor, ha a naptár meg van határozva).

**EscalationRemainingTime** Az eszká-lációtípus megsértéséig hátralévő másodpercek, ha fel van füg-gesztve vagy le van állítva (csak akkor van beállítva, ha meg van adva).



**EscalationRemainingWorkingTime** Az eskalációtípus megsértéséig hátralévő másodpercek, ha fel van függesztve vagy le van állítva, munkaidő naptárral (csak akkor, ha a naptár meg van határozva és meg van adva).

**NotifyDatetime** Az értesítés kezdetének időbélyege (csak akkor van beállítva, ha meg van adva).

**NotifyTime** Az értesítés kezdetéig hátralévő másodpercek (csak akkor, ha meg van adva).

**NotifyRemainingTime** Az értesítés kezdetéig hátralévő másodpercek, ha fel van függesztve vagy le van állítva (csak akkor van beállítva, ha meg van adva).

**NotifyRemainingWorkingTime** Az értesítés kezdetéig hátralévő másodpercek, ha fel van függesztve vagy le van állítva, munkaidő naptárral (csak akkor, ha a naptár meg van határozva).

**SuspendLastTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő legutóbb fel lett függesztve.

**SuspendLastWorkingTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő legutóbb fel lett függesztve, munkaidő naptárral (csak akkor, ha a naptár meg van határozva).

**SuspendTotalTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő fel lett függesztve.

**SuspendTotalWorkingTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő fel lett függesztve, munkaidő naptárral (csak akkor, ha a naptár meg van határozva).

**RunningTotalTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő futott (kivéve a felfüggesztési időket).

**RunningTotalWorkingTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő futott (kivéve a felfüggesztési időket), munkaidő naptárakkal.

**RunningTotalVirtualTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő futott a `BaseTime` értékkel mint kezdődátummal (kivéve a felfüggesztési időket).

**RunningTotalVirtualWorkingTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő futott a `BaseTime` értékkel mint kezdődátummal (kivéve a felfüggesztési időket), munkaidő naptárakkal (csak akkor, ha a naptár meg van határozva).

**RunningLastTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő legutóbb futott (kivéve a felfüggesztési időket).

**RunningLastWorkingTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő legutóbb futott (kivéve a felfüggesztési időket), munkaidő naptárakkal.

**RunningLastVirtualTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő legutóbb futott a `BaseTime` értékkel mint kezdődátummal (kivéve a felfüggesztési időket).

**RunningLastVirtualWorkingTime** A teljes idő másodpercben, amíg az időzítő legutóbb futott a `BaseTime` értékkel mint kezdődátummal (kivéve a felfüggesztési időket), munkaidő naptárakkal (csak akkor, ha a naptár meg van határozva).

## 2.1.4 Használati példa

Ez a fejezet azt mutatja be, hogy hogyan lehet hozzáadni egy első válaszdíj eskalációt.

### Az eskalációtípus létrehozása

Menjen az adminisztrátori felületre, és válassza az *Eskalációtípus* modult. Kattintson az *Új eskalációtípus létrehozása* gombra.

Töltse ki a szükséges mezőket. Az űrlap elküldése után át lesz irányítva az új eskalációtípus szerkesztő-képernyőjére. Látni fogja az *Indítás* lapot az új eskalációtípusnál. Válassza ki az elérhető feltételek közül

azt, amelyre szüksége van az eskaláció elindítása érdekében. Váltson egy másik lapra további feltételek beállításához.

Ebben a példában engedélyezni fogjuk az *A jegyet egy ügyfél hozta létre* beállítást és az *Egy ügyintézői üzenet nincs jelen* lehetőséget. Használja a legördülő menüt annak kiválasztásához, hogy egy ügyintézői üzenetnek jelen kell-e lennie vagy sem.

Váltson át a *Leállítás* lapra, hogy beállíthassa az eskaláció leállítási feltételeit. Jelen esetben az eskalációt akkor kell leállítani, ha egy ügyintéző üzenetet küld, ezért engedélyezzük az *Egy ügyintéző üzenetet küldött* beállítást.

### Az eskalációtípus-csomag létrehozása

Menjen az adminisztrátori felületre, és válassza az *Eskalációtípus-csomag* modult. Kattintson az *Új eskalációtípus-csomag létrehozása* gombra.

Töltse ki a szükséges mezőket. Nézze meg a leírásokat az előző oldalon, hogy helyesen töltse ki a *Végrehajtási sorrendet*. Az űrlap elküldése után át lesz irányítva az új csomag szerkesztőképernyőjére. Most már képes lesz hozzáadni az előzőleg létrehozott eskalációtípust az *Eskalációtípus hozzáadása* legördülő menüből történő kiválasztásával. Miután hozzáadta az eskalációtípust, beállíthatja a paramétereit. Állítson be egy időtartamot (például 1) és egy időegységet (például Óra). Mentse el a képernyőt.

### Az új csomag hozzárendelése egy SLA-hoz

Ahhoz, hogy működésre bírja az eskalációtípust, hozzá kell rendelnie egy meglévő SLA-hoz. Menjen az SLA kezelése képernyőre egy meglévő SLA-hoz, és válassza ki a csomagot az elérhető csomagok listájából. Mentse el a képernyőt.

### Következtetések

Az új eskalációtípus a hozzákapcsolt csomaggal és SLA-hozzárendeléssel együtt azt fogja okozni az ügyfelek által létrehozott új jegyeknél, hogy eskalálódjanak egy óra múlva, ha az ügyintéző nem válaszol rájuk.

## 2.2 Ügyintézői felület

Ahhoz, hogy egy speciális eskalációt lehessen hozzárendelni egy jegyhez, annak tartalmaznia kell egy érvényes ügyfél-azonosítót és egy érvényes SLA-t, így a jegy speciális eskalációja az előző beállítás alapján lesz hozzárendelve. A speciális eskalációk jelenleg nem működnek ismeretlen ügyfeleknél.

Lehetőség van megjeleníteni a speciális eskalációk oszlopait a jegylistákban, a jegylista felületi elemekben és a statisztikákban. A speciális eskalációk adatai valós időben vannak kiszámítva, és hatalmas negatív teljesítményhatást okozhatnak a teljes rendszeren.

---

**Megjegyzés:** Az eskaláció automatizálása nem támogatott. Használja az általános ügyintézőt vagy az általános felületet az eskalációs események aktiválásához.

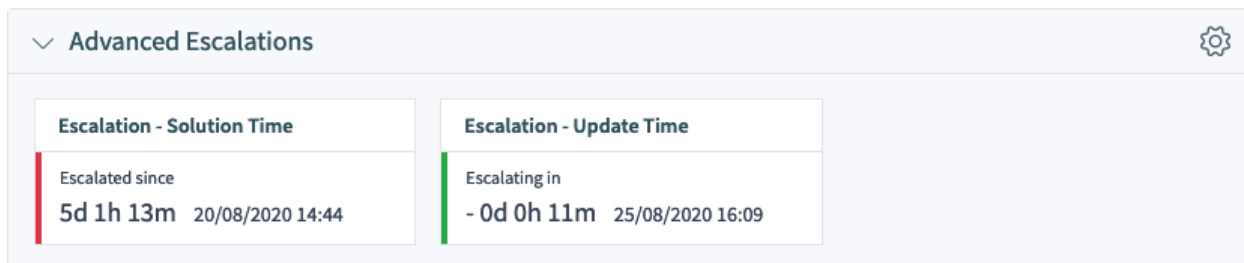
---

### 2.2.1 Jegyek

A csomag telepítése után egy új *Speciális eskalációk* felületi elem jelenik meg a jegy részletes nézetén.

## Eszkalációk megjelenítése egy felületi elemben

Az összes speciális eskaláció, amely hozzá van rendelve egy jegyhez, a *Speciális eskalációk* felületi elemben lesz megjelenítve a jegy részletes nézetén.



14. ábra: Speciális eskalációk felületi elem a jegy részletes nézetén

Az eskalációk színes sávokkal rendelkező kártyákként vannak megjelenítve, amelyek az aktuális eskalációs állapotot jelzik a jobb átláthatóság érdekében.

- Zöld sáv: az eskalációs idő még nem lett elérve.
- Narancssárga sáv: az eskaláció értesítési ideje el lett érve.
- Piros sáv: az eskalációs idő el lett érve.
- Szürke sáv: az eskaláció fel van függesztve.

## Eszkalációk hibakeresése

Nem egyszerű megérteni, hogy a speciális eskalációk hogyan működnek. Felvágja a jegyelőzményeket pillanatképekké az eskaláció kiszámításához. Minden egyes pillanatkép tartalmazni fogja a jegy aktuális állapotát a pillanatkép aktuális idejének összes kapcsolódó adatával együtt. Egy pillanatkép normális esetben a jegyelőzmények körülbelül 5 másodperces állapota.

Egy önálló eskalációval, illetve a kiszámítás módjával kapcsolatos további információkért vessen egy pillantást a jegyelőzményekre. Ha a rendszere rendelkezik kapcsolódó eskalációcsomagokkal és típusokkal rendelkező ügyfél-azonosítóval és SLA-val, akkor képes lesz elvégezni ezek hibakeresését az aktuális jegy jegyelőzményei alapján.

A hibakeresési információkhoz való hozzáféréshez kattintson a jegy részletes nézetén lévő *Előzmények megtekintése* jegyműveletre.

Miután kiválasztott egy eskalációtípust a listából, részletes információt kap a paraméterekkel, attribútum-értékekkel és feltételekkel kapcsolatban, közvetlenül a kapcsolódó jegyelőzmény-bejegyzés alatt.

## Eszkaláció állapota

Az első blokk az aktuális eskalációtípus állapotát tartalmazza. A példában az eskalációtípus indítási feltételét fogja kiszámolni, amely sikeres volt (siker = zöld, piros = nincs állapotváltozás). Alapvetően minden egyes pillanatképnél lehetséges, hogy az eskaláció több állapotot fog kiszámítani, ha az nem egyezik az elsővel.

A kiszámított állapotok sorrendje az eskaláció futó, felfüggesztett vagy nem futó állapotán alapul. Itt egy rövid műszaki áttekintés:

**View History** ↗ \_ ✕

Select Escalation Types ▼

- First Response - Bundle
- Update Time - Bundle
- Solution Time - Bundle

▼ 20/08/2020 11:44 - Admin OTRS

- [New Ticket \[2015071510123456\] created.](#)

15. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja – eskalációtípus kiválasztása

▼ 21/08/2020 16:10 - agent-1 agent-1 👤

- [Changed customer to "CustomerID=customer-company-1;CustomerUser=customer-1;"](#)

▼ Debug - Start - First Response - Bundle

Attribute Sets

Attribute	Set	Success	Fail
●	1	Agent Message Present,Is_StateType,WasNever_StateType	

Attributes

Attribute	Currently	Previous	Was
Priority	3 normal	3 normal	
Queue	Raw	Raw	
StateType	new	new	
State	new	new	
TicketType	Unclassified	Unclassified	

Fixed Filters

Attribute	Filters
●	Agent Message Present
●	Agent Message Sent
●	Created By Customer
●	Customer Message Present
●	Customer Message Sent

16. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja – eskalációtípus pillanatképének hibakeresése

> Debug - Start - Solution Time - Bundle



17. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja – eskaláció állapota

```
my %EscalationStatesMachine = (
    NotRunning => [ 'Start' ],
    Running    => [ 'Suspend', 'Restart', 'Stop' ],
    Suspended  => [ 'Resume', 'Stop' ],
);
```

Vagyis ha az eskalációs nem fut, akkor csak megpróbálja áthelyezni az eskaláció *Indítás* állapotába. Ha fel van függesztve, akkor csak *Folytatás* vagy *Leállítás* lehetséges következő állapotként.

### Eszkaláció attribútumhalmazai

Az attribútumhalmazokkal rendelkező blokk azt jeleníti meg, hogy az adott eskalációs állapot eskaláció-típusának attribútumhalmazai illeszkednek-e az aktuális pillanatképre.

Attribute Sets			
Attribute	Set	Success	Fail
	1		Is_StateType
	2	Agent Message Sent	

18. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja – eskaláció attribútumhalmazai

4 oszlop van:

- **Attribute:** Egyezés esetén a kör zölddel lesz megjelenítve, egyébként pirossal.
- **Set:** Ez az oszlop tartalmazza az eskalációtípusban lévő attribútumhalmaz számát. A szám zölden lesz megjelenítve, ha illeszkedik, illetve pirosan, ha nem.
- **Success és Fail:** Ezek az oszlopok egy attribútumhalmaz illeszkedő feltételeit jelenítik meg. Ezen a ponton belső neveket fog használni az attribútumok illesztéséhez. Itt van néhány példa:
  - Agent Message Present: Egy ügyintézőtől származó üzenet jelen van.
  - Agent Message Sent: Egy ügyintéző üzenetet küldött.
  - Customer Message Present: Egy ügyféltől származó üzenet jelen van.
  - Customer Message Sent: Egy ügyfél üzenetet küldött.
  - A jegyattribútumoknál a belső feltételt fogja megjeleníteni:

```
Is      => "equals now",
IsNot   => "doesn't equal now",
Was     => "equaled",
WasNever => "did never equal",
ChangedTo => "changed to",
IsPrev  => "equals previous",
IsNotPrev => "doesn't equal previous",
```

- `Is_StateType`: Az aktuális pillanatkép attribútumhalmazának `StateType` jegyattribútum feltétele illeszkedik, ha zöld, illetve nem illeszkedik, ha piros.

### Eszkaláció attribútumai

A pillanatkép attribútumaival rendelkező blokk fogja tartalmazni az összes olyan attribútumot, amely az eszkaláció jegyattribútumai feltételeinek ellenőrzéséhez lesz használva.

Attributes			
Attribute	Currently	Previous	Was
Priority	3 normal	3 normal	
Queue	Raw	Raw	
StateType	open	new	new
State	open	new	new
TicketType	Unclassified	Unclassified	





19. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja – eszkaláció attribútumai

4 oszlop van:

- `Attribute`: Ez az oszlop tartalmazza a jegyattribútumot.
- `Currently`: Ez az oszlop tartalmazza a pillanatkép aktuális értékét. Ez az érték lesz használva a *most megegyezik*, *most nem egyezik meg* és *megváltozott* feltételek kiszámításához.
- `Previous`: Ez az oszlop tartalmazza az előző pillanatkép értékét. Ez az érték lesz használva a *megegyezik a korábbi*, *nem egyezik meg a korábbi* és *megváltozott* feltételek kiszámításához.
- `Was`: Ez az oszlop tartalmazza az összes előző pillanatkép értékét. Ez az érték lesz használva a *sosem egyezett meg* és *megegyezett* feltételek kiszámításához.

### Eszkaláció szűrői

A szűrőértékek azokra az ügyintézői és ügyfél üzenetküldésre vagy meglévő attribútumokra vonatkoznak, amelyek be vannak állítva a feltételekben. Ha egy szűrő zöld, akkor a szűrő illeszkedik, illetve piros, ha egy szűrő nem illeszkedik.

Fixed Filters	
Attribute	Filters
	Agent Message Present
	Agent Message Sent
	Customer Message Present
	Customer Message Sent

20. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja – eszkaláció szűrői

- `Agent Message Present`: Egy ügyintézőtől származó üzenet jelen van.
- `Agent Message Sent`: Egy ügyintéző üzenetet küldött.
- `Customer Message Present`: Egy ügyféltől származó üzenet jelen van.
- `Customer Message Sent`: Egy ügyfél üzenetet küldött.

## 2.2.2 Statisztikák és jelentések

Az eszkalációs információk megjeleníthetők a jelentésekben és a statisztikákban az új statisztikaobjektum-modulok használatával.

### Speciális eszkalációk adatai a statisztikákban

A speciális eszkalációk csomag telepítésével lehetősége van az új statisztikaobjektum-modulok használatára:

**`TicketAccountedTimeEscalation`** Egy új mátrix statisztika, amely csak az elszámolt idővel rendelkező jegyeket tartalmazza. Ez a `TicketAccountedTime` statisztika másolata az **OTRS** keretrendszerből, de lehetőség van a speciális eszkalációk adatainak megjelenítésére, valamint az adatok szűrésére a jegyattribútumok, illetve a speciális eszkalációk szerint.

**`TicketEscalation`** Egy új mátrix statisztika, amely az X és az Y-tengelyen beállított oszlopokat jeleníti meg. Ez a jegymátrix statisztika másolata az **OTRS** keretrendszerből, de lehetőség van a speciális eszkalációk adatainak megjelenítésére, valamint az adatok szűrésére a jegyattribútumok, illetve a speciális eszkalációk szerint.

**`TicketListEscalation`** Egy új statisztika, amely beállított oszlopokat (a speciális eszkalációk adatait is) jeleníti meg az X-tengelyen. Megadhat egy oszlopot, amely a záradék szerint lesz használva az Y-tengelyen. Lehetősége van az adatok szűrésére jegyattribútumok, valamint a speciális eszkalációs oszlopok szerint.

**`TicketSolutionResponseTimeEscalation`** Egy új mátrix statisztika, amely csak lezárt jegyeket tartalmaz. Ez az alapértelmezett `TicketSolutionResponseTimeEscalation` statisztika másolata az **OTRS** keretrendszerből, de lehetőség van a speciális eszkalációs oszlopok kiválasztására a *Kiemelte* mezőben. Amint a többi új statisztikában említésre került, az adatokat szűrheti a speciális eszkalációs oszlopok szerint.

### Szűrés

Általánosságban a következő típusú speciális eszkalációs oszlopok vannak:

**Igen/nem oszlopok** Az ilyen típusú oszlopoknál (például `EscalationReached`) egy legördülő mező jelenik meg a kívánt értékek kiválasztásához. Ez a típus szűrőként van használva az X és Y-tengelynél.

**Dátum és idő oszlopok** Az ilyen típusú oszlopoknál (például `EscalationDatetime`) egy abszolút vagy egy relatív időtartomány kiválasztásával rendelkező összetett mező jelenik meg. Ez a típus szűrőként van használva az X és Y-tengelynél.

---

**Megjegyzés:** Ne feledje, hogy a `TicketListEscalation` statisztikában ezek az oszlopok nem érhetők el az Y-tengelyen.

---

**Idő oszlopok (másodperc)** Az ilyen típusú oszlopoknál (például `RunningTotalTime`) egy normál beviteli mező jelenik meg. Ezeket az oszlopokat csak *nagyobb vagy egyenlő* és/vagy *kisebb vagy egyenlő* szűrőként használhatja.

A beírt értékek percként lesznek értelmezve. Például ha 30-at ír be, akkor az át lesz alakítva  $30 \times 60 = 1800$  másodpercre.

## 2.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Advanced Generic Agent

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi az OTRS adminisztrátoroknak, hogy bizonyos jegyekhez olyan műveleteket határozzanak meg, amelyek automatikusan végrehajtásra kerülnek az ügyintézői felületen. Ezáltal lehetséges például a jegyek automatikus lezárása előre meghatározott attribútumok (*függőben, eszkalálódott*, stb.) használatával, vagy értesítések küldése a hamarosan eszkalálódó jegyek tulajdonosának.

A speciális általános ügyintéző mostantól lehetővé teszi egy időérték hozzárendelését a dinamikus mezőhöz időtartam formájában is egy adott időpont helyett, azaz *+2 hét* vagy *-3 hónap*. Következésképpen a munkavállalók képesek megadni újraküldési időszakokat, vagy ismétlődő kommunikációs folyamatot szervezni a különleges ügyfelekkel egyszerűen és rendszeres időközönként.

### **Előnyök**

- Sokkal egyszerűbbé teszi az automatizált jegyműveletek létrehozását és végrehajtását.
- Az időkorlátokkal rendelkező projektek és feladatok gyorsabb feldolgozása.
- Megakadályozza a folyamathibákat, és nem hagyja elfelejteni a folyamatokat.
- Megspórolja a munkát az automatizáláson keresztül.

### **Célcsoportok**

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Vevőszolgálat és támogatás
- Értékesítés
- Egyetemek
- Kormányzat

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSAdvancedGenericAgent

## 3.1 Adminisztrátori felület

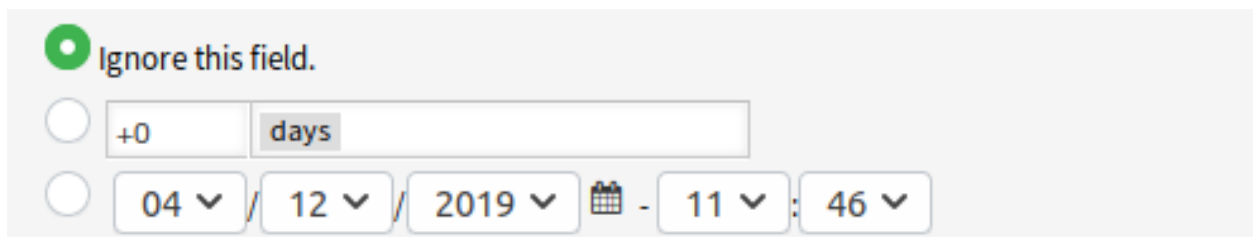
Ennek a csomagnak nincs saját adminisztrátori felülete, csak a meglévő képernyőket egészíti ki.

### 3.1.1 Általános ügyintéző

Ez a csomag az adminisztrátori felület *Általános ügyintéző* moduljának jegyműveleteit terjeszti ki. A dátum vagy dátum és idő dinamikus mezők olyan funkciókkal lesznek kiterjesztve, hogy abszolút, relatív vagy dátum nélküli beállítást tegyenek lehetővé a dinamikus mezőnél.

Relatív dátumok beállításához:

1. Nyissa meg az *Általános ügyintéző* képernyőt az adminisztrátori felületen.
2. Nyissa ki az *Jegyjellemzők frissítése/hozzáadása* lapot.
3. Állítson be relatív dátumokat a dátum vagy dátum és idő dinamikus mezőkbe.



The screenshot shows a form with three radio buttons. The first one is selected and labeled 'Ignore this field.'. The second radio button is next to a text input field containing '+0' and 'days'. The third radio button is next to a date-time picker showing '04 / 12 / 2019' and '11 : 46'.

1. ábra: Dátum mező az általános ügyintéző képernyőn

Az értékek lehetnek pozitívak, mint például *+5 nap*, vagy negatívak, mint például *-10 óra* a jelenlegi idő alapján.

## 3.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 3.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Advanced Ticket Article Forward

---

Ezzel a funkciókiegészítővel a jegy bejegyzései mostantól elküldhetők e-mail mellékletként. Ez gyorsabbá és hatékonyabbá teszi a kommunikációt és az információátvitelt. Segít továbbá a nem megfelelő dokumentumok küldéséből adódó hibák kiküszöbölésében is.

Ezzel az új lehetőséggel a fontos fájlokat többé nem kell előkeresni és letölteni, mielőtt egy új e-mailhez hozzáadásra kerülnének. A szolgáltató személyzet egy vagy több jegybejegyzést is kiválaszthat, és elküldheti azokat közvetlenül a külső címzetteknek. A kijelölt bejegyzéshez tartozó összes melléklet el lesz küldve az új e-maillal együtt.

A funkciókiegészítő bármilyen típusú jegybejegyzéshez alkalmazható.

### **Előnyök**

- Időt és ráfordítást spórol meg. Nincs több keresés és nem kell a kapcsolódó fájlokat letölteni.
- Gyorsabb kommunikációt tesz lehetővé.
- Megkönnyíti az ügyintézők dolgát.
- Csökkenti a hibák forrását.

### **Célcsoportok**

- Vevőszolgálat
- IT-szolgáltatás
- Projektmenedzsment
- Dokumentumkezelés
- Létesítménygazdálkodás
- Emberi erőforrások
- Logisztika

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

## Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSAdvancedTicketArticleForward

## 4.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

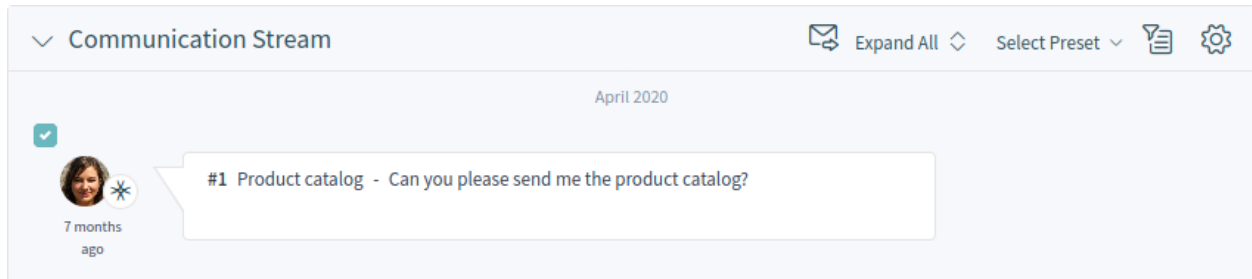
A speciális bejegyzés-továbbítás funkcionális letiltható a rendszerbeállításokban.

## 4.2 Ügyintézői felület

Ez a csomag tömeges továbbítási funkcionális ad a bejegyzésekhez, valamint annak a lehetőségét, hogy egy speciális bejegyzés-továbbítási ikont lehessen megjeleníteni a bejegyzés felületi elemekben a használt kommunikációs csatornától, a küldő típusától és az ügyfél számára látható beállítástól függetlenül.

### 4.2.1 Jegy részletes nézet

A funkciókiegészítő lehetővé teszi az ügyintézők számára, hogy több bejegyzést jelöljenek ki egy jegyből, és egyszerre továbbítsák azokat, ahelyett hogy csak egyetlen bejegyzést továbbítanának. Minden bejegyzés mellett egy jelölőnégyzet kerül megjelenítésre a *Kommunikációs folyam* és a *Kommunikációs összegző* felületi elemekben, és egy levél ikon jelenik meg a felületi elem fejlécében. Az ikonra kattintás megnyitja a *Továbbítás e-mailben* műveletet, és csatolja az összes kijelölt bejegyzést mellékletként.



1. ábra: Speciális bejegyzés-továbbítás a kommunikációs folyam felületi elemben

Lehetőség van beállítani a rendszerbeállításokban, hogy a továbbítás ikon minden jegybejegyzésnél megjelenítésre kerüljön. Az OTRS-ben általában a jegyzetek, az értesítések és az e-mailes értesítések nem továbbíthatók.

A speciális bejegyzés-továbbítás funkcionális használatával lehetőség van az összes kijelölt bejegyzés olvasottként való beállítására is.

Használati eset példa:

1. Az ügyintéző megnyitja a jegy részletes nézetét, hogy több bejegyzést továbbítson. A bejegyzéslistában lévő jelölőnégyzetekkel kiválaszthatók a kapcsolódó bejegyzések, vagy az összes bejegyzés is kiválasztható a fejlécsorban lévő jelölőnégyzettel. A speciális bejegyzés-továbbítás ikon le van tiltva, ha a bejegyzéslistában nincs bejegyzés kiválasztva. Az ügyintéző jegyzetet is továbbíthat, ha ez a lehetőség be van kapcsolva a rendszerbeállítási lehetőségekben.
2. A speciális bejegyzés-továbbítás ikon akkor lesz aktiválva, ha az ügyintéző legalább egy bejegyzést kijelöl.

3. A *Továbbítás e-mailben* műveletben a kijelölt bejegyzések mellékletként kerülnek hozzáadásra.
4. Ha a funkció be van kapcsolva a rendszerbeállításokban, akkor az ügyintéző beállíthatja az összes továbbított bejegyzést olvasottként a továbbított levél küldésével.

### 4.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Agent Email Interface

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi egy ügyintézőnek, hogy e-maileken keresztül dolgozzon a jegyekkel, anélkül hogy az **OTRS** webes ügyintézői felületét kelljen használnia.

Azért, hogy egy ügyintéző dolgozhasson ezzel a modullal, egyszerűen bármelyik jegyértéssel válaszolhat egy olyan e-mailel, amely egy vagy több parancsot tartalmaz két különleges parancscímke között, úgymint:

```
<OTRS_CMD> send </OTRS_CMD>
```

vagy

```
<OTRS_CMD> send, nocc </OTRS_CMD>
```

A parancsok egyesíthetők (vesszővel elválasztva), ha van értelme egyesíteni őket.

A következő parancsok léteznek:

- `send` – Egy e-mailt küld az ügyfélnek, beleértve a másolati és a rejtett másolati mezőben lévő címzeteket is (a `send` parancs a jegyet is zárolja).
- `nocc` – Ha a `send` paranccsal együtt használják, akkor a másolati és a rejtett másolati mezőben lévő címzettek ki lesznek hagyva.
- `lock` – Zárja a jegyet.
- `unlock` – Feloldja a jegyet.
- `get` – Lekéri a legutolsó ügyfélbejegyzést, és elküldi az ügyintézőnek.
- `note` – Egy belső jegyzetet ad a jegyhez.
- `close` – Lezárja a jegyet (és fel is oldja a jegyet).

---

**Megjegyzés:** A csomag csak a rendszer ismert ügyintézőire korlátozza ezt a funkcionalitást, viszont nem használ fokozott biztonsági mechanizmust, mint például digitális aláírás és hasonló.

---

**Előnyök**

- Időt takarít meg, mert nem szükséges gyakori be- és kijelentkezés.
- Növeli a rugalmasságot, mert nem kell bejelentkeznie a rendszerbe.

#### Célcsoportok

- Használható minden olyan területen, ahol az ügyintézők nincsenek állandóan bejelentkezve az OTRS ügyintézői felületére.

#### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

#### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSAgentEmailInterface

## 5.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

### 5.1.1 Rendszerbeállítások

Az ügyintézői felület címét ugyanarra kell beállítani, mint ami a *Core* → *Email* → *NotificationSenderEmail* beállításban meg van adva.

Annak ellenőrzéséhez, hogy a címek ugyanazok-e:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRS* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *Email* ághoz a navigációs fában, és keressen rá a *NotificationSenderEmail* beállításra.
4. Változtassa meg az e-mail címet, ha szükséges, és jegyezze meg.
5. Válassza ki az *OTRSAgentEmailInterface* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
6. Navigáljon a *Core* → *Email* → *PostMaster* ághoz a navigációs fában.
7. Változtassa meg az *AgentInterfaceAddress* kulcs értékét ugyanarra, ami a 3. lépésben lett beállítva.

## 5.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

### 5.2.1 Használat

Válaszoljon bármely jegyértesítésre, és szűrje be például a következő címkét bárhova a levél törzsébe:

```
<OTRS_CMD> close </OTRS_CMD>
```



Váltson át a jegyre a jegyértékesítésből, és hasonlítsa össze a jegyállapotot. A jegynek *lezárva* állapottal kell rendelkeznie.

---

**Megjegyzés:** A csomag csak a rendszer ismert ügyintézőire korlátozza ezt a funkcionalitást, viszont nem használ fokozott biztonsági mechanizmust, mint például digitális aláírás és hasonlók.

---

## 5.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Automated FAQ Ticket Creator

---

Ennek a funkciókiegészítőnek a segítségével lehetőség van idővezérelt jegyek létrehozására tudásbázis-bejegyzéseken keresztül. Ez hivatkozhat magára a tudásbázis-bejegyzésre, vagy a tudásbázis-bejegyzés témájához kapcsolódó bizonyos feladatra. Ez különösen azokban a helyzetekben hasznos, ahol a megszokott tevékenységek nagy időközönként zajlanak, például karbantartási munkáknál. Az automatikusan előállított jegyek egy *teendő listává* válhatnak az alkalmazottak számára. Valamint a tudásbázis-bejegyzés dokumentációján keresztül mindenki tudni fogja a feladat lépéseit.

**Példa** Egy alkalmazott létrehoz egy tudásbázis-bejegyzést egy bizonyos karbantartási munkára. A funkciókiegészítő inentől kezdve automatikusan létrehoz egy hozzárendelt jegyet egy megadott időtartam után, emlékeztetve az alkalmazottat, hogy vagy újítsa meg a tudásbázis-bejegyzést, vagy végezze el a tudásbázis-bejegyzésben leírt tevékenységet. A tapasztalatlan új alkalmazottak számára is lehetővé teszi a tudásbázis-bejegyzés a tevékenység elvégzését, mert a lépések egyértelműen le vannak írva a dokumentációban.

### Előnyök

- A tudásbázis-bejegyzések naprakészen tartása a szükséges frissítésekről szóló értesítésekkel.
- Ritkábban nyitott *újraküldési jegyek*.
- A funkcionalitás használható egyszeri tevékenységeknél, amelyek rendelkeznek befejezési dátummal.
- Még az összetett feladatokat is el tudják végezni az új vagy képzetlen alkalmazottak.

### Célcsoportok

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Létesítménygazdálkodás
- Szolgáltatók
- Ismétlődő tevékenységeket, mint például karbantartási munkákat végző vállalatok
- Nagyszámú alkalmazottat foglalkoztató vállalatok

**Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- TITÁN

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSAutomatedFAQTicketCreator

## 6.1 Adminisztrátori felület

Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az adminisztrátori felületen érhetőek el a csomag telepítése után.

### 6.1.1 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után néhány új dinamikus mező lesz hozzáadva a rendszerhez.

#### Dinamikus mezők

A csomag telepítése után néhány új dinamikus mező kerül hozzáadásra a rendszerhez. A dinamikus mező kezelésének képernyője a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Dinamikus mezők* moduljában érhető el.

#### Új dinamikus mezők

Ez a csomag új dinamikus mezőket és egy OTRS démon cron-feladatot biztosít új jegyek létrehozásához a tudásbázis-bejegyzések alapján beállított értékekkel.

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorStartTime** Ez a dinamikus mező határozza meg a kezdési időt a jegy létrehozásánál. Ez egy dátum és idő mező.

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorEndTime** Ez a dinamikus mező határozza meg a befejezési időt a jegy létrehozásánál. Ez egy dátum és idő mező.

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorFrequency** Ez a dinamikus mező határozza meg a gyakoriságot a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *Napi, Heti, Havi, Negyedéves, Éves*.

A minden hónapban történő jegylétrehozáshoz válassza a *Havonta* gyakoriságot.



















**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorRepeatTimes** Ez a dinamikus mező határozza meg az ismétlések számát a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: 1-20.

Ha *Havonta* gyakoriságot választ és 2 ismétlésszámot, akkor a jegy minden második hónapban lesz létrehozva: januárban, márciusban, májusban, júliusban, stb.

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorRepeatOnDays** Ez a dinamikus mező határozza meg a naponkénti ismétlést a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek, szombat, vasárnap*.

Ha *Napi* gyakoriságot választ 2 ismétlésszámmal, valamint *hétfő* és *péntek* közti naponkénti ismétléssel, akkor a jegy minden második nap lesz létrehozva hétfő és péntek között: hétfőn, szerdán, pénteken, hétfőn, stb.

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorLastExecution** Ez a dinamikus mező határozza meg az utolsó végrehajtási időt a jegy létrehozásánál. Ez egy dátum és idő mező.

Dynamic Fields List <span style="float: right;">26-43 of 43 - Page: 12</span>						
NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorStartTime	Ticket create start time	26	Date / Time	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorEndTime	Ticket create end time	27	Date / Time	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorFrequency	Ticket create frequency	28	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorRepeatTimes	Ticket create repeat times	29	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorRepeatOnDays	Ticket create repeat on days	30	Multiselect	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorLastExecution	Ticket create last execution	31	Date / Time	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorSubject	Ticket create subject	32	Text	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorTitle	Ticket create title	33	Text	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorCustomerUser	Ticket create customer user	34	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorOwner	Ticket create owner	35	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorResponsible	Ticket create responsible	36	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorPriority	Ticket create priority	37	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorState	Ticket create state	38	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorService	Ticket create service	39	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorBody	Ticket create body	40	Multiselect	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorSLA	Ticket create SLA	41	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorType	Ticket create ticket type	42	Dropdown	FAQ	valid	
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorQueue	Ticket create queue	43	Dropdown	FAQ	valid	

1. ábra: Dinamikus mező kezelésének képernyője

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorSubject** Ez a dinamikus mező határozza meg a bejegyzés tárgyát a jegy létrehozásánál. Lehetséges érték: *[Bejegyzés tárgya]*, például: *Ez a bejegyzés tárgya.*

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Subject`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorTitle** Ez a dinamikus mező határozza meg a jegy címét a jegy létrehozásánál. Lehetséges érték: *[Jegy címe]*, például: *Ez a jegy címe.*

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Title`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorCustomerUser** Ez a dinamikus mező határozza meg a jegy ügyfél-felhasználóját a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Ügyfél-felhasználó bejelentkezési neve]* → *[Ügyfél-felhasználó teljes neve]*, például: *kovacs-janos* → *Kovács János.*

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###CustomerUser`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorOwner** Ez a dinamikus mező határozza meg a jegy tulajdonosát a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Tulajdonos bejelentkezési neve]* → *[Tulajdonos teljes neve]*, például: *root@localhost* → *Admin OTRS.*

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Owner`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorResponsible** Ez a dinamikus mező határozza meg a jegy felelősét a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Felelős bejelentkezési neve]* → *[Felelős teljes neve]*, például: *root@localhost* → *Admin OTRS.*

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Responsible`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorPriority** Ez a dinamikus mező határozza meg a prioritást a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Prioritás neve]* → *[Prioritás neve]*, például: *nagyon alacsony* → *1 nagyon alacsony.*

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Priority`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorState** Ez a dinamikus mező határozza meg a jegy állapotát a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Állapot neve] → [Állapot neve]*, például: *emlékeztető függőben → emlékeztető függőben*.

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###State`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorService** Ez a dinamikus mező határozza meg a jegy szolgáltatását a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Szolgáltatás neve] → [Szolgáltatás neve]*, például: *1. szintű szolgáltatás → 1. szintű szolgáltatás*.

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Service`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorBody** Ez a dinamikus mező határozza meg a bejegyzés törzsét a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Tudásbázis-bejegyzés mező index] → [Tudásbázis-bejegyzés mező felirat]*, például: *1 → Jelenség*.

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Body`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorSLA** Ez a dinamikus mező határozza meg a jegy SLA-ját a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[SLA neve] → [SLA neve]*, például: *1. szintű SLA → 1. szintű SLA*.

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###SLA`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorType** Ez a dinamikus mező határozza meg a jegy típusát a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Jegytípus neve] → [Jegytípus neve]*, például: *Osztályozatlan → Osztályozatlan*.

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Type`

**OTRSAutomatedFAQTicketCreatorQueue** Ez a dinamikus mező határozza meg a várólistát a jegy létrehozásánál. Lehetséges értékek: *[Várólista neve] → [Várólista neve]*, például: *Raw → Raw*.

**Lásd még:**

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Queue`

Új értékek hozzáadásához:

1. Válassza ki azt a dinamikus mezőt, amelynél meg szeretné változtatni az értékeket.
2. Adjon hozzá új értéket a *Mezőbeállítások* felületi elemében.
3. Kattintson a *Mentés* gombra a dinamikus mező mentéséhez.

### Rendszerbeállítások

Használja a következő rendszerbeállítási lehetőséget a tudásbázis-bejegyzés dinamikus mező értékeinek a jegybe történő átmásolásához:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::Core::DynamicFieldMapping###DynamicField`

A dinamikus mezőhöz történő alapértelmezett érték meghatározásához beállíthat egy értéket a következő rendszerbeállítási lehetőséghez is:

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###DynamicField`

### Használat

A következő használati eset példa bemutatja, hogy hogyan lehet szerkeszteni és hozzáadni egy ügyfél-felhasználót.

Egy dinamikus mező mezőértékeinek szerkesztéséhez:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Dinamikus mezők* moduljához.
2. Válassza ki azt a dinamikus mezőt, amelynél meg szeretné változtatni az értékeket.
3. Adjon hozzá új értéket a *Mezőbeállítások* felületi elemében.
4. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra a dinamikus mező mentéséhez.

Például másolja át az ügyfél-felhasználó bejelentkezési nevét, vezetéknévét és keresztnévét a mezőbe.

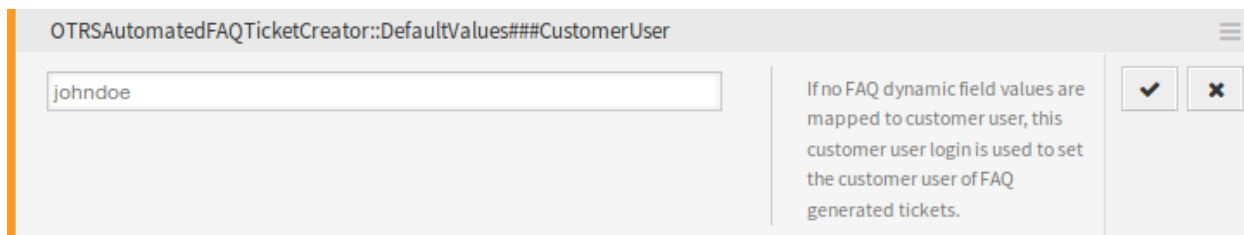
2. ábra: Dinamikus mező értékeinek szerkesztése

Egy dinamikus mező alapértelmezett mezőértékeinek szerkesztéséhez:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemében.
3. Navigáljon a *Core* → *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* → *DefaultValues* ághoz a navigációs fában.
4. Adja hozzá az ügyfél-felhasználó alapértelmezett értékét az `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValue` beállításhoz.

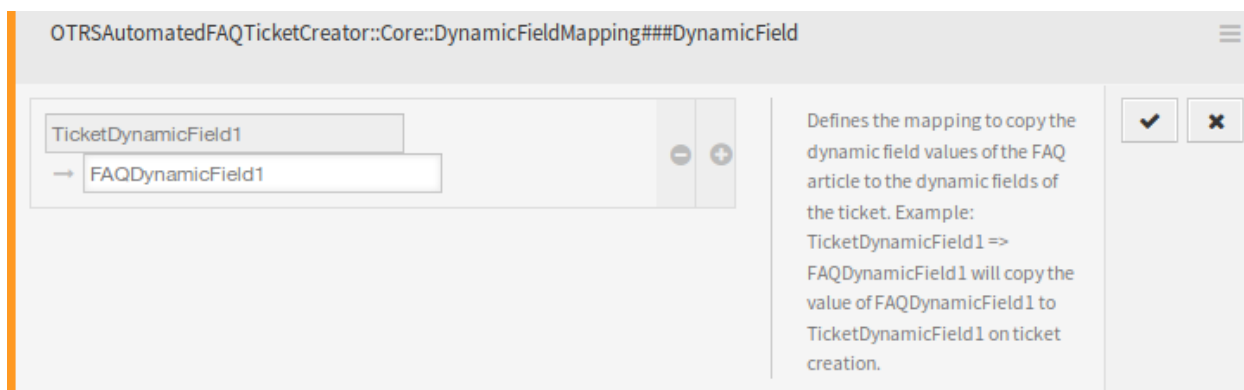
Egy tudásbázis-bejegyzés dinamikus mező mezőértékének az új jegy dinamikus mezőjébe történő átmásolásához:





3. ábra: Rendszerbeállítás – alapértelmezett érték

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemében.
3. Navigáljon a *Core* → *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* ághoz a navigációs fában.
4. Keressen rá az *OTRSAutomatedFAQTicketCreator::Core::DynamicFieldMapping###DynamicField* beállításra.
5. Állítson be leképezést egy dinamikus mezőhöz. A jegy mezőjét kell használnia kulcsként és a tudásbázis-bejegyzés mezőjét értékként.



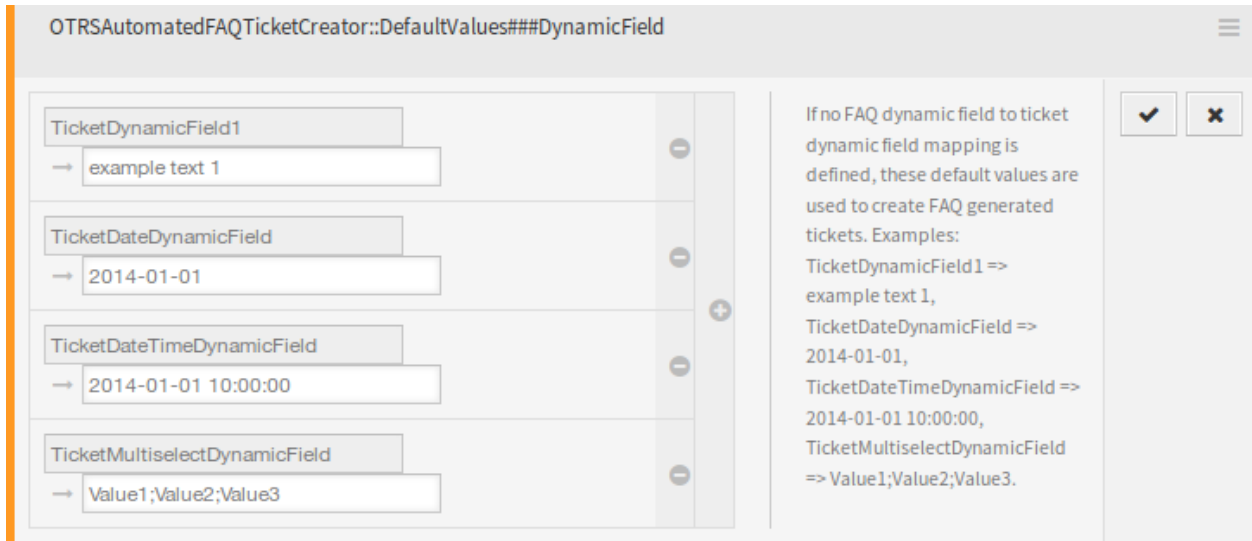
4. ábra: Rendszerbeállítás – érték másolása

**Megjegyzés:** Csak ugyanolyan típusú dinamikus mezőket lehetséges leképezni.

Egy dinamikus mező alapértelmezett mezőértékeinek beállításához a jegy által létrehozott dinamikus mezőknél:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemében.
3. Navigáljon a *Core* → *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* → *DefaultValues* ághoz a navigációs fában.
4. Keressen rá az *OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###DynamicField* beállításra.
5. Állítson be néhány alapértelmezett értéket, például:
  - Szöveg: `ExampleTicketDynamicField1Text` → *hallo*
  - Többválasztós: `ExampleTicketDynamicField1Multiselect` → *Érték1;Érték2;Érték3*
  - Dátum: `ExampleTicketDynamicField1Date` → *2014-03-03*

- Dátum és idő: ExampleTicketDynamicField1DateTime → 2014-03-03 10:00:00
- Jelölőnégyzet: ExampleTicketDynamicField1Checkbox → 1



5. ábra: Rendszerbeállítás – alapértelmezett mezőérték

## 6.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs saját ügyintézői felülete, de a *Tudásbázis-bejegyzés létrehozása* és a *Tudásbázis-bejegyzés frissítése* képernyők frissítésre kerülnek az új dinamikus mezőkkel.

### 6.2.1 Tudásbázis-bejegyzések

A csomag telepítése után néhány új dinamikus mező lesz hozzáadva a *Tudásbázis-bejegyzés létrehozása* és a *Tudásbázis-bejegyzés frissítése* képernyőkhöz.

Lehetőség van meghatározni azokat a jegymezőket, amelyeket automatikusan ki kell tölteni, valamint azokat, amelyeket kézzel kell kitölteni.

Alapértelmezetten csak bizonyos dinamikus mezők jelennek meg a tudásbázis-bejegyzés létrehozása és szerkesztése képernyőkön, amelyek a jegylétrehozás gyakoriságát vezérlik, de azok nem, amelyek értékeket állítanak be a jegyhez, ehelyett a jegy azokat az alapértelmezett értékeket használja, amelyeket az adminisztrátori felület *Dinamikus mezők* fejezetében leírt rendszerbeállítási lehetőségek biztosítanak.

#### Lásd még:

Azon dinamikus mezők megjelenítéséhez, amelyek jegyértékeket állítanak be:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::Properties` és/vagy a `Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleUpdate::Properties` beállításra.
3. Frissítse a `Hidden` értékeiket 1-ről 0-ra, mint bármely más dinamikus mezőnél.

## Használati eset példa

A következő példa azt feltételezi, hogy a jegyértékeket beállító összes tudásbázis-bejegyzés dinamikus mező aktiválva van a *Tudásbázis-bejegyzés létrehozása* képernyőnél, és az egyes dinamikus mezők beállításai érvényes értékekkel vannak beállítva a rendszernél.

Egy olyan tudásbázis-bejegyzés létrehozásához, amely aktiválva lesz a jegy létrehozásánál:

1. Hozzon létre egy új tudásbázis-bejegyzést.
2. Állítson be *2020-09-15 10:00:00* értéket a *Jegylétrehozás kezdési ideje* mezőnél.
3. Állítson be *2021-09-15 10:00:00* értéket a *Jegylétrehozás befejezési ideje* mezőnél.
4. Állítson be *Napi* értéket a *Jegylétrehozás gyakorisága* mezőnél.
5. Állítson be *01* értéket a *Jegylétrehozás ismétléseinek száma* mezőnél.
6. Válasszon *Hétfő* és *Péntek* értéket a *Jegylétrehozás ismétlése ezeken a napokon* mezőnél.
7. Töltse ki a következő mezőket a létrehozandó jegy értékeinek meghatározásához:
  - Jegylétrehozás ügyfél-felhasználója
  - Jegylétrehozás tulajdonosa
  - Jegylétrehozás felelőse
  - Jegylétrehozás jegytípusa
  - Jegylétrehozás várólistája
  - Jegylétrehozás prioritása
  - Jegylétrehozás szolgáltatása
  - Jegylétrehozás SLA-ja
  - Jegylétrehozás állapota

▼ Automated Knowledge Base Article Ticket Creator Settings

---

**Ticket create start time**

09/15/2020 - 10:00:00 📅

**Ticket create end time**

09/15/2021 - 10:00:00 📅

**\* Ticket create frequency**

Daily ▼

**\* Ticket create repeat times**

01 ▼

**Ticket create repeat on days**

Friday × Monday × × ▼

6. ábra: Tudásbázis-bejegyzés létrehozása

Mostantól az OTRS démon cron-feladat 2020 és 2021 között minden hétfőn és pénteken létre fog hozni egy jegyet ehhez a tudásbázis-bejegyzéshez.

## **6.3 Külső felület**

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Automatic Start of Processes

---

Az ismétlődő feladatok különösen jól digitalizálhatók. A folyamatjegyek tervezett ütemben való létrehozása mentesíti az Ön ügyintézőit, sőt, még az ügyfeleit is a feladatokon való gondolkodás alól. A beállítást követően a lépések automatizálhatók, és manuális beavatkozás nélkül elindíthatók. A feladat teljesítésének dokumentálása természetesen megy végbe, ahogy a jegy keresztülhalad a folyamaton.

### **Előnyök**

- Az automatizált folyamatok időt takarítanak meg.
- A feladatok végrehajtása hatékony.
- Állandó teljesítmény, kevesebb hibával.
- A megfelelő feladatok kerülnek végrehajtásra a megfelelő időben.

### **Célcsoportok**

- Panaszkezelés
- Vevőszolgálat
- Létesítménygazdálkodás
- Pénzügy és könyvelés
- IT-szolgáltatás
- Biztonságmenedzsment
- Szolgáltatók

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSAutomaticStartOfProcesses

## 7.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag a folyamatjegyek ütemezett, automatikus létrehozását valósítja meg.

### 7.1.1 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után egy új *Kezdőesemény* elem lesz hozzáadva a folyamatkezeléshez.

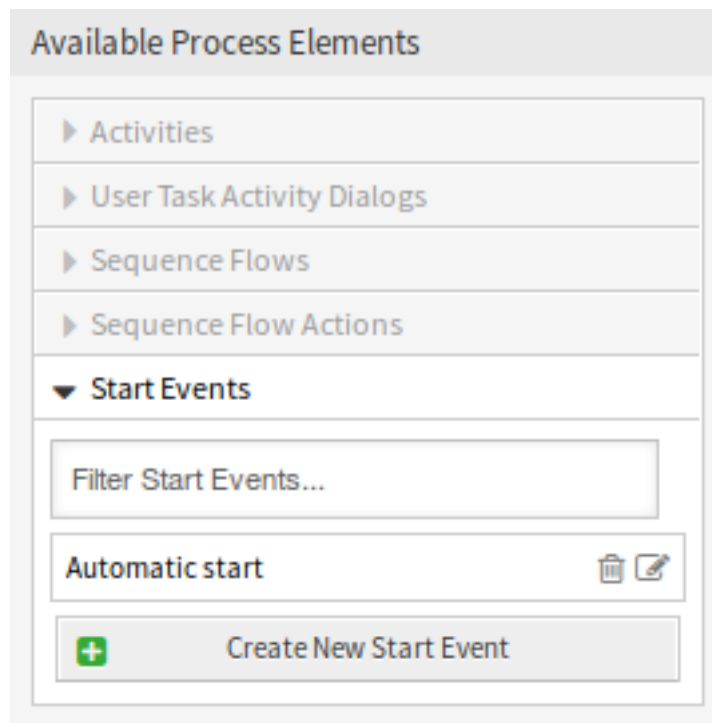
#### Folyamatkezelés

A csomag telepítése után egy új *Kezdőesemény* elem lesz elérhető a folyamatkezelés harmonika felületi elemében. A folyamatok mostantól tartalmazhatnak normál kezdőpontot és ütemezett kezdőpontot. A kezdőesemény ütemezése egy felületen keresztül állítható be.

#### Kezdőesemények létrehozása

Ahhoz, hogy képes legyen kezdőeseményt létrehozni a folyamatkezeléshez, hozzon létre egy folyamatot vagy módosítson egy meglévőt.

Kattintson a *Kezdőesemények* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatok* felületi elemben. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Kezdőesemények* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többi egy harmonikaszerű hatást elvégezve. Kattintson az *Új kezdőesemény létrehozása* gombra.



1. ábra: Kezdőesemények

A megnyílt felugró képernyőn töltsse ki a *Kezdőesemény neve* mezőt, valamint állítsa be az ütemezési időket.

**Kezdőesemény neve** Az ütemezésalapú kezdőpont neve.

**Create new start event**

Cancel & close

---

▼ Start event

★ Start event name:

---

▼ Schedule settings

SCHEDULE MINUTES	SCHEDULE HOURS	SCHEDULE DAYS
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

2. ábra: Új kezdőesemény létrehozása képernyő

**Ütemezési beállítások** Az ütemezett kezdőpont cron-beállításai.

Egy már meghatározott kezdőesemény szerkesztéséhez egyszerűen kattintson a nevére az *Elérhető folyamatok* felületi elemében.

**Edit start event "Automatic start"**

Cancel & close

---

▼ Start event

★ Start event name:

---

▼ Schedule settings

SCHEDULE MINUTES	SCHEDULE HOURS	SCHEDULE DAYS
<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="Sun Mon and 5 more..."/>

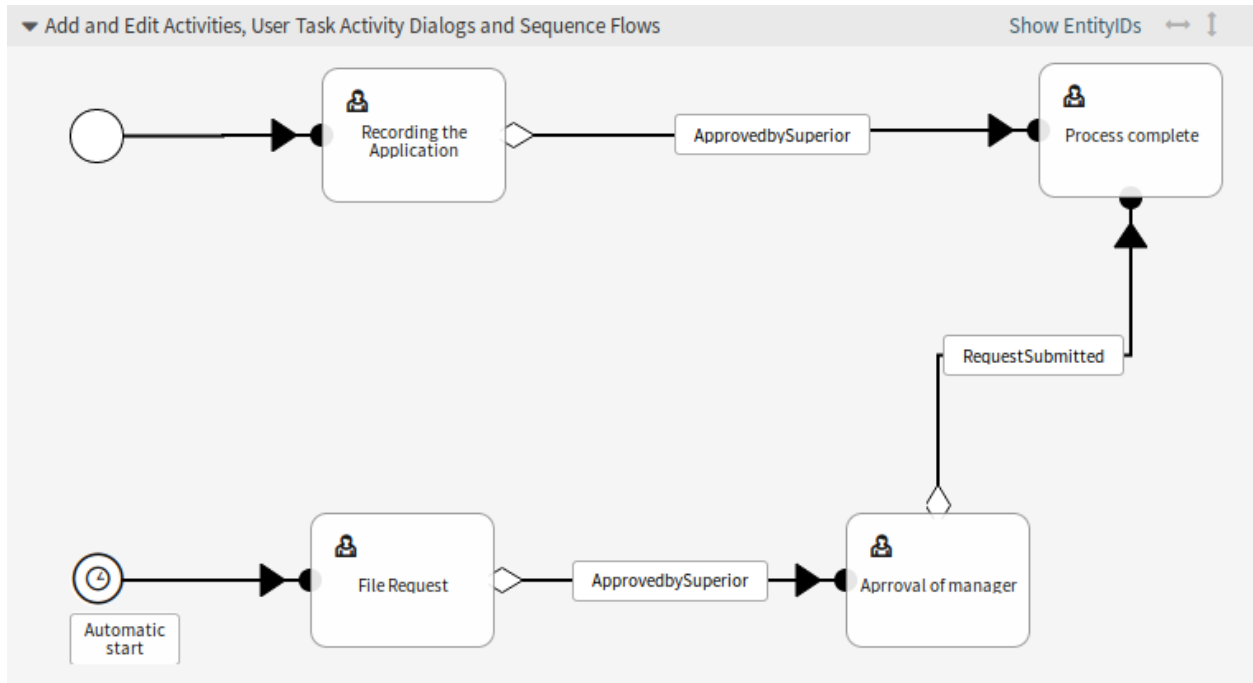
3. ábra: Kezdőesemény szerkesztése képernyő

### Kezdőesemény hozzáadása a vászonhoz

Ahhoz, hogy hozzáadja a kezdőeseményt a folyamat vászonképernyőjéhez, egy szabad tevékenység szükséges (olyan, amely nem kapcsolódik egyéb tevékenységekhez). Az ütemezésalapú kezdőesemény nem kapcsolódhat közvetlenül a folyamat normál kezdőpontjához. Ezenkívül az időzítő kezdőesemény nem mozgatható. Feltétlenül szükséges az ütemezésalapú kezdőeseményt hozzákapcsolni egy szabad tevékenységhez. Ez az első ütemezésalapú tevékenység ezután hozzákapcsolható egy normál tevékenységhez.

Az időzítő kezdőesemény kezdeti tevékenysége bármilyen típusú tevékenység lehet. Felhasználói feladat tevékenység esetén a folyamatjegy létrejön, és a folyamat ott marad ebben a tevékenységben.

**Megjegyzés:** A folyamatokon elvégzett bármilyen változtatás a folyamat ismételt üzembe állítását igényli annak érdekében, hogy a változtatást visszajuttassa a rendszerbe.



4. ábra: Kezdőesemény a vásznon

## 7.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 7.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Calendar Resource Planning

---

Ez a funkciókiegészítő műveleti áttekintést ad az egész csapatról. És ez még nem minden. A dinamikus mezők, a jelentéskészítési funkciók és az értesítések leegyszerűsítik a munkát, azáltal hogy lehetővé teszik a személyre szabott naptárnézeteket, a személyenkénti vagy csapatonkénti erőforrás-tervezést, valamint a naptárba történő kiválasztott importálási lehetőségeket.

Ezenkívül az ügyfél- és jegyadatok is szinkronizálhatók egy kapcsolt jegyből egy időpontba. Ezek az adatok ezután elérhetők lesznek a helyszínen lévő ügyintéző számára egy kapcsolat nélküli helyi naptárként. A naptárbejegyzések jegyekhez való kapcsolásával mindig kéznél lesz az összes részlet az időpontokkal kapcsolatban.

Az előre meghatározott jogosultsági csoportokkal akár megosztott naptárakat is létrehozhat a kiválasztott csapatoknak. Mostantól a fontos információk – például megbeszélések vagy határidők – elérhetők az összes érintett ügyintéző számára.

Tegye láthatóvá, hogy mely ügyintézőnek kell bizonyos feladatokat elvégeznie, és hogy a feladatok megoldásához várhatóan mennyi időre lesz szükség. A találkozók, a megbeszélések, és az egyszerű projekttervezés mostantól központilag megjeleníthető az **OTRS**-ben a teljes osztály számára.

### **Előnyök**

- Az összes csapat és erőforrás osztályok közötti áttekintése.
- Naptár, erőforrás-tervezés és projekttervezés egyetlen eszközzel.
- Jelentéskészítési funkciók és értesítések.
- Az ügyfél- és jegyadatok elérhetők kapcsolat nélkül is a helyszíni szolgáltatás használatához.

### **Célcsoportok**

- Vevőszolgálat
- Létesítménygazdálkodás
- Emberi erőforrások
- IT
- IT-szolgáltatásmenedzsment

- Logisztika
- Marketing és közönségkapcsolatok
- Projektmenedzsment
- Értékesítés

**Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

**Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSCalendarResourcePlanning

## 8.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag a *Naptárkezelés* képernyőt bővíti ki egy új szakasszal, hogy alapértelmezett értékeket lehessen beállítani és dinamikus mezőket lehessen hozzáadni az időpontokhoz. Új kezelőképernyők is elérhetők a csapatokhoz és a csapatügyintézőkhöz az *Adminisztráció* csoport *Csapat kezelése* és *Csapatlista kezelése* moduljaiból. Lehetőség van ICS-fájlok kiküldésére is az időpont-értesítésekben.

### 8.1.1 Adminisztráció

Ez a csomag a *Naptárkezelés* képernyőt bővíti ki egy új szakasszal, hogy alapértelmezett értékeket lehessen beállítani és dinamikus mezőket lehessen hozzáadni az időpontokhoz. Új kezelőképernyők is elérhetők a csapatokhoz és a csapatügyintézőkhöz az *Adminisztráció* csoport *Csapat kezelése* és *Csapatlista kezelése* moduljaiból.

#### Naptárak

Használja ezt a képernyőt, hogy alapértelmezett értékeket adjon az időpontokhoz. A naptárkezelés képernyő az *Adminisztráció* csoport *Naptárak* moduljában érhető el.

Ez a csomag a *Naptárkezelés* képernyőt bővíti ki egy új szakasszal, hogy alapértelmezett címet, leírást és helyet lehessen beállítani az időpontokhoz.

Az időpontokhoz történő alapértelmezett értékek beállításához:

1. Kattintson a *Naptár hozzáadása* gombra a bal oldalsávban vagy kattintson egy naptárra a naptárak listájában.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Adjon hozzá alapértelmezett értékeket a *Beállítások kezelése* felületi elemében.

#### Beállítások kezelése

A következő beállítások akkor érhetőek el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

▼ Manage Settings

**Dynamic Fields**

Equipments:

**Advanced Settings**

Title (default):

Define the default title for appointments using this calendar.  
Please note that the defined text is only used during appointment creation (no update functionality), therefore not all OTRS smart tags are usable.

Description (default):

Define the default description for appointments using this calendar.  
Please note that the defined text is only used during appointment creation (no update functionality), therefore not all OTRS smart tags are usable.

Location (default):

Define the default location for appointments using this calendar.  
Please note that the defined text is only used during appointment creation (no update functionality), therefore not all OTRS smart tags are usable.

Additional description:

Define the additional text which is shown on each appointment in 'Timeline Custom' view to display more information in the overview screens.

It is possible to use OTRS smart tags related to the appointment, e.g.  
<OTRS\_APPOINTMENT\_X>, <OTRS\_APPOINTMENT\_DYNAMICFIELD\_X>.  
You can even access data of linked tickets using <OTRS\_APPOINTMENT\_TICKET\_X> (if more than one ticket is linked, you can use <OTRS\_APPOINTMENT\_TICKET\_1\_X>; sorted by ticket ID).

1. ábra: Beállítások kezelése felületi elem

### Dinamikus mezők

---

**Megjegyzés:** Ez a szakasz csak akkor látható, ha időpontokhoz tartozó *Dinamikus mezők* lettek hozzáadva a rendszerhez.

---

Minden egyes időpont dinamikus mező fel van sorolva ebben a szakaszban.

Határozza meg minden egyes időpontot dinamikus mezőhöz, hogy *Elrejtés*, *Megjelenítés* vagy *Megjelenítés kötelezőként* szükséges.

### Speciális beállítások

**Cím (alapértelmezett)** A naptárat használó időpontok alapértelmezett címének meghatározása.

**Leírás (alapértelmezett)** A naptárat használó időpontok alapértelmezett leírásának meghatározása.

**Hely (alapértelmezett)** A naptárat használó időpontok alapértelmezett helyének meghatározása.

**További leírás** További szöveg meghatározása, amely az egyes időpontoknál jelenik meg az *Egyéni idővonal* nézetben, hogy több információt jelenítsen meg az áttekintő nézeteken. Lehetőség van az időpontok attribútumainak, valamint a tárolt dinamikus mezők megjelenítésére. Még a kapcsolt jegyek adataihoz történő hozzáférés is lehetséges.

Lehetőség van az időponthoz kapcsolódó OTRS okos címkéket is használni, például <OTRS\_APPOINTMENT\_X> vagy <OTRS\_APPOINTMENT\_DYNAMICFIELD\_X>. Még a kapcsolt jegyek adataihoz is hozzáférhet az <OTRS\_APPOINTMENT\_TICKET\_X> használatával. Ha egynél több jegy van hozzákapcsolva, akkor használhatja az <OTRS\_APPOINTMENT\_TICKET\_1\_X> címkét. A jegyek a jegyzonosító szerint vannak rendezve.

---

**Megjegyzés:** Az időpont ekkor még nincs létrehozva, és nem érhető el az összes érték (például nem használhatók a dinamikus mező adatai). A meghatározott szövegek csak az időpont létrehozása során vannak használva (nincs frissítési funkcionális), emiatt nem használható az összes OTRS okos címke.

---

Az alapértelmezett értékek akkor lesznek kitöltve, amikor egy naptárat kiválasztanak és a cím, a leírás vagy a hely üres.

A cím, a leírás és a hely beviteli mezői mögött egy frissítés ikon található, ha alapértelmezett értékek vannak megadva. Ez a frissítés gomb használható a tárolt alapértelmezett értékek újbóli alkalmazásához, ha például dinamikus mezők vannak megadva a képernyőn.

**Figyelem:** A már megadott adatok felül lesznek írva a frissítés gombok használatával.

### Csapat kezelése

Használja ezt a képernyőt a csapatok kezeléséhez. A csapatkezelés képernyő az *Adminisztráció* csoport *Csapatkezelés* moduljában érhető el. Ezenkívül elérhető a *Csapatlista kezelése* képernyőről is.

### Csapatok kezelése

Egy új csapat létrehozásához:

## Manage Teams

**Actions**

**List**

NAME	GROUP	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT
My Team	admin	Custom team for calendars.	valid	07/15/2019 14:23 (Europe/Budapest)	07/15/2019 14:23 (Europe/Budapest)	

**Team Import**

Here you can upload a configuration file to import a team to your system. The file needs to be in .yaml format as exported by team management module.

No file selected.

Overwrite existing entities

**Filter**

2. ábra: Csapatok kezelése képernyő

1. Kattintson a *Csapat hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Add Team

**Team**

---

★ Name:

★ Permission group:

Comment:

★ Validity:

or

3. ábra: Csapat hozzáadása képernyő

**Figyelem:** A csapatok nem törölhetők a rendszerből. Azonban kikapcsolhatók az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Egy csapat szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy csapatra a csapatok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit Team

**Team**

---

★ Name:

★ Permission group:

Comment:

★ Validity:

or  or

4. ábra: Csapat szerkesztése képernyő


Csapatügyintézők kezeléséhez:

1. Kattintson a *Csapatügyintézők kezelése* gombra.
2. Rendeljen ügyintézőket a csapatokhoz és fordítva a *Csapatlista kezelése* képernyőn.

Egy csapat exportálásához:

1. Kattintson az exportálás ikonra az áttekintő táblázat utolsó oszlopában.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_Team_Csapatnév.yml` fájl mentéséhez.

List

NAME	GROUP	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT
My Team	admin	Custom team for calendars.	valid	07/15/2019 14:23 (Europe/Budapest)	07/15/2019 14:23 (Europe/Budapest)	

5. ábra: Csapat exportálása képernyő

Egy csapat importálásához:

1. Kattintson a *Csapat importálása* felületi elem *Tallózás...* gombjára a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált `.yml` fájlt.
3. Kattintson a *Meglévő bejegyzések felülírása* jelölőnégyzetre, ha felül szeretné írni a meglévő csapatokat.
4. Kattintson a *Csapat importálása* gombra.

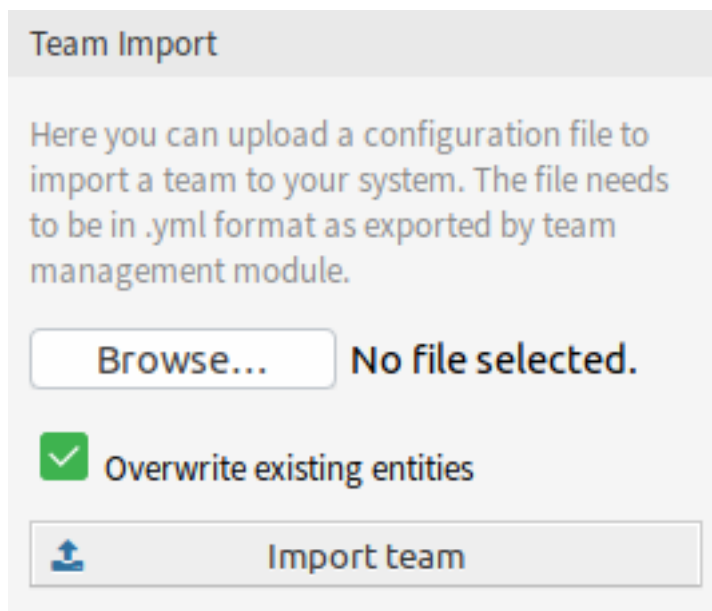
---

**Megjegyzés:** Ha több csapat van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos csapat megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

---

## Csapat beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.



6. ábra: Csapat importálása felületi elem

**Név** \* Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Jogosultsági csoport** \* Ügyintézői csoportok, amelyek kezelhetik a csapatot. Teljes hozzáférés szükséges ehhez a csoporthoz mindenkinek, hogy képes legyen kezelni a csapatot és annak ügyintézőit, valamint hozzá tudja rendelni azokat erőforrásokként az időpontokhoz.

**Megjegyzés** Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Érvényesség** \* Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

### Csapatlista kezelése

Miután beállított egy csapatot a *Csapat kezelése* képernyőn, meg kell határoznia, hogy mely ügyintézők tartozzanak az egyes csapatokhoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyintéző és legalább egy csapat hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő az *Adminisztráció* csoport *Csapatlista kezelése* moduljában érhető el. Ezenkívül elérhető a *Csapat kezelése* képernyőről is.

### Ügyintézők Csapatok kapcsolatainak kezelése

Néhány csapatnak egy ügyintézőhöz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyintézőre az *Ügyintézők* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a csapatokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni az ügyintézőhöz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Néhány ügyintézőnek egy csapathoz való rendeléséhez:

**Manage Team Agents**

The screenshot shows the 'Manage Team Agents' interface. On the left, there is an 'Actions' panel with a 'Manage Teams' button. Below it are two filter input fields: 'Filter for agents' and 'Filter for teams', both containing the placeholder text 'Just start typing to filter...'. On the right, there is an 'Overview' panel. It contains two lists: 'AGENTS' with entries 'bu (John Doe)' and 'root@localhost (Admin OTRS)', and 'TEAMS' with the entry 'My Team'.

7. ábra: Csatatügyszintezők kezelése képernyő

The screenshot shows the 'Change Team Relations for Agent Doe John (bu)' dialog. It features a table with two columns: 'TEAM' and 'ACTIVE'. The 'TEAM' column has two rows: 'TEAM' and 'My Team'. The 'ACTIVE' column has two rows: a checked checkbox and a checked checkbox. Below the table, there are three buttons: 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel', separated by 'or' text.

8. ábra: Csatatkapcsolatok megváltoztatása egy ügyintezőnél

1. Kattintson egy csapatra a *Csapatok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat az ügyintezőket, akiket hozzá szeretne rendelni a csapathoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

The screenshot shows the 'Change Agent Relations for Team My Team' dialog. It features a table with two columns: 'AGENT' and 'ACTIVE'. The 'AGENT' column has three rows: 'AGENT', 'Doe John (bu)', and 'OTRS Admin (root@localhost)'. The 'ACTIVE' column has three rows: an unchecked checkbox, a checked checkbox, and an unchecked checkbox. Below the table, there are three buttons: 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel', separated by 'or' text.

9. ábra: Ügyintező-kapcsolatok megváltoztatása egy csapattól

**Megjegyzés:** Ha több ügyintező vagy csapat van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos ügyintező vagy csapat megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépel a nevét a szűrőbe.

Egyszerre több ügyintező vagy csapat is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyintezőre vagy egy csapatra kattintva meg fog nyílni az *Ügyintező szerkesztése* vagy a *Csapat szerkesztése* képernyő annak megfelelően.



**Figyelem:** Egy ügyintéző vagy egy csapat elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

## 8.1.2 Kommunikáció és értesítések

Ez a funkció lehetőséget ad ICS-fájlok kiküldésére az időpont-értesítésekben.

### Időpont-értesítések

Használja ez a képernyőt az időpontok szűréséhez és az időpont-értesítésekben történő ICS-fájlok kiküldéséhez, amelyek megnyithatók bármely szabványos naptáralkalmazással. Az időpont-értesítések kezelőképernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Időpont-értesítések* moduljában érhető el.

### Időpont szűrő

Használja ezt a szakaszt az új vagy meglévő időpont-értesítésekben az időpontok szűréséhez.

The screenshot shows a user interface for filtering appointments. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Appointment Filter'. Below it, there are five input fields for filtering: 'Calendar:', 'Title:', 'Location:', 'Team:', and 'Resource:'. Below these is a section titled 'Dynamic Fields' with an input field labeled 'Equipments:'.

10. ábra: Időpont szűrő szakasz

Lehetőség van naptár, cím, hely, csapat vagy erőforrás, valamint dinamikus mezők alapján is szűrni (ha az időpontokhoz dinamikus mezők lettek létrehozva a *Dinamikus mezők* képernyőn).

### ICS-fájlok küldése az értesítésekben

Lehetőség van beágyazni egy ICS-fájlt a felhasználóknak küldött időpont-értesítésbe.

Az ICS-fájlok küldésének bekapcsolásához:

1. Hozzon létre egy új időpont-értesítést vagy válasszon egy meglévő időpont-értesítést.
2. Az *Események* felületi elemében válassza ki az `AppointmentCreate`, `AppointmentUpdate` vagy `AppointmentDelete` események egyikét.
3. Az *Értesítési módszerek* felületi elemében jelölje be az *ICS-fájl küldése* lehetőséget.

Még azt is beállíthatja, hogy a további megjelenített információkat is használja az *Egyéni idővonalnézetből* (naptáranként állítható be) az ICS-fájl előállításakor. Egyszerűen kapcsolja be az `AppointmentCalendar::ICSFiles::UseAppointmentDescription` beállítást a szokásos leírás és a beállított szöveg egyesítéséhez.

### 8.1.3 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag támogatást ad az időpontokhoz adható dinamikus mezőkhöz.

#### Dinamikus mezők

Használja ezt a képernyőt az időpontok dinamikus mezőinek kezeléséhez. Az időpontok dinamikus mezőit ugyanúgy kell beállítani mint az egyéb objektumok dinamikus mezőit. Miután beállította a dinamikus mezőket, be is kell kapcsolnia a dinamikus mezőket a naptáraknál.

A naptáraknál történő dinamikus mezők bekapcsolásához:

1. Menjen a *Naptárak* képernyőre.
2. Válasszon egy naptárt vagy hozzon létre egy újat.
3. Keresse meg a *Dinamikus mezők* szakaszt a *Beállítások kezelése* felületi elemen.
4. Határozza meg minden egyes időpontot dinamikus mezőhöz, hogy *Elrejtés*, *Megjelenítés* vagy *Megjelenítés kötelezőként* szükséges.

Ez a funkció csak a dinamikus mezők láthatóságát szabályozza. A dinamikus mezőket kézzel kell hozzáadni az *Időpont hozzáadása* és az *Időpont szerkesztése* űrlapokhoz a következő rendszerbeállítási lehetőségek használatával:

- `Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentCreate::Properties`
- `Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentUpdate::Properties`

A dinamikus mezők hozzáadhatók a részletes nézetek *Kapcsolt időpontok* felületi eleméhez is. A következő beállításokat kell kibővíteni:

- `AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::CalendarAppointment`
- `AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBALinkedObjects::CalendarAppo`

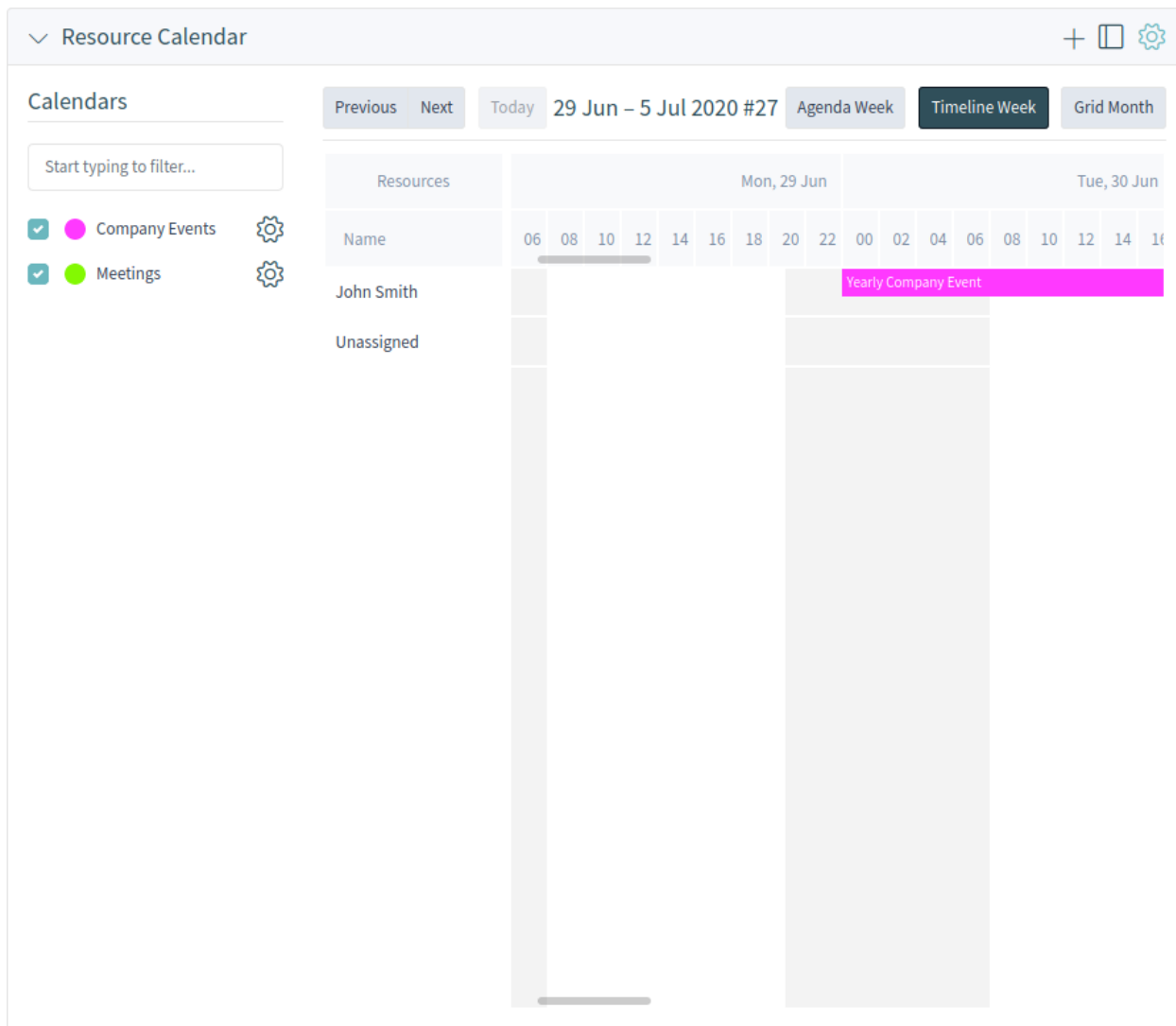
## 8.2 Ügyintézői felület

Ez a funkciókiegészítő feljavítja az eredeti naptár-megvalósítást az időpontokhoz történő erőforrás-lefoglalás bevezetésével. Ezenkívül az erőforrások hozzárendelhetők különálló csapatokhoz, amelyek viszont használhatók az erőforrás-áttekintés és erőforrás-elérhetőség szűréséhez. Az időpontok mostantól használhatók a lista statisztikákban.

### 8.2.1 Erőforrásnaplár

A csomag telepítése után egy új erőforrás-áttekintő felületi elem válik elérhetővé a *Naptáráttekintő* és a *Vezérlőpult* képernyőkön. Noha lehetőség van erőforrásokat hozzárendelni egy időponthoz bármely időpont felületi elembe, ezt a felületi elemet kizárólag az időpontokhoz történő erőforrás-hozzárendeléshez tervezték.

Ez a felületi elem nagyon hasonlóan néz ki, mint a szokásos időpontok felületi elem. Rendelkezik egy szűrővel a csapatokhoz a felületi elem beállításában, valamint egy ügyintézőlistával ahhoz a csapathoz (csak idővonal nézetekben érhető el). A felületi elem beállításában egy csapat kiválasztásával meg fog jelenni az összes időpont, amely hozzá van rendelve a csapathoz. Egy új „Egyéni” idővonalnézet beállításai szakasz is hozzáadásra került az összes időpont felületi elemhez új személyre szabható nézetként.



11. ábra: Erőforrásnaplár felületi elem

Miután mind a csapatokat, mind azok ügyintézőit beállította, folytathatja a naptáráttekintővel, és elkezdheti az időpontok hozzárendelését a csapatokhoz és ügyintézőkhöz. Egyszerűen adjon hozzá vagy szerkesszen egy időpontot, majd válasszon mind csapatot, mind ügyintézőt az erőforrás alatti listákból. Ezt megteheti bármely időpont felületi elemen keresztül, mivel az időpont szerkesztése párbeszédablak ugyanaz az összesnél.

Az idővonalnézeten egy időpontnak az ügyintéző nevével rendelkező sorba történő egyszerű húzással lehetőség van egy időpontot ehhez az erőforráshoz rendelni. Ha egy időponthoz nincs hozzárendelt ügyintéző, akkor az a felületi elem *Nincs hozzárendelve* sorában fog megjelenni. A több hozzárendelt ügyintézővel rendelkező időpont minden hozzárendelt ügyintéző sorában meg fog jelenni. Ezen időpont egyik példányának húzása az összeset ugyanúgy át fogja helyezni.

Az *Erőforrásnaptár* felületi elem beállításainak a jobb felső sarokban lévő fogaskerék ikonon keresztül történő szerkesztésével kiválaszthatja, hogy mely csapatügymintázók legyenek megjelenítve a felületi elemben, valamint személyre szabhatja az „Egyéni” idővonalnézet beállításai szakaszt.

Minden más szempontból az *Erőforrásnaptár* felületi elem ugyanúgy viselkedik, mint a szokásos időpont felületi elemek.

### „Egyéni” idővonalnézet beállításai

Ezen beállítások némelyike alkalmazva lesz a szokásos naptár áttekintőre is.

#### Edit Widget Configuration ✕

Widget Title

\* Grid View      \* Timeline View      \* Agenda View

Month      Week      Week

\* Show Weekends      \* Show Resource Information ⓘ

Yes      No

✓ Resources

\* Teams ⓘ

My Team x

Resources

John Smith

✓ Timeline View "Custom" Settings

\* Shown Weeks      \* Start Time ⓘ      \* End Time ⓘ

2 Weeks      00:00      24:00

\* Slot Duration ⓘ      \* Slot Width ⓘ

2 Hours      100 Pixel

↻ Reset to Default      Cancel      Save

12. ábra: Erőforrásnaptár beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Felületi elem címe** Itt változtatható meg a felületi elem alapértelmezett neve. Ha új név kerül megadásra, akkor ez a név lesz megjelenítve a felületi elem fejrészében.

**Rácsnézet** \* Itt választható ki az időszak az adott nézethez.

**Idővonalnézet** \* Itt választható ki az időszak az adott nézethez. Az *Erőforrásnaptár* rendelkezik egy új *Egyéni* nézetípussal az idővonalnézethez.

**Napirendnézet** \* Itt választható ki az időszak az adott nézethez.

**Hétfvégék megjelenítése** \* Annak kiválasztása, hogy a hétfvégeket meg kell-e jeleníteni vagy sem.

**Erőforrás-információk megjelenítése** \* További erőforrás-információk megjelenítése az ügyintéző neve mellett az *Erőforrásnaptár* felület elemében. Használhatja az ügyintézőkhöz kapcsolódó OTRS okos címkéket, mint például <OTRS\_AGENT\_X>. Még az ügyintéző beállításaihoz is hozzáférhet.

#### Lásd még:

A további erőforrás-információk a rendszerbeállításokban lévő `AppointmentCalendar::CustomTimeline::Reso` beállításban adhatók hozzá.

**Erőforrások** \* Ez a beállítás a felhasználóra és a csapatra jellemző. Ha ilyen módon állított be egy ügyintézőszűrőt, akkor a felületi elem szűrni fogja az időpontokat a kiválasztott csapatokhoz és ügyintézőkhöz.

**Megjelenített hetek** \* Annak kiválasztása, hogy hány hetet kell megjeleníteni az *Egyéni* idővonalnézeten.

**Kezdési idő** \* A kezdési idő kiválasztása az *Egyéni* idővonalnézethez. Az alapértelmezett *00:00* azt jelenti, hogy a kezdési idő a nap legelején lesz (éjfélkor).

**Befejezési idő** \* A befejezési idő kiválasztása az *Egyéni* idővonalnézethez. Az alapértelmezett *24:00* azt jelenti, hogy a befejezési idő a nap legvégén lesz (éjfélkor).

**Időrés hossza** \* Az időrés hosszának kiválasztása az *Egyéni* idővonalnézethez. Az alapértelmezett *2 óra* azt jelenti, hogy minden megjelenített időrés két óra hosszúságú lesz (például 12 időrés lesz megjelenítve egy nap 00:00 és 24:00 óra között).

**Időrés szélessége** \* Az időrés szélességének kiválasztása az *Egyéni* idővonalnézethez. Az alapértelmezett *100 képpont* azt jelenti, hogy minden megjelenített időrés 100 képpont szélességű lesz.

Az *Egyéni* idővonalnézetben lehetőség van több információt megjeleníteni az egyes megjelenített időpontokról. Ehhez be kell állítania a *További leírás* beállítást a *Naptárak* képernyőn.

## Időpont hozzáadása

Több csapatot és ügyintézőt is hozzárendelhet egyetlen időponthoz, de először mindig csapatot kell választania. Az eredményül kapott ügyintézőlista az összes kiválasztott csapatban lévő ügyintézők sokasága, ismétlődések nélkül. Egy ügyintéző választása a listából nem is kötelező, így egy időpontot hagyhat csak egy csapathoz rendelt.

## Naptár-feliratkozások

Lehetőség van egy szűrő használatára a naptár-feliratkozás funkcióban.

A naptár-feliratkozás funkció használatához:

1. Nyissa meg a *Naptáráttekintő* vagy a *Vezérlőpult* képernyőt.
2. Kattintson a naptár mellett lévő fogaskerék ikonra az *Erőforrásnaptár* felületi elemében a bal oldalsávban.

13. ábra: Időpont hozzáadása művelet

3. Válassza ki a csapatokat és az erőforrásokat, amelyekre szűrni szeretne.
4. Kattintson a *Másolás* gombra. Most az URL a vágólapra lett másolva.
5. Menjen a naptáralkalmazásához, és illessze be az URL-t.

A párbeszédablak nyitva marad a *Másolás* gombra kattintás után, hogy képes legyen megváltoztatni a kiválasztott csapatokat és erőforrásokat.

## 8.2.2 Statisztikák és jelentések

A csomag telepítése után új lista statisztikákat állíthat be az `AppointmentList` statisztika háttérprogram használatával, hogy statisztikákat hozzon létre az **OTRS** rendszerben tárolt időpontokkal kapcsolatban. Ez egy szokásos statisztika (mint például a `TicketList` statisztika), amely azt jelenti, hogy az igényei szerint állíthatja be az X-tengelyt és az Y-tengelyt. Számos időpont-attribútum is elérhető korlátozásokként.

A kiválasztható attribútumok némelyike használat közben kerül kiszámításra:

- Életkor
- Nap
- Óra

Az *Időszak* szűrő használható egy időpont kezdési és befejezési dátumának VAGY operátorral történő egyesítéséhez az *ÉS* operátor helyett. Például a *Kezdési idő* szűrő az aktuális egy hónap relatív időszakával nem fogja megjeleníteni azokat az időpontokat, amelyek egy hónappal korábban kezdődnek, de az aktuális hónapban fejeződnek be. Az ilyen időpontok megtekintéséhez kell használnia az *Időszak* szűrőt. Az átfedésben lévő időpontok felosztásra kerülnek.


Minden egyes kapcsolt jegyhez egy sor kerül hozzáadásra a statisztika kimenetében. Például ha egy időpont két jegyhez van hozzákapcsolva, akkor az időpont kétszer jelenik meg.

---


**Megjegyzés:** Legyen óvatos, ha csapatokat és erőforrásokat használ az időpontok szűréséhez. Sajnálatos módon nem lehetséges adatbázis szinten szűrni a csapatokra és erőforrásokra, ami azt jelenti, hogy egy

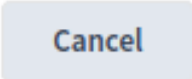
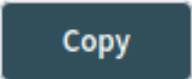
## Calendar Subscription: Company Events

Team

Please select team(s) to filter out appointments 

Agent

Please select agent(s) to filter out appointments 

14. ábra: Naptár-feliratkozás művelet

statisztika létrehozásához szükséges idő nagyobb lehet a megszokottnál.

### 8.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.





---

## CI Assignment Attribute Dynamic Field Map

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi az OTRS CMDB-jében lévő konfigurációelemek (CI-k) összekapcsolását szolgáltatásokkal és SLA-kkal, ezáltal jobb áttekintőt biztosít a szolgáltatás ügyintézőinek, és tisztán konfigurációelem-orientált szolgáltatások nyújtását teszik lehetővé. Ez különösen olyan vállalatoknak hasznos, amelyek különböző eszközök vagy termékek széles választékához nyújtanak szolgáltatásokat, és amelyeknek szigorú SLA-knak kell megfelelniük.

Továbbá a funkciókiegészítő lehetővé teszi a konfigurációelem-attribútumok leképezését és összekapcsolását is a korábban létrehozott dinamikus mezőkkel. Ha a mezők csupán szövegmezők, akkor lehetőség van egy egyszerű leképezést elvégezni a rendszerbeállításokban. Ha a konfigurációelemnek több olyan értéke is van, amelyet egy legördülő dinamikus mezőben kell megjeleníteni a jegyben, ahhoz egy kibővített leképezést kell beállítani.

### Előnyök

- Jobb áttekintő az ügyintézőknek a konfigurációelemek szolgáltatásokhoz és SLA-khoz való hozzárendelésének köszönhetően.
- Lehetővé teszi a konfigurációelem-orientált szolgáltatások ellátását számos konfigurációelem-attribútummal.
- A konfigurációelem attribútumainak nagyobb rugalmassága és átlátható összekapcsolása a jegy dinamikus mezőivel.
- A konfigurációelem attribútumainak optimalizált grafikus megjelenítése több értékkel egy legördülő menüben a jegyen belül.
- A konfigurációelem-attribútumok olvashatók és kereshetők.

### Célcsoportok

- Olyan vállalatok, amelyek különböző eszközökhöz vagy termékekhez nyújtanak szolgáltatásokat
- Ügyintézők
- Belső és külső IT
- Létesítménygazdálkodás

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSCIAssignmentAttributeDynamicFieldMap

---

**Megjegyzés:** Ez a funkciókiegészítő az *Konfigurációmenedzsment* csomagot igényli.

---

## 9.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de lehetővé teszi a dinamikus mező értékeinek, valamint a jegyek szolgáltatásának és SLA-jának beállítását a kapcsolt konfigurációelemek alapján.

### 9.1.1 Szolgáltatás és SLA hozzárendelése

Lehetőség van a konfigurációelemekben két beállítható mező meghatározásának hozzáadására, amelyek szolgáltatás és SLA információkat tartalmaznak.

Amikor egy konfigurációelemet hozzákapcsolnak egy jegyhez vagy leválasztanak egy jegyről, akkor ezek a mezők használhatók a kapcsolt jegy szolgáltatásának és SLA-jának frissítésére vagy eltávolítására.

A konfigurációelemekhez történő mezők hozzáadásához:

1. Nyissa meg a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* modulját az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy konfigurációelem-osztályt, és kattintson az *Osztály-meghatározás módosítása* gombra.
3. Adja hozzá az új mezőket az osztály-meghatározáshoz.

```
- Key: TicketServiceName
Name: Service
Searchable: 1
Input:
  Type: Text
  Size: 50
  MaxLength: 50

- Key: TicketSLAName
Name: SLA
Searchable: 1
Input:
  Type: Text
  Size: 50
  MaxLength: 50
```

---

**Megjegyzés:** A **Key** értékeinek ugyanannak kell lennie mint ami az `ITSMConfigItem::ServiceField` és `ITSMConfigItem::SLAField` beállításokban meg van adva.

---

Miután ez megfelelően be lett állítva, egyszerűen hozzon létre egy konfigurációelemet, amelynél mindkét mező ki van töltve. Ha hozzákapcsolja ezt az újonnan létrehozott konfigurációelemet egy jegyhez, akkor a konfigurációelem attribútumaiból a szolgáltatás és az SLA át lesz véve a kapcsolt jegybe.

A szolgáltatás és SLA összekapcsolásának követelményei és korlátozásai:

- A szolgáltatás funkcionalitásnak engedélyezve kell lennie.
- A konfigurációelem mezőit be kell állítani a szolgáltatáshoz és az SLA-hoz.
- A kapcsolt konfigurációelemnek érvényes szolgáltatást és SLA neveket kell tartalmaznia.
- A konfigurációelem szolgáltatás és SLA neveinek engedélyezve kell lennie a kapcsolt jegyeknél (például ne legyen korlátozva ACL-lel).
- Ha egy másik konfigurációelem már hozzá van kapcsolva, akkor egy konfigurációelem hozzákapcsolása ismét frissíteni fogja a szolgáltatást és az SLA-t.

A szolgáltatás és SLA leválasztásának követelményei és korlátozásai:

- A szolgáltatás funkcionalitásnak engedélyezve kell lennie.
- A konfigurációelem mezőit be kell állítani a szolgáltatáshoz és az SLA-hoz.
- A jegy és a konfigurációelem szolgáltatásának és SLA-jának egyeznie kell.
- Leválasztás után a jegy szolgáltatása és SLA-ja el lesz távolítva, nem lesz visszaállítva az összekapcsolás előtti értékekre.

## 9.1.2 Dinamikus mező értékeinek hozzárendelése

Lehetőség van egy konfigurációelem-attribútum meghatározását hozzáadni a dinamikus mező leképezéséhez.

Amikor egy konfigurációelemet hozzákapcsolnak egy jegyhez, akkor ellenőrzésre kerül, hogy a konfigurációelemnek van-e a leképezésben meghatározott attribútuma, és ha van, akkor hozzárendeli azokat az értékeket a megfelelő jegy dinamikus mezőjéhez. Amikor egy konfigurációelemet leválasztanak egy jegyről, akkor a dinamikus mező értéke változatlan marad.

A leképezés beállításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSCIAssignmentAttributeDynamicFieldMap* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *OTRSCIAssignmentAttributeDynamicFieldMap* ághoz a navigációs fában.
4. Keressen rá az `ITSMConfigItem::TicketDynamicFieldMapping` beállításra, és állítsa be a leképezést a konfigurációelem attribútumai és a jegy dinamikus mezői között.

Például:

<code>NIC::IPAddress</code>	→	<code>IPAddress</code>
<code>NIC::IPoverDHCP</code>	→	<code>IPoverDHCP</code>
<code>SerialNumber</code>	→	<code>SerialNumber</code>
<code>WarrantyExpirationDate</code>	→	<code>WarrantyExpirationDate</code>

**Megjegyzés:** Ha olyan konfigurációelem-attribútumot szeretne használni, amely mélyebb szerkezetbe van ágyazva, akkor `::` karakterekkel elválasztva adja hozzá az attribútumkulcsok láncát.

5. Keressen rá az `ITSMConfigItem::TicketDynamicFieldValueMapping` beállításra, és állítsa be a leképezést a konfigurációelem attribútumai és a jegy dinamikus mezőinek értékei között. Ehhez

leképezéseket kell beállítanunk, hogy megoldjuk a rossz párosítást a konfigurációelem-attribútumok lehetséges értékei és a jegy dinamikus mezőjének lehetséges értékei között.

Például:

```
NIC::IPoverDHCP → No → 2  
                Yes → 1
```

A számok határozzák meg azt a sorrendet, ahogy az értékek megjelennek a legördülő dinamikus mezőben. Ha a *Yes* és *No* értékeket tárolná egy olyan dinamikus mezőben, amelynek beállítása fent meg van jelenítve, akkor a rendszer megpróbálná eltávolítani a *Yes* vagy *No* értéket, míg a dinamikus mező az 1 kulcsot várná a *Yes* értékhez vagy a 2 kulcsot a *No* értékhez.

---

**Megjegyzés:** Ez a leképezés használható egyéb mezőknél is, ha a konfigurációelem attribútumértéke nem egyezik egy dinamikus mező kulcsával. Ebben az esetben írja be a konfigurációelem attribútumértékét a kivonat kulcs részébe és a dinamikus mező kulcsát az elem címkéjén belülre.

---

Miután ez megfelelően be lett állítva, egyszerűen hozzon létre egy konfigurációelemet, amelynél a leképezett mezők ki vannak töltve. Ha hozzákapcsolja ezt az újonnan létrehozott konfigurációelemet egy jegyhez, akkor a jegy dinamikus mezői ki lesznek töltve a konfigurációelem attribútumaival. A konfigurációelem-attribútumok megjelennek a *Jegynagyítás* képernyő jobb oldalsávján lévő jegyinformációkban, és automatikusan frissítve lesznek, ha a CMDB-t módosítják.

A dinamikus mező hozzárendelés funkcionálisának korlátozásai:

- A dinamikus mezők csak akkor lesznek kitöltve, ha még nincs tartalmuk.
- Ha egy konfigurációelemet leválasztanak a jegyről, akkor a dinamikus mező értékei nem lesznek törölve.
- Ha egy konfigurációelem attribútuma értékek listáját tartalmazza (például egy számítógép konfigurációelem több IP-címét), akkor ennek a listának csak az első eleme lesz hozzárendelve egy dinamikus mezőhöz.

## 9.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 9.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## CI References

---

Ezzel a funkciókiegészítővel lehetőség van a konfigurációelem-adatbázisban (CMDDB-ben) lévő konfigurációelemek feljavítására további mezőkön keresztül, valamint kapcsolatok és hivatkozások létrehozására köztük és az **OTRS**-ben lévő egyéb adatok között. Ez hasznos lehet a konfigurációelemek egymással történő összekapcsolásánál, amikor függőségi kapcsolat van köztük, vagy a kapcsolt szolgáltatásokra és felhasználókra vonatkozó információk közvetlenül a konfigurációelemekben történő tárolásánál, és ezen információknak egy gyorsabb, automatikusan kiegészítő kereséssel való megtalálásánál.

A következő automatikusan kiegészítő kereséssel rendelkező beviteli mezők adhatók hozzá:

- `ReferenceCI` mező: egy további konfigurációelem.
- `ReferenceService` mező: egy további szolgáltatás.
- `ReferenceUser` mező: egy további felhasználó.

Az adminisztrátori felületen lehetőség van új hivatkozási mezők létrehozására a *Konfigurációelemek* alatt. Ezután a grafikus megjelenítés beállítását kell hozzáadni kódként a kívánt konfigurációelem-osztályhoz. Például ha egy új konfigurációelem jön létre az említett osztályban, akkor az újonnan hozzáadott hivatkozásmező meg fog jelenni az űrlapon, hogy kitölthessék. A hivatkozott konfigurációelem keresése automatikus kiegészítés használatával ezután végrehajtható, és ezek hozzáadhatók. Ha az új konfigurációelemet frissítették, akkor egy automatikus összekapcsolás hajtódik végre a hivatkozott konfigurációelemre.

### Előnyök

- A konfigurációelemek továbbfejlesztése kiegészítő beviteli mezőkön és további, a teljes rendszerből érkező hivatkozott adatokon keresztül.
- Konfigurációelemek összekapcsolása egymással és az **OTRS**-ben lévő egyéb adatokkal.
- Gyorsabb, automatikusan kiegészítő keresés a konfigurációelem mezőiben hivatkozott értékekre.
- A konfigurációelemek és más konfigurációelemek, szolgáltatások és felhasználók közötti összetett függőségek tiszta megjelenítése.

### Célcsoportok

- Konfigurációelem-menedzserek
- Belső és külső IT

- Létesítménygazdálkodás
- Értékesítés

**Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

**Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSCIReferences

---

**Megjegyzés:** Ez a funkciókiegészítő az *Konfigurációmenedzsment* csomagot igényli.

---

## 10.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de lehetővé teszi további beviteli mezők hozzáadását a konfigurációelem-osztályokhoz.

### 10.1.1 További konfigurációelem-mezők

Lehetőség van további hivatkozási mezők hozzáadására az **OTRS**-ben lévő különböző adatokra történő hivatkozáshoz, mint például konfigurációelemekre, szolgáltatásokra és felhasználókra.

A konfigurációelemekhez történő mezők hozzáadásához:

1. Nyissa meg a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* modulját az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy konfigurációelem-osztályt, és kattintson az *Osztály-meghatározás módosítása* gombra.
3. Adja hozzá az új mezőket az osztály-meghatározáshoz.

A következő szakaszok bemutatják a lehetséges beviteli mezőket.

#### A ReferenceCI mező

Ez a mező egy automatikus kiegészítéssel rendelkező beviteli mezőt ad hozzá, hogy rá lehessen keresni más konfigurációelemekre a konfigurációelem párbeszédablakban. A következő beállítási példa szükséges az ilyen típusú mező beszúrásához:

```
- Key: testci
Name: Test CI
Searchable: 1
Input:
  Type: ReferenceCI
  Required: 0
  Reference:
    Name: Computer
    LinkType: AlternativeTo
    LinkDirection: Source
    ImportExportKey: Name
```

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Key** \* Egyedinek kell lennie, és csak betű és szám karaktereket fogad el. Ha ez megváltozik, akkor az adatok nem lesznek olvashatók a régi meghatározásokból.

**Name** \*

Az űrlapon lévő mező címkéje. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

---

**Megjegyzés:** Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknél.

---

### Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni fordítási fájlokkal. További információkért nézze meg az *Egyéni fordítási fájl* fejezetet a fejlesztői kézikönyvben.

**Searchable** Meghatározza, hogy a mező kereshető-e vagy sem. Lehetséges értékek: *0* vagy *1*.

**Input** \* Előkészíti a beviteli mező meghatározását.

**Type** \* Meghatározza az elem típusát. Behúzza kell elhelyezni logikai blokként. Az érték *ReferenceCI* ebben az esetben.

**Required** Meghatározza, hogy a mező kötelező-e vagy sem. Lehetséges értékek: *0* vagy *1*.

**Reference** Előkészíti a hivatkozási mező meghatározását.

**Name** Meghatározza annak a konfigurációelemnek az osztályát, amelyre lehetőséget kell adni a kereséshez.

**LinkType** Meghatározza a kapcsolat típusát, amely akkor lesz létrehozva, ha az értéket elmentik. Lehetséges értékek:

- *DependsOn*
- *AlternativeTo*
- *RelevantTo*
- *Includes*
- *ConnectedTo*

**LinkDirection** Meghatározza a kapcsolat irányát. Lehetséges értékek: *Source* és *Target*.

**ImportExportKey** Meghatározza a hivatkozott konfigurációelem azonosítójának értékét. Lehetséges értékek: *Name*, *Number* vagy egy beállított mező kulcsa.

Miután egy érték be lett állítva a beviteli mezőnél, az érték lesz használva a megadott konfigurációelemre mutató hivatkozás beállításához. Ha már volt egy érték, akkor a régi érték le lesz választva. Ha az osztály-meghatározásban lévő hivatkozási mező ki lett egészítve a *CountDefault* beállítással, akkor több konfigurációelem is hozzákapcsolható.

A mező exportálásánál és importálásánál a név és a konfigurációelem száma lesz használva. Ha egy konfigurációelem nem található az importálásnál, akkor kétszer lesz importálva annak ellenőrzéséhez, hogy a kapcsolt konfigurációelem, amely szükséges a hivatkozáshoz, már importálva lett-e.

Példa exportálási érték: *ConfigItemName1*.

### A *ReferenceService* mező

Ez a mező egy automatikus kiegészítéssel rendelkező beviteli mezőt ad hozzá, hogy rá lehessen keresni szolgáltatásokra a konfigurációelem párbeszédablakban. A következő beállítási példa szükséges az ilyen

típusú mező beszúrásához:

```
- Key: testservice
Name: Test Service
Searchable: 1
Input:
  Type: ReferenceService
  Required: 0
Reference:
  LinkType: AlternativeTo
  LinkDirection: Source
```

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Key** \* Egyedinek kell lennie, és csak betű és szám karaktereket fogad el. Ha ez megváltozik, akkor az adatok nem lesznek olvashatóak a régi meghatározásokból.

**Name** \*

Az űrlapon lévő mező címkéje. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

---

**Megjegyzés:** Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknl.

---

#### Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni fordítási fájlokkal. További információkért nézze meg az *Egyéni fordítási fájl* fejezetet a fejlesztői kézikönyvben.

**Searchable** Meghatározza, hogy a mező kereshető-e vagy sem. Lehetséges értékek: *0* vagy *1*.

**Input** \* Előkészíti a beviteli mező meghatározását.

**Type** \* Meghatározza az elem típusát. Behúzva kell elhelyezni logikai blokként. Az érték *ReferenceService* ebben az esetben.

**Required** Meghatározza, hogy a mező kötelező-e vagy sem. Lehetséges értékek: *0* vagy *1*.

**Reference** Előkészíti a hivatkozási mező meghatározását.

**LinkType** Meghatározza a kapcsolat típusát, amely akkor lesz létrehozva, ha az értéket elmentik. Lehetséges értékek:

- DependsOn
- AlternativeTo
- RelevantTo
- Includes
- ConnectedTo

További kapcsolattípusok határozhatók meg a rendszerbeállításokban.

**LinkDirection** Meghatározza a kapcsolat irányát. Lehetséges értékek: *Source* és *Target*.

Miután egy érték be lett állítva a beviteli mezőnél, az érték lesz használva a megadott konfigurációelemre mutató hivatkozás beállításához. Ha már volt egy érték, akkor a régi érték le lesz választva. Ha az osztály-meghatározásban lévő hivatkozási mező ki lett egészítve a *CountDefault* beállítással, akkor több konfigurációelem is hozzákapcsolható.



A mező exportálásánál és importálásánál a szolgáltatás neve lesz használva.

Példa exportálási érték: *1. szolgáltatás*.

### A ReferenceUser mező

Ez a mező egy automatikus kiegészítéssel rendelkező beviteli mezőt ad hozzá, hogy rá lehessen keresni felhasználókra a konfigurációelem párbeszédablakban. A következő beállítási példa szükséges az ilyen típusú mező beszúrásához:

```
- Key: testuser
Name: Test User
Searchable: 1
Input:
  Type: ReferenceUser
  Required: 0
```

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Key \*** Egyedinek kell lennie, és csak betű és szám karaktereket fogad el. Ha ez megváltozik, akkor az adatok nem lesznek olvashatóak a régi meghatározásokból.

**Name \***

Az űrlapon lévő mező címkéje. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

---

**Megjegyzés:** Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknél.

---

#### Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni fordítási fájlokkal. További információkért nézze meg az *Egyéni fordítási fájl* fejezetet a fejlesztői kézikönyvben.

**Searchable** Meghatározza, hogy a mező kereshető-e vagy sem. Lehetséges értékek: *0* vagy *1*.

**Input \*** Előkészíti a beviteli mező meghatározását.

**Type \*** Meghatározza az elem típusát. Behúzza kell elhelyezni logikai blokként. Az érték *ReferenceUser* ebben az esetben.

**Required** Meghatározza, hogy a mező kötelező-e vagy sem. Lehetséges értékek: *0* vagy *1*.

A mező exportálásánál és importálásánál a felhasználó bejelentkezési neve lesz használva.

Példa exportálási érték: *root@localhost*.

## 10.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de a konfigurációelem-osztály meghatározásai kiegészíthetők új mezőkkel.

---

**Megjegyzés:** Annak érdekében, hogy hozzáférést adjon a felhasználók számára az *Eszközmenedzsment* menühoz, hozzá kell adnia őket az *itsm-configitem* csoporthoz tagként.

---

Használja a főmenüben lévő *Konfigurációelem hozzáadása* menüpontot, hogy új konfigurációelemeket adjon a konfigurációmenedzsment-adatbázishoz.

Egy konfigurációelem hozzáadásához:

1. Válasszon egy osztályt az osztályok listájából.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Keressen rá egy eltérő konfigurációelemre, szolgáltatásra vagy felhasználóra, hogy beállítsa az értéket hozzá.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Most az érték automatikusan össze van kapcsolva a létrehozott konfigurációelemmel.

### **Lásd még:**

A *Konfigurációelem létrehozása* képernyőn lévő mezők nagyon eltérőek lehetnek az egyes osztályoknál. A funkciókiegészítő által hozzáadott új mezők az *Adminisztrátori felület* fejezetben kerülnek bemutatásra.

## **10.3 Külső felület**

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## CIs in Customer Frontend

---

Ez a funkciókiegészítő a konfigurációelem-osztályok ügyfél-azonosító attribútumát használja, és láthatóvá teszi a konfigurációelemeket a külső felületen. Az ügyfél-felhasználónak csak olvasható hozzáférése van a következő attribútumokhoz:

- A konfigurációelemeinek azonosítója
- A konfigurációelem neve
- A konfigurációelem osztálya
- Üzembe állítási állapot
- Jelenlegi incidensállapot
- Az utolsó frissítés dátuma és ideje

A levelezésben használva ez a funkciókiegészítő automatikusan összekapcsolja az érintett konfigurációelemeket az e-mail törzsében talált adott konfigurációelem-azonosító alapján. Ez hasznos az ügyfélszolgálatnál is, mivel a jegy létrehozásakor csak a kérelmező szervezet vagy részleg konfigurációelemeihez van hozzáférésük. Ez nagymértékben egyszerűsíti az érintett konfigurációelemek kiválasztását, különösen akkor, ha nagyon sok konfigurációelem található a CMDB-ben.

### **Előnyök**

- A konfigurációelemek automatikus hozzárendelése időt takarít meg.
- Az ügyfelek hozzárendelhetik a konfigurációelemeket az új jegyekhez.

### **Célcsoportok**

- Vevőszolgálati szervezetek
- Külső IT-szolgáltatók
- Logisztika
- Műszaki területű szolgáltatás

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

## Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSCIsInCustomerFrontend

---

**Megjegyzés:** Ez a funkciókiegészítő az *OTRS konfigurációmenedzsment* csomagot igényli.

---

## 11.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

### 11.1.1 Osztály-meghatározás kiegészítése

A konfigurációelem-osztály meghatározását módosítani kell, hogy megjeleníthetővé váljanak a külső felületen.

Alapértelmezetten a `CustomerID` mező van beállítva a rendszerbeállításokban, hogy az ügyfél-azonosító információit a konfigurációelem meghatározásában tárolja.

Használhat egynél több `CustomerID` attribútumot konfigurációelemenként, hogy egy konfigurációelemet elérhetővé tegyen egynél több ügyfélnek. Ehhez ismételje meg a következő lépéseket a legnagyobb ügyfélszámig, amelyek egy konfigurációelemhez hozzáférést kaphatnak (például `PartnerA`, `PartnerB`, `PartnerC`, stb.).

#### Lásd még:

Egynél több `CustomerID` használatához vagy a `CustomerID` attribútumtól eltérő név használatához az `ITSMConfigItem::CustomerIDField` beállítás megváltoztatása szükséges a rendszerbeállításokban, vagy adjon hozzá további bejegyzéseket minden egyes bejegyzésmezőhöz.

Ha az osztály-meghatározás nem tartalmazza a `CustomerID` attribútumot, akkor kézzel kell hozzáadnia azt.

A konfigurációelemekhez történő mezők hozzáadásához:

1. Nyissa meg a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* modulját az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy konfigurációelem-osztályt, és kattintson az *Osztály-meghatározás módosítása* gombra.
3. Adja hozzá az új mezőket az osztály-meghatározáshoz. A beviteli típus vagy `Text`, vagy `CustomerCompany` lehet.

**A `Text` mező** A szövegalapú mező rugalmasságot ad, hogy bármilyen szöveget használhasson értéként a `CustomerID` attribútum egy vagy több ügyfélre történő illesztéséhez. Az értéket kézzel kell megadni az egyes konfigurációelemek szerkesztésével, de óvatosan kell eljárni, mert bármiféle rossz párosítás megakadályozza a konfigurációelem megjelenítését a külső felületen.

```
- Key: CustomerID
Name: Customer Company
Searchable: 1
Input:
  Type: Text
  Size: 50
  MaxLength: 100
```

**A CustomerCompany mező** Egy ügyfél-vállalat mezőhöz az szükséges, hogy helyesen beállított ügyfél-vállalatok legyenek a rendszeren, mivel az egy legördülő listaként lesz megjelenítve a konfigurációelem hozzáadása és szerkesztése képernyőkön. A legördülő lista forrása a vállalatok listája lesz. A CustomerID mezőnek minden ügyfél-felhasználónál a megfelelő ügyfél-azonosítóra kell mutatnia az ügyfél-vállalatok adminisztrációjában.

– **Key:** CustomerID  
**Name:** Customer Company  
**Searchable:** 1  
**Input:**  
**Type:** CustomerCompany

4. Mentse el az új meghatározást.
5. Szerkesszen egy konfigurációelemet a módosított osztályból. Keresse meg a *Customer Company* mezőt (vagy egy másik hozzáadott mezőt), és töltsse ki egy meglévő ügyfél ügyfél-azonosítójával.
6. Jelentkezzen be a külső felületre bármely ügyfél-felhasználóval, aki a fent leírt ügyfél-azonosítóval rendelkezik.
7. Menjen a *Vállalati konfigurációelemek* képernyőre. A szerkesztett konfigurációelemeknek felsorolva kell lenniük.

### 11.1.2 Az ügyfélazonosító-korlátozás szigorúságának meghatározása

Az `ITSMConfigItem::CustomerCIPermissionByLink` beállítás alapértelmezetten 0-ra van állítva, így a konfigurációelemek csak akkor láthatók a külső felületen, ha az ügyfél-felhasználó vállalata (ügyfél-azonosítója) megegyezik egy beállított mező értékével. Ha ez a viselkedés szigorúbb az elvártnál, illetve nem lehet vagy nem szabad az összes konfigurációelemet ily módon beállítani, akkor a beállítás megváltoztatható, hogy figyelembe vegye a konfigurációelemek közti kapcsolatokat (jogosultságöröklés kapcsolatok alapján). Ha konfigurációelemeket kapcsol az új jegyekhez a külső felületen és az ügyintézői felületen (ha engedélyezve van), akkor csak a közvetlen jogosultságok lesznek figyelembe véve (azaz a CustomerID mező a konfigurációelem találatokban).

Például:

- Több számítógép konfigurációelem is hozzá van rendelve egy ügyfél-vállalathoz. Az összes számítógép konfigurációelem össze van kapcsolva legalább egy hálózati konfigurációelemmel (kapcsolókkal). Ezek az eszközök nem tartoznak az ügyfélhez, és emiatt nem láthatók. Továbbá a hálózati konfigurációelemek is hozzá vannak kapcsolva más hálózati konfigurációelemekhez (útválasztókhoz).
- Alapértelmezetten csak a vállalatok számítógépei láthatók a *Vállalati konfigurációelemek* képernyőn, azok vannak megjelenítve a kapcsolt jegyekben, valamint (a beállításoktól függően) azok tekinthetők meg részletesen és azok használhatók az új jegyeknél.
- Ha az `ITSMConfigItem::CustomerCIPermissionByLink` beállítás 1-re van állítva, akkor egy számítógéphez csatlakoztatott összes kapcsoló is látható lesz a *Vállalati konfigurációelemek* képernyőn, megjelennek a kapcsolt jegyekben és megtekinthetők részletesen, de nem használhatók az új jegyekhez történő kapcsoláshoz.
- Ha az `ITSMConfigItem::CustomerCIPermissionByLink` beállítás 2-re van állítva, akkor az útválasztók is fel lesznek véve.

**Figyelem:** A kapcsolat típusa és iránya nem fontos a jogosultság meghatározásához. Emiatt arra kérjük, hogy alaposan mérlegelje azt, hogy milyen értéket használ az

ITSMConfigItem::CustomerCIPermissionByLink beállításnál, hogy megakadályozza a konfigurációelemek nem kívánt közzétételét.

### 11.1.3 Konfigurációelem-mezők elrejtése a külső felületen

Elképzelhető lehet, hogy a konfigurációelemeknek olyan mezői vannak, amelyeket az ügyfélnek nem volna szabad látnia, vagy olyan érzékeny információkat tartalmaznak, amelyekről az ügyfél nem tudhat. Az ilyen esetekre egy adminisztrátor korlátozhatja a mezőt egy egyszerű, új `NotForCustomer` attribútumnak a mező-meghatározáshoz való hozzáadásával egy bizonyos osztálynál.

Egy mező elrejtéséhez a külső felületen:

1. Nyissa meg a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* modulját az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy konfigurációelem-osztályt, és kattintson az *Osztály-meghatározás módosítása* gombra.
3. Adja hozzá a `NotForCustomer: 1` attribútumot a mező-meghatározáshoz.

Például:

```
- Key: Vendor
  Name: Vendor
  Searchable: 1
  Input:
    Type: Text
    Size: 50
    MaxLength: 50
    NotForCustomer: 1
```

4. Szerkessze ennek az osztálynak a konfigurációelemeit, hogy új verziót hozzon létre, így az új verzió át fogja venni az új meghatározást.

Ahhoz, hogy elkerülje a konfigurációelemek új verziói létrehozásának szükségességét, ha egy osztály meghatározása frissül egy mező elrejtéséhez a külső felületen, akkor ez alkalmazva lesz az osztály összes konfigurációelemére. Másrésztől, ha az osztály-meghatározás frissül egy olyan mező megjelenítéséhez, amely korábban rejtett volt, és a konfigurációelem már frissült annál az osztály-meghatározásnál, ahol a mező rejtett volt, akkor a mező nem lesz megjelenítve, amíg a konfigurációelemet nem frissítik ahhoz az utolsó osztály-meghatározáshoz, ahol a mező újra láthatóra lett állítva.

Ezen viselkedés mögötti szándék az, hogy kikényszerítse az adatok védelmét, amelyet nem szabad megjeleníteni a külső felületen.

## 11.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

### 11.2.1 Az összekapcsolás korlátozása

Ez a funkció korlátozza az összekapcsolás felületet az ügyintézőnél, ha egy jegyet kapcsol össze egy konfigurációelemmel. Csak azok a konfigurációelemek és jegyek választhatók ki, amelyek ugyanahhoz a vállalathoz tartoznak, mint az ügyfél-felhasználó. A funkció letiltható a rendszerbeállításokban az `ITSMConfigItem::RestrictAgentLinking` beállításon keresztül.

## 11.2.2 Levelezési szűrő

Egy levelezési szűrő lett hozzáadva, hogy konfigurációelem-azonosítókat keressen a bejövő levelekben (általában konfigurációelem számát), és összekapcsolja a megtalált konfigurációelemeket az új jeggyel, amely a levélből lett létrehozva. Az e-mail törzsében és tárgyában keres, és az összes megtalált konfigurációelem-számot össze fogja kapcsolni a jeggyel. Ez a funkció alapértelmezetten ki van kapcsolva, és a rendszer-beállításokban kell engedélyezni a `PostMaster::PostFilterModule###100-ITSMConfigItemLink` beállításon keresztül.

## 11.3 Külső felület

Ez a funkció lehetővé teszi egy ügyfél-felhasználónak, hogy megtekintse és kiválassza a vállalata konfigurációelemeit a külső felületen, hogy összekapcsolja azokat az új jegyekkel.

### 11.3.1 Konfigurációelem összekapcsolása egy jeggyel

Az *Új jegy* képernyőn az ügyfél-felhasználó megkeresheti és kiválaszthatja azokat a konfigurációelemeket, amelyek a vállalatához vannak rendelve. Ha a jegyet létrehozzák, akkor a kiválasztott konfigurációelemek automatikusan össze lesznek kapcsolva az új jeggyel.

Egy konfigurációelemnek egy új jeggyel történő összekapcsolásához:

1. Hozzon létre egy új jegyet a külső felületen.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson az *Érintett konfigurációelemek hozzáadása* gombra a jegyűrlap végén. Egy új mezőszakasz jelenik meg alatta.
4. Az új szakaszban töltse ki valamelyik keresési feltételt az osztályhoz, névhez vagy számhoz.
  - Az *Osztály* legördülő lista csak azokat az osztályokat jeleníti meg, amelyek már elő lettek készítve és egy *CustomerID* azonosítóhoz rendelt konfigurációelemeket tartalmaznak (további információért vessen egy pillantást az *Adminisztrátori felület* fejezetre).
  - A *Név* mező bármely olyan konfigurációelemre illeszkedik, amely neve a mező tartalmával kezdődik. Például ha *ká* van begépelve a mezőbe, akkor *kártya*, *kábel*, *kátrány*, stb. lesz megtalálva.
  - A *ConfigItem#* mező bármely olyan konfigurációelemre illeszkedik, amely száma a mező tartalmával kezdődik. Például ha *12* van begépelve a mezőbe, akkor *123*, *1211*, *1298*, stb. lesz megtalálva.

---

**Megjegyzés:** Ezek a keresési mezők csak csökkentik a keresési eredményeket, hogy kisebb listákat kapjon és gyorsabban tudjon választani. Ha üresen hagyja őket, akkor az aktuális ügyfél-felhasználó vállalatához rendelt konfigurációelemek teljes listáját hozza.

---

5. Válassza ki a konfigurációelemeket a listából.
6. Kattintson a *Jegy létrehozása* gombra.

### 11.3.2 Vállalati konfigurációelemek

Egy új *Company Configuration Items* képernyő megjeleníti az összes konfigurációelem listáját, amely ugyanahhoz a vállalathoz tartozik mint az ügyfél-felhasználó. Az ugyanazon vállalathoz való tartozás azt jelenti,

hogy a konfigurációelemnek rendelkeznie kell egy olyan `CustomerID` mezővel, amelynek értéke megegyezik az ügyfél-felhasználóval. A külső jegy részletes nézetben az összes olyan kapcsolt konfigurációelem is megjelenik, amely az ügyfél-felhasználó vállalatához tartozik.

Ha igény van rá, akkor az ügyfél-felhasználó vállalatához szükséges konfigurációelemek hozzárendelése csökkenthető az ellenőrzendő kapcsolt konfigurációelemek legnagyobb szintjének beállításával. Ha ez a funkció engedélyezve van, akkor a konfigurációelemek akkor is elérhetők az ügyfél-felhasználóknak, ha nem tartoznak közvetlenül a vállalathoz, de egy kapcsolt konfigurációelem igen (legfeljebb a kapcsolatok beállított számáig).

A konfigurációelem részletei a konfigurációelem-listáról érhetők el. Ez a részletek képernyő megjeleníti a konfigurációelem utolsó verzióját, valamint a más konfigurációelemre mutató hivatkozásokat (ha ugyanahhoz a vállalathoz tartozik).

### Lásd még:

Ez a képernyő nincs alapértelmezetten hozzáadva a külső felület egyetlen menüjéhez sem. A *Vállalati konfigurációelemek* képernyőre mutató hivatkozás létrehozásához egy adminisztrátornak hozzá kell adnia az `/itsmconfigitem/overview` végpontot a *Hivatkozás* beviteli mezőbe, illetve egy nevet a *Név* mezőbe a rendszerbeállítások következő beállításainál:

- `ExternalFrontend::Menu###Top`
- `ExternalFrontend::Menu###Main`
- `ExternalFrontend::Menu###Bottom`

Home > Company Configuration Items

## Company Configuration Items

Computer

Incident State	Deployment State	ConfigItem#	Name	Class	Last changed
Operational	Production	1022000001	Desktop PC	Computer	11/02/2020 12:48:55

1. ábra: Vállalati konfigurációelemek képernyő

### Lásd még:

A látható oszlopok a következő beállításban határozhatók meg:

- `ExternalFrontend::ITSMConfigItemOverview###ShowColumns`

Egy konfigurációelemre kattintva megjelenik a részletes nézet.



Home > Company Configuration Items

## Configuration Item: Desktop PC

### Configuration Item Details

<b>Customer Company</b>	Super Support Inc.
<b>Owner</b>	"Lacey Green" <lacey@example.org>
<b>CPU</b>	
<b>Ram</b>	
<b>Hard Disk</b>	
↳ Capacity	
<b>Network Adapter</b>	NIC
↳ IP over DHCP	Yes

### Configuration Item Information

**Class:**  
Computer

**Number:**  
1022000001

**Name:**  
Desktop PC

**Current Deployment State:**  
[Production](#)

**Current Incident State:**  
[Operational](#)

**Created:**  
11/02/2020 12:48:55

**Created:**  
11/02/2020 12:48:55

2. ábra: Konfigurációelem részletei képernyő



---

## Configuration Management Connector

---

Ez a csomag olyan funkciót tartalmaz, amely ITSM funkcionalitást nyújt az általános felülethez. Lehetővé teszi meghívók hozzáadását, hogy konfigurációelemeket kérjen a távoli rendszerektől, és szinkronizálja azokat az OTRS adatbázisába.

Továbbá ez a csomag tartalmaz egy meghívót az objektumok közötti kapcsolatoknak egy távoli rendszerből a helyi kapcsolati adatbázisba történő szinkronizálásához. Lehetőség van a konfigurációelemek szinkronizálására két OTRS példány között egy különleges szinkronizációs meghívó használatával.

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSConfigurationManagementConnector

---

**Megjegyzés:** Ez a funkciókiegészítő az *Konfigurációmenedzsment* csomagot igényli.

---

## 12.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag egy új beállítások képernyőt ad a *Webszolgáltatás kezelés* képernyőhöz a meghívók beállításához.

### 12.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag három új meghívót ad a *Webszolgáltatás kezelés* képernyő *Meghívók* szakaszához.

#### Webszolgáltatások

A csomag telepítése után három új meghívó válik elérhetővé a *Meghívók* szakaszban. Egy meghívó kiválasztása a legördülő listából egy új beállítások ablakot fog megnyitni.

## Konfigurációelem meghívó

Ez a csomag funkcionalitást nyújt ahhoz, hogy konfigurációelemek listáját lehessen kérni egy távoli rendszerből az általános felülettel. Egy teljes leképezés lehetséges a távoli érték kulcsainak nevei között a helyi konfigurációelem-osztály meghatározásaira. Annak érdekében, hogy lehetőséget adjon az összes osztály-attribútum meghatározására a leképezésben, egy speciális leképezés is biztosított.

A meghívó használatához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelése* képernyőre.
2. Adjon hozzá új webszolgáltatást vagy válasszon egy meglévőt.
3. Válassza ki az `ITSM::ConfigItem` meghívót a *Meghívók* szakaszban.

A távoli konfigurációelemek és kapcsolatok kezeléséhez egy speciális leképezés biztosított ezzel a csomaggal. A funkcionalitás használatához válassza ki az `ITSMConfigItem` elemet a leképezésválasztó dobozban.

**Invoker Details**

★ Name:   
 The name is typically used to call up an operation of a remote web service.

Description:

Invoker backend:   
 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.

or

1. ábra: Az `ITSM::ConfigItem` meghívó részletei

A speciális leképezési funkciók egyike statikus érték. Ez lehetővé teszi statikus értékek meghatározását a megadott kulcsokhoz, például a konfigurációelem-osztály beállítását minden egyes elemnél. Ezek a bejegyzések felülírhatják a távoli rendszertől küldött adatokat.

A speciális leképezés által biztosított másik funkció a karakterláncok átalakítása listaszervezetekké. Egy karakterláncból való lista létrehozásához egy listaelválasztó határozható meg, mint például a `;` karakter. Az elválasztómező olyan reguláris kifejezéseket vesz fel, amelyek összetettebb elválasztókat hoznak létre, mint például a `;(?:\s+)?` is lehetséges (egy `;` karaktert esetlegesen több üres karakter is követhet).

Lehetőség van annak meghatározására, hogy az elemek indexe hol szerepeljen a konfigurációelem szerkezetében. Ehhez az `###INDEX###` helykitöltőt kell elhelyezni a kulcsleképezésben. A képernyőképen lévő beállítás a különálló IP-címlistát egy új csatolóba tárolná el mindegyikhez. Ha nincs index meghatározva a leképezésben, akkor az index növelni fogja a főattribútum számlálóját, mintegy utótagot.

Mapping ITSMConfigItem

Default rule for unmapped keys:   
 This rule will apply for all keys with no mapping rule.

Default rule for unmapped values:   
 This rule will apply for all values with no mapping rule.

New static value:

★ Key:  ★ Value:

New key map:

or  or

2. ábra: Az ITSM::ConfigItem statikus leképezése

▼ Mapping for Key Interface::###INDEX###:IPAddress

Key mapping: ★ Map key:  matching the:  ★ to new  
 key:

List separator:

Value mapping:

New value map:

3. ábra: Az ITSM::ConfigItem kulcsleképezése

A konfigurációelem `Number` attribútuma használható a távoli adatok és az OTRS adatbázisában tárolt adatok közti logikai kapcsolat létesítéséhez. Ahhoz, hogy a konfigurációelemeket ennek a meghívónak az értékeivel hozza létre vagy frissítse, a következő kulcsok szükségesek:

```
- Name
- Class
- Number
- DeploymentState
- IncidentState
```

Ezen kulcsok értékei (kivéve a `Number` kulcsot) lehetnek statikusak vagy származhatnak a távoli rendszertől.

### Általános objektum-összekapcsolási meghívó

Ezenkívül a konfigurációelem funkcionalitáshoz ez a csomag az objektumok összekapcsolásának funkcionalitását is biztosítja, mint például egy jegyet konfigurációelemekhez vagy konfigurációelemeket más konfigurációelemekhez való kapcsolást. A meghívó használható egy távoli rendszerből származó új kapcsolatok lekéréséhez, vagy a megadott kapcsolatok szinkronban tartásához és az OTRS adatbázisából eltávolított kapcsolatok törléséhez. Nincsenek korlátok a különböző objektumok összekapcsolásában.

A meghívó használatához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelése* képernyőre.
2. Adjon hozzá új webszolgáltatást vagy válasszon egy meglévőt.
3. Válassza ki a `Generic::LinkObject` meghívót a *Meghívók* szakaszban.

Különböző objektumok egymáshoz kapcsolásához a következő leképezési kulcsokhoz szükségesek értékek:

```
- SourceClass
- SourceObject
- TargetClass
- TargetObject
- Type
```

Az OTRS belső objektum-azonosítója megadható közvetlenül a `SourceKey` és a `TargetKey` kulcsokkal, vagy kikereshető az OTRS objektumszámok alapján a `SourceNumber` és a `TargetNumber` kulcsokkal.

Ahhoz, hogy az OTRS szinkronban maradjon a távoli rendszerrel, lehetőség van különböző kapcsolatkombinációk kiválasztására, például szülő-gyermek jegyet a jegyhez, hogy szinkronizálva legyenek. Ez azt jelenti, hogy ha egy távoli kapcsolatkombinációt eltávolítottak, akkor a helyi kapcsolat is eltávolításra fog kerülni.

A konfigurációelem-osztályok szinkronizálása korlátozható a meghívó adminisztrátori nézetén lévő listából történő azon osztályok kiválasztásával, amelyeket szinkronizálni kell.

### Konfigurációelem szinkronizációs meghívó

Ez a csomag egy különleges szinkronizációs meghívóval funkcionalitást biztosít a konfigurációelemek két OTRS példány közti szinkronizálásához. Ez a meghívó lehetővé teszi a szinkronizációk létrehozásához, frissítéshez és törléséhez szükséges meghívók meghatározást, amelyek automatikusan meg lesznek hívva, ha szükséges.

Két rendszer közti konfigurációelemek szinkronizálásához az szükséges, hogy hozzáadjanak egy `ITSM::ConfigItemSync` típusú meghívóval rendelkező webszolgáltatást. Ez a meghívó az alapvető (ke-

## Mapping ITSMConfigItem

Default rule for unmapped keys:

This rule will apply for all keys with no mapping rule.

Default rule for unmapped values:

This rule will apply for all values with no mapping rule.

New static value:

★ Key:  ★ Value:

★ Key:  ★ Value:

★ Key:  ★ Value:

★ Key:  ★ Value:

★ Key:  ★ Value:

New key map:

▼ Mapping for Key SourceNumber

Key mapping: ★ Map key:  matching the:  ★ to new

key:

List separator:

Value mapping:

New value map:

▼ Mapping for Key TargetNumber

Key mapping: ★ Map key:  matching the:  ★ to new

key:

List separator:

Value mapping:

New value map:

or  or

**Invoker Details**

★ Name:   
 The name is typically used to call up an operation of a remote web service.

Description:

Invoker backend:   
 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.

Synchronize links:

Limit CI class sync to:

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.

5. ábra: Leképezés szinkronizálása

reső) meghívó, amelyet a távoli rendszeren történő ITSM objektumkeresések végrehajtásához használnak a módosítandó konfigurációelemek meghatározásához.

A meghívó használatához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelése* képernyőre.
2. Adjon hozzá új webszolgáltatást vagy válasszon egy meglévőt.
3. Válassza ki az `ITSM::ConfigItemSync` meghívót a *Meghívók* szakaszban.

Két lépésben működik minden szinkronizációs műveletnél:

1. Először a helyi rendszerben elvégzett változtatástól függően (konfigurációelem hozzáadása, frissítése vagy törlése) a meghívó végrehajtja a kapcsolódó keresést a távoli rendszeren annak meghatározásához, hogy szükség van-e egy távoli konfigurációelem létrehozására, frissítésére vagy törlésére.
2. Második lépésként a létrehozás műveletekhez, a frissítés műveletekhez vagy a törlés műveletekhez kapcsolódó meghívó kerül meghívásra, amely végrehajtja a fő változtatásokat a távoli rendszeren. Azokat a meghívókat is létre kell hozni, és `ITSM::ConfigItem` típusú meghívóknak kell lenniük annak biztosításához, hogy a kommunikáció megfelelően működjön.

Nézze meg a meghívópéldák alábbi áttekintőjét:

A keresési meghívó beállításán belül a változtatásokat elvégző tényleges meghívókat egyesével kell beállítani minden egyes művelethez a kapcsolódó legördülő menükben.

Ha egy meghívó nincs beállítva a kapcsolódó művelethez, akkor ki lesz hagyva. A beállított meghívó fel lesz sorolva minden egyes legördülő menüben, és egyszerűen kiválasztható a különböző műveletekhez.

A különböző meghívóknak le kell képezniük az adataikat. Ahhoz, hogy ez megfelelően működjön, az `ITSMConfigItem` leképezőmodul használta javasolt, amely ebben a dokumentációban kerül bemutatásra, de valójában lehetőség van más típusú, mint például XSLT leképezések használatára is, ha helyesen be van állítva.

Mivel ez a szerkezet távoli rendszereket hív meg, legalább a kapcsolat hitelesítési adatait be kell állítani, hogy hozzáférjen a távoli CMDB-hez.

Az összes többi beállítás esetlegesen beállítható, de azok nem szükségesek az alapfunkció működéséhez.



**Invokers**

Invokers prepare data for a request to a remote web service, and process its response data.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
ConfigItemCreate	Invoker to create remote configuration items (called automatically).	ITSM::ConfigItem	-	-
ConfigItemDelete	Invoker to remove remote configuration items (called automatically).	ITSM::ConfigItem	-	-
ConfigItemSearch	Invoker to search remote configuration items based on local configuration item numbers and perform remote actions.	ITSM::ConfigItemSync	-	-
ConfigItemUpdate	Invoker to update remote configuration items (called automatically).	ITSM::ConfigItem	-	-

6. ábra: Meghívó áttekintő

Annak biztosításához, hogy a keresési meghívó csak bizonyos eseményekre figyeljen, ez a csomag kiterjeszti az OTRS-ből származó meghívóesemény-szűrő funkció lehetőségeit, ami azon eseményaktiválókhoz való további feltételek hozzáadásához használható, amelyek a keresési meghívóhoz vannak beállítva. Egy példa lehet erre, hogy csak a *Számítógép* ITSM osztály konfigurációelemei legyenek szinkronizálva a távoli rendszerre.

A szinkronizálandó távoli rendszer beállításának nem kell különlegesnek lennie, de biztosítani kell hozzá legalább egy műveletet a keresési végrehajtásokhoz és különálló műveleteket minden egyes olyan szinkronizációs művelethez, amelyet végre kell hajtani.

## 12.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 12.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

**Invoker Details**

★ Name:

The name is typically used to call up an operation of a remote web service.

Description:

Invoker backend:

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.

Invoker Create:

This invoker backend module will be called on create synchronizations

Invoker Update:

This invoker backend module will be called on update synchronizations

Invoker Delete:

This invoker backend module will be called on delete synchronizations

Event Triggers:

EVENT	ASYNCHRONOUS	CONDITION	EDIT	DELETE
No data found.				

This invoker will be triggered by the configured events.

Add Event Trigger:

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.

or  or

7. ábra: Keresési meghívó részletei

Mapping ITSMConfigItem

Default rule for unmapped keys:   
 This rule will apply for all keys with no mapping rule.

Default rule for unmapped values:   
 This rule will apply for all values with no mapping rule.

New static value:

★ Key:  ★ Value:

★ Key:  ★ Value:

New key map:

or  or

8. ábra: Keresési meghívó leképezése

### Operations

Operations are individual system functions which remote systems can request.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
ConfigItemCreate	-	ConfigItem::ConfigItemCreate	ITSMConfigItem	ITSMConfigItem
ConfigItemDelete	-	ConfigItem::ConfigItemDelete	ITSMConfigItem	ITSMConfigItem
ConfigItemSearch	-	ConfigItem::ConfigItemSearch	ITSMConfigItem	ITSMConfigItem
ConfigItemUpdate	-	ConfigItem::ConfigItemUpdate	ITSMConfigItem	ITSMConfigItem

9. ábra: Művelet áttekintő



---

## Custom Contact Fields

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi új *ügyfél* dinamikus mezők létrehozását, amely az integrált külső ügyfél-adatbázisból érkező ügyféladatokat kapcsolati adatként tárolhatja a jegyben. Egy további beállítási felületen lehetőség van annak meghatározására, hogy az új dinamikus mező típusának tudnia kell-e:

- Egy vagy több ügyfelet tárolni.
- További navigációs lehetőséget hozzáadni a külső felületen.
- További kapcsolati adatot tartalmazni a jegykommunikációban.
- Új kapcsolati adatok hozzáadását korlátozni az ügyfélszám vagy irányítószámok alapján.
- Szűrhetőnek lennie bizonyos attribútumoknál.

Ráadásul mostantól üzenetalapú értesítések is beállíthatók, hogy kiküldhetők legyenek arra a kapcsolati címekre, amelyek a jegyben vannak tárolva.

Ez a funkciókiegészítő tökéletes minden olyan vállalkozásnak, amelynek különböző ügyfélcsoportokkal, partnerekkel vagy alvállalkozókkal kell foglalkoznia, mivel a funkció az ügyfél részletes nézete mellett egy második lehetőséget ad a jegyekben történő ügyféladatok tárolására, és annak használatára a kommunikációs folyamatokban.

### **Előnyök**

- Külső ügyféladatok rugalmasabb és továbbfejlesztett tárolása a jegyekben.
- Átláthatóbb és automatizált kommunikáció az üzleti partnerekkel, alvállalkozókkal vagy beszállítókkal.
- Külső ügyféladatbázisok zökkenőmentes integrálása az **OTRS**-be.

### **Célcsoportok**

- Sok partnerrel vagy alvállalkozóval rendelkező vevőszolgálati szervezetek
- Külső IT-szolgáltatók
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Web, PR vagy marketingügynökségek

- Tanácsadó vállalkozások
- Értékesítési osztályok

#### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST

#### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSCustomContactFields

## 13.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag beállítási felületet tartalmaz az *Ügyfél* típusú dinamikus mezők létrehozásához. Ezek a mezők ügyfél-információkat tárolhatnak egy dinamikus mezőben, és különböző képernyőkön jeleníthetik meg azokat.

### 13.1.1 Kommunikáció és értesítések

A külső felületnél a funkcionalitás alapértelmezetten korlátozva van, hogy csak azokat a partnereket keresse, akik ugyanattól a vállalattól jönnek. Egyébként az összes vállalat összes partnere látható lenne az összes ügyfél-felhasználónak, akiknek hozzáférése van a külső felülethez.

Ha az összes partnert kereshetővé szeretné tenni minden ügyfél-felhasználónak, akkor ezt a `CustomContactFieldsRestrictContactsToCustomerOnly` rendszerbeállítási lehetőségből a pipa kizsedésével engedélyezheti a nem engedélyezettre állítással.

Az egyéni partnermező ügyfeleinek történő e-mail küldés bekapcsolásához menjen a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Jegyértesítések* moduljához az adminisztrátori felületen.

#### Jegyértesítések

Használja ezt a képernyőt az egyéni partnermező ügyfeleinek történő e-mail küldés bekapcsolásához. A jegyértesítés kezelőképernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Jegyértesítések* moduljában érhető el.

#### A külső felületen létrehozott bejegyzések küldése e-mailben

Az egyéni partnermező ügyfél-felhasználóinak történő e-mail küldés bekapcsolásához:

1. Kattintson az *Értesítés hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Az *Értesítés hozzáadása* szakaszban válasszon egy nevet, és állítsa be a *Név* mezőbe.
4. Az *Események* szakaszban válassza az *ArticleCreate* lehetőséget.
5. A *Bejegyzés szűrő* szakaszban:
  - Állítsa be az ügylintézőt és az ügyfelet a *Bejegyzés küldő típus* mezőben.
  - Állítsa be a *Látható az ügyfélnek* lehetőséget az *Ügyfél láthatóság* mezőben.
  - Válassza az *E-mail* lehetőséget a *Kommunikációs csatorna* mezőben.
  - Állítsa át a *Mellékletek felvétele az értesítésbe* lehetőséget *Igen* értékre.

6. A *Címzettek* szakaszban állítson be egy dinamikus partnermezőt a *Küldés neki* mezőben.

7. Az *Értesítési módszerek* szakaszban:

- Győződjön meg arról, hogy az *E-mail* módszer engedélyezve legyen.

---

**Megjegyzés:** A kapcsolt értesítések csak *E-mailben* vannak kiküldve.

---

- Jelölje be a jelölőnégyzetet az *A bejegyzés látható az ügyfélnek* mezőben.

8. Az *Értesítési szöveg* szakaszban:

- Ha azt szeretné, hogy az egyéni partnermező partnerei megkapják a bejegyzés tárgyát a levél tárgyaként, akkor adja hozzá az <OTRS\_CUSTOMER\_SUBJECT> címkét a *Tárgy* mezőbe.
- Ha el szeretné küldeni a bejegyzés törzsét a levél törzseként, akkor adja hozzá az <OTRS\_CUSTOMER\_BODY> címkét a *Szöveg* mezőbe.

9. Kattintson a *Mentés* gombra.

## 13.1.2 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi az *Ügyfél* típusú dinamikus mezők létrehozását, amelyek ügyfél-felhasználókat tárolhatnak partnerekként a jegyekben.

### Dinamikus mezők

A csomag telepítése után egy új *Ügyfél* típusú dinamikus mező válik elérhetővé az objektumokhoz.

Ezt a dinamikus mezőt ugyanolyan módon lehet létrehozni mint az alapértelmezett dinamikus mezőket. Ehhez navigáljon a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Dinamikus mezők* moduljához az adminisztrátori felületen. Ezen a képernyőn választhatja ki az *Ügyfél* mezőt a bal oldalon lévő legördülő listából.

### Lásd még:

A dinamikus mezők használata és az általános dinamikus mező beállítások az [adminisztrátori kézikönyvben](#) kerülnek ismertetésre.

### Dinamikus mező beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

### Ügyfél dinamikus mező beállításai

Az ügyfél dinamikus mező egy ügyfél-felhasználó tárolásához használható.

**Beviteli mező \*** Meghatározza, hogy a dinamikus mező *Egyetlen partner* vagy *Több partner* tárolására legyen képes.

**Navigáció a külső felületen \*** Meghatározza, hogy meg kell-e jeleníteni egy új navigációs bejegyzést a külső felületen. Ez a navigációs bejegyzés csak azoknak az ügyfél-felhasználóknak jelenik meg, akik az *Ügyfél* mezők egyikében vannak eltárolva. A bejegyzés címkéje a *Navigációs címke* beállításban határozható meg, ha ez a beállítás *igen* értékkel van elmentve.

Customer Field Settings

<p>★ Input type: <input type="text" value="Single contact"/></p> <p>Choose if the input should support a single contact or multiple contacts per field.</p>	<p>★ Use for: <input type="text" value="No"/></p> <p>communication: Change this to a communication field, if you want to use this contact for communications.</p>
<p>★ Navigation on external interface: <input type="text" value="No"/></p> <p>Change this, if you want to display a tab in the external interface where the customer can see all the tickets where he is stored in this dynamic field.</p>	<p>★ Use for: <input type="text"/></p> <p>notification: Change this to a communication field, if you want to use this contact for notifications.</p>
<p>Navigation label: <input type="text"/></p> <p>Defines the name of the tab in the external interface. If no name is set the dynamic field name will be used. For example: Contacts tickets.</p>	<p>★ Filter contact by: <input type="text" value="No"/></p> <p>This configuration defines if the contacts should be filtered by one of the available customer attributes.</p>

1. ábra: Ügyfél dinamikus mező beállításai

**Navigációs címke** Ez a beállítás lehetővé teszi egy egyéni címke meghatározását a külső felületen megjelenített navigációs bejegyzéshez. Ha nincs érték beállítva, akkor a mező címkéje és a *Jegyek* alapértelmezett kombinációja lesz használva, például *Partnerek jegyek*.

**Használat a kommunikációhoz \*** Ha egy *Ügyfél* típusú dinamikus mezőben tárolt ügyfél-felhasználókat kommunikációhoz kell használni, akkor ezt a beállítást kell használni. Lehetőség van az ügyfél-felhasználókat a *Címzett*, *Másolat* és *Titkos másolat* mezőkhöz használni. Ha ez a beállítás be van kapcsolva, akkor az ügyfél-felhasználó hozzá lesz adva a beállított mezőhöz. Ha a mező már tartalmazza az ügyfél-felhasználó címét, akkor nem lesz másodjára is hozzáadva. Az ügyintézőnek továbbra is lehetősége van eltávolítani a címet a mezőből, ha új üzenetet ír.

**Használat az értesítéshez \*** Ha egy *Ügyfél* típusú dinamikus mezőben tárolt ügyfél-felhasználókat értesítéshez kell használni, akkor ezt a beállítást kell használni. Lehetőség van az ügyfél-felhasználókat a *Címzett*, *Másolat* és *Titkos másolat* címzettjéhez használni. Ha ez a beállítás be van kapcsolva, akkor a dinamikus mező megjelenik a jegyértesítések címzett blokkjában.

---

**Megjegyzés:** Ha a `UserForNotification` beállítási lehetőség nincs beállítva a dinamikus mező táblában, akkor tartalék címzett lesz használva. A tartalék címzett a *Címzett* mezőben lévő címzett.

---

**Partner szűrése \*** Bizonyos esetekben szükség lehet a lehetséges partnereket szűrni az attribútumaik szerint. Egy ilyen szűrő lehet például az ügyfél száma, városa vagy egy egyéni attribútum. A szűrőfunktionalitás bekapcsolásához válassza ki a szükséges attribútumot a legördülő listából. Ha az ügyfél számát választották ki, akkor a partner a jegy ügyfelének ügyfélszáma alapján lesz szűrve. Minden egyéb attribútumhoz a szűrő szöveges értéként határozható meg. Miután kiválasztotta a szűrőattribútumot a legördülő listából, egy második beviteli mező jelenik meg, ahol a szűrőt meg lehet határozni.

**Szűrési feltételek \*** Ebben a mezőben az ügyfélalát attribútumainak szűrője van meghatározva. Például ha csak a *János* keresztnévű ügyfél-felhasználók lehetnek kiválaszthatók, akkor a *Keresztnév* szűrőt kell kiválasztani a *Partner szűrése* mezőből. Ezután jelenik meg a *Szűrési feltételek* mező. Most írjuk be a *János* nevet a szűrőmezőbe. Jelenleg nem lehetséges reguláris kifejezést vagy helykitöltőt



meghatározni az ügyfél-felhasználók szűréséhez.

---

**Megjegyzés:** Ne felejtse el hozzáadni az új dinamikus mezőt a kívánt képernyőkhöz.

---

## 13.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

### 13.2.1 Új funkciók

**Ügyfél-felhasználó tárolása vagy megváltoztatása egy *Ügyfél* mezőben** Miután egy *Ügyfél* típusú dinamikus mező be lett állítva a *Dinamikus mezők* képernyőn, és hozzá lett adva különböző nézetekhez, a funkcionalitás használatba vehető. A partnermezők a címzettek alatt fognak megjelenni az új jegyeknél, vagy egyébként az oldal dinamikus mezők blokkjában. A mező pontos helyzete és címkéje a mező beállításaitól függ.

Ha egy ügyfélszám szűrő be lett állítva, akkor a dinamikus mező zárva lesz és nem lehet megváltoztatni, amíg nincs ügyfél hozzáadva a jegyhez.

A dinamikus mező szövegmezőjébe legalább egy karakter beszúrása után egy keresés indul a beállított ügyfél-adatbázisokban. Ezen a ponton a beállított szűrő érvényesül, és eltávolítja a nem egyező ügyfél-felhasználókat az eredményhalmazból. Az összes elérhető ügyfél-felhasználó keresésének indításához használhatja a \* helyettesítő karaktert a mezőnél.

***Ügyfél* dinamikus mező értékeinek megjelenítése egy jegynél** Az *Ügyfél* dinamikus mező értékei megjelenítésének engedélyezéséhez, miután az adatok tárolásra kerültek a jegynél, a különböző nézeteket be kell állítani annak megfelelően.

***Ügyfél* dinamikus mező értékek használata egy jegyben lévő kommunikációhoz** Ha a mező úgy lett beállítva, hogy használja a partnereket a kommunikációhoz, valamint a jegy részletes nézetén használt *Válasz mindenkinek e-mailben* művelethez, akkor a megfelelő mezőben tárolt összes ügyfél-felhasználó hozzá lesz adva a beállított címzettlistához (címezett, másolat vagy titkos másolat), hacsak nem szerepelnek már ott címzettként. Ha szükséges, akkor kézzel eltávolíthatók a címzettek közül. Ez a funkcionalitás nem érhető el a válasz műveletnél.

---

**Megjegyzés:** A mezőt tilos beállítani a válasz műveletek dinamikus mező szakaszában.

---

**Jegyek keresése az *Ügyfél* dinamikus mező értékeinél** Az *Ügyfél* dinamikus mező értékei keresésének engedélyezéséhez, miután az adatok tárolásra kerültek a jegynél, a keresés nézetet be kell állítani annak megfelelően.

A keresés az ügyfél-felhasználók szokásos keresésével megegyezően működik. Az ügyfél-felhasználó bejelentkezési nevét kell használni keresési feltételként.

## 13.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

Az *Ügyfél* típusú dinamikus mező külső felületen történő megjelenítéséhez nézze meg a *Dinamikus mezők* fejezetet.



---

## Customer Frontend Link Object

---

Ezzel a funkciókiegészítővel a kapcsolt tudásbázis-bejegyzések, jegyek és egyéb objektumok megjeleníthetők a külső felület jegy részletes nézetében. A rendszerbeállításokban egyszerűen kiválaszthatja, hogy meg szeretné-e jeleníteni a kapcsolt jegyeket és/vagy tudásbázis-bejegyzéseket a külső felületen.

Továbbá a funkciókiegészítő biztosítja, hogy csak azok a kapcsolt jegyek legyenek megjelenítve, amelyekhez az ügyfél-felhasználónak olvasási vagy írási hozzáférési jogai vannak. Ha nem ez a helyzet, akkor a kapcsolt jegyek nem jelennek meg, hogy megakadályozzák az ügyfél-felhasználó számára a szükségtelen hibaüzenetek fogadását.

### **Előnyök**

- Átláthatóbb kommunikáció az ügyfelekkel.
- Hatékonyabb munkafolyamat a tudásbázis-bejegyzések megjelenítésére a külső felületen.
- Nagyobb betekintést ad az ügyfeleknek az incidensmegoldási folyamatba.

### **Célcsoportok**

- Belső és külső IT
- Vevőszolgálat
- Létesítménygazdálkodás

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSCustomerFrontendLinkObject

## **14.1 Adminisztrátori felület**

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

## 14.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

A funkcionalitás igénybe vételéhez a *Külső felület* használatával:

1. Hozzon létre két jegyet az ügyintézői felületen.
2. Válassza ugyanazt az ügyfél-felhasználót mindkét jegyhez.
3. Kapcsolja össze az egyik jegyet a másikkal.
4. Hozzon létre egy tudásbázis-bejegyzést. Győződjön meg arról, hogy a tudásbázis-bejegyzés látható legyen az ügyfeleknek vagy nyilvános legyen. Csak az ilyen típusú tudásbázis-bejegyzések jeleníthetők meg a külső felületen.
5. Kapcsolja össze a tudásbázis-bejegyzést az ügyfél-felhasználóhoz létrehozott jeggyel.

## 14.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete, de megjeleníti a kapcsolt jegyeket és tudásbázis-bejegyzéseket a jegy részletes nézetében.

A funkcionalitás használatához egy ügyintézőnek létre kell hoznia jegyeket és tudásbázis-bejegyzéseket az *Ügyintézői felület* használatával, és össze kell kapcsolnia azokat.

A kapcsolt objektum megtekintéséhez a külső felületen:

1. Jelentkezzen be ügyfél-felhasználóként.
2. Válassza a *Saját jegyek* menüpontot a jegymenüből.
3. Válasszon egy jegyet, amelynek van kapcsolt jegye és/vagy tudásbázis-bejegyzése.
4. Nézze meg a kapcsolt objektumokat tartalmazó felületi elemet a jegy részletes nézetének jobb oldal-sávjában.

Egy jegyre vagy egy tudásbázis-bejegyzésre történő kattintás a kapcsolt jegyhez vagy tudásbázis-bejegyzéshez fogja vezetni.

---

## Customer-specific Services

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi a szolgáltatások hozzárendelését az ügyfelekhez, azért hogy csak a hozzárendelt szolgáltatás jelenjen meg, amikor egy jegyet létrehozunk, és csak a megfelelő SLA legyen érvényes.

A csomag telepítése után egy új *Ügyfelek Szolgáltatások* modul jelenik meg a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoportban az adminisztrátori felületen. Itt határozhatja meg, hogy mely szolgáltatásokat kell hozzárendelni az ügyfelekhez.

Továbbá azt is meghatározhatja a rendszerbeállításokban, hogy ezen beállítások közül melyiknek kell az elsőnek lennie.

### **Előnyök**

- Több szolgáltatás és SLA hatékony és jól strukturált adminisztrációja sok ügyfélnél.
- Az olyan indokolatlan jegyek létrehozásának elkerülése, amely igénybe veszi a szolgáltató csapatát.
- Az ügyfél optimális irányítása arra tekintettel, hogy mely szolgáltatásnál nyithat jegyet.
- A jegykezelési folyamat felgyorsítása.

### **Célcsoportok**

- Belső IT-osztályok
- Külső IT-szolgáltatók
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Ügynökségek
- Tanácsadó vállalkozások
- Szolgáltatások és termékek széles skáláját kínáló vállalatok

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSCustomerSpecificServices

## 15.1 Adminisztrátori felület

A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoportjában.

**Megjegyzés:** Az ügyfelek meghatározása egy ügyfél-vállalat keresésén alapul. Ezért nagyon fontos, hogy beállítsa a `CustomerCompanySearchListLimit` beállítást a `Kernel/Config.pm` fájl `CustomerCompany` szakaszában. Egyébként nem lesz minden ügyfél megtalálható és megjeleníthető.

### 15.1.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

A csomag telepítése után egy új *Ügyfelek Szolgáltatások* modul jelenik meg a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoportban az adminisztrátori felületen. Itt határozhatja meg, hogy mely szolgáltatásokat kell hozzárendelni az ügyfelekhez.

#### Ügyfelek Szolgáltatások

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyfelet adjon hozzá egy vagy több szolgáltatáshoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyfél és legalább egy szolgáltatás hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképítő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Ügyfelek Szolgáltatások* moduljában érhető el.

1. ábra: Ügyfél–Szolgáltatás kapcsolatok kezelése

#### Ügyfelek Szolgáltatások kapcsolatainak kezelése

**Megjegyzés:** Az első használat előtt győződjön meg arról, hogy bekapcsolta-e a *Szolgáltatások* lehetőséget az adminisztrátori felületen.

Néhány szolgáltatásnak egy ügyfélhez való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfélre az *Ügyfelek* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a szolgáltatásokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni az ügyfélhez.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Allocate Services to Customer stark-industries

SERVICE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Backup and Archiving	<input checked="" type="checkbox"/>
Communication	<input type="checkbox"/>
Desktop Management	<input type="checkbox"/>
Desktop Productivity Tools	<input type="checkbox"/>
File / Print	<input checked="" type="checkbox"/>
Helpdesk	<input type="checkbox"/>
Identity and Access Management	<input type="checkbox"/>
Internet	<input checked="" type="checkbox"/>
IT Operations	<input type="checkbox"/>
Network Access	<input type="checkbox"/>
Remote Access	<input type="checkbox"/>
Standard Desktop	<input type="checkbox"/>

**Save** or **Save and finish** or Cancel

2. ábra: Szolgáltatáskapcsolatok megváltoztatása egy ügyfélnél

Néhány ügyfélnek egy szolgáltatáshoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy szolgáltatásra a *Szolgáltatások* oszlopban.
2. Válassza ki azokat az ügyfeleket, amelyeket hozzá szeretne rendelni a szolgáltatáshoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Allocate Customers to Service Backup and Archiving

CUSTOMER ID (1)	<input checked="" type="checkbox"/> ACTIVE
stark-industries Stark Industries	<input checked="" type="checkbox"/>

**Save** or **Save and finish** or Cancel

3. ábra: Ügyfélkapcsolatok megváltoztatása egy szolgáltatásnál

**Megjegyzés:** Ha több ügyfél vagy szolgáltatás van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél megkereséséhez, vagy használja a szűrődobozt egy bizonyos szolgáltatás megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelje a nevét a szűrőbe.

---

Egyszerre több ügyfél vagy szolgáltatás is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyfélre vagy egy szolgáltatásra kattintva meg fog nyílni az *Ügyfél szerkesztése* vagy a *Szolgáltatás szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

**Figyelem:** Egy ügyfél vagy egy szolgáltatás elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

**Megjegyzés:** Egy jelölőnégyzet bejelölése egy oszlop fejlécében be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott oszlopban.

---

**Megjegyzés:** Az ügyfél-felhasználók és szolgáltatások hozzárendeléseit ezzel a képernyővel kell elvégezni. Nem ajánlott az *Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások* képernyő használata.

---

### Alapértelmezett szolgáltatások kezelése

Lehetőség van alapértelmezett szolgáltatások hozzáadásához, azért hogy az ügyfél összes ügyfél-felhasználója elérhesse azokat. Ez megakadályozza, hogy minden egyes szolgáltatást hozzá kelljen adni az egyes ügyfelekhez.

Az alapértelmezett szolgáltatások szerkesztéséhez:

1. Kattintson az *Alapértelmezett szolgáltatások szerkesztése* gombra a bal oldalsávban.
2. Válassza ki azokat a szolgáltatásokat, amelyeknek kiválaszthatónak kell lenniük az összes ügyfélnél.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

**Figyelem:** Az alapértelmezett szolgáltatások és az ügyfélre jellemző szolgáltatások keverése megtévesztő lehet. Ha egy ügyfélhez bizonyos szolgáltatások hozzá vannak rendelve, akkor az alapértelmezett szolgáltatások nem lesznek alkalmazva.

## 15.2 Ügyintézői felület

A csomag telepítése után egy új felületi elem válik elérhetővé az ügyfél részletes nézetén.

Ha kiválaszt egy ügyfél-felhasználót bármely új jegy képernyőn, akkor csak annak az ügyfél-felhasználó ügyfélelőz rendelt szolgáltatások lesznek elérhetők.



Manage Customer-Service Relations Allocate Services to Customer '~DEFAULT~'

Actions  
Go to overview

Filter for Services  
Just start typing to filter...

Hint  
A customer can be associated with many services and also a service can be related with more than one customers.

SERVICE	ACTIVE
Backup and Archiving	<input type="checkbox"/>
Communication	<input type="checkbox"/>
Desktop Management	<input type="checkbox"/>
Desktop Productivity Tools	<input type="checkbox"/>
File / Print	<input type="checkbox"/>
Helpdesk	<input type="checkbox"/>
Identity and Access Management	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>
IT Operations	<input type="checkbox"/>
Network Access	<input type="checkbox"/>
Remote Access	<input type="checkbox"/>
Standard Desktop	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

4. ábra: Szolgáltatások kiosztása az ügyfélhez képernyő

### 15.2.1 Ügyfelek

A csomag telepítése után egy új *Szolgáltatások* felületi elem jelenik meg az ügyfél részletes nézetében. Ebben a felületi elemben jelenik meg az összes hozzárendelt szolgáltatás, valamint a nyitott és lezárt jegyek mennyisége.

Services (3 Services)			
Service	Open	Closed	Total
Backups and Archiving	1	0	1
File / Print	0	0	0
Internet	0	0	0

5. ábra: Szolgáltatások felületi elem

## 15.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete, de a szolgáltatás kiválasztása korlátozható a beállítottakra.

### 15.3.1 Szolgáltatás kiválasztásának korlátozása

**Lásd még:**

Az `ExternalFrontend::TicketCreate###Service` beállítást engedélyezni kell a funkció használathoz.

Az *Új jegy* képernyőn csak az ügyfél-felhasználó ügyfeléhez rendelt szolgáltatások lesznek elérhetők. Miután az ügyfél-felhasználó kiválasztotta a szolgáltatást, a hozzárendelt szolgáltatási megállapodások (SLA-k) elérhetővé válnak, ha be vannak állítva.

---

## Dashboard News Widget

---

Belső hírek vagy információk adhatók hozzá az adminisztrátori felületen keresztül, hogy megjelenjenek a megfelelő *Közlemények* felületi elemen az ügyintézői felületen. Egyetlen kattintással megnyitható a megfelelő hírelem részletes nézete, amely a címet, a tartalmat, a létrehozás és a módosítás dátumát tartalmazza. A felületi elem választható felületi elemként egyénileg bekapcsolható vagy kikapcsolható az ügyintézői vezérlőpulton. A *Közlemények* felületi elem egyszerűbbé teszi a munkavállalók tájékoztatását az eseményekkel, újításokkal és ajánlatokkal kapcsolatban.

### **Előnyök**

- Integrálja a vállalati kommunikációt az ügyfélszolgálati eszközbe.
- A fontos információk (például termékhírek) mindig elérhetők az ügyintézőknek, és azonnal használhatók az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételnél.
- A vállalati hírek egyértelműen strukturáltak, és központilag elérhetők egyetlen helyen.

### **Célcsoportok**

- IT biztonság
- Belső és külső kommunikáció
- Emberi erőforrások
- Belső és külső IT

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSDashboardNewsWidget

## 16.1 Adminisztrátori felület

Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az adminisztrátori felületen érhetőek el a csomag telepítése után.

### 16.1.1 Kommunikáció és értesítések

A csomag telepítése után egy új modul érhető el a *Kommunikáció és értesítések* csoporthoz az adminisztrátori felületen.

#### Vezérlőpulti hírek

Használja ezt a képernyőt, hogy közleményeket adjon az ügyintézői vezérlőpulthoz. A közleménykezelő képernyő a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Vezérlőpulti hírek* moduljában érhető el.

**Dashboard News Management**

Dashboard News Management

Actions

+ Add announcement

List

TITLE	ANNOUNCEMENT	CHANGED	CREATED	DELETE
Version 1.0 is released	We are pleased to announce the first public ver...	04/04/2019 12:45 (Europe/Budapest)	04/04/2019 12:45 (Europe/Budapest)	
Documentation	The documentation is finished soon.	04/04/2019 12:43 (Europe/Budapest)	04/04/2019 12:43 (Europe/Budapest)	

1-2 of 2

1. ábra: Vezérlőpulti hírek kezelése képernyő

#### Közlemények kezelése

Egy közlemény hozzáadásához:

1. Kattintson a *Közlemény hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy közlemény szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy közleményre a közlemények listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy közlemény törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a közlemények listájában.
2. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

Az oldalanként megjelenített közlemények számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.

Add announcement

★ Title:

★ Announcement:

**Save** or Cancel

2. ábra: Közlemény hozzáadása képernyő

Edit announcement

★ Title:

★ Announcement:

**Save** or **Save and finish** or Cancel

3. ábra: Közlemény szerkesztése képernyő

List ⚙️

1-2 of 2

TITLE	ANNOUNCEMENT	CHANGED	CREATED	DELETE
Version 1.0 is released	We are pleased to announce the first public ver...	04/04/2019 12:45 (Europe/Budapest)	04/04/2019 12:45 (Europe/Budapest)	
Documentation	The documentation is finished soon.	04/04/2019 12:43 (Europe/Budapest)	04/04/2019 12:43 (Europe/Budapest)	

4. ábra: Közlemény törlése képernyő

2. Válassza ki az oldalanként megjelenített közlemények legnagyobb számát.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

### Közlemény beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

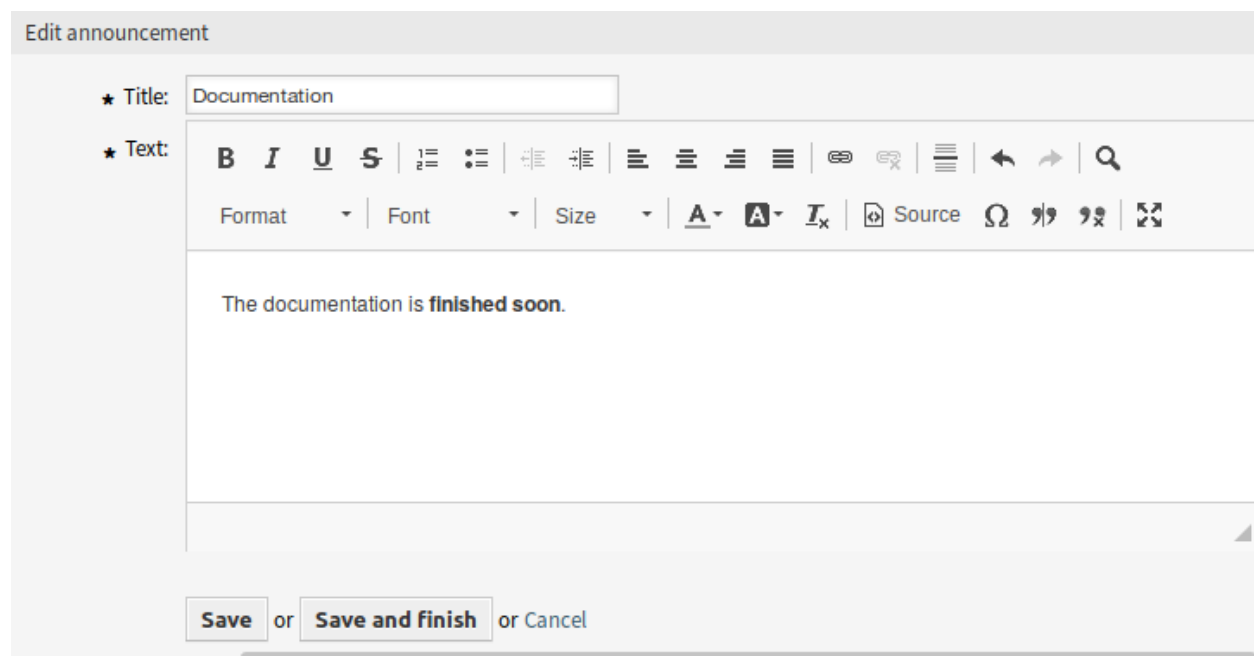
**Cím** \* A közlemény címe. Ez lesz megjelenítve az ügyintézői felület vezérlőpult felületi elemében.

**Közlemény** \* A közlemény törzsszövege. Ez lesz megjelenítve az áttekintő képernyőkön és a közlemény részleteinek képernyőjén.

A Rich Text szerkesztő engedélyezhető a közlemény szövegéhez.

### Lásd még:

A `DashboardNewsWidget::RichTextField` beállítást engedélyezni kell a funkció használatához.



5. ábra: Közlemény szerkesztése képernyő Rich Text szerkesztővel

**Figyelem:** Ha a közlemények Rich Text szerkesztő használatával lettek létrehozva, és a közlemények kezelésének módját időközben megváltoztatták normál szövegre, akkor az érintett közlemények tartalma HTML címkékkel lesz megjelenítve, amelyet ezután ki kell javítani.

## 16.2 Ügyintézői felület

A csomag telepítése után egy új felületi elem lesz megjelenítve az ügyintézői vezérlőpulton. Ezenkívül egy új menücsoporthoz kerül megjelenítésre az új művelet menüben a közlemények hozzáadásához. Ez a menüpont a *Vezérlőpulti hírek* adminisztrátori modul *Közlemény hozzáadása* képernyőjét nyitja meg.

▾ Announcements (2 announcements) <span style="float: right;">⚙️</span>	
Title	Announcement
Documentation	The documentation is finished soon.
Version 1.0 is released	We are pleased to announce the first public version of the documentation.

6. ábra: Közlemények felületi elem

A felületi elemben egy bejegyzésre kattintva ki fog nyílni a közlemény a részletei megtekintéséhez.

▾ Announcements (2 announcements) <span style="float: right;">⚙️</span>	
Title	Announcement
Documentation	The documentation is finished soon.
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p><b>Title</b></p> <p>Documentation</p> <p><b>Announcement</b></p> <p>The documentation is finished soon.</p> </div>	
Version 1.0 is released	We are pleased to announce the first public version of the documentation.

7. ábra: Közlemény részletei

## 16.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.





---

## Data Privacy Protection

---

Ez a funkciókiegészítő gondoskodik bizonyos információk adatvédelméről az **OTRS**-en belül. A személyre szabható szabályok alapján különböző műveletek hajthatók végre különféle adattípusokon.

**Figyelem:** A funkciókiegészítő használata teljes adatvesztést is okozhat! Az adatbázis biztonsági mentését javasoljuk a végrehajtás **előtt**, és ha lehetséges, akkor egy tesztet egy tesztrendszeren.

**Figyelem:** A funkciókiegészítőt csak saját felelősségére használja. Az *OTRS AG* nem vállal semmilyen felelősséget az adatvesztésért.

### Előnyök

- Megfelelés az adatvédelmi útmutatóknak.

### Célcsoportok

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Emberi erőforrások
- Belső IT
- Kormányzat
- IT-szolgáltatás
- Biztonságmenedzsment

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- TITÁN

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSDataPrivacyProtection

## 17.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete. Az összes adatvédelmi szabályt a rendszerbeállításokon keresztül kell hozzáadni és egy konzolparanccsal kell végrehajtani.

### 17.1.1 Rendszerbeállítási lehetőségek

Biztonsági okokból a csomag nem érkezik előre beállított szabályokkal. Emiatt a funkcionalitás nem működik közvetlenül a telepítés után, először egy adminisztrátornak be kell állítania a szabályokat.

Egy szabálybeállítás hozzáadásához:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Rendszerbeállítások* képernyőjéhez.
2. Válassza ki az *OTRSDataPrivacyProtection* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *OTRSDataPrivacyProtection* elemhez a navigációs fában.
4. Adjon hozzá egy YAML formátumú szabálybeállítást az `OTRSDataPrivacyProtection::RuleConfiguration` beállításhoz.

Az egyes szabálykészletek beállítása YAML formátumban van tárolva, és öt beállításból áll. A csillaggal jelölt beállítások megadása kötelező.

**RuleName** \* Ennek a szöveges beállításnak egyedinek kell lennie az összes szabálynál. Ez egy olyan szöveg, amely az egyes különböző szabályok azonosításához van használva. A szabály neve megjelenik az összes kapcsolódó kimeneten és előzménybejegyzésben, de nincs hatással a funkcionalitásra.

**RuleSource** Ez a szöveges beállítás csak információs használatra van. A különböző országok és régiók eltérő típusú és fajta adatvédelmi szabályozásokkal rendelkeznek, amelyek a jogszabályok vagy írott dokumentumok részei lehetnek. A kapcsolódó eredeti források azonosításához a különböző beállított szabályok ezeken alapulnak. A `RuleSource` beállítás használható nevek és/vagy leírások hozzáadásához, amelyek hozzá lesznek adva a kapcsolódó előzménybejegyzésekhez (ha elérhetők).

**RuleType** \* Ez a szöveges beállítás írja le azt a műveletet, amely végrehajtásra kerül az összes olyan objektumnál, amelyet a keresés során megtalál. A következő műveletek támogatottak (rövid formátumban vagy hosszú formátumban):

**Anonymization vagy PrivacyByAnonymization** Az anonimizációs szabálytípust az adatkészletek anonimizálásához használják, ahogy az adatosztályozási mezőkben azonosításra kerül. Az anonimizálás azt jelenti, hogy a különböző mezők ki lesznek cserélve az *Anonymized* szövegre.

**Figyelem:** Az anonimizálás során az eredeti adatkészletek az említett szövegre lesznek kicserélve az adatbázisban. Az eredeti adatok nem lesznek elmentve, és ennélfogva visszavonhatatlanul elvesznek!

**Pseudonymization vagy PrivacyByPseudonymization** Hasonlóan az anonimizáláshoz, a pseudoanonimizálási szabálytípus a kapcsolódó adatok eltávolításához használható az eredeti mezőikből. Jelentős eltérés van az *Anonymization* szabálytípushoz képest, mivel az adatok egy különálló `data_pseudonymization` nevű adatbázistáblában lesznek eltárolva.

Ezt a táblát nem használja egyik alrendszer sem, és nem használható a grafikus felhasználói felületen keresztül. Egy olyan biztonsági mentés táblaként szerepel, amelyet (kézzel) kereshetnek azok az adminisztrátorok, akiknek hozzáférése van az adatbázishoz az adminisztrátori felület *SQL doboz* moduljának használatával.

Pszudoanonimizálás során egy univerzálisan egyedi azonosító (UUID) kerül létrehozásra a kapcsolódó adatmezőhöz, amely az eredeti adat későbbi azonosításához használható. Az eredeti adat ezt követően át lesz másolva a biztonsági mentés táblába az UUID mint mezőazonosító használatával. Ezután az eredeti adat ki lesz cserélve csak az UUID-ra, amely ténylegesen ugyanaz mint az anonimizáció, de tartalmaz egy mutatót az eltárolt eredeti forrásadatra.

**Deletion vagy PrivacyByDeletion** A törlési szabálytípus az adatkészletek törléséhez használható, ahogy az adatosztályozási mezőkben azonosításra kerül. A törlés azt jeleníti, hogy a különböző mezők a *Deleted* szöveggel lesznek kicserélve. Műszakilag az eredeti adat törölve lesz, mivel egy nem érzékeny szövegre lesz cserélve, emiatt ugyanúgy működik mint az *Anonymization* szabálytípus.

**Figyelem:** Az törlések során az eredeti adatkészletek az említett szövegre lesznek kicserélve az adatbázisban. Az eredeti adatok nem lesznek elmentve, és ennélfogva visszavonhatatlanul elvesznek!

**DataClassification** \* Ez a listabeállítás azon adattípusok azonosításához használható, amelyeknél a hozzárendelt műveleteket alkalmazni kell. Bármely adatobjektum különböző mezőit tartalmazza tömbként. Minden objektum illesztőprogramja biztosít egy lehetséges adatosztályozási listát, amelyet használni lehet.

**Lásd még:**

A különleges mezők a lenti *Illesztőprogramok* szakaszban kerülnek bemutatásra.

**ObjectFilter** \* Ez a listabeállítás a keresési és szűrési feltételeket valósítja meg minden egyes használt illesztőprogramnál. Minden illesztőprogram biztosít egy lehetséges keresési és szűrési beállítások listát, amely használata engedélyezett.

**Lásd még:**

Részletesebb információkért nézze meg a lenti *Illesztőprogramok* szakaszt.

Az információk különböző típusait objektumok ábrázolják (például jegy, ügyfél-felhasználó, stb.), amelyeket *objektumtípusoknak* hívnak a csomagon belül. Emiatt mi is *objektumtípusokról* beszélünk.

A bizonyos adatok feldolgozásához, keresési funkciójához és adott objektumtípusok ellenőrzéséhez megvalósított modulokat *illesztőprogramoknak* vagy *illesztőprogram-objektumoknak* hívják.

## 17.1.2 Szabályvégrehajtás

Miután a szabályok meghatározása megtörtént, alkalmazhatók a meglévő adatkészleteken. Ehhez létezik egy `Maint::DataPrivacy::Execute` konzolparancs.

További információkért hajtsa végre a konzolparancsot a `--help` kapcsolóval:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::DataPrivacy::Execute --help
```

Ez a parancs lényegében három különböző lehetőséget nyújt:

- A meglévő szabályok integritásának és érvényességének ellenőrzése.
- A meglévő szabályok teszt végrehajtása az adatrekordok megváltoztatása nélkül.
- A meglévő szabályok végrehajtása, ezáltal az illeszkedő adatkészletek azonnal megváltoztatásra kerülnek.

Az érvényesítés ellenőrzi az összes elérhető szabályt az érintett illesztőprogramok és objektumtípusok környezetében. Ha bizonyos beállítások hiányoznak vagy helytelenek, akkor a szabály érvénytelenként lesz meghatározva, és a végrehajtás kihagyásra kerül az összes illesztőprogramnál.

Biztonsági okokból a megfelelő szabályok érvényessége értelemszerűen minden egyes próbafuttatás és minden egyes végrehajtás előtt ellenőrizve lesz, és hibák esetén teljesen leállításra vagy kihagyásra kerül.

**Figyelem:** Azt javasoljuk, hogy új szabályokat vagy jelentős változtatásokat először egy tesztrendszeren hajtson végre, hogy meggyőződjön arról, hogy nem lesz adat véletlenül megváltoztatva vagy törölve.

**Figyelem:** Azt javasoljuk, hogy először készítsen biztonsági mentést az adatbázisról, hogy meggyőződjön arról, hogy a nem tesztelt adatok nem vesznek el a szabályok vagy szabályváltoztatások végrehajtása után.

**Figyelem:** Mivel a szabályokat az adatok megváltoztatására vagy teljes törlésére tervezték, ezért nagyon fontos, hogy alaposan előre ellenőrizze az összes szabályt, és tesztfutásokat hajtson végre minden egyes szabályváltoztatásnál.

A szabály végrehajtásainak konzolkimenete átirányítható fájlokba a módosított objektumok megőrzéséhez. Nézze meg a következő példát:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::DataPrivacy::Execute --execute-  
->detail > rule-execution.txt
```

### 17.1.3 Illesztőprogramok

Ez a szakasz a különféle illesztőprogramok beállítását és használatát mutatja be. Ezenkívül a szakasz tartalmaz mintabeállításokat, amelyek kimásolhatók és személyre szabhatók a személyes igények szerint.

#### Ügyfél-vállalat illesztőprogram

Az ügyfél-vállalat illesztőprogram az ügyfél-vállalatok információinak kereséséhez és módosításához nyújt funkcionalitást.

Lehetséges adatosztályozások:

```
- CustomerID  
- CustomerCompanyName  
- CustomerCompanyCountry  
- CustomerCompanyStreet  
- CustomerCompanyZIP  
- CustomerCompanyCity  
- CustomerCompanyURL  
- CustomerCompanyComment  
- DynamicField_NameX
```

Az illesztőprogram támogatja a dinamikus mezőket az adatosztályozásnál. A dinamikus mezők a `DynamicField_` előtaggal és a megfelelő mezőnévvel lesznek azonosítva.

## Lehetséges objektumszűrők:

```

- ValidID
- CustomerID
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyURL
- CustomerCompanyComment
- WildcardSearch
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyName
- CustomerCompanyCity

```

## Objektumszűrő leírásai:

- **Limit:** korlátozza a keresési eredmények számát.
- **CreateTime:** a megadott időnél *nagyobb vagy egyenlő* ( $\geq$ ) dátumokra keres.
- **WildcardSearch:** az összes objektumszűrőt érinti, kivéve a `ValidID` szűrőt. Közrefogja a keresési kifejezést helyettesítő karakterekkel, hogy illeszkedjenek az összes olyan objektumra, amely a megadott értéket tartalmazza. Például ha ez a beállítás 1 értékre van állítva, akkor a `CustomerID` mezőn a *vállalat* értékkel való szűrés valójában a *\*vállalat\** értékre fog keresni.

## Szabálybeállítás példák

Itt van néhány példa a szűrőbeállításokra. Ezek a példák érvényes YAML-kódok. Kimásolhatja ezeket a példákat, és módosíthatja az igényei szerint.

Az ügyfél-vállalat nevének és az ügyfél-vállalat országának törlése az ügyfél-vállalat neve alapján, helyettesítő karakteres keresés nélkül:

```

---
RuleName: Delete customer company name and customer company country by
↳customer company name without wildcard search.
RuleType: PrivacyByDeletion
RuleSource: GDPR
DataClassification:
  CustomerCompany:
    - CustomerCompanyName
    - CustomerCompanyCountry
ObjectFilter:
  CustomerCompany:
    CustomerCompanyName: someCompanyName
    WildcardSearch: 0

```

Az ügyfél-vállalat nevének és az ügyfél-vállalat országának törlése az ügyfél-vállalat neve alapján, helyettesítő karakteres kereséssel:

```

---
RuleName: Delete customer company name and customer company country by
↳customer company name with wildcard search.
RuleSource: someRuleSource
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

**CustomerCompany:**

- CustomerCompanyName
- CustomerCompanyCountry

**ObjectFilter:**

**CustomerCompany:**

- CustomerCompanyName:** someCompanyName
- WildcardSearch:** 1

## Ügyfél-felhasználó illesztőprogram

Az ügyfél-felhasználó illesztőprogram az ügyfél-felhasználók információinak kereséséhez és módosításához nyújt funkcionálisitást.

Lehetséges adatosztályozások:

- UserTitle
- UserFirstname
- UserLastname
- UserEmail
- UserLogin
- UserComment
- UserCountry
- UserFax
- UserMobile
- UserCity
- UserPhone
- UserTitle
- UserStreet
- UserZip
- DynamicField\_NameX

Az illesztőprogram támogatja a dinamikus mezőket az adatosztályozásnál. A dinamikus mezők a DynamicField\_ előtaggal és a megfelelő mezőnévvel lesznek azonosítva.

Lehetséges objektumszűrők:

- UserCity
- UserTitle
- UserFirstname
- UserPhone
- ValidID
- UserCountry
- UserLogin
- UserCustomerID
- UserLastname
- UserZip
- UserMobile
- UserEmail
- UserFax
- WildcardSearch
- UserStreet
- UserComment

## Objektumszűrő leírásai:

- **Limit:** korlátozza a keresési eredmények számát.
- **CreateTime:** a megadott időnél *nagyobb vagy egyenlő* ( $\geq$ ) dátumokra keres.
- **Valid:** érvényes vagy érvénytelen felhasználókra keres. A lehetséges értékek: 0 vagy 1.
- **WildcardSearch:** az összes objektumszűrőt érinti, kivéve a **ValidID** szűrőt. Közrefogja a keresési kifejezést helyettesítő karakterekkel, hogy illeszkedjenek az összes olyan objektumra, amely a megadott értéket tartalmazza. Például ha ez a beállítás 1 értékre van állítva, akkor a **UserCustomerID** mezőn a *vállalat* értékkel való szűrés valójában a *\*vállalat\** értékre fog keresni.

## Szabálybeállítás példák

Itt van néhány példa a szűrőbeállításokra. Ezek a példák érvényes YAML-kódok. Kimásolhatja ezeket a példákat, és módosíthatja az igényei szerint.

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének törlése a felhasználó keresztnéve alapján, helyettesítő karakteres kereséssel:

```
---
RuleName: Delete user first names and user last names by user first name with_
↳wildcard search.
RuleType: PrivacyByDeletion
RuleSource: GDPR
DataClassification:
  CustomerUser:
    - UserFirstname
    - UserLastname
ObjectFilter:
  CustomerUser:
    UserFirstname: someFirstname
    WildcardSearch: 1
```

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének anonimizálása a felhasználó keresztnéve alapján, helyettesítő karakteres keresés nélkül:

```
---
RuleName: Anonymize user first names and user last names by user first name and_
↳without wildcard search.
RuleSource: someRuleSource
RuleType: PrivacyByAnonymization
DataClassification:
  CustomerUser:
    - UserFirstname
    - UserLastname
ObjectFilter:
  CustomerUser:
    UserFirstname: someFirstname
    WildcardSearch: 0
```

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének törlése a felhasználó keresztnéve és a felhasználó vezetéknéve alapján, helyettesítő karakteres kereséssel:

```
---
RuleName: Delete user first names and user last names by user first name and
↳user last name with wildcard search.
RuleSource: someRuleSource
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  CustomerUser:
    - UserFirstname
    - UserLastname
ObjectFilter:
  CustomerUser:
    UserFirstname: someFirstname
    UserLastname: someLastname
    WildcardSearch: 1
```

### Jegy illesztőprogram

A jegy illesztőprogram a jegyek és a kapcsolódó bejegyzések információinak kereséséhez és módosításához nyújt funkcionálisitást.

Lehetséges adatosztályozások a jegyeknél:

```
- Title
- CustomerUserID
- CustomerID
- DynamicField_NameX
```

Lehetséges adatosztályozások a bejegyzéseknél:

```
- From
- To
- Cc
- Subject
- Body
- Attachments
- DynamicField_NameX
```

Az illesztőprogram támogatja a dinamikus mezőket az adatosztályozásnál. A dinamikus mezők a `DynamicField_` előtaggal és a megfelelő mezőnévvel lesznek azonosítva.

Az adatosztályozás támogatja az előzménytípusokat. Mivel az előzménytípusok változhatnak (keretrendszer verziója, keretrendszer frissítései, telepített csomagok, stb.), az illesztőprogram dinamikusan fogja meghatározni azokat a típusokat a név alapján.

Az előzménytípusokat a `History` kifejezés előtaggal kell ellátni. Nézze meg a példákat a következő felsorolásban:

```
- HistoryAddNote
- HistoryAddSMS
- HistoryArchiveFlagUpdate
- HistoryBounce
- HistoryCustomerUpdate
- HistoryEmailAgent
```

(continues on next page)



(folytatás az előző oldalról)

- HistoryEmailCustomer
- HistoryEmailResend
- HistoryEscalationResponseTimeNotifyBefore
- HistoryEscalationResponseTimeStart
- HistoryEscalationResponseTimeStop
- HistoryEscalationSolutionTimeNotifyBefore
- HistoryEscalationSolutionTimeStart
- HistoryEscalationSolutionTimeStop
- HistoryEscalationUpdateTimeNotifyBefore
- HistoryEscalationUpdateTimeStart
- HistoryEscalationUpdateTimeStop
- HistoryFollowUp
- HistoryForward
- HistoryLock
- HistoryLoopProtection
- HistoryMerged
- HistoryMisc
- HistoryMove
- HistoryNewTicket
- HistoryOwnerUpdate
- HistoryPhoneCallAgent
- HistoryPhoneCallCustomer
- HistoryPriorityUpdate
- HistoryRemove
- HistoryResponsibleUpdate
- HistorySendAgentNotification
- HistorySendAnswer
- HistorySendAutoFollowUp
- HistorySendAutoReject
- HistorySendAutoReply
- HistorySendCustomerNotification
- HistoryServiceUpdate
- HistorySetPendingTime
- HistorySLAUpdate
- HistoryStateUpdate
- HistorySubscribe
- HistorySystemRequest
- HistoryTicketDynamicFieldUpdate
- HistoryTicketLinkAdd
- HistoryTicketLinkDelete
- HistoryTimeAccounting
- HistoryTitleUpdate
- HistoryTypeUpdate
- HistoryUnlock
- HistoryUnsubscribe
- HistoryWebRequestCustomer

Az osztályozott előzménytípusok összes tartalma érintve lesz a végrehajtások során.

Ha a melléletek osztályozva vannak, akkor az összes illeszkedő bejegyzés vagy jegy minden egyes mellélete érintve lesz a végrehajtások során.

**Figyelem:** A jegy illesztőprogram jegyek kereséséhez használható, még akkor is, ha a szabály a bejegyzésmezőkhöz is tartalmaz szűrőket. Ha a bejegyzésmezők az adatosztályozás részei, akkor a kapcsolódó, illeszkedő jegy összes bejegyzése feldolgozásra kerül!

A következő mezők használhatók keresési kifejezéseként vagy szűrőkként a jegyeknél és bejegyzéseknél. A lehetséges objektumszűrők:

- Limit
- TicketID
- TicketNumber
- Title
- Queues
- QueueIDs
- UseSubQueues
- Types
- TypeIDs
- States
- StateIDs
- StateType
- StateTypeIDs
- Priorities
- PriorityIDs
- Services
- ServiceIDs
- SLAs
- SLAIDs
- Locks
- LockIDs
- OwnerIDs
- ResponsibleIDs
- WatchUserIDs
- CustomerID
- CustomerUserLogin
- CreatedUserIDs
- CreatedTypes
- CreatedTypeIDs
- CreatedPriorities
- CreatedPriorityIDs
- CreatedStates
- CreatedStateIDs
- CreatedQueues
- CreatedQueueIDs
- TicketFlag
- ArticleFlag
- MIMEBase\_From
- MIMEBase\_To
- MIMEBase\_Cc
- MIMEBase\_Subject
- MIMEBase\_Body
- AttachmentName
- FullTextIndex
- ContentSearch

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

- ContentSearchPrefix
- ContentSearchSuffix
- ConditionInline
- ArticleCreateTimeOlderMinutes
- ArticleCreateTimeNewerMinutes
- ArticleCreateTimeNewerDate
- ArticleCreateTimeOlderDate
- TicketCreateTimeOlderMinutes
- TicketCreateTimeNewerMinutes
- TicketCreateTimeNewerDate
- TicketCreateTimeOlderDate
- TicketChangeTimeOlderMinutes
- TicketChangeTimeNewerMinutes
- TicketLastChangeTimeOlderMinutes
- TicketLastChangeTimeNewerMinutes
- TicketLastChangeTimeNewerDate
- TicketLastChangeTimeOlderDate
- TicketChangeTimeNewerDate
- TicketChangeTimeOlderDate
- TicketCloseTimeOlderMinutes
- TicketCloseTimeNewerMinutes
- TicketCloseTimeNewerDate
- TicketCloseTimeOlderDate
- TicketPendingTimeOlderMinutes
- TicketPendingTimeNewerMinutes
- TicketPendingTimeNewerDate
- TicketPendingTimeOlderDate
- TicketEscalationTimeOlderMinutes
- TicketEscalationTimeNewerMinutes
- TicketEscalationTimeNewerDate
- TicketEscalationTimeOlderDate
- TicketEscalationUpdateTimeOlderMinutes
- TicketEscalationUpdateTimeNewerMinutes
- TicketEscalationUpdateTimeNewerDate
- TicketEscalationUpdateTimeOlderDate
- TicketEscalationResponseTimeOlderMinutes
- TicketEscalationResponseTimeNewerMinutes
- TicketEscalationResponseTimeNewerDate
- TicketEscalationResponseTimeOlderDate
- TicketEscalationSolutionTimeOlderMinutes
- TicketEscalationSolutionTimeNewerMinutes
- TicketEscalationSolutionTimeNewerDate
- TicketEscalationSolutionTimeOlderDate
- ArchiveFlags

Az összes lehetséges objektumszűrő-paraméter használható a jegyek és a bejegyzések szűréséhez. Az attribútumok nagy része lehet önálló szöveg vagy tömbhivatkozás, mint például:

**TicketNumber:** 123546

**TicketNumber:**

- 123546

- 123666

```
Title: SomeText
Title:
- SomeTest1
- SomeTest2
```

```
States:
- new
- open
StateIDs:
- 3
- 4
```

A megfelelő YAML-kód a következőképpen nézhet ki:

```
RuleName: My Explanation Rule
RuleType: PrivacyByDeletion
RuleSource: GDPR
DataClassification:
  Ticket:
    - CustomerUserID
    - CustomerID
ObjectFilter:
  Ticket:
    Queue:
      - Junk
      - Raw
    Services:
      - Service A
      - Service B
```

Ez a szabály megtalálná az összes olyan jegyet, amely a *Junk* vagy a *Raw* várólistában található, és amelyhez a *Service A* vagy *Service B* szolgáltatás van hozzárendelve. A `CustomerUserID` és a `CustomerID` mezők törölve lennének.

Számos lehetséges szűrőparaméter létezik a relatív időkre és dátumokra vonatkozóan, mint például:

```
- ArticleCreateTimeOlderMinutes
- ArticleCreateTimeNewerMinutes
- ArticleCreateTimeNewerDate
- ArticleCreateTimeOlderDate
```

Például a `*\*TimeOlderMinutes*` szűrő azt jelenti, hogy *régebbi mint X perc*.

A következő állítás ezt jelentené: az összes jegy, amely `CreateTime` értéke régebbi egy napnál (1440 percnél).

```
TicketCreateTimeOlderMinutes: 1440
```

A következő állítás ezt jelentené: az összes jegy, amely `CreateTime` értéke újabb egy napnál (1440 percnél).

```
TicketCreateTimeNewerMinutes: 1440
```

Ez főszabály szerint érvényes az összes szűrőparaméternél ezzel a szintaxissal.

Az önálló keresési paraméterekkel kapcsolatban további leírásokért nézze meg a `TicketSearch()` függvény API hivatkozását.

### Szabálybeállítás példák

Itt van néhány példa a szűrőbeállításokra. Ezek a példák érvényes YAML-kódok. Kimásolhatja ezeket a példákat, és módosíthatja az igényei szerint.

Jegycímek törlése állapotnevek alapján, amelyek régebbiek egy hónapnál:

```
---
RuleName: Delete ticket titles by state names, that are older than one month.
RuleSource: GDPR
RuleType: deletion
DataClassification:
  Ticket:
    - Title
ObjectFilter:
  Ticket:
    State:
      - new
      - open
  TicketCreateTimeOlderMinutes: 43200
```

Bejegyzés tárgyának és törzsének törlése állapotnevek alapján, amelyek bizonyos várólistákban található:

```
---
RuleName: Delete article subject and body by state names, that are located in
↳specific queues.
RuleSource: GDPR
RuleType: deletion
DataClassification:
  Ticket:
    - Subject
    - Body
ObjectFilter:
  Ticket:
    State:
      - new
      - open
  Queues:
    - Postmaster
    - Misc
```

Az ügyfél-felhasználó azonosítóinak pszeudoanonimizálása azoknál a jegyeknél, amelyeket lezártak és archiváltak:

```
---
RuleName: Pseudonymize customer user IDs for tickets, that are closed and
↳archived.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByPseudonymization
DataClassification:
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

Ticket:
  - CustomerUserID
ObjectFilter:
Ticket:
  StateType:
    - Closed
  ArchiveFlags:
    - y

```

Ügyfél-azonosítók és néhány dinamikus mező anonimizálása, amelyek lezártak, adott szolgáltatásokkal rendelkeznek és bizonyos várólistákban találhatóak:

```

---
RuleName: Anonymize Customer IDs and some dynamic fields, that are closed,
↳have certain services and are located in specific queues.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByAnonymization
DataClassification:
Ticket:
  - CustomerID
  - DynamicField_SensitiveNames
  - DynamicField_SensitiveLocations
ObjectFilter:
Ticket:
StateType:
  - Closed
Queue:
  - Special Queue A
  - Junk
Services:
  - Sensitive Customer Service
  - VIP Customer Service

```

### Felhasználó illesztőprogram

A felhasználó illesztőprogram a felhasználók információinak kereséséhez és módosításához nyújt funkcionálisitást.

Lehetséges adatosztályozások:

```

- UserTitle
- UserFirstname
- UserLastname
- UserEmail
- UserMobile

```

Lehetséges objektumszűrők:

```

- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserTitle

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

- CreateTime
- Valid
- Limit
- UserPreferences
- WildcardSearch

**Objektumszűrő leírásai:**

- **Limit:** korlátozza a keresési eredmények számát.
- **CreateTime:** a megadott időnél *nagyobb vagy egyenlő* ( $\geq$ ) dátumokra keres.
- **Valid:** érvényes vagy érvénytelen felhasználókra keres. A lehetséges értékek: 0 vagy 1.
- **WildcardSearch:** a **UserFirstname**, a **UserLastname**, a **UserLogin** és a **UserTitle** objektumszűrőket érinti. Közrefogja a keresési kifejezést helyettesítő karakterekkel, hogy illeszkedjenek az összes olyan objektumra, amely a megadott értéket tartalmazza. Például ha ez a beállítás 1 értékre van állítva, akkor a **UserLogin** mezőn az *ügyintéző* értékkel való szűrés valójában az *\*ügyintéző\** értékre fog keresni.
- **UserPreferences:** egy tömb, amely a felhasználói beállításokat (mint például a felhasználó e-mail címét) tartalmazza kulcsokként bizonyos keresési feltételekkel értékeként (nézze meg a YAML beállítási példákat).

**Szabálybeállítás példák**

Itt van néhány példa a szűrőbeállításokra. Ezek a példák érvényes YAML-kódok. Kimásolhatja ezeket a példákat, és módosíthatja az igényei szerint.

A felhasználók keresztnévének törlése a felhasználó keresztnéve alapján:

```
---
RuleName: Delete user first names by user first name.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  User:
    - UserFirstname
ObjectFilter:
  User:
    UserFirstname: someFirstname
```

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének törlése a felhasználó e-mail címe alapján:

```
---
RuleName: Delete user first names and user last names by user email.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  User:
    - UserFirstname
    - UserLastname
ObjectFilter:
  User:
```

(continues on next page)

```
UserPreferences:  
  userEmail: someMail@example.com
```

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének törlése, helyettesítő karakteres kereséssel:

```
---  
RuleName: Delete user first names and user last names with wildcard search.  
RuleSource: GDPR  
RuleType: PrivacyByDeletion  
DataClassification:  
  User:  
    - UserFirstname  
    - UserLastname  
ObjectFilter:  
  User:  
    UserFirstname: someFirstname  
    WildcardSearch: 1
```

A felhasználók keresztnévének törlése a felhasználó keresztnéve és a létrehozási idő alapján, amely nagyobb vagy egyenlő a megadott dátumnál:

```
---  
RuleName: Delete user first names by user first name and create time, which are  
↳ greater than or equal with the specified date.  
RuleSource: GDPR  
RuleType: PrivacyByDeletion  
DataClassification:  
  User:  
    - UserFirstname  
ObjectFilter:  
  User:  
    CreateTime: 2019-01-01  
    UserFirstname: someFirstname
```

## 17.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 17.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Delete Attachments

---

Lehetővé teszi a jegy mellékleteinek automatikus törlését, amely egy meghatározott időtartamban lett lezárva.

Továbbá a fájl típusokat is meg lehet határozni további szűrőfeltételként. Például:

- .pdf
- .doc
- .xls
- stb.

### **Előnyök**

- Időmegtakarítás az automatikus törlésen keresztül.
- Csökkentett adminisztrációs ráfordítás.

### **Célcsoportok**

- Emberi erőforrások
- Belső és külső IT
- Pénzügy
- Hatóságok

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSDeleteAttachments

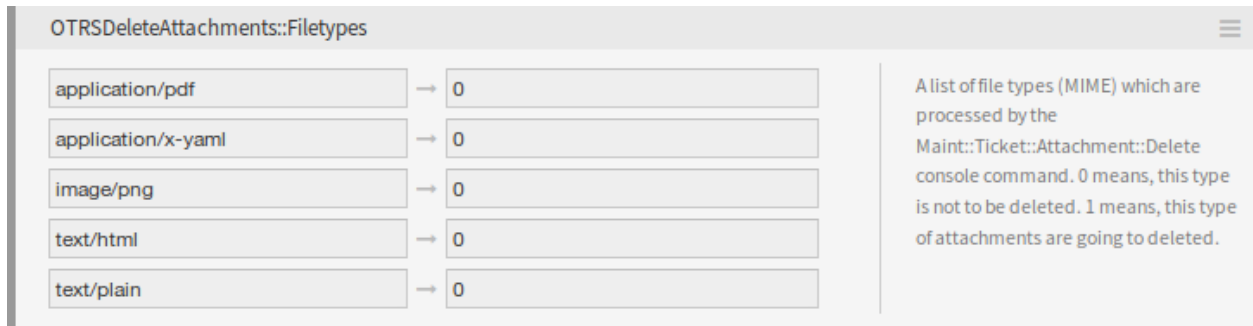
## 18.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

### 18.1.1 Rendszerbeállítások

A csomag nem működik beállítások nélkül, először egy adminisztrátornak be kell állítania.

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSDeleteAttachments* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *Ticket* ághoz a navigációs fában.
4. Adjon hozzá néhány fájl MIME-típust az `OTRSDeleteAttachments::Filetypes` beállításhoz kulcs-érték párokként. A kulcs a MIME-típus, az érték a törlési jelző.
  - 0: Az ilyen típusú mellékletek nem lesznek törölve.
  - 1: Az ilyen típusú mellékletek törölve lesznek.



1. ábra: Fájl típusok beállítás

### Automatikus fájl típuskitöltés

Létezik egy `Maint::Ticket::Attachment::AddMIMETypes` konzolparancs a rendszerbeállítási lehetőség automatikus kitöltéséhez.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::Attachment::AddMIMETypes
Searching attachment types received the last 90 days...
|     Added undefined MIME type: application/x-yaml
|     Added undefined MIME type: image/png
|     Added undefined MIME type: text/html
|     Added undefined MIME type: application/pdf
|     Added undefined MIME type: text/plain
Updating SysConfig...
Done.
```

**Megjegyzés:** A konzolparancs csak azoknak a mellékleteknek a MIME-típusait gyűjti össze, amelyek lezárt jegyekben vannak és az elmúlt 90 napban érkeztek.

## Mellékletek törlése a jegyekből

A melléklettörlést a `Maint::Ticket::Attachment::Delete` konzolparancs végzi el. Nézze meg a következő beállításokat a feladat személyre szabásához:

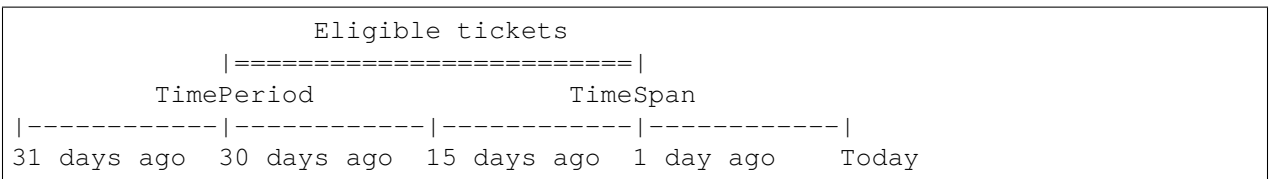
**OTRSDeleteAttachments::Queues** Várólisták listája (a nevükkel megadva), amelyeket a `Maint::Ticket::Attachment::Delete` konzolparancs feldolgoz.

**Figyelem:** Ha nincsenek várólisták megadva, akkor az összes várólista érintett lesz.

**OTRSDeleteAttachments::TimePeriod** Az időszak (napokban), amelyet elemezni kell attól az időtől kezdődően visszafelé, amikor a jegyet lezárták.

**OTRSDeleteAttachments::TimeSpan** A legkisebb időtartam (napokban) a jelenlegi idő és a jegy lezárásának ideje között egy jegy mellékleteinek törléséhez.

Egy `1` értékű `TimeSpan` és egy `30` értékű `TimePeriod` beállítás azt jelenti, hogy a megfelelő jegyek a mellékleteik törléséhez azok lesznek, amelyeket 30 nappal ezelőtt és a tegnapi nap között zártak le.



### Lásd még:

A `Maint::Ticket::Attachment::Delete` konzolparancsoknak vannak egyéb kapcsolói is. Futtassa a parancsot a `--help` kapcsolóval a lehetőségek megtekintéséhez.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::Attachment::Delete --help
```

## Automatikus végrehajtás

A fájltypusok frissítése és a mellékletek törlése futtatható a háttérben is az OTRS démon által. Engedélyezze a következő beállításokat a feladatok szabályos időközönkénti futtatásához:

**Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###OTRSDeleteAttachments** Mellékletek törlése a jegyekből.

**Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###OTRSDeleteAttachments\_AddMIMETypes** A rendszerbeállítás MIME-típusainak kitöltése a melléklettörléshez.

**Megjegyzés:** Ne felejtse el újraindítani az OTRS démont, miután egy rendszerbeállítást megváltoztatott.

## 18.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 18.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Dynamic Field Attachment

---

Növelje jelentős mértékben a jegyeiben és bejegyzéseiben lévő információáramlását ezzel a funkciókiegészítővel. Adjon hozzá melléklet típusú dinamikus mezőket, amelyek egy vagy több fájlt képesek tárolni. Határozza meg a mellékletek legnagyobb méretét és maximális mennyiségét. Oszson meg a bejegyzések és jegyek dinamikus mezőjén belül képeket, PDF-dokumentumokat, Excel-táblázatokat, illetve tulajdonképpen bármilyen fájlt, amelyet csak szeretne.

### **Előnyök**

- Mellékletek hozzáadása, ahová csak szeretné a rendszerben.
- Ellenőrzés alatt tartható, hogy az ügyintézőknek mennyi és milyen méretű mellékletet kell használniuk.
- Lehetőség az **OTRS** dokumentumkezelő rendszerként való használatára.

### **Célcsoportok**

- Belső és külső IT-szolgáltató
- Kormányzati szervek
- Emberi erőforrások
- Értékesítés
- Vevőszolgálat

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSDynamicFieldAttachment

## 19.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag beállítási felületet tartalmaz a *Melléklet* típusú dinamikus mezők létrehozásához. Ezek a mezők fájlokat tárolhatnak egy dinamikus mezőben, és különböző nézeteken jeleníthetik meg azokat.

### 19.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi a *Melléklet* típusú dinamikus mezők létrehozását, amelyek fájlokat tárolhatnak a jegyekben és bejegyzésekben.

#### Dinamikus mezők

A csomag telepítése után egy új *Melléklet* típusú dinamikus mező válik elérhetővé a jegyekhez és bejegyzésekhez.

Ezt a dinamikus mezőt ugyanolyan módon lehet létrehozni mint az alapértelmezett dinamikus mezőket. Ehhez navigáljon a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Dinamikus mezők* moduljához az adminisztrátori felületen. Ezen a képernyőn választhatja ki az *Melléklet* mezőt a bal oldalon lévő legördülő listából.

#### Lásd még:

A dinamikus mezők használata és az általános dinamikus mező beállítások az adminisztrátori kézikönyv *Dinamikus mezők* fejezetében kerülnek ismertetésre.

#### Dinamikus mező beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

#### Melléklet dinamikus mező beállításai

A melléklet dinamikus mező mellékletek tárolásához használható a jegyeknél és bejegyzéseknél.

A bejegyzés dinamikus mezők minden egyes bejegyzéshez tárolhatnak mellékleteket. A melléklet típusú bejegyzés dinamikus mezőben tárolt mellékleteket csak letölteni lehet, de nem lehet törölni vagy megváltoztatni.

A jegy dinamikus mezők minden egyes jegyhez tárolhatnak mellékleteket. A melléklet típusú jegy dinamikus mezőben tárolt mellékletek csak egyszer vannak eltárolva az egyes jegyeknél, és le lehet tölteni, illetve törölni lehet azokat.

**Mellékletek legnagyobb száma** \* Ez a beállítás tárolja a fájlok mennyiségét, amennyi eltárolható jegyenként vagy bejegyzésenként a melléklet típusú dinamikus mezőben. Az érték növelése lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy több fájlt adjanak hozzá. A mennyiség csökkentése nem törli a melléklet típusú dinamikus mezőkben már eltárolt mellékleteket, de csökkenti a fájlok hozzáadásának lehetőségét egészen a beállított legnagyobb mennyiségig.

**Legnagyobb mellékletméret** \* Ez a beállítás tárolja a legnagyobb fájl méretet megabájtban, amennyi egy feltöltött fájl lehet. Ha egy ügyintéző az itt beállított fájl méretnél nagyobb méretű fájlt tölt fel, akkor a fájl kezdetben elfogadott lesz. Amint a feltöltés befejeződik, a méret ellenőrizve lesz, és a fájl törlésre kerül, valamint a felhasználó értesítést kap, hogy a fájl nem lett eltárolva, mert túllépte a legnagyobb mellékletméret korlátját.

Attachment Field Settings

★ Maximum amount of attachments:   
 Change this, if you need more or less attachments to be stored in this dynamic field.

★ Maximum attachment size:   
 Maximum size per attachment in MB for this dynamic field. 0 for no limit.

1. ábra: Melléklet dinamikus mező beállításai

**Megjegyzés:** Ne felejtse el hozzáadni az új dinamikus mezőt a jegynézet képernyőkhöz.

### Általános ügyintéző

A melléklet típusú dinamikus mezők csak a *Jegyek kijelölése* szakaszban használhatók az általános ügyintézőben. Azonban az általános ügyintéző nem tudja frissíteni azt, és az ilyen típusú dinamikus mezők nincsenek felsorolva a *Jegyjellemzők frissítése/hozzáadása* szakaszban.

## 19.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de a melléklet típusú dinamikus mező hozzáadható több képernyőhöz is.

Egy melléklet típusú dinamikus mezőbe történő fájlok feltöltéséhez:

1. Győződjön meg arról, hogy a melléklet típusú dinamikus mező hozzá legyen adva a kívánt képernyőhöz.
2. Kattintson a feltöltési területre vagy egyszerűen ejtse a fájlokat ide. A fájl feltöltése azonnal megkezdődik a kiszolgálóra, és egy új feltöltési mező lesz megjelenítve, amíg a mellékletek beállított legnagyobb mennyiségét nem érték el.
3. Kattintson a *Küldés* gombra. Ha egy fájl túllépte a legnagyobb mellékletméretet, akkor egy üzenet fog megjelenni az ügyintéző figyelmeztetéséhez, hogy a fájl túllépi a legnagyobb mellékletméretet. Ebben az esetben a fájl nem kerül feltöltésre, és a jegy probléma nélkül létre lesz hozva.

A melléklet típusú dinamikus mező akkor jelenik meg a jegy részletes nézetén vagy a bejegyzés fejlécében, ha hozzá lett adva a képernyőkhöz és legalább egy fájlt feltöltöttek.

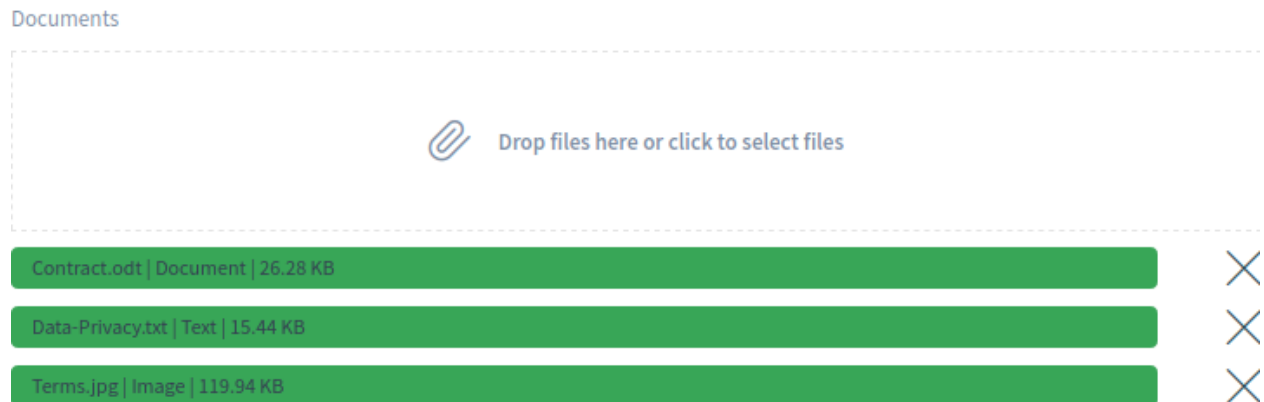
Egy melléklet típusú jegy dinamikus mezőből történő fájl letöltéséhez:

1. Keresse meg a dinamikus mezőt a jegy részletes nézetének *Tulajdonságok* felületi elemében.
2. Kattintson a fájlnev mellett lévő letöltés ikonra a fájl letöltéséhez.

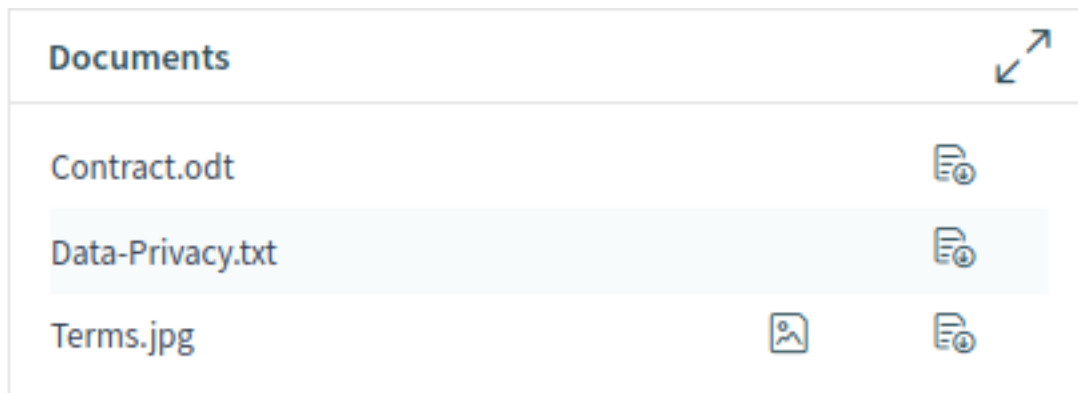
A felületi elem kinyitható, hogy hasonlóan nézzen ki, mint a *Mellékletek* felületi elem.

Ha kép fájl lett feltöltve, akkor lehetőség van a kép előnézetének megtekintésére.









Egy melléklet típusú bejegyzés dinamikus mezőből történő fájl letöltéséhez:



2. ábra: Melléklet dinamikus mező a művelet űrlapján



3. ábra: Melléklet dinamikus mező a jegy részletes nézetén

Documents 				
Type	Filename	Filesize	Preview	Download
	Contract.odt	26.28 KB		
	Data-Privacy.txt	15.44 KB		
	Terms.jpg	119.94 KB		

4. ábra: Kinyitott melléklet dinamikus mező a jegy részletes nézetén



1. Válasszon egy olyan bejegyzést, amely rendelkezik legalább egy feltöltött fájlt tartalmazó melléklet típusú dinamikus mezővel.
2. Nyissa ki a bejegyzést.
3. Keresse meg a melléleteket a bejegyzés fejlécében.
4. Kattintson egy fájlnevre a fájl letöltéséhez.



5. ábra: Melléklet dinamikus mező a bejegyzés fejlécében

Ha egy melléklet típusú jegy dinamikus mező úgy lett beállítva, hogy megjelenjen egy jegyművelet úrlapján, akkor lehetőség van a feltöltött fájlok törlésére és új fájlok hozzáadására.

Egy melléklet típusú jegy dinamikus mezőből történő fájl törléséhez:

1. Győződjön meg arról, hogy a melléklet típusú dinamikus mező hozzá legyen adva a *Szabad mezők megváltoztatása* művelethez.
2. Kattintson az X ikonra egy melléklet utolsó oszlopában. A melléklet megerősítés nélkül törölve lesz!

**Megjegyzés:** Nincs lehetőség fájlokat törölni abból a melléklet típusú dinamikus mezőből, amely bejegyzés objektumhoz lett létrehozva.

A melléklet típusú dinamikus mező támogatja a fájlnevekre történő keresést. Egy melléklet típusú dinamikus menő fájlnevére való kereséséhez adja hozzá a dinamikus mezőt a keresőmotorhoz.

## 19.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete, de a melléklet típusú dinamikus mező hozzáadható több képernyőhöz is.



---

## Dynamic Field Calculation

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi a *Számítás* típusú dinamikus mezők létrehozását, amelyek egyszerű matematikai műveleteket végezhetnek el.

Ezek akkor használhatók, ha összegzés szükséges, például számláknál, jelentéskészítésnél vagy egyéb számmal kapcsolatos adatnál. Az adminisztrátorok akkor futtathatnak számításokat a számmezőkben, ha összeadni vagy osztani szeretnének értékeket egy számmezőből egy másik számmezőbe.

### Előnyök

- Számítások végrehajtása a számmezőkben.
- Időmegtakarítás az értékek egy számmezőben történő egyszerű összeadásával vagy szorzásával.

### Célcsoportok

- Pénzügy és könyvelés
- Projektmenedzsment
- Biztonságmenedzsment

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSDynamicFieldCalculation

## 20.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag beállítási felületet tartalmaz a *Számítás* típusú dinamikus mezők létrehozásához. Ezek a mezők egyszerű matematikai műveleteket végezhetnek el.

## 20.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi a *Számítás* típusú dinamikus mezők létrehozását, amelyek egyszerű matematikai műveleteket végezhetnek el.

### Dinamikus mezők

A csomag telepítése után egy új *Számítás* típusú dinamikus mező válik elérhetővé a jegyekhez és bejegyzésekhez.

Ezt a dinamikus mezőt ugyanolyan módon lehet létrehozni mint az alapértelmezett dinamikus mezőket. Ehhez navigáljon a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Dinamikus mezők* moduljához az adminisztrátori felületen. Ezen a képernyőn választhatja ki a *Számítás* mezőt a bal oldalon lévő legördülő listából.

### Lásd még:

A dinamikus mezők használata és az általános dinamikus mező beállítások az adminisztrátori kézikönyv *Dinamikus mezők* fejezetében kerülnek ismertetésre.

### Dinamikus mező beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

### Számítás dinamikus mező beállításai

A számítás dinamikus mező egyszerű matematikai műveletek elvégzéséhez használható.

Calculation Field Settings

Calculation formula:

**Note:** Simple mathematical operations can be executed. Basic arithmetic operations (+, -, \*, /) are allowed.

<OTRS\_TICKET\_DynamicField\_Name1> + <OTRS\_TICKET\_DynamicField\_Name2>  
 <OTRS\_TICKET\_DynamicField\_Name1> \* <OTRS\_TICKET\_AccountedTime> +  
 <OTRS\_TICKET\_DynamicField\_Name2>  
 (<OTRS\_TICKET\_DynamicField\_Name1> + <OTRS\_TICKET\_DynamicField\_Name2>) \*  
 <OTRS\_TICKET\_AccountedTime>

1. ábra: Számítás dinamikus mező beállításai

**Számítási képlet** Ez a beállítás egy számítási képlet hozzáadásához használható. Egyszerű matematikai műveletek lehetségesek. Az alapértelmezett érték nulla.

**Megjegyzés:** Ne felejtse el hozzáadni az új dinamikus mezőt a jegynézet képernyőkhöz.

## 20.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de a számítás típusú dinamikus mező hozzáadható több képernyőhöz is.

## 20.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Dynamic Field CI

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi az OTRS CMDB-ben lévő konfigurációelemek megjelenítést dinamikus mezőkben az ügyintézői és a külső felületen lévő jegyképernyőkön. Ez felgyorsítja a jegylétrehozási folyamatot az ügyintézőknek és az ügyfél-felhasználóknak szűrők használatának lehetővé tételével, azért hogy csak azok a konfigurációelemek jelenjenek meg és legyenek kiválaszthatók a jegyképernyőkön, amelyek az ügyfél vállalatához tartoznak. Továbbá a konfigurációelem-keresés funkció is használható közvetlenül a jegyben. A szűrők például a következők alapján határozhatók meg:

- Konfigurációelem-osztály
- Használati állapot
- Incidensállapot
- Ügyfél-azonosító

Továbbá a következő beállítások lehetségesek:

- Automatikus összekapcsolás és az összekapcsolás típusa a konfigurációelem és a jegy között.
- Hogyan és mely jegyképernyőkön kell a konfigurációelemet megjeleníteni (például legördülő listaként vagy fanézetként).
- Grafikus megjelenítés a külső vagy az ügyintézői felületen.

### **Előnyök**

- A konfigurációelemek ügyfélalapú grafikus megjelenítése és kiválasztása, ha létrehozunk egy jegyet a külső felületen.
- Gyorsabb jegylétrehozás annak köszönhetően, hogy lehetőség van szűrőket használni annak kiválasztásához, hogy mely konfigurációelemeket kell megjeleníteni (például osztály, használati állapot, incidensállapot, stb. szerint).
- Maximális rugalmasság azáltal, hogy különböző jegyképernyőkön használható az ügyfél-felhasználóknál és/vagy az ügyintézőknél.
- A konfigurációelemek gyors keresése, ha egy jegyet létrehozunk.
- Hasznos a statisztikáknál és az automatikus jegyértesítésekénél.

### Célcsoportok

- Olyan vállalatok ügyfelei, amelyek különböző eszközökhöz vagy termékekhez nyújtanak szolgáltatásokat
- Vevőszolgálat
- Belső és külső IT
- Létesítménygazdálkodás
- Értékesítés

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSDynamicFieldCI

---

**Megjegyzés:** Ez a funkciókiegészítő az *Konfigurációmenedzsment* csomagot igényli.

---

## 21.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag beállítási felületet tartalmaz a *Konfigurációelem* típusú dinamikus mezők létrehozásához. Ezek a mezők konfigurációelemeket tárolhatnak egy dinamikus mezőben, és különböző nézeteken jeleníthetik meg azokat.

### 21.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi a *Konfigurációelem* típusú dinamikus mezők létrehozását, amelyek konfigurációelemeket tárolhatnak a jegyekben.

#### Dinamikus mezők

A csomag telepítése után egy új *Konfigurációelem* típusú dinamikus mező válik elérhetővé a jegyekhez.

Ezt a dinamikus mezőt ugyanolyan módon lehet létrehozni mint az alapértelmezett dinamikus mezőket. Ehhez navigáljon a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Dinamikus mezők* moduljához az adminisztrátori felületen. Ezen a képernyőn választhatja ki a *Konfigurációelem* mezőt a bal oldalon lévő legördülő listából.

#### Lásd még:

A dinamikus mezők használata és az általános dinamikus mező beállítások az adminisztrátori kézikönyv *Dinamikus mezők* fejezetében kerülnek ismertetésre.

#### Dinamikus mező beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.



## Konfigurációelem dinamikus mező beállításai

A konfigurációelem típusú dinamikus mező konfigurációelemek tárolásához használható a jegyeknél.

### Szűrő beállításai

**Osztály** Szűrő a konfigurációelem-osztályokhoz a lehetséges értékek listájának szűkítéséhez.

**Üzembe állítási állapot** Szűrő a konfigurációelem üzembe állítási állapotaihoz a lehetséges értékek listájának szűkítéséhez.

**Incidensállapot** Szűrő a konfigurációelem incidensállapotaihoz a lehetséges értékek listájának szűkítéséhez.

### Korlátozási beállítások

**Korlátozás felület szerint** Annak kiválasztása, hogy az elérhető konfigurációelemeket kell-e korlátozni az ügyfél azonosítója, az ügyfél-felhasználó azonosítója vagy bármilyen egyéb attribútum szerint az ügyintézői és/vagy a külső felületen.

**Konfigurációelem mezője** Az ügyfél azonosítóját, az ügyfél-felhasználó azonosítóját vagy bármilyen egyéb attribútumot tartalmazó konfigurációelem mezőjének neve. Általában ez a tulajdonos mező.

**Értékkeresés az ügyfél-azonosítóhoz, az ügyfélfelhasználó-azonosítóhoz vagy bármilyen attribútumhoz** Annak kiválasztása, hogy az ügyfél-azonosító, az ügyfélfelhasználó-azonosító vagy bármilyen egyéb attribútum mezőjének olvasható értékét kell-e használni a korlátozáshoz.

---

**Megjegyzés:** Ha a szűrők megváltoznak, miután a konfigurációelem és a jegy össze lett kapcsolva, akkor a hivatkozás nem lesz automatikusan frissítve.

---

### Kapcsolat beállításai

**Hivatkozás típusa** Az automatikusan létrehozott kapcsolatok típusa a konfigurációelemeknél. A *Nincs* le tiltja az automatikus összekapcsolást.

**Kapcsolat iránya** Ha a *Kapcsolat típusa* ki van választva, akkor válassza ki a kapcsolat irányát a jegy felől nézve.

### Megjelenítési beállítások

**Többválasztós** Aktiválja ezt a lehetőséget több érték kiválasztásának engedélyezéséhez.

**Üres érték hozzáadása** Aktiválja ezt a lehetőséget egy üres, kijelölhető érték létrehozásához.

**Fa nézet** Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek faként való megjelenítéséhez.

**Lefordítható értékek** Ha aktiválja ezt a lehetőséget, az értékek le lesznek fordítva a felhasználó által megadott nyelvre.

---

**Megjegyzés:** A fordításokat kézzel kell hozzáadnia a nyelv fordítási fájljaihoz.

---

Configuration Item Field Settings

**Filter Options**

Class:

Filter for configuration item classes.

Deployment State:

Filter for configuration item deployment states.

Incident State:

Filter for configuration item incident states.

**Restriction Options**

▼ Restriction by Customer ID

Restriction by Interface:

Select if the available configuration items should be restricted by customer ID in agent and/or external interface.

Configuration Item Field:

The name of the configuration item field containing the customer ID.

Value Lookup for Customer ID

Attribute: Select if the readable value for the customer ID field should be used for restriction.

AND

▼ Restriction by Customer User ID

Restriction by Interface:

Select if the available configuration items should be restricted by customer user ID in agent and/or external interface.

Configuration Item Field:

The name of the configuration item field containing the customer user ID.

Value Lookup for Customer User ID

Attribute: Select if the readable value for the customer user ID field should be used for restriction.

AND

▼ Restriction by Attribute

Restriction by Other Attribute:

Select if the available configuration items should be restricted by an other attribute.

Restriction by Interface:

Select the interface where the configuration item should be restricted by the selected attribute.

Configuration Item Field:

**Automatikus kiegészítés** Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek automatikus kiegészítésének engedélyezéséhez.

### Speciális beállítások

**CMDB hivatkozások követése** Ha bekapcsolja ezt a beállítást, akkor a *Dinamikus mező követése* beállításban megadott elemekhez hozzákapcsolt CMDB elemek kiválasztható lehetőségekként lesznek megjelenítve ennél a mezőnél.

**CMDB hivatkozás beállításai** Az ennél a mezőnél megjelenítendő elemek meghatározása, ha nincsenek elemek kijelölve a *Dinamikus mező követése* beállításban. Lehetséges értékek:

- Ne jelenítsen meg egyetlen elemet sem
- Szokásos elemek megjelenítése

**Dinamikus mező követése** Dinamikus mező, amelyből a CMDB hivatkozások követendők. Ez a beállítás csak akkor működik, ha a *Korlátozás ügyfél-azonosító szerint* vagy a *Korlátozás ügyfélfelhasználó-azonosító szerint* beállítás ki van kapcsolva.

**Dinamikus mező attribútumának követése** A dinamikus mező értékét tartalmazó konfigurációelem mezőjének neve.

---

**Megjegyzés:** Ne felejtse el hozzáadni az új dinamikus mezőt a jegynézet képernyőkhöz.

---

## 21.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de a konfigurációelem típusú dinamikus mező hozzáadható több képernyőhöz is.

### 21.2.1 Automatikus összekapcsolás és leválasztás

Ha konfigurációelemeket adnak hozzá a jegyekhez vagy távolítanak el a jegyekből az új dinamikus mező háttérprogramon keresztül, akkor a megfelelő konfigurációelemek kapcsolatai automatikusan hozzáadhatók vagy eltávolíthatók. Ha ez be van állítva, akkor a kapcsolatok össze lesznek hasonlítva, és a kapcsolatok hozzá lesznek adva és/vagy el lesznek távolítva, ha szükséges.

**Figyelem:** Annak érdekében, hogy megakadályozza a dinamikus mező tartalma és a kapcsolatok közti következetlenségeket, ne adja hozzá vagy ne távolítsa el a beállított típus és irány kapcsolatait kézzel a jegy részletes nézetén lévő összekapcsolás mechanizmusán keresztül. Azok a változtatások nincsenek visszaszinkronizálva a dinamikus mező tartalmába.

#### Lásd még:

A dinamikus mező beállítása dönti el, hogy történik-e összekapcsolás, illetve milyen kapcsolattípus és irány lesz használva. Nézze meg az adminisztrátori felületen lévő *Dinamikus mezők* fejezetet.

## 21.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Dynamic Field Database

---

Integráljon adatokat tetszőleges számú adatbázisból, például ERP és CRM rendszerekből, vagy egyéb követő- és jegykezelő rendszerekből, és jelenítse meg azokat dinamikus mezőkben. Ezek a rekordok azután további maszkok használatával kereshetők és előszűrhetők.

### **Előnyök**

- A jegyadatok keresésekor, szűrésekor (például ügyfeladatok alapján), valamint felülírásakor időt takarít meg.
- Minden adat az **OTRS**-en belül központilag elérhető.
- A kiegészítő adatok automatikus átvitele a rekordba.

### **Célcsoportok**

- Panaszkezelés
- Vevőszolgálat
- Dokumentumkezelés
- Létesítménygazdálkodás
- Emberi erőforrások
- IT
- IT-szolgáltatás
- Projektmenedzsment
- Biztonságmenedzsment
- Szolgáltatók
- Ellátásilánc-menedzsment

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSDynamicFieldDatabase

## 22.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag beállítási felületet tartalmaz az *Adatbázis* típusú dinamikus mezők létrehozásához. Ezek a mezők külső adatbázisokból származó adatokat tárolhatnak egy dinamikus mezőben, és különböző nézeteken jeleníthetik meg azokat. Az ilyen kapcsolt adathalmazok további maszkok használatával kereshetők és szűrhetők.

### 22.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi az *Adatbázis* típusú dinamikus mezők létrehozását, amelyek külső adatbázisokból származó adatokat tárolhatnak a jegyekben.

#### Dinamikus mezők

A csomag telepítése után egy új *Adatbázis* típusú dinamikus mező válik elérhetővé a jegyekhez.

Ezt a dinamikus mezőt ugyanolyan módon lehet létrehozni mint az alapértelmezett dinamikus mezőket. Ehhez navigáljon a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Dinamikus mezők* moduljához az adminisztrátori felületen. Ezen a képernyőn választhatja ki az *Adatbázis* mezőt a bal oldalon lévő legördülő listából.

#### Lásd még:

A dinamikus mezők használata és az általános dinamikus mező beállítások az adminisztrátori kézikönyv *Dinamikus mezők* fejezetében kerülnek ismertetésre.

#### Dinamikus mező beállításai

Mielőtt egy külső adatbázis kereshető lenne, és a találatok elmenthetőek lennének a jegyeknél a dinamikus mezőn keresztül, a hitelesítési adatokat el kell tárolni a dinamikus mező beállításában.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

#### Adatbázis dinamikus mező beállításai

Az adatbázis típusú dinamikus mező adatbázisrekordok tárolásához használható a jegyeknél.

**Lehetséges értékek** A lehetséges értékek automatikusan fel fogják tölteni a lenti *Azonosító* mezőt, amely meghatározza azt az értéket, amely tárolásra kerül a dinamikus mezőben. Annyi lehetséges érték hozható létre, amennyi szak szükséges (vagy legalább annyi táblaoszlop, amennyi az adatbázistáblában van). A lehetséges értékek határozzák meg azokat az adatbázisoszlopokat, amelyekben keresni kell. Lehetőség van beállítani az oszlop nevét, a mezőhöz szükséges leírást (címkét), a szükséges adattípust, valamint hogy a mezőnek kereshetőnek vagy listázható mezőnek kell-e lennie.

**Név** \* Az adatbázisoszlop pontos neve, amely az adatbázis-lekérdezésen keresztül le lesz kérve.

**Címke** \* A mező címkéje, amely a részletes keresésben lesz megjelenítve.

**Adattípus** \* Az adattípus, amely a dinamikus mezőben tárolva lesz. Lehetséges értékek: *Dátum*, *Egész szám* vagy *Szöveg*.

Database Field Settings

Possible values:

★ Name:

★ Label:

★ Datatype:

Filter:

Search field

List field

Add value:

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value displayed in overviews and detail views.  
If special characters (&, @, :, /, etc.) should not be encoded, use 'url' instead of 'uri' filter.  
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 detail view. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.

★ Type:

★ Server:

Port:

★ Database:

★ Table / View:

★ User:

★ Password:

★ Identifier:

Must be unique column from the table entered in Table/View.

Multiselect:

Cache TTL:

Search Prefix:

Search Suffix:

Result Limit:

Case Sensitive:

**Szűrő** A szűrőmezővel lehetőség van egy jegyattribútumot vagy egy dinamikus mezőt kiválasztani szűrőként a kapcsolódó oszlophoz. Ha a dinamikus mező hozzá van kötve egy kapcsolódó jegyhez, akkor az attribútumok lesznek használva a szűrőmechanizmushoz, egyébként a szűrők figyelmen kívül lesznek hagyva. Ha a szűrő be lesz állítva egy táblaoszlophoz, akkor csak a keresési kifejezésre illeszkedő keresési eredmények és pontosan a beállított oszlopon lévő kapcsolódó jegyattribútumok lesznek megjelenítve.

**Keresőmező** Azt jelzi, hogy egy mezőt fel kell venni a keresési kérésekbe.

**Listamező** Azt jelzi, hogy egy mezőt meg kell jeleníteni az eredményekben.

**Érték hozzáadása** Kattintson a + ikonra egy új szakasz hozzáadásához a *Lehetséges értékek* mezőnél.

**Hivatkozás megjelenítése** Itt határozható meg egy opcionális HTTP hivatkozás az áttekintőkben és a részletes nézetekben megjelenített mező értékéhez. Ha a különleges karaktereket (&, @, :, /, stb.) nem kell kódolni, akkor használja az `url` szűrőt az `uri` szűrő helyett.

**Hivatkozás az előnézethez** Ha ki van töltve, akkor ez az URL lesz használva egy olyan előnézethez, amely akkor jelenik meg, ha erre a hivatkozásra rámutatnak a jegy részletes nézetében. Ne feledje, hogy ahhoz, hogy ez működjön, a fenti szabályos URL-mezőt is ki kell tölteni.

**Típus** \* A kívánt adatbázis típusa választható ki itt. Az alapértelmezett OTRS adatbázistípusok támogatottak: MySQL, Oracle, PostgreSQL vagy MSSQL.

**SID** Ez a beállítás csak Oracle kapcsolatoknál érhető el, és automatikusan meg lesz jelenítve vagy el lesz rejtve. Ezen beállításon belül kell megadnia az Oracle kapcsolat SID azonosítóját.

**Illesztőprogram** Ez a beállítás csak ODBC kapcsolatoknál érhető el, és automatikusan meg lesz jelenítve vagy el lesz rejtve. Ezen beállításon belül kell megadnia a gazdarendszeren korábban már beállított ODBC illesztőprogramot a kívánt MSSQL adatbázishoz való kapcsolódáshoz.

**Kiszolgáló** \* Az adatbázis-kiszolgáló (gépnév vagy IP-cím).

**Port** Az adatbázis-kiszolgáló portja.

**Adatbázis** \* Meghatározza az adatbázis-kezelő rendszer kívánt céladatbázisát. Ez az adatbázis lesz használva a lekérdezésekhez.

**Tábla/nézet** \* Ez a tábla vagy nézet lesz használva a lekérdezésekhez.

**Felhasználó** \* Az adatbázis-kapcsolat felhasználóneve.

**Jelszó** \* Az adatbázis-kapcsolat felhasználójának jelszava.

**Azonosító** \* Ez a választómező automatikusan ki lesz töltve a *Lehetséges értékek* mezőn keresztül. Ez a mező képviseli azt az értéket, amely a dinamikus mezőben lesz eltárolva. Egyedi oszlopnak kell lennie a *Tábla/nézet* mezőben megadott táblából vagy nézetből.

**Többválasztós** Ha ez a mező be van jelölve, akkor lehetőség lesz egynél több értéket tárolni a dinamikus mezőben. Az értékek vesszővel elválasztva lesznek tárolva.

**Gyorsítótár élettartam** Ez az érték határozza meg az adatbázis-gyorsítótár érvényességének időtartamát másodpercben. Az adatbázishoz intézett azonos kérések a gyorsítótárból (a helyi fájlrendszerrel) lesznek megválaszolva ezen időtartamon belül, ahelyett hogy újra lekérdezné az adatbázist.

**Keresési előtag** Ez az érték lesz elhelyezve minden egyes keresési kifejezés elé, amikor az automatikus kiegészítést használja az adatbázis kereséséhez. Helyettesítő karakterek is támogatottak. A keresési előtag figyelmen kívül lesz hagyva a részletes keresés közben, de továbbra is lehetőség van helyettesítő karaktereket használni azokban a maszkokban.

**Keresési utótag** Ez az érték lesz elhelyezve minden egyes keresési kifejezés után, amikor az automatikus kiegészítést használja az adatbázis kereséséhez. Helyettesítő karakterek is támogatottak. A keresési



utótag figyelmen kívül lesz hagyva a részletes keresés közben, de továbbra is lehetőség van helyettesítő karaktereket használni azokban a maszkokban.

**Találati korlát** A megadott egész szám érték határozza meg a legnagyobb megengedett eredményméretet egy adatbázis-keresés közben. Ez tartalmazza az automatikusan kiegészített keresést, valamint a részletes keresést is.

**Kis- és nagybetűk megkülönböztetése** Ha ez a mező be van jelölve, akkor a kis- és nagybetűérzékenység engedélyezve lesz a kereséseknél.

---

**Megjegyzés:** Ne felejtse el hozzáadni az új dinamikus mezőt a jegyzet képernyőkhöz.

---

## Történeti adatok tárolása

Ez a modul funkcionalitást nyújt a történelmi adatok tárolásához. Ahhoz, hogy ez működjön, a rendszerbeállításokban a *Core* → *DynamicFieldDatabase* navigációs útvonalon elérhető beállításokat aktiválni kell és be kell állítani.

A *SourceDynamicField* beállítási lehetőségében ki kell tölteni annak a már létrehozott dinamikus mezőnek a nevét, amely a történelmi adatok begyűjtéséhez lesz használva. A kapcsolódó *TargetDynamicField* beállításban a kulcsot a kapcsolt külső adatbázis táblaoszlopaival kell kitölteni, amelyből ki lesz olvasva. Minden egyes oszlopnál a kapcsolódó cél dinamikus mezőt be kell állítani a mező tartalmában. A begyűjtött adatok ezekben a dinamikus mezőkben lesznek elmentve.

Ha a beállítás elkészült és aktív, akkor a beállított mezők a külső adatbázisból lesznek kiolvasva, mivel a forrásmező új értéket kap a beállított maszkokon keresztül. Az adatok az eltárolt azonosítójuk alapján lesznek keresve egy eseménymodulon keresztül, és a megtalált értékek el lesznek tárolva a cél dinamikus mezőkben.

## 22.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de az adatbázis típusú dinamikus mező hozzáadható több képernyőhöz is.

### 22.2.1 Adatkészletek keresése és mentése

Miután a létrehozott dinamikus mezők aktiválva lettek néhány képernyőn (mint például az *Új telefonos jegy* vagy *Új e-mail jegy*), egy új szövegmező jelenik meg olyan néven, amelyet a dinamikus mező a beállításokban kapott. Ebben a mezőben lehetőség van keresési kifejezéseket megadni, és ennél fogva keresést végrehajtani az összes beállított adatbázismezőn. Egyébként kattintson a *Részletes keresés* hivatkozásra, és indítson részletes keresést, amelyben a keresendő mezők kifejezetten ki vannak választva. A \* helyettesítő karakter engedélyezett minden egyes mezőben.

Az automatikus kiegészítéstől és a részletes kereséstől függetlenül minden egyes eredmény csak egyetlen egyet választhat ki. Ha egy ügyintéző megpróbál egy értéket többször is kiválasztani, akkor egy kapcsolódó figyelmeztető üzenet jelenik meg.

#### Automatikus kiegészítés

Mivel a keresési kifejezések a szövegmezőbe lesznek begépelve, egy adatbázis-keresés fog elindulni a beállított oszlopokon, és az eredmény egy automatikus kiegészítésen keresztül jelenik meg a szövegmező

alatt. Minél pontosabb a keresési kifejezés, annál pontosabb lesz az eredmény is (kevesebb eredménybejegyzés).

Ha a kívánt érték megjelenik a találatokban, akkor az kiválasztható egy egérekattintással vagy a billentyűzeten keresztül, és ebből adódóan hozzáadódik a dinamikus mező találataihoz.

A *Részletek* hivatkozáson keresztül egy felugró képernyőhöz lehet hozzáférni, amely részletes információkat nyújt a teljes eredményorról. Ezek az információk tartalmazzák a sorfejléceket és az adatokat is. Az információk ahhoz használhatók, hogy áttekintést adjanak a többi (nem beállított) oszlopról, illetve adatok összehasonlításához is használhatók. A hozzáadott eredménybejegyzések eltávolíthatók a mínusz gomb használatával.

### Részletes keresés

A *Részletes keresés* hivatkozás egy új kizárólagos párbeszédablakot nyit meg egy új adatbázis-keresés indításához. Ebben a maszkban lehetőség van kiválasztani azokat a mezőket, amelyekben kifejezetten keresni kell.

Alapértelmezetten az első elérhető mező aktiválva van, de lehetőség van eltávolítani is az elérhető mezőket vagy hozzáadni továbbiakat. Csak az aktivált és kitöltött mezők vannak figyelembe véve a keresésnél. A \* helyettesítő karakter engedélyezett minden egyes mezőben.

Az adatbázis-keresés a *Keresés indítása* gombbal lesz végrehajtva, és az eredmények táblázatos formában jelennek meg. Ha a keresés sikeres volt, akkor az eredmények fel lesznek sorolva, és a bejegyzések egyike kiválasztható egy egérekattintással. Az érték ezután hozzá lesz adva a mentett értékek listájához.

## 22.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete, de az adatbázis típusú dinamikus mező hozzáadható több képernyőhöz is.

A csomag által hozzáadott funkciók megegyeznek azokkal, amelyeket az *Ügyintézői felület* ismertet.

---

## Dynamic Field Web Service

---

Ennek a dinamikus mezőnek a segítségével egy harmadik fél rendszerének adatai egyedi fejlesztés nélkül jeleníthetők meg.

### **Előnyök**

- Időt takarít meg a jegyek feldolgozásakor, mivel a harmadik fél rendszerének adatait nem kell frissíteni.
- Az adatkezelést nem az **OTRS**-en belül kell elvégezni.
- Tetszőleges összetett leképezés végrehajtása az XSLT leképező modulon keresztül.

### **Célcsoportok**

- Panaszkezelés
- Vevőszolgálat
- Fejlesztés
- Dokumentumkezelés
- E-kereskedelem
- IT
- IT-szolgáltatás
- Projektmenedzsment
- Biztonságmenedzsment

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSDynamicFieldWebService

## 23.1 Adminisztrátori felület

Ez a funkció olyan általános *Webszolgáltatás* típusú dinamikus mezőt valósít meg, amely a választható lehetőségeit egy külső rendszerből gyűjti ki webszolgáltatás használatával.

A külső rendszerből érkező válasz határozza meg a megjelenítendő lehetséges választási lehetőségeket, és ez eltérő lehet azon adatoktól függően, amelyek a kérésben kerülnek elküldésre. Általában ha egy mező megváltozik egy képernyőn (például a jegyprioritás az *Új telefonos jegy* képernyőn), akkor más mezők értékei is frissülhetnek. Ugyanez a helyzet ezzel a dinamikus mező típussal is, mivel az tartalmazhatja a képernyő összes mezőértékét is a kérésben, és a távoli kiszolgáló potenciálisan teljesen más értékeket adhat vissza a bemenettől függően.

Ezenkívül ha a dinamikus mező forrásobjektuma már létezik (például egy jegy, és a mező be van állítva a *Szabad mezők megváltoztatása* műveletben), akkor a már létrehozott jegy részletei is felvehetők a kérésbe.

### 23.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi a *Webszolgáltatás* típusú dinamikus mezők létrehozását, amelyek külső rendszerekből származó adatokat tárolhatnak a jegyekben.

#### Dinamikus mezők

A csomag telepítése után egy új *Webszolgáltatás* típusú dinamikus mező válik elérhetővé a jegyekhez.

Ezt a dinamikus mezőt ugyanolyan módon lehet létrehozni mint az alapértelmezett dinamikus mezőket. Ehhez navigáljon a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Dinamikus mezők* moduljához az adminisztrátori felületen. Ezen a képernyőn választhatja ki a *Webszolgáltatás* mezőt a bal oldalon lévő legördülő listából.

#### Lásd még:

A dinamikus mezők használata és az általános dinamikus mező beállítások az adminisztrátori kézikönyv *Dinamikus mezők* fejezetében kerülnek ismertetésre.

#### Dinamikus mező beállításai

Szükséges, hogy rendelkezzen egy már működő webszolgáltatással, mielőtt egy olyan új dinamikus mezőt hoz létre, amely azt a webszolgáltatást használja.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

#### Webszolgáltatás dinamikus mező beállításai

A webszolgáltatás típusú dinamikus mező külső rendszerekből származó adatok tárolásához használható a jegyeknél.

**Webszolgáltatás \*** A beállított webszolgáltatás, amely meghívói aktiválva lesznek, amikor egy dinamikus megjelenik.

**Meghívó \*** A külső rendszereknek küldött kérésekhez használt meghívó. Ezen mezőn belül csak `Generic::PassThrough` típusú meghívók lesznek megjelenítve.

**Többválasztós** Egy legördülő menü annak meghatározásához, hogy a megjelenített dinamikus mezőnek többválasztós mezőként kell működnie egy legördülő mező helyett.

Web Service Field Settings

★ Web service:   
The web service to be executed for possible values.

★ Invoker:   
The invoker to be used to perform requests (invoker needs to be of type 'Generic::PassThrough').

Multiselect:   
Activate this option to allow multiselect on results.

Cache TTL:   
Cache time to live (in minutes), to save the retrieved possible values.

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 displayed in overviews and detail views. Optional HTTP link works only for single-select fields.  
If special characters (&, @, :, /, etc.) should not be encoded, use 'url' instead of 'uri' filter.  
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 detail view. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.

1. ábra: Webszolgáltatás dinamikus mező beállításai

**Gyorsítótár élettartam** Egy gyorsítótáridő a valós értékekhez, amely egy értéket tartalmaz (percben). Ha az érték 0 vagy üres, akkor nem lesz gyorsítótár bekapcsolva. Ez a gyorsítótár azért van, hogy megakadályozza azokat a szükségtelen kéréseket a távoli kiszolgáló felé, amelyek ugyanazokat az értékeket használják.

**Üres érték hozzáadása** Meghatározza, hogy lehetséges-e üres értéket elmenteni a mezőben.

**Fa nézet** Ez a lehetőség bekapcsolja a lehetséges értékek fanézetét, ha azok a helyes formátumban vannak megadva.

**Lefordítható értékek** Ha aktiválja ezt a lehetőséget, az értékek le lesznek fordítva a felhasználó által megadott nyelvre.

---

**Megjegyzés:** A fordításokat kézzel kell hozzáadnia a nyelv fordítási fájljaihoz.

---

**Hivatkozás megjelenítése** Itt határozható meg egy opcionális HTTP hivatkozás az áttekintőkben és a részletes nézetekben megjelenített mező értékéhez. Az opcionális HTTP hivatkozás csak egyválasztós mezőknél működik. Ha a különleges karaktereket (&, @, :, /, stb.) nem kell kódolni, akkor használja az `url` szűrőt az `uri` szűrő helyett.

**Hivatkozás az előnézethez** Ha ki van töltve, akkor ez az URL lesz használva egy olyan előnézethez, amely akkor jelenik meg, ha erre a hivatkozásra rámutatnak a jegy részletes nézetében. Ne feledje, hogy ahhoz, hogy ez működjön, a fenti szabályos URL-mezőt is ki kell tölteni.

---

**Megjegyzés:** Ne felejtse el hozzáadni az új dinamikus mezőt a jegynézet képernyőkhöz.

---

## Webszolgáltatások

Egy új *Webszolgáltatás* típusú dinamikus mező létrehozásához az szükséges, hogy rendelkezzen egy már működő webszolgáltatással. Szükséges, hogy legyen legalább egy `Generic::PassThrough` típusú meghívó is. Ez a meghívó lesz meghívva, hogy lekérje az adatokat a távoli kiszolgálóról. Az eredeti adatok, amelyek egy kérésben kerülnek elküldésre, hasonlóak a következő példához.

```
{
  DynamicFieldID    => 123,
  DynamicFieldLabel => 'NameX',
  DynamicFieldName  => 'NameX',
  DynamicFieldValue => 'Value',
  Form => {
    # Form fields
    # ...
  },
  Ticket => {
    # Ticket attributes
    # ...
  },
  DynamicField => {
    NameX => 'Value'
    NameY => [ 'Value' ],
  },
  UserID => 123,
},
```

**Form** Ez a szakasz tartalmazza a mezőket a jelenlegi úrlapon a webböngészőben. Ezek az információk megváltoznak, amint a képernyőt kitöltik.

**Ticket** Ez a szakasz (vagy más forrásobjektum, például `CustomerUser`) tartalmazza annak az objektumnak az attribútumait, amelyhez a dinamikus mező tartozik.

Például az *Új telefonos jegy* képernyőn a szakasz üres, mivel a jegy még nem jött létre, de a *Szabad mezők megváltoztatása* képernyőn az aktuális jegy információit tartalmazza.

**DynamicField** Ez a szakasz tartalmazza az összes beállított dinamikus mező összes nem üres értékét az aktuális objektumnál.

A legtöbb esetben a távoli kiszolgáló által igényelt adatok nagyon eltérőek lesznek a megadott adatoktól, ezért erősen ajánlott egy leképező modul használata a kimenő adatokhoz, hogy kifejezetten a távoli kiszolgáló hívásához formázza meg azokat.

A következő kimenő leképezési példa egy olyan XSLT leképezést mutat be, amely eldob minden adatot, és egy rögzített `UserLogin`, `Password` és `TicketID` értéket állít be (ahogy egy `TicketGet` műveletnél szükséges).

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<xsl:transform
  xmlns:xsl="https://www.w3.org/1999/XSL/Transform"
  xmlns:date="https://exsult.org/dates-and-times"
  version="1.0"
  extension-element-prefixes="date">

  <xsl:output method="xml" encoding="utf-8" indent="yes" />

  <!-- Don't return unmached tags -->
  <xsl:template match="text()" />

  <!-- Remove empty elements -->
  <xsl:template match="*[not(node())]" />

  <!-- Root template -->
  <xsl:template match="/">
    <RootElement>
      <UserLogin>someuser</UserLogin>
      <Password>somepassword</Password>
      <TicketID>1</TicketID>
    </RootElement>
  </xsl:template>

</xsl:transform>
```

A kiszolgálótól érkező válasz is nagyon különböző lehet, ezért ebben az esetben is erősen ajánlott egy leképező modul használata a bejövő adatokhoz, hogy képes legyen feldolgozni az információkat. A válasznak kulcs és érték elemek listájának kell lennie.

A következő bejövő leképezési példa egy olyan XSLT leképezést mutat be, amely átalakítja a távoli kiszolgálótól származó `TicketGet` művelet válaszból kapott eredményeket, kinyeri és megformázza az állapotot és a várólistát, amint azok válaszlehetőségként történő használata szükséges a dinamikus mezőnél.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<xsl:transform
```

(continues on next page)

```

xmlns:xsl="https://www.w3.org/1999/XSL/Transform"
xmlns:date="https://exsult.org/dates-and-times"
version="1.0"
extension-element-prefixes="date">

<xsl:output method="xml" encoding="utf-8" indent="yes" />

<!-- Don't return unmatched tags -->
<xsl:template match="text()" />

<!-- Remove empty elements -->
<xsl:template match="*[not(node())]" />

<!-- Root template -->
<xsl:template match="/">
  <RootElement>
    <xsl:apply-templates />
  </RootElement>
</xsl:template>

<xsl:template match="*/Ticket">
  <PossibleValue>
    <Key>State</Key>
    <Value>
      <xsl:value-of select="*/Ticket/State" />
    </Value>
  </PossibleValue>
  <PossibleValue>
    <Key>Queue</Key>
    <Value>
      <xsl:value-of select="*/Ticket/Queue" />
    </Value>
  </PossibleValue>
</xsl:template>

</xsl:transform>

```

A következő webszolgáltatás-meghatározás (importálható YAML-fájl) használható a mező teszteléséhez, de a végpontot át kell alakítani, hogy illeszkedjen a jelenlegi rendszerhez. Ez a webszolgáltatás kérelmezőként és szolgáltatóként is működik, és mindig az 1-es TicketID állapotát és várólistáját adja vissza, mint a mező lehetséges értékeit.

**Megjegyzés:** Ezt a példát nem szabad együtt használni a fejlesztői webkiszolgálóval.

```

---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
  TestMode: '0'
Description: Dynamic Field Web Service Test
FrameworkVersion: 7.0.x git
Provider:

```

(continues on next page)



(folytatás az előző oldalról)

```

ErrorHandling: {}
ErrorHandlingPriority: []
Operation:
  TicketGet:
    Description: ''
    IncludeTicketData: ''
    MappingInbound: {}
    MappingOutbound: {}
    Type: Ticket::TicketGet
Transport:
  Config:
    AdditionalHeaders: ~
    MaxLength: '1000000000'
    NameSpace: https://www.otrs.org/TicketConnector/
    RequestNameFreeText: ''
    RequestNameScheme: Plain
    ResponseNameFreeText: ''
    ResponseNameScheme: Response
  Type: HTTP::SOAP
RemoteSystem: ''
Requester:
  ErrorHandling: {}
  ErrorHandlingPriority: []
  Invoker:
    TicketGet:
      Description: Get possible values from the other side.
      Events: []
      MappingInbound:
        Config:
          Template: |-
            <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
            <!--
            Copyright (C) 2001-2019 OTRS AG, https://otrs.com/
            This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY. For details,
            ↪see
            the enclosed file COPYING for license information (GPL). If you
            did not receive this file, see https://www.gnu.org/licenses/gpl.
            ↪txt.
            -->

            <!-- DOCUMENTATION

            * Example XML Input *
            <RootElement>
              ...
            </RootElement>

            * Example XML Output *
            <RootElement>
              <PossibleValues>
                <Key>???

```

(continues on next page)

```

        <Value>???
```

```
    </PossibleValues>
```

```
  <PossibleValues>
```

```
    <Key>???
```

```
    <Value>???
```

```
  </PossibleValues>
```

```
  ...
```

```
</RootElement>
```

```
-->
```

```
<xsl:transform
```

```
  xmlns:xsl="https://www.w3.org/1999/XSL/Transform"
```

```
  xmlns:date="https://exslt.org/dates-and-times"
```

```
  version="1.0"
```

```
  extension-element-prefixes="date">
```

```
  <xsl:output method="xml" encoding="utf-8" indent="yes" />
```

```
  <!-- Don't return unmatched tags -->
```

```
  <xsl:template match="text()" />
```

```
  <!-- Remove empty elements -->
```

```
  <xsl:template match="*[not(node())]" />
```

```
  <!-- Root template -->
```

```
  <xsl:template match="/">
```

```
    <RootElement>
```

```
      <xsl:apply-templates />
```

```
    </RootElement>
```

```
  </xsl:template>
```

```
  <xsl:template match="*/Ticket">
```

```
    <PossibleValue>
```

```
      <Key>State</Key>
```

```
      <Value><xsl:value-of select="*/Ticket/State" /></
```

```
<Value>
```

```
    </PossibleValue>
```

```
    <PossibleValue>
```

```
      <Key>Queue</Key>
```

```
      <Value><xsl:value-of select="*/Ticket/Queue" /></
```

```
<Value>
```

```
    </PossibleValue>
```

```
  </xsl:template>
```

```
</xsl:transform>
```

**Type:** XSLT

**MappingOutbound:**

**Config:**

**Template:** |-

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

<!--
Copyright (C) 2001-2019 OTRS AG, https://otrs.com/

This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY. For details,
→see
the enclosed file COPYING for license information (GPL). If you
→txt.
did not receive this file, see https://www.gnu.org/licenses/gpl.

-->

<!-- DOCUMENTATION

* Example XML Input *
<RootElement>
    ...
</RootElement>

* Example XML Output *
<RootElement>
    <PossibleValues>
        <Key>???

```

(continues on next page)

```
</RootElement>
</xsl:template>

</xsl:transform>
  Type: XSLT
  Type: Generic::PassThrough
Transport:
  Config:
    Encoding: ''
    Endpoint: https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/
↪GenericConfigItemConnectorSOAP
    Namespace: https://www.otrs.org/TicketConnector/
    RequestNameFreeText: ''
    RequestNameScheme: Plain
    ResponseNameFreeText: ''
    ResponseNameScheme: Response
    SOAPAction: Yes
    SOAPActionSeparator: '#'
    SSL:
      SSLProxy: ''
      SSLProxyPassword: ''
      SSLProxyUser: ''
    Type: HTTP::SOAP
    UseMappedData: '1'
```

## 23.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 23.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Dynamic Sender Addresses

---

Az **OTRS** szabványos verziójában a jegyek feladójának címe alapértelmezetten egy várólistához rendelt e-mail cím. Azért, hogy a feladó címét beállítsa, ez a funkciókiegészítő egy különleges dinamikus mezőt használ. Ha jegyeket vagy eseményalapú értesítéseket válaszolnak meg vagy továbbítanak, akkor az **OTRS** automatikusan beállítja az új feladó címét. Ha a dinamikus mező üres, akkor a várólistához rendelt e-mail cím lesz használva.

Továbbá ezt a funkciókiegészítőt arra is használhatja, hogy a világ minden tájáról érkező jegyeket szerkessze, és az adott országra jellemző feladócímeket használjon. Az országok és az e-mail címek csoportosításával az **OTRS** automatikusan hozzáadhatja a helyes válaszcímet az egyes országokhoz.

### Előnyök

- Világszinten nyújtott szolgáltatás regionális feladócímekkel.
- Az ügyfelek bejövő e-mailjeinek egyszerűbb azonosítása.
- Fokozott vásárlói hűség.
- Egyszerűsített csapatmunka a partnerekkel és a kiszervezett divíziókkal.

### Célcsoportok

- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Vevőszolgálat
- Értékesítés
- Marketing
- Beszerzés

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSDynamicSenderAddresses

## 24.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag lehetővé teszi a kimenő e-mailek küldőcímeinek tárolását egy dinamikus mezőben. Ez használható válaszoknál, továbbításoknál és eseményalapú értesítéseknel.

### 24.1.1 Kommunikáció és értesítések

A csomag telepítése után egy új adminisztrátori modul lehetővé teszi olyan értékek hozzáadását és módosítását, amely a beállított dinamikus mező értékeiről rendszer e-mail címekre lesz leképezve. Minden egyes hozzáadott értékhez egy érvényes rendszercím választható ki. Ez a leképezés lesz ellenőrizve a dinamikus mező értékeinél, azért hogy meghatározza a küldőcímet.

#### Küldőcím leképezése

Használja ezt a képernyőt a beállított dinamikus mezőben lévő értékek rendszercímekké történő leképezéséhez. A küldőcím leképezése képernyő a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Küldőcím leképezése* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Sender address mapping' interface. It features a breadcrumb trail with a home icon and the text 'Sender address mapping'. Below this, there are three main sections: 'Actions', 'List', and 'Hint'. The 'Actions' section contains a button with a plus icon and the text 'Add mapping'. The 'List' section contains a table with the following data:

NAME	SYSTEM ADDRESS	DELETE
England	Support England <support.uk@company.com>	
France	Support France <support.fr@company.com>	
Germany	Support Germany <support.de@company.com>	
Scotland	Support England <support.uk@company.com>	

The 'Hint' section contains the text: 'Mapping will be effective for replies and forwards as well as event based notifications only.'

1. ábra: Küldőcím leképezésének kezelése képernyő

#### E-mail címek leképezése

**Megjegyzés:** A leképezés a `DynamicSenderAddresses###FieldName` beállításban beállított dinamikus mezőn alapul. A dinamikus mezőt kézzel kell létrehozni.

Egy leképezés hozzáadásához:

1. Kattintson a *Leképezés hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy leképezés szerkesztéshez:

1. Kattintson egy leképezésre a leképezések listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy leképezés törléséhez:

Add mapping

★ Name:

★ System address:

or

2. ábra: Leképezés hozzáadása képernyő

Edit mapping

★ Name:





★ System address:

or  or

3. ábra: Leképezés szerkesztése képernyő

1. Kattintson a kuka ikonra a leképezések listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

List

NAME	SYSTEMADDRESS	DELETE
England	Support England <support.uk@company.com>	
France	Support France <support.fr@company.com>	
Germany	Support Germany <support.de@company.com>	
Scotland	Support England <support.uk@company.com>	

4. ábra: Leképezés törlése képernyő

**Lásd még:**

Ez az adminisztrátori képernyő a `DynamicSenderAddresses###Mapping` rendszerbeállítási lehetőséget olvassa és írja, ahol a kulcs a leképezés neve és az érték a rendszer e-mail cím belső azonosítója.

**Figyelem:** Ne változtassa meg a beállítást kézzel. Használja inkább az adminisztrátori felület modulját.

**Leképezési beállítások**

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Név \*** Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Country	Value
England	3
France	4
Germany	2
Scotland	3

Mapping from dynamic field value to sender address. Do not change manually - use admin frontend module!

5. ábra: A DynamicSenderAddresses###Mapping beállítás

**Rendszercím \*** Válasszon egy rendszer e-mail címet, amely az adminisztrátori felületen lévő *E-mail címek* modulban van beállítva.

### 24.1.2 Folyamatok és automatizálás

Egy általános ügyintéző modul lett hozzáadva, hogy átmásolja a jegy értékeit egy dinamikus mezőbe, hogy ez a mező használható legyen a rendszercímek alapjául.

#### Általános ügyintéző

A jegy szolgáltatásának kell a küldőcím alapjául szolgálnia, de ez a funkció csak dinamikus mező értékeket támogat.

Annak érdekében, hogy lehetővé tegye a szolgáltatás használatát, hozzon létre egy dinamikus mezőt, és használjon egy általános ügyintéző feladatot. A segítőmodul hozzá lesz adva, azért hogy automatikusan kitöltse az új dinamikus mezőt a szolgáltatás nevével.

A dinamikus mező értékének a szolgáltatás nevével történő kitöltéséhez:

- Hozza létre a *Szolgáltatás másolata* dinamikus mezőt, de ne állítsa be azt, hogy megjelenjen valamilyen képernyőn.
  - Objektumtípus: Jegy
  - Mezőtípus: Szöveg
  - Név: `service_copy`
  - Címke: *Szolgáltatás másolata*
- Hozzon létre egy általános ügyintéző feladatot.
  - Eseményalapú végrehajtás* szakasz: állítsa be a `TicketCreate` és `TicketServiceUpdate` eseményeket aktiválókként.
  - Jegyek kijelölése* szakasz: állítson be szűrőket, ha a mezőt nem szabad globálisan beállítani (például korlátozás bizonyos várólistákhoz).
  - Egyéni modul végrehajtása* szakasz:
    - Modul: `Kernel::System::GenericAgent::CopyTicketValueToDynamicField`
    - Param 1 key: `Ticket_Service`
    - Param 1 value: `service_copy`



A modul paramétereit szabályozzák, hogy mely mezőket kell másolni. A kulcs határozza meg a jegyattribútumot (szolgáltatás, várólista, stb.) és az érték határozza meg a cél dinamikus mező nevét.

---

**Megjegyzés:** A `Ticket_` előtag akkor szükséges, ha a `Services` van használva paraméter kulcsként. Ez fel lesz véve a jegyen történő új értékek beállításához tartozó értékekbe, és nem lehetséges valódi értéket megkapni hozzá, ennek következményeként a jegymezőnek az értéke üres lesz.

---

3. A dinamikus mező értékeiből történő leképezés mostantól használható a szolgáltatás neveinek az aktuális küldőcímekhez való kapcsolásához.

## 24.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

### 24.2.1 Leképezett értékek küldőcímként

Ha egy jegyválasz vagy jegytovábbítás létrejön, illetve ha egy eseményalapú értesítést küldenek, akkor a jegy beállított dinamikus mezője ellenőrzésre kerül. Ha a dinamikus mező tartalmaz értéket, akkor egy leképezési beállítás is ellenőrizve lesz. Ha létezik leképezett érték a *Küldőcím leképezése* képernyőn, akkor ez az érték lesz használva küldőcímként.

Ha a dinamikus mező nincs beállítva vagy nem létezik leképezési érték, akkor az alapértelmezett várólista-alapú küldőcím lesz használva.

Ezt a funkciót akkor kell használni, ha a jegyeknek olyan dinamikus mezői vannak, amelyek azokat az információkat tartalmazzák, hogy mely küldőcímet kell használni, de azok nem e-mail címek. Erre a célra a dinamikus mező értékei leképezhetők e-mail címekre.

#### Használati példa

Egy *Ügyfél helye* dinamikus mező van beállítva, hogy küldőcím alapjául legyen használható. A beállított várólista küldőcíme `support@company.com`.

A leképezési modulban a következő van beállítva:

- Anglia → `support.uk@company.com`
- Franciaország → `support.fr@company.com`
- Németország → `support.de@company.com`
- Skócia → `support.uk@company.com`

Ha egy ügyintéző válaszol egy jegyre, akkor az *Ügyfél helye* mező lesz átnézve, és a helytől függően lesz meghatározva a küldőcím.

- Dinamikus mező értéke: <üres mező>, küldőcím: `support@company.com` (várólistából származó cím).
- Dinamikus mező értéke: Anglia, küldőcím: `support.uk@company.com` (leképezett érték).
- Dinamikus mező értéke: Írország, küldőcím: `support@company.com` (nem található leképezés, ezért a várólistából származó cím).

Job Settings

★ Job name:

Validity:

▶ Automatic Execution (Multiple Tickets)

▼ Event Based Execution (Single Ticket)

Event Triggers:

TYPE	EVENT	DELETE
Ticket	TicketCreate	🗑
Ticket	TicketServiceUpdate	🗑

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

Add Event Trigger:

To add a new event select the event object and event name.

▶ Select Tickets

▶ Update/Add Ticket Attributes

▶ Add Note

▶ Execute Ticket Commands

▼ Execute Custom Module

Module:

Param 1 key:  Param 1 value:

Param 2 key:  Param 2 value:

Param 3 key:  Param 3 value:

Param 4 key:  Param 4 value:

Param 5 key:  Param 5 value:

Param 6 key:  Param 6 value:

Save Changes

or Cancel

- Dinamikus mező értéke: Franciaország, küldőcím: [support.fr@company.com](mailto:support.fr@company.com) (leképezett érték).

### 24.2.2 Közvetlen értékek küldőcímként

Ha egy jegyválasz vagy jegytovábbítás létrejön, illetve ha egy eseményalapú értesítést küldenek, akkor a jegy beállított dinamikus mezője ellenőrzésre kerül. Ha a dinamikus mező tartalmaz értéket, akkor ez az érték lesz használva küldőcímként.

Ha a dinamikus mező nincs beállítva, akkor az alapértelmezett várólista-alapú küldőcím lesz használva.

Ezt a funkciót akkor kell használni, ha a jegyeknek olyan dinamikus mezői vannak, amelyek azokat az e-mail címeket tartalmazzák, amelyeket küldőcímként kell használni.

---

**Megjegyzés:** Ezzel a funkcióval a dinamikus mező értékei nincsenek előre ellenőrizve, ennél fogva a beállított mező összes értékének érvényes e-mail címnek kell lennie, hogy elkerülje a kézbesítési hibákat.

---

### Használati példa

Egy *Ügyfél helyének címe* dinamikus mező van beállítva, hogy küldőcím alapjául legyen használható. A beállított várólista küldőcíme *support@company.com*. Ha egy ügyintéző válaszol egy jegyre, akkor az *Ügyfél helyének címe* mező lesz átnézve, és a küldőcím meghatározásra kerül.

- Dinamikus mező értéke: <üres mező>, küldőcím: [support@company.com](mailto:support@company.com) (várólistából származó cím).
- Dinamikus mező értéke: Franciaország, küldőcím: Franciaország (a dinamikus mező értéke érvénytelen e-mail cím, az e-mail nem lesz elküldve).
- Dinamikus mező értéke: [support.uk@company.com](mailto:support.uk@company.com), küldőcím: [support.uk@company.com](mailto:support.uk@company.com) (dinamikus mező értéke).

## 24.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Escalation Suspend

---

Ez a funkciókiegészítő nemcsak még jobb eszközzé teszi az **OTRS**-t a problémák gyors megoldásához és a válaszidők lerövidítéséhez, hanem nagyobb pontosságot is nyújt, ha időelszámolásról van szó. Ha szüneteltetnie kell egy eszkalációt, akkor ez a funkciókiegészítő tökéletesen elvégzi a munkát. A funkciókiegészítő lehetővé teszi egy vagy több olyan állapot beállítását, amely egy vagy több eszkalációt (SLA-t) automatikusan várakozásba fog helyezni. Például ha egy harmadik féltől vár választ, vagy egy elvégzendő folyamatlépésre várakozik, akkor ez a funkciókiegészítő nagyobb szabadságot fog adni azért, hogy eközben lehetővé teszi az eszkalációs visszaszámlálás megállítását. Az állapot eltávolítása ezután automatikusan be fogja kapcsolni az eszkalációkat, és a jegy feldolgozásához hátralévő idő ismét megjelenik.

Ez a beállítható állapot alapvetően egy szüneteltetési funkció az eszkalációkhoz. A funkciókiegészítő bekapcsolása alatt eltelt idő nincs beleszámolva a jegy megoldási idejébe. Ez nagyobb időelszámolási pontosságot biztosít.

### Előnyök

- Minimalizálja a szükségtelen eszkalációkat.
- Pontos időelszámolást tesz lehetővé.
- Nagyobb rugalmasságot biztosít a beállítható állapotain keresztül.

### Célcsoportok

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Belső IT
- Vevőszolgálat

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSEscalationSuspend

## 25.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de tartalmazza az eszkalációk leállításának és felfüggesztésének funkcionalitását. Ha egy jegy a számos beállítható állapot egyikéhez van rendelve, akkor az eszkaláció leáll (le lesz tiltva).

### 25.1.1 Beállítás

Azon állapotok beállításához, ahol az eszkaláció leáll:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSEscalationSuspend* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *Ticket* ághoz a navigációs fában.
4. Adjon új bejegyzéseket az *EscalationSuspendStates* beállításhoz.
5. Ha az eszkaláció felfüggesztése a már eszkalált jegyeknél is szükséges, akkor engedélyezze a *SuspendEscalatedTickets* beállítást.

---

**Megjegyzés:** Az érvénytelen állapotok nem lesznek figyelembe véve felfüggesztési állapotokként a számításnál.

---

Ha megváltozik a jegy állapota normálra, akkor az eszkaláció folytatódik. Ebben az esetben az eszkaláció azzal a dátummal indul, amikor az állapot megváltozott, megjelenítve a hátralévő időt.

Ennek következtében a teljes időszak, amikor a jegy nem egy normál állapotban volt, nem számít bele a megoldási időbe. Azonban csak azok az időszakok nem számítanak bele az első válaszidőbe, amikor a jegy az első válasz előtti felfüggesztett állapotokban volt.

### 25.1.2 Konzolparancs

Ez a csomag tartalmaz egy OTRS dámon által kezelt `Maint::Ticket::RebuildEscalationIndexOnline` konzolparancsot, amely az eszkalációs idők arra a pontra történő visszaállításához használható, amikor fel lettek függesztve. Ez az a parancsfájl, amely az eszkalációs idő arra a pontra történő visszaállításáért felelős, amikor az fel lett függesztve.

Annak ellenőrzéséhez, hogy a parancsfájl fut-e, hajtsa végre a következő parancsot, és keresse meg a `RebuildEscalationIndexOnline` feladatot a *Recurrent cron tasks* szakaszban.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Daemon::Summary
```

## 25.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs dedikált ügyintézői felülete.

---

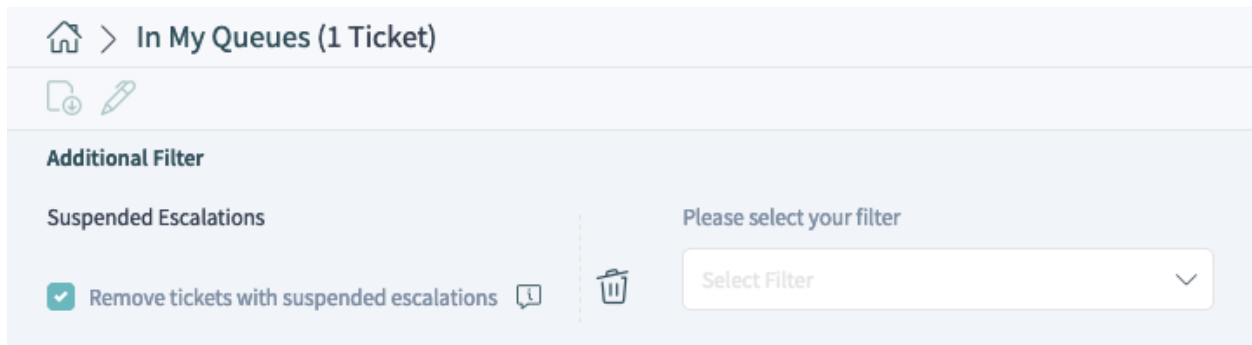
**Megjegyzés:** Ennél a példánál az eszkalációknak legalább egy várólistához beállítva kell lenniük.

---

Használati példa:

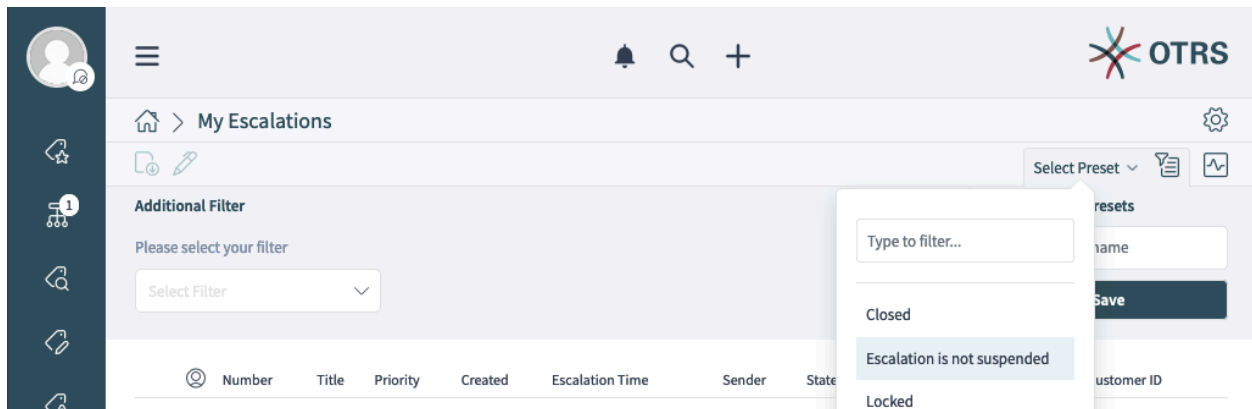
1. Menjen az új jegy képernyők egyikéhez, és hozzon létre egy új jegyet az eskalációval beállított várólisták egyikéhez (ennél a példánál az *Eszkaláció – első válaszidő* rendben lesz).
2. Nyissa meg a jegy részletes nézetét az újonnan létrehozott jegyhez. Figyelje meg, hogy az eskaláció fut.
3. Amíg az eskaláció fut, változtassa meg a jegy állapotát egy olyanra, amely az `EscalationSuspendStates` beállításban be lett állítva.
4. Menjen vissza a felfüggesztett eskalációval rendelkező jegy részletes nézetéhez, és ellenőrizze, hogy az eskaláció nem fut.
5. Változtassa meg a jegy állapotát egy olyanra, amely eltér az `EscalationSuspendStates` beállításban beállított állapotoktól. Az eskaláció folytatódik.

Van egy új *Felfüggesztett eskalációk* szűrő a jegylistákhoz. Jelölje be a *Felfüggesztett eskalációkkal rendelkező jegyek eltávolítása* jelölőnégyzetet az összes olyan jegy eltávolításához a listából, amely egy felfüggesztett eskalációs állapotban van.



1. ábra: Felfüggesztett eskalációk szűrő a jegylistában

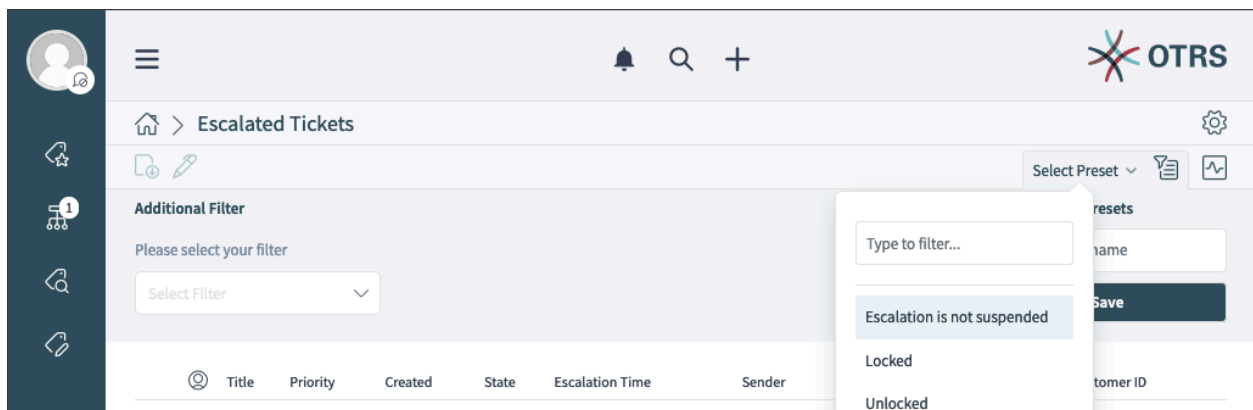
Több jegylistaképernyő is biztosít egy *Az eskaláció nincs felfüggesztve* nevű alapértelmezett szűrő előbeállítását, amely alkalmazza a fent említett szűrőt.



2. ábra: Szűrő előbeállítás a *Saját eskalációk* szervezőelemben

## 25.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



3. ábra: Szűrő előbeállítás az *Eszkalációk megjelenítése / Eszkalált jegyek* képernyőn



---

## Extended Ticket Stats

---

Személyre szabhatja a statisztikáit a beállítási lehetőségek széles választékával: először adja meg a nevet, a jogok hozzárendelését és a statisztika formátumát. Ezután kiválaszthatja a kívánt attribútumokat. Ezek a következők:

- Jegyszám, típus és állapot
- Várólista
- Jegy létrehozásának dátuma
- Jegy lezárásának dátuma
- Megoldási arány
- Megoldási arány, figyelembe véve az elszámolt munkaidő naptárakat
- Belépési és kilépési idők a várólistáknál

Minden kiválasztott attribútum eltérő értéksorozatként jelenik meg a statisztikákban. Ezután eldöntheti, hogy az adatok növekvő vagy csökkenő sorrendbe legyenek-e rendezve, és meghatározhatja azok abszolút vagy relatív időkeretét.

### **Előnyök**

- Részletes információk szerzése a jegyek időtartamára vonatkozóan az **OTRS**-ben.
- Lehetőségek keresése a folyamatok optimalizálására.
- A munkavállalók túlterhelésének felismerése korai stádiumban, és időben intézkedni azzal kapcsolatban.

### **Célcsoportok**

- IT-szolgáltatások
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Vevőszolgálati menedzser
- Projektmenedzsment

- Felső vezetés

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- PLATINA

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSExtendedTicketStats

## 26.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

## 26.2 Ügyintézői felület

Ez a csomag a statisztika funkciót egészíti ki a jegyelemzéshez történő új statisztikai modulok hozzáadásával. A csomag egy új használatra kész statisztikát is hozzáad.

### 26.2.1 Statisztikák és jelentések

A csomag telepítése után egy új statisztika és két új lista objektum válik elérhetővé a statisztikákhoz.

#### Új statisztika

A csomag telepítése után egy új statikus statisztika válik elérhetővé a *Statisztikák és jelentések* képernyő *Statikus* felületi elemében.

Static (2 Statistics)		+ [Icon] Select Preset [Dropdown] [Icon] [Icon]			
Stat# ^	Title	Object Name	Export	Run	Delete
10010	Changes of status in a monthly overview	StateAction	[Icon]	[Play]	[Trash]
10015	Response Statistic	OTRSStatsResponseStatistic	[Icon]	[Play]	[Trash]

1. ábra: Statikus felületi elem

**Válasz statisztika** Ez a statikus típusú statisztika lehetővé teszi annak megszámlálását, hogy egy válaszsablont hány alkalommal használtak egy időkereten belül. Az eredmény szűrhető időszak és várólisták szerint.

Az új statisztika használatához:

1. Keresse meg a *Response Statistic* elemet a *Statikus* felületi elemében.
2. Kattintson a *Futtatás* ikonra az oszlopban.
3. Válassza ki az időkeretet és a várólistákat a statisztikába való felvételhez.
4. Állítsa elő a statisztikát.

### ✓ Configurable parameters of static statistic

Start Day

01

x v

Start Month

03

x v

Start Year

2020

x v

End Day

01

x v

End Month

04

x v

End Year

2020

x v

Queues

Junk x

Misc x

x v

2. ábra: Válasz statisztika beállításai

## Új listaobjektumok

A csomag telepítése után két új listaobjektum lesz hozzáadva a rendszerhez.

### Statisztikák a várólista pihenési idejéhez

Ezzel a statisztikai modullal képes kiszámítani a jegyek pihenési idejét a várólistáknál. A statisztika figyelembe veszi a jegyek lezárási idejeit is. Ez az elszámolt idő nem lesz hozzáadva a pihenési időhöz vagy a munkaidőszakon alapuló pihenési időhöz. A munkaidőszakokon alapuló pihenési idő csak akkor jelenik meg, ha naptárakat állított be a várólistákhoz.

Az elérhető oszlopok az alábbiak:

- Szám: a jegylista számolása.
- Ticket#: jegyszám.
- Jegyazonosító: a jegy belső azonosítója.
- Létrehozva: a jegy létrehozási dátuma.
- Módosítva: a jegy utolsó módosítási dátuma.
- Lezárva: a jegy utolsó lezárási dátuma.
- Állapot: a jegy jelenlegi állapota.
- Típus: a jegy jelenlegi típusa.
- Várólista: jelenlegi várólista az előzménybejegyzések alapján.
- Várólista-belépési idő: előzménybejegyzéseken alapuló dátum (a jegy ebben a várólistában jött létre, át lett helyezve ebbe a várólistába nyitott állapotában vagy újraindították ebben a várólistában).
- Várólista-elhagyási idő: előzménybejegyzéseken alapuló dátum (a jegy ebben a várólistában lett lezárva vagy át lett helyezve ebből a várólistából nyitott állapotában). Üres, ha a jegy még mindig nyitva van és ebben a várólistában van a jelentés időkeretének végén.
- Pihenési idő (másodperc): időtartam hossza a belépési és elhagyási idő alapján, amikor a jegy a várólistában volt. Azok az idők nem lesznek beleszámolva, amikor a jegy le volt zárva.
- Pihenési idő (ÓÓ:PP:MM): időtartam hossza óra, perc és másodperc formában, amikor a jegy a várólistában volt.
- Pihenési idő (munkaidő, másodperc): időtartam hossza a rendszerbeállításokban a várólistához beállított munkaidőnapotárak alapján, amikor a jegy a várólistában volt (ez a mező üres lesz, ha nincs naptár beállítva).
- Pihenési idő (munkaidő, ÓÓ:PP:MM): időtartam formázott hossza a rendszerbeállításokban a várólistához beállított munkaidőnapotárak alapján, amikor a jegy a várólistában volt (ez a mező üres lesz, ha nincs naptár beállítva).
- Kritikusság: a jegy jelenlegi kritikussága.
- Hatás: a jegy jelenlegi hatása.

Az új listaobjektum használatához:

1. Hozzon létre egy új *Lista* statisztikát.
2. Válassza ki az `OTRSStatsQueueRestingTime` objektumot.
3. Állítsa be a beállítási lehetőségek többi részét az igényei szerint.

4. Futtassa a statisztikát nyomtatás vagy CSV kimenettel.
5. A korlátozásokra illeszkedő összes jegy meg lesz jelenítve. További jegyek akkor lesznek megjelenítve, ha azok a jelentés kezdete előtt lettek létrehozva és továbbra is nyitva vannak a jelentés időkerete alatt.

### Statisztikák a várólista munkaidejéhez

Ez a statisztika egy módosított jegylista a várólistánkénti munkaidő kiszámításához. Ez a módosított jegylista statisztika 3 új oszlopot tartalmaz az X-tengelyhez. Általában a 3 új oszlop ideje abból az időből kerül kiszámításra, ahol a jegy nem volt lezárt, eltávolított vagy egyesített állapotban.

A rendszeren lévő összes várólista rendelkezik *Idő*, *Munkaidő* és *Tényleges idő* oszloppal ennél a statisztikaobjektumnál.

Példa *Egyéb* várólista:

- Az *Egyéb várólista ideje* azt az időt tartalmazza, amikor az ügyintéző a jegyen dolgozott.
- Az *Egyéb várólista munkaideje* azt az időt tartalmazza, amikor az ügyintéző a jegyen dolgozott az *Egyéb* várólista munkaidőnaplóin alapján.
- Az *Egyéb várólista tényleges ideje* azt az időt tartalmazza, amelyet az ügyintéző beállított időegységként a jegynél, miközben a jegy az *Egyéb* várólistában volt. Az értékek minden egyes ügyintézőnél meg lesznek jelenítve keresztnév és vezetéknev alapján ugyanabban az oszlopban (vesszővel elválasztva).

Az új listaobjektum használatához:

1. Hozzon létre egy új *Lista* statisztikát.
2. Válassza ki az `OTRSStatsQueueWorkingTime` objektumot.
3. Az *X-tengely* kiválasztásánál válassza ki azokat oszlopokat a várólistához, amelyeknél meg szeretné jeleníteni a munkaidőt vagy az időt.
4. Állítsa be a statisztikához szükséges összes többi korlátozást és rendezési lehetőséget a beállítás befejezéséhez.
5. Állítsa elő a statisztikát.

## 26.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Hide/Show Dynamic Fields

---

Egy dinamikus mező lehetővé teszi a jegyben tárolt információk kiterjesztését és az **OTRS** egyéni beállítását. Azonban a dinamikus mezők zavart is okozhatnak, ha rossz környezetben jelennek meg.

Egy belső IT-részleg folyamatának tipikus példája az **OTRS**-ben egy hardver vagy szoftver rendelése. A dinamikus mezők legördülő listákon keresztül segítenek strukturálni ezt a rendelési folyamatot. A megrendelni kívánt tárgy (például hardver) kiválasztása után a funkciókiegészítő biztosítja, hogy csak a megfelelő válaszok jelenjenek meg a következő lépésben – például monitor, billentyűzet vagy nyomtató. A szoftverekhez – például szövegszerkesztés, képfeldolgozás vagy táblázatkezelés – meghatározott dinamikus mezők nem lesznek megjelenítve.

### Előnyök

- Egyértelműség és átláthatóság a felhasználók számára.
- A jegyinformációk rugalmas beállítása az ügyintézői és a külső felületen.
- Az információk gyorsabb és pontosabb bevitele, amely időt takarít meg a munkavállalóknak és az ügyfeleknek.

### Célcsoportok

- IT-szolgáltatások
- Panaszkezelés
- E-kereskedelem
- Ellátásilánc-menedzsment
- IT támogatás
- Értékesítés
- Marketing
- Beszerzés

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

## Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSHideShowDynamicFields

## 27.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de a funkció használható az ügyintézői és a külső felületen is. A következő képernyők állíthatók be.

Ügyintézői felület:

- Új e-mail jegy
- Új telefonos jegy
- Új folyamatjegy (beleértve a folyamat tevékenység-párbeszédablakait is)
- Új SMS jegy
- Jegy lezárása
- Ügyfél megváltoztatása
- Kimenő e-mail küldése
- Szabad mezők megváltoztatása
- Objektumok összekapcsolása
- Jegy egyesítése
- Jegy áthelyezése
- Jegyzet hozzáadása
- Tulajdonos megváltoztatása
- Várakozási idő beállítása
- Bejövő telefonhívás hozzáadása
- Kimenő telefonhívás hozzáadása
- Prioritás megváltoztatása
- Felelős megváltoztatása
- Kimenő SMS küldése
- Továbbítás e-mailben
- Átirányítás e-mailben
- Válasz e-mailben
- Válasz mindenkinek e-mailben
- Válasz jegyzetben
- Válasz SMS-ben

Külső felület:

- Új jegy létrehozása
- Új folyamatjegy létrehozása (beleértve a folyamat tevékenység-párbeszédablakait is)
- Jegyválasz (a jegy részletes nézetén belül)



### 27.1.1 Használati példa

Célok:

- Ha a *VW* márka van kiválasztva, akkor az összes dinamikus mezőt el kell rejtteni, és csak a *VW modell* jelenik meg.
- Ha az *Up* *VW* modell van kiválasztva, akkor az összes dinamikus mezőt meg kell jeleníteni, kivéve a *Peugeot modell* és a *Peugeot gyártósor* mezőket.

Hozza létre a következő dinamikus mezőket:

Objektum	Típus	Név	Címke	Lehetséges értékek
Jegy	Legördülő	Brand	Márka	<ul style="list-style-type: none"> <li>VW → <b>VW</b></li> <li>Peugeot → <b>Peugeot</b></li> </ul>
Jegy	Legördülő	VWModel	VW modell	<ul style="list-style-type: none"> <li>Up → <b>Up</b></li> <li>Polo → <b>Polo</b></li> <li>Golf → <b>Golf</b></li> <li>T5 → <b>T5</b></li> </ul>
Jegy	Legördülő	VWProductionFacility	VW gyártósor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barcelona → <b>Barcelona</b></li> <li>Berlin → <b>Berlin</b></li> <li>• Bratislava → <b>Pozsony</b></li> </ul>
Jegy	Legördülő	PeugeotModel	Peugeot modell	<ul style="list-style-type: none"> <li>207 → <b>207</b></li> <li>307 → <b>307</b></li> </ul>
Jegy	Legördülő	PeugeotProductionFacility	Peugeot gyártósor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poissy → <b>Poissy</b></li> <li>Madrid → <b>Madrid</b></li> <li>Trnava → <b>Trnava</b></li> </ul>
Jegy	Legördülő	Fuel	Üzemanyag	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gasoline → <b>Benzin</b></li> <li>Diesel → <b>Dízel</b></li> <li>Gas → <b>Gáz</b></li> </ul>
Jegy	Többválasztós	Accessories	Kiegészítők	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDRadio → <b>CD-rádió</b></li> <li>GPS → <b>GPS</b></li> <li>• ProximitySensors → <b>Közelség-érzékelők</b></li> <li>• RearCamera → <b>Tolatókamera</b></li> <li>• ClimateControl → <b>Klíma</b></li> </ul>
<b>194</b>			<b>fejezet 27. Hide/Show Dynamic Fields</b>	
Jegy	Szövegdoboz	Remarks	Megjegyzések	
Jegy	Dátum	RegistrationDate	Regisztráció dátum	

**Megjegyzés:** Az összes *legördülő* és *többválasztós* dinamikus mezőnél az *Üres érték hozzáadása* lehetőséget *Igen* értékre kell állítani a beállításokban.

Adja hozzá a dinamikus mezőket az *Új telefonos jegy* képernyőhöz a `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties` beállításon keresztül:

```
- Label: Dynamic Fields
Collapsible: 1
Fields:
- Name: DynamicField_Brand
- Name: DynamicField_VWModel
- Name: DynamicField_VWProductionFacility
- Name: DynamicField_PeugeotModel
- Name: DynamicField_PeugeotProductionFacility
- Name: DynamicField_Fuel
- Name: DynamicField_Accessories
- Name: DynamicField_Remarks
- Name: DynamicField_RegistrationDate
- Name: DynamicField_InvoiceDate
```

Importálja ezt az ACL-t:

```
---
- ChangeBy: root@localhost
ChangeTime: 2019-07-22 11:44:25
Comment: ''
ConfigChange:
  PossibleNot:
    Form:
    - PeugeotModel
    - PeugeotProductionFacility
    - Accessories
    - Fuel
    - Remarks
    - RegistrationDate
    - InvoiceDate
  ConfigMatch:
    Properties:
      Ticket:
        DynamicField_Brand:
        - VW
  CreateBy: root@localhost
CreateTime: 2019-07-22 11:40:43
Description: ''
ID: 1
Name: ACL-VW
StopAfterMatch: 0
ValidID: 1
```

Részletes magyarázat:

**DynamicField\_Brand:**

- VW

A feltétel ehhez az ACL szabályhoz. Ha a *VW* márka van kiválasztva, akkor a szabály működésbe fog lépni. A tömb a használt lehetséges értékeket tartalmazza. Ezek az adatbázisban a `dynamic_field` táblán belüli `config` oszlopban talált kulcsok. Ebben a példában ez egy *Legördülő* típusú dinamikus mező.

**Form:**

Ez a csomag bevezeti a `Form` kulcsot mint új lehetőséget a *Possible*, *PossibleAdd* és *PossibleNot* ACL változtatási szakaszokban. A `Form` tartalmazza a dinamikus mezők láthatóságának beállítását.

**PossibleNot:****Form:**

- PeugeotModel
- PeugeotProductionFacility
- Accessories
- Fuel
- Remarks
- RegistrationDate
- InvoiceDate

Ez a szakasz azokat a dinamikus mezőket sorolja fel, amelyeknek nem szabad láthatónak lenniük. Ebben a példában a *VW modell* és a *VW gyártósr* dinamikus mezők láthatók. Az összes többi dinamikus mező rejtve lesz.

Importálja ezt a második ACL-t:

```

---
- ChangeBy: root@localhost
ChangeTime: 2019-07-22 12:06:24
Comment: ''
ConfigChange:
  Possible:
    Ticket:
      DynamicField_Accessories:
        - CDRadio
        - ClimateControl
      DynamicField_Fuel:
        - Gasoline
      DynamicField_VWProductionFacility:
        - Bratislava
    PossibleAdd:
      Form:
        - Accessories
        - Fuel
        - Remarks
        - RegistrationDate
        - InvoiceDate
    PossibleNot:
      Form:
        - PeugeotModel
        - PeugeotProductionFacility
ConfigMatch:

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

**Properties:****Ticket:****DynamicField\_Brand:**

- VW

**DynamicField\_VWModel:**

- Up

**CreateBy:** root@localhost**CreateTime:** 2019-07-22 11:47:02**Description:** ''**ID:** 2**Name:** ACL-VW-Up**StopAfterMatch:** 0**ValidID:** 1

Részletes magyarázat:

**DynamicField\_Brand:**

- VW

**DynamicField\_VWModel:**

- Up

Ebben a példában két feltételnek kell teljesülnie. A márkánál a *VW* értéket, a *VW* modellnél pedig az *Up* lehetőséget kell kiválasztani, hogy ez a szabály működésbe lépjen. Csak akkor lesz aktiválva, ha egy ügyintéző kiválasztja a *VW* márkát **és** az *Up* *VW* modellt.

**PossibleAdd:****Form:**

- Accessories
- Fuel
- Remarks
- RegistrationDate
- InvoiceDate

Itt a *VW modell* és *VW gyártósor* dinamikus mezők már láthatóak és azok is maradnak, de a *Kiegészítő*, *Üzemanyag*, *Megjegyzések*, *Regisztráció dátuma* és *Számlázás dátuma* dinamikus mezőket újra hozzá kell adni azokhoz a mezőkhöz, amelyek láthatóak. Ez a *PossibleAdd* szakaszban kerül elvégzésre, mivel az első ACL úgy állítja be ezeket a mezőket, hogy ne jelenjenek meg, és a két ACL együtt működik. Ha például ez a *Possible* szakaszban lett volna elvégezve, akkor az eredmény az lett volna, hogy kifejezetten csak ezek a mezők lennének láthatóak, és a *VW modell* és *VW gyártósor* rejtve lenne, mivel azok többé nem részei az (új) *Possible* szakasznak.

**PossibleNot:****Form:**

- PeugeotModel
- PeugeotProductionFacility

Csak a *Peugeot modell* és a *Peugeot gyártósor* láthatatlan (a példánkban nincs sok értelme beállítani egy Peugeot modellt, ha a felhasználónak *VW Up* modellje van).

A dinamikus mezők láthatóságán kívül lehetőség van egy dinamikus mező lehetséges értékei közül csak néhányat megjeleníteni. Amint itt látható, az ACL szabályokkal kombinálva egyszerűbbé teszi a nagy többválasztós listák kezelését.

```
Possible:
Ticket:
  DynamicField_Accessories:
    - CDRadio
    - ClimateControl
  DynamicField_Fuel:
    - Gasoline
  DynamicField_VWProductionFacility:
    - Bratislava
```

A példánkban egy VW Up csak CD-rádióval és klímaberendezéssel rendelkezhethet további kiegészítőként, csak benzint használhat üzemanyagként, illetve csak Pozsonyban gyárthatják.

Ha például lenne ACL szabályunk a Peugeot 207-hez, akkor további kiegészítők, üzemanyag-lehetőségek és gyártási helyszínek lehetnének választhatóak.

---

**Megjegyzés:** Ha a *Possible* lehetőség használatával jeleníti meg a dinamikus mezőket a `DynamicField_NévX` értéke alapján, akkor normális esetben szükséges lehet annak a dinamikus mezőnek a felvétele, amely aktiválja az ACL-t, hogy része legyen a megjelenítendő mezőknek a *Possible* vagy *PossibleAdd* szakaszokban (ha alkalmazva van). Egyébként ha a *Possible* vagy *PossibleAdd* más mezőket tartalmaz és nem az aktiválót, akkor az utolsó nem lesz látható, miután az értéket kiválasztották.

---

---

**Megjegyzés:** A mezők kötelező állapota nem változtatható meg ennek a módszernek a használatával.

---

## 27.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 27.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Link Object Connector

---

Ennek a csomagnak a fő funkciója, hogy kiegészítse az OTRS általános felületét, ami lehetővé teszi az OTRS-nek, hogy kéréseket fogadjon külső rendszerektől az objektum összekapcsolásával való együttműködéshez.

### Előnyök

- Kérések fogadása külső rendszerektől az objektum összekapcsolásával való együttműködéshez.

### Célcsoportok

- Fejlesztés
- IT-szolgáltatás

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSLinkObjectConnector

## 28.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de kiegészíti a webszolgáltatást új műveletekkel.

### Lásd még:

A funkció használatához egy új webszolgáltatást kell beállítani az adminisztrátori felület [Webszolgáltatások](#) képernyőjén.

### 28.1.1 Folyamatok és automatizálás

A funkcionalitást be kell állítani az adminisztrátori felület [Webszolgáltatások](#) moduljában. A csomag tartalmaz példabeállításokat mind a SOAP, mind a REST módszerekhez.

### Webszolgáltatások

A funkcionalitást be kell állítani az adminisztrátori felület *Webszolgáltatások* moduljában. A csomag tartalmaz példabeállításokat mind a SOAP, mind a REST módszerekhez.

A webszolgáltatás beállításának importálásához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelés* képernyőre az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a *Webszolgáltatás hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
3. Kattintson a *Webszolgáltatás importálása* gombra a bal oldalsávban.
4. Válassza ki a `scripts/GenericLinkConnectorSOAP.yml` vagy a `scripts/GenericLinkConnectorREST.yml` fájlt az OTRS saját mappájában.
5. Kattintson az *Importálás* gombra.

Ezek a fájlok tartalmazzák minden információt a webszolgáltatás beállításához. A webszolgáltatás személyre szabható az importálási folyamat után, ha szükséges. Ezen folyamat eredménye ugyanaz lesz, mint az alább ismertetett kézi eljárásé, azonban néhány hasznos megjegyzés is hozzáadásra került a műveletekhez. Az importált webszolgáltatások készen állnak, és képesek kezelni a csomagban biztosított összes új műveletet.

Lehetőség van a beállítás kézi megadására is, ha nem szeretné használni a beépített beállítási példákat.

---

**Megjegyzés:** A következő lépések csak akkor szükségesek, ha a webszolgáltatások nem kerültek importálásra a fent ismertetett módon.

---

A következő lépések szükségesek egy teljesen működő beállítás biztosításához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelés* képernyőre az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a *Webszolgáltatás hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
3. Töltse ki az űrlapot az alábbi adatokkal:
  - Név: LinkObjectConnector
  - Hibakeresési küszöbszint: Hibakeresés
  - Hálózati átvitel: HTTP::SOAP
4. Kattintson a *Mentés* gombra a *Művelet hozzáadása* választás és a *Beállítás* gomb engedélyezéséhez a hálózati átvitelnél.
5. Kattintson a hálózati átvitel *Beállítás* gombjára az átviteli lehetőségek megjelenítéshez.
6. Használja a következő paramétereket:
  - Névtér: <https://otrs.org/LinkObjectConnector/>
  - Legnagyobb üzenethossz: 100000
7. Kattintson a *Mentés* gombra. Várja meg, amíg az oldal újratölt, majd kattintson a *Vissza a webszolgáltatáshoz* gombra a folytatáshoz.
8. A *Művelet hozzáadása* kiválasztás hét új műveletet biztosít az összekapcsoláshoz:

```
Link::LinkAdd
Link::LinkDelete
Link::LinkDeleteAll
Link::LinkList
```

(continues on next page)



(folytatás az előző oldalról)

```
Link::PossibleLinkList
Link::PossibleObjectsLst
Link::PossibleTypesList
```

9. Adja hozzá a `Link::LinkAdd` műveletet, és állítsa be a `LinkAdd` nevet a következő képernyőn. Ez nem igényel semmilyen további beállítást.
10. Kattintson a *Mentés* gombra. Várja meg, amíg az oldal újratölt, majd kattintson a *Vissza a webszol-gáltatáshoz* gombra a folytatáshoz.
11. Ismételje meg a 9. és a 10. lépést a többi hat `Link::` műveletnél is.
12. Az összes művelet hozzáadása után kattintson a *Mentés és befejezés* gombra a *Webszolgáltatás szerkesztése: LinkObjectConnector* képernyőről.

Most a *Webszolgáltatás kezelése* áttekintő képernyőn van, és az új webszolgáltatás készen áll, és képes kezelni a csomagban biztosított összes új műveletet.

---

**Megjegyzés:** Ha az új webszolgáltatás teljesen le lett tesztelve, akkor a hibakeresési küszöbszintet meg lehet változtatni *Értesítés* szintre. Ez csökkenteni fogja az adatok mennyiségét, amelyek az adatbázisban lesznek eltárolva, és csak az értesítés és a hibaüzenetek lesznek naplózva.

---

Ennek a csomagnak a fő funkciója, hogy kiegészítse az OTRS általános felületét, ami lehetővé teszi az OTRS-nek, hogy kéréseket fogadjon külső rendszerektől az objektum összekapcsolásával való együttműködéshez.

Minden művelet érvényes ügyintézői bejelentkezési nevet és jelszót vagy egy munkamenet-azonosítót igényel. Ez a munkamenet-azonosító a `SessionCreate` művelet használatával szerezhető be a munkamenet-csatolótól, amely alapértelmezetten elérhető az OTRS-ben.

Ez a csomag a következő általános felületi műveleteket tartalmazza.

**Link::LinkAdd** Ez a művelet két objektum közötti kapcsolat létrehozásához használható.

**Link::LinkDelete** Ez a művelet két objektum közötti kapcsolat eltávolításához használható.

**Link::LinkDeleteAll** Ez a művelet egy objektum összes kapcsolatának eltávolításához használható.

**Link::LinkList** Ez a művelet megjeleníti egy objektum összes kapcsolatát, választhatóan egy másik objektum, kapcsolattípus és kapcsolatirány szerint korlátozottan.

**Link::PossibleLinkList** Ez a művelet megjeleníti az objektumok közötti összes lehetséges kapcsolattípust, amely az OTRS rendszerben regisztrálva van.

**Link::PossibleObjectsList** Ez a művelet megjeleníti az összes olyan objektumot, amely használható összekapcsoláshoz.

**Link::PossibleTypesList** Ez a művelet megjeleníti a két megadott objektum közötti összes lehetséges kapcsolattípust.

Az általános felület és az ebben a csomagban mellékelt műveletek természeténél fogva egy külső szoftver szükséges, hogy kéréseket küldjön az OTRS rendszernek.

Tesztelési célból a következők használatát javasoljuk:

- OTRS Perl SOAP kérelmező parancsfájl: az ebben a parancsfájlban lévő néhány változó megváltoztatása szükséges, hogy illeszkedjen a jelenlegi webszolgáltatáshoz, a végrehajtandó művelethez és az elküldendő adatokhoz. Ilyen változók például az `URL`, a `Namespace` és az `Operation`.

- A SMARTBEAR által fejlesztett **SoapUI**: egy nyílt forráskódú szoftver, amelyet SOAP üzeneteket használó weboldalak teszteléséhez terveztek.

### 28.1.2 Használat

Az objektumok összekapcsolása funkció az objektumokból (például `Ticket`, `ITSMChangeManagement`) származó elemek (például jegyek, változások) összekapcsolásához szolgáltat funkcionális, annak érdekében hogy logikai kapcsolatot biztosítson.

Ezen kérések egyszerűen olvashatóvá és megérthetővé tételéhez itt van néhány SOAP kérés sablon, amely az egyes műveletek paramétereit mutatja be.

#### A Link : : LinkAdd kérés sablon

```
<RootElement>
  <UserLogin?></UserLogin>
  <Password?></Password>
  <SessionID?></SessionID>
  <SourceObject?></SourceObject>
  <SourceKey?></SourceKey>
  <TargetObject?></TargetObject>
  <TargetKey?></TargetKey>
  <Type?></Type>
  <State?></State>
</RootElement>
```

**UserLogin** és **Password** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**SessionID** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**SourceObject** Az az objektum, ahonnan a kapcsolat származik.

**SourceKey** A kapcsolatot létesítő objektum azonosítója.

**TargetObject** Az az objektum, ahova a kapcsolat mutat.

**TargetKey** A célobjektum azonosítója.

**Type** A kapcsolat típusa.

**State** A kapcsolat állapota, általában `Valid`.

#### A Link : : LinkDelete kérés sablon

```
<RootElement>
  <UserLogin?></UserLogin>
  <Password?></Password>
  <SessionID?></SessionID>
  <Object1?></Object1>
  <Key1?></Key1>
  <Object2?></Object2>
  <Key2?></Key2>
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
<Type>?</Type>
</RootElement>
```

**UserLogin és Password** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**SessionID** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**Object1** Az az objektum, ahonnan a kapcsolat származik.

**Key1** A kapcsolatot létesítő objektum azonosítója.

**Object2** Az az objektum, ahova a kapcsolat mutat.

**Key2** A célobjektum azonosítója.

**Type** A kapcsolat típusa.

#### A Link::LinkDeleteAll kérésablón

```
<RootElement>
  <UserLogin>?</UserLogin>
  <Password>?</Password>
  <SessionID>?</SessionID>
  <Object>?</Object>
  <Key>?</Key>
</RootElement>
```

**UserLogin és Password** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**SessionID** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**Object** Az az objektum, ahonnan a kapcsolatok származnak.

**Key** A kapcsolatot létesítő objektum azonosítója.

#### A Link::LinkList kérésablón

```
<RootElement>
  <UserLogin>?</UserLogin>
  <Password>?</Password>
  <SessionID>?</SessionID>
  <Object>?</Object>
  <Key>?</Key>
  <Object2>?</Object2>
  <State>?</State>
  <Type>?</Type>
  <Direction>?</Direction>
</RootElement>
```

**UserLogin és Password** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**SessionID** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**Object** Az az objektum, ahonnan a kapcsolatok származnak.

**Key** A kapcsolatot létesítő objektum azonosítója.

**Object2** Azon objektum elhagyható korlátozása, ahova a kapcsolatok mutatnak.

**State** A kapcsolatok állapota, általában `Valid`.

**Type** A kapcsolat típusának elhagyható korlátozása.

**Direction** A kapcsolat irányának elhagyható korlátozása (`Source` vagy `Target`).

### A Link::PossibleLinkList kérésablón

```
<RootElement>
  <UserLogin>?</UserLogin>
  <Password>?</Password>
  <SessionID>?</SessionID>
</RootElement>
```

**UserLogin** és **Password** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**SessionID** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

### A Link::PossibleObjectsList kérésablón

```
<RootElement>
  <UserLogin>?</UserLogin>
  <Password>?</Password>
  <SessionID>?</SessionID>
  <Object>?</Object>
</RootElement>
```

**UserLogin** és **Password** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**SessionID** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**Object** Az az objektum, ahonnan a kapcsolatok származnak.

### A Link::PossibleTypesList kérésablón

```
<RootElement>
  <UserLogin>?</UserLogin>
  <Password>?</Password>
  <SessionID>?</SessionID>
  <Object1>?</Object1>
  <Object2>?</Object2>
</RootElement>
```

**UserLogin és Password** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**SessionID** Hitelesítéshez használható. Ez elhagyható, de vagy egy felhasználói bejelentkezési nevet és egy jelszót, vagy egy munkamenet-azonosítót meg kell adni.

**Object1** Az az objektum, ahonnan a kapcsolat származik.

**Object2** Az az objektum, ahova a kapcsolat mutat.

### 28.1.3 Példák

A következő példák használják az összes olyan objektumot és típust, amelyek elérhetők az alapértelmezett beállítást használó OTRS-ben. Ha megváltoztatta a kapcsolat alapértelmezett beállításait, akkor a példákat esetleg módosítani kell.

#### Új kapcsolat létrehozása

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan kell létrehozni egy kapcsolatot a `Link::LinkAdd` általános felületi művelet használatával.

1. Küldje el a következő SOAP kérést az OTRS rendszernek.

```
<RootElement>
  <UserLogin>johnsmith</UserLogin>
  <Password>Secret123</Password>
  <SourceObject>Ticket</SourceObject>
  <SourceKey>1</SourceKey>
  <TargetObject>Ticket</TargetObject>
  <TargetKey>2</TargetKey>
  <Type>Normal</Type>
  <State>Valid</State>
</RootElement>
```

2. A kiszolgáló válaszában valami ehhez hasonlóknak kell lennie.

```
<namespace1:RootElementResponse>
  <Success>1</Success>
</namespace1:RootElementResponse>
```

#### Kapcsolat eltávolítása

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan kell egy korábban létrehozott kapcsolatot eltávolítani a `Link::LinkDelete` általános felületi művelet használatával.

1. Küldje el a következő SOAP kérést az OTRS rendszernek.

```
<RootElement>
  <UserLogin>johnsmith</UserLogin>
  <Password>Secret123</Password>
  <Object1>Ticket</Object1>
  <Key1>1</Key1>
  <Object2>Ticket</Object2>
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
<Key2>2</Key2>
<Type>Normal</Type>
</RootElement>
```

2. A kiszolgáló válaszában valami ehhez hasonlóknak kell lennie.

```
<namespace1:RootElementResponse>
  <Success>1</Success>
</namespace1:RootElementResponse>
```

### Az összes kapcsolat eltávolítása

Ez a példa azt mutatja be, hogy alternatív módon hogyan kell egy korábban létrehozott kapcsolatot (és a jegy összes egyéb kapcsolatát) eltávolítani a `Link::LinkDeleteAll` általános felületi művelet használatával.

1. Küldje el a következő SOAP kérést az OTRS rendszernek.

```
<RootElement>
  <UserLogin>johnsmith</UserLogin>
  <Password>Secret123</Password>
  <Object>Ticket</Object>
  <Key>1</Key>
</RootElement>
```

2. A kiszolgáló válaszában valami ehhez hasonlóknak kell lennie.

```
<namespace1:RootElementResponse>
  <Success>1</Success>
</namespace1:RootElementResponse>
```

### Az összes kapcsolat megjelenítése

Ez a példa megjeleníti egy objektum összes kapcsolatát a `Link::LinkList` általános felületi művelet használatával.

1. Küldje el a következő SOAP kérést az OTRS rendszernek.

```
<RootElement>
  <UserLogin>johnsmith</UserLogin>
  <Password>Secret123</Password>
  <Object>Ticket</Object>
  <Key>1</Key>
  <State>Valid</State>
</RootElement>
```

2. A kiszolgáló válaszában valami ehhez hasonlóknak kell lennie.

```
<namespace1:RootElementResponse>
  <RootElement>
    <Direction>Source</Direction>
    <Key>2</Key>
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

    <Object>Ticket</Object>
    <Type>Normal</Type>
  </RootElement>
<RootElement>
  <Direction>Source</Direction>
  <Key>3</Key>
  <Object>Ticket</Object>
  <Type>ParentChild</Type>
</RootElement>
<RootElement>
  <Direction>Target</Direction>
  <Key>4</Key>
  <Object>Ticket</Object>
  <Type>ParentChild</Type>
</RootElement>
</namespace1:RootElementResponse>

```

### Az összes lehetséges hivatkozás megjelenítése

Ez a példa megjeleníti az objektumok közötti összes lehetséges kapcsolattípust a `Link::PossibleLinkList` általános felületi művelet használatával.

1. Küldje el a következő SOAP kérést az OTRS rendszernek.

```

<RootElement>
  <UserLogin>johnsmith</UserLogin>
  <Password>Secret123</Password>
</RootElement>

```

2. A kiszolgáló válaszában valami ehhez hasonlóknak kell lennie.

```

<namespace1:RootElementResponse>
  <RootElement>
    <Object1>Ticket</Object1>
    <Object2>Ticket</Object2>
    <Type>Normal</Type>
  </RootElement>
  <RootElement>
    <Object1>Ticket</Object1>
    <Object2>Ticket</Object2>
    <Type>ParentChild</Type>
  </RootElement>
</namespace1:RootElementResponse>

```

### Az összes lehetséges objektum megjelenítése

Ez a példa megjeleníti egy megadott objektummal összekapcsolható összes objektumot a `Link::PossibleObjectsList` általános felületi művelet használatával.

1. Küldje el a következő SOAP kérést az OTRS rendszernek.

```
<RootElement>
  <UserLogin>johnsmith</UserLogin>
  <Password>Secret123</Password>
  <Object>Ticket</Object>
</RootElement>
```

2. A kiszolgáló válaszában valami ehhez hasonlóknak kell lennie.

```
<namespace1:RootElementResponse>
  <PossibleObject>Ticket</PossibleObject>
</namespace1:RootElementResponse>
```

### Az összes lehetséges típus megjelenítése

Ez a példa megjeleníti a két objektum közötti összes kapcsolattípust a `Link::PossibleTypesList` általános felületi művelet használatával.

1. Küldje el a következő SOAP kérést az OTRS rendszernek.

```
<RootElement>
  <UserLogin>johnsmith</UserLogin>
  <Password>Secret123</Password>
  <Object1>Ticket</Object1>
  <Object2>Ticket</Object2>
</RootElement>
```

2. A kiszolgáló válaszában valami ehhez hasonlóknak kell lennie.

```
<namespace1:RootElementResponse>
  <PossibleType>Normal</PossibleType>
  <PossibleType>ParentChild</PossibleType>
</namespace1:RootElementResponse>
```

## 28.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 28.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Out of Office

---

Ez a funkciókiegészítő „mellőzi” az irodán kívüli üzeneteket. Főszabályként egy jegy feldolgozása után egy végső üzenet lesz elküldve az ügyfélnek, amely azt igazolja, hogy a kérés megválaszolásra került. Ezután a jegy lezáródik. Ha az üzenet címzettje bekapcsolt egy irodán kívüli üzenetet, akkor ez vissza lesz küldve az **OTRS**-nek válaszként, ami a lezárt jegy automatikus újraindítását okozza. Egy alkalmazottnak ezután kézzel kell lezárnia újból a jegyet. Ez nagyon időrabló lehet, különösen nagy e-mail forgalom esetén.

Ezzel a funkciókiegészítővel a rendszer nem fog válaszolni az irodán kívüli üzenetekre, amely azt jelenti, hogy a jegyek nem nyílnak újra, ha ilyen üzenetek érkeznek. Rugalmasan beállíthatja, hogy mely irodán kívüli üzeneteket kell figyelmen kívül hagyni.

### **Előnyök**

- Egyéni beállítás, amely kiszűri az irodán kívüli üzeneteket.
- A lezárt jegyeket többé nem nyitják újra az irodán kívüli válaszok.

### **Célcsoportok**

- Bármekkora méretű, nagyszámú jeggyel dolgozó vállalatok
- Bárki, aki gyakran használja az irodán kívüli funkciót
- Nagy e-mail forgalommal rendelkező vállalatok
- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Vevőszolgálat
- Szolgáltatók

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- TITÁN

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSOutOfOffice

## 29.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

### 29.1.1 Beállítás

Ez a csomag azt a funkcionalitást tartalmazza, hogy bejegyzéseket hozzon létre egy jegyhez az irodán kívüli `X-OTRS-Header` használatával, anélkül hogy megváltoztatná a jegy állapotát. A modul megakadályozza a jegy zárolását is, ha az említett fejléc létezik.

A funkció beállításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSOutOfOffice* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemében.
3. Navigáljon a *Core* → *Email* → *PostMaster* ághoz a navigációs fában.
4. Aktiválja az `OTRSOutOfOffice-Header` beállítást.
5. Válassza ki az *OTRS* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemében.
6. Navigáljon a *Core* → *Email* → *PostMaster* ághoz a navigációs fában.
7. Adja hozzá az `X-OTRS-OutOfOffice` fejléct a `PostmasterX-Header` beállításban lévő lista végéhez.
8. Állítsa üzembe a beállításokat.
9. Menjen az adminisztrátori felület *Levelezési szűrők* képernyőjéhez, és adjon hozzá egy új levelezési szűrőt.
10. Állítsa be egy bejövő e-mail `X-OTRS-Header` e-mail fejlécét *1* értékkel a használni kívánt valamilyen reguláris kifejezés vagy szöveg alapján (például *Tárgy: [Irodán kívül]*).
11. Kattintson a *Mentés* gombra.

## 29.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 29.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Process Management Article Email

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi e-mail címek hozzáadását a folyamatmenedzsment bejegyzéseihez, valamint azok elküldését e-mailben. Ez közvetlenebb kommunikációt garantál egyenesen a folyamatból, és ennél fogva növeli a folyamat kommunikációjának átláthatóságát.

### **Előnyök**

- Az OTRS folyamatmenedzsment funkciójának rugalmasabb használata.
- Közvetlen kommunikáció az ügyfelekkel vagy más ügyintézőkkel egyenesen a folyamatból.
- Nagyobb átláthatóság az ügyfeleknél és más ügyintézőknél a folyamatnak arra a lépésére vonatkozóan, amelyben a kérésük van.
- Több interaktivitás az ügyféllel vagy más ügyintézőkkel a folyamat során.
- Az üzleti folyamatok hatékonyabb tervezése.

### **Célcsoportok**

- Folyamatmenedzserek
- Külső IT
- Belső IT
- Vevőszolgálat
- Létesítménygazdálkodás
- És még sok más

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSProcessManagementArticleEmail

## 30.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de a funkciókiegészítő egy új kommunikációs csatornát ad hozzá, amely bejegyzésekhez választható.

### 30.1.1 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után lehetőség van az *E-mail* kiválasztására kommunikációs csatornaként egy ügyfél-felhasználónak történő bejegyzés küldésénél.

#### Folyamatkezelés

Ez a funkció annak a képességét adja hozzá, hogy e-mail címeket lehessen hozzáadni a folyamatkezelés bejegyzéseihez, és el lehessen küldeni a bejegyzést a beszúrt címzetteknek.

A folyamatkezelés bejegyzéséhez történő e-mail kommunikációs csatorna hozzáadásához:

1. Menjen a *Folyamatkezelés* képernyőre.
2. Kattintson a *Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatelemek* felületi elemében.
3. Kattintson a ceruza ikonra a felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak szerkesztéséhez.
4. Fogja meg a *Bejegyzés* a mezőt az *Elérhető mezők* tárolóból, és húzza át a *Hozzárendelt mezők* tárolóba, vagy kattintson egy már hozzáadott *Bejegyzés* mező ceruza ikonjára.
5. Válassza az *E-mail* lehetőséget a *Kommunikációs csatorna* mezőben.

Dialog box titled "Edit Field Details: Article" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields:

- Description (short): [Text input field]
- Description (long): [Text area]
- Default value: [Greyed-out text input field]
- Communication Channel: [Dropdown menu with "Email" selected]
- Is visible for customer: [Unchecked checkbox]
- Time units: [Dropdown menu with "Do not show Field" selected]

Buttons: Save, Cancel

1. ábra: Mezőrészletek szerkesztése ablak

6. Mentse el és állítsa üzembe a folyamatot.
7. Menjen az adminisztrátori felület *Jegyértésítések* képernyőjéhez.
8. Hozzon létre egy megfelelő jegyértésítést az `ArticleCreate` eseményhez, azért hogy az e-mail el legyen küldve.

**Figyelem:** Ugyanabban a tevékenység-párbeszédablakban vagy a fent említett e-maillal rendelkező bejegyzés mezőt, vagy a szokásos bejegyzés mezőt használhatja. Mindkét mező együttes használata folyamathibát fog okozni.

Most menjen a *Jegyek* képernyőhöz, és indítson egy új folyamatot.

## 30.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de a funkciókiegészítő hozzáadja a szokásos e-mail mezőt az *Új folyamatjegy* képernyőhöz.

### 30.2.1 Jegyek

A csomag telepítése után lehetőség van elküldeni egy bejegyzést egy ügyfél-felhasználónak, ha egy ügyintéző elindít egy új folyamatjegyet.

#### Új folyamatjegy

Egy ügyfél-felhasználónak történő e-mail küldéséhez egy folyamatjegyen keresztül:

1. Kattintson a *Művelet* menüben lévő *Folyamatjegy* menüpontra, vagy kattintson a *Folyamatok indítása* menüpontra a főmenüben.
2. Válasszon egy folyamatot a legördülő listából.
3. Adja meg az ügyfél-információkat, ahogy az már ismert az e-mail jegyekből.

A tevékenység-párbeszédablak elküldésekor a bejegyzés el lesz küldve a beállított ügyfél-felhasználónak.

## 30.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Ready2Adopt ITSM Processes

---

Használja a következő, előre meghatározott folyamatokat az IT szolgáltatásmenedzsment szolgáltatástervezés, szolgáltatásüzemeltetés és szolgáltatásbevezetés területein:

Szolgáltatástervezés:

- Rendelkezésreállítás-menedzsment (proaktív)
- Rendelkezésreállítás-menedzsment (reaktív)
- Katalógusmenedzsment
- Folytonosságmenedzsment
- Szolgáltatástervezés-koordináció (egyéni tervezés)
- Szolgáltatásszint-menedzsment
- Beszállító menedzsment

Szolgáltatásüzemeltetés:

- Hozzáférés-menedzsment
- Eseménymenedzsment
- Incidensmenedzsment
- Problémamenedzsment
- Kérés-teljesítés menedzsment
- Szolgáltatás érvényesítés és tesztelés

Szolgáltatásbevezetés:

- Változásértékelés
- Tudásmenedzsment
- Kiadás- és üzembeállítás-menedzsment
- Szolgáltatásieszköz- és konfigurációmenedzsment

- Szolgáltatásbevezetés, -tervezés és -támogatás

#### **Előnyök**

- Folyamatos szolgáltatásfejlődés (CSI) az előre meghatározott ITIL folyamatokon keresztül.
- Magasabb hatékonyság és minőség a bevált ITIL-jellegű folyamatokon keresztül.

#### **Célcsoportok**

- Vevőszolgálat
- Létesítménygazdálkodás
- IT
- IT-szolgáltatás
- Biztonságmenedzsment
- Szolgáltatók

#### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

#### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSReady2AdoptITSMProcesses

---

**Megjegyzés:** Ez a funkciókiegészítő az *Konfigurációmenedzsment* csomagot igényli.

---

## **31.1 Adminisztrátori felület**

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de lehetőséget ad a használatra kész folyamatok importálásához.

### **31.1.1 Folyamatok és automatizálás**

A csomag telepítése után számos megfelelően meghatározott folyamat listája válik elérhetővé a *Folyamatkezelés* képernyőn.

#### **Folyamatkezelés**

Ez a csomag az előre meghatározott folyamatok számos példáját tartalmazza, amelyek segíthetnek bizonyos esetekben.

A következő használatra kész folyamatok érhetők el a *Használatra kész folyamatok* felületi elemben:

- Service Design::Availability Management (proactive)
- Service Design::Availability Management (reactive)
- Service Design::Catalogue Management
- Service Design::Continuity Management
- Service Design::Service Design Coordination (individual design)
- Service Design::Service Level Management



- Service Design::Supplier Management
- Service Operation::Access Management
- Service Operation::Event Management
- Service Operation::Incident Management
- Service Operation::Problem Management
- Service Operation::Request Fulfillment Management
- Service Operation::Service Validation and Testing
- Service Transition::Change Evaluation
- Service Transition::Knowledge Management
- Service Transition::Release and Deployment Management
- Service Transition::Service Asset and Configuration Management
- Service Transition::Service Transition Planning and Support

Egy használatra kész folyamat importálásához:

1. Menjen a *Folyamatkezelés* képernyőre az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy folyamatot a *Használatra kész folyamatok* felületi elemből a bal oldalsávban.
3. Kattintson a *Használatra kész folyamat importálása* gombra.
4. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Az importálási folyamat során a rendszer gondoskodik a szükséges dinamikus mezők létrehozásáról és/vagy a rendszerbeállítások bármilyen szükséges frissítéséről.

## 31.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 31.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Ready2Adopt Processes

---

Napi munkánk során sok folyamat szabványosított és ismétlődik – ezért alkalmasak folyamatsablonok használatára.

A sablonokkal elkerülhetők a hibák, és a feladatok gyorsabban végezhetőek el. Az eredmény a javult minőség és hatékonyság!

A következő folyamatsablonok érhetőek el az **OTRS**-ben:

- Szabadságotlasi kérelmek
- Teremfoglalások
- Irodaszer igények
- Utazási költségek
- Anyagokkal kapcsolatos panaszok

### **Előnyök**

- A rutinfeladatok gyors végrehajtása.
- Hibaarány csökkentése az előre meghatározott folyamatoknak köszönhetően.
- Az ismétlődő feladatok esetében időmegtakarítás.
- Minőségbiztosítás a meghatározott folyamatokon keresztül.
- A szerkesztés aktuális állapotának áttekintése.
- Automatizálási lehetőségek.

### **Célcsoportok**

- Panaszkezelés
- Vevőszolgálat
- Létesítménygazdálkodás
- Emberi erőforrások

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSReady2AdoptProcesses

## 32.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de lehetőséget ad a használatra kész folyamatok importálásához.

### 32.1.1 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után számos megfelelően meghatározott folyamat listája válik elérhetővé a *Folyamatkezelés* képernyőn.

#### Folyamatkezelés

Ez a csomag az előre meghatározott folyamatok számos példáját tartalmazza, amelyek segíthetnek bizonyos esetekben.

A következő használatra kész folyamatok érhetők el a *Használatra kész folyamatok* felületi elemében:

- Conference Room Reservation
- Office Materials Management
- Order Request Management
- Request for Leave Management
- Start RMA
- Travel expense

Egy használatra kész folyamat importálásához:

1. Menjen a *Folyamatkezelés* képernyőre az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy folyamatot a *Használatra kész folyamatok* felületi elemből a bal oldalsávban.
3. Kattintson a *Használatra kész folyamat importálása* gombra.
4. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Az importálási folyamat során a rendszer gondoskodik a szükséges dinamikus mezők létrehozásáról és/vagy a rendszerbeállítások bármilyen szükséges frissítéséről.

## 32.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 32.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Ready2Adopt Web Services

---

Lehet, hogy Ön nemcsak egy **OTRS** eszközt használ, hanem további **OTRS** telepítéseket és egyéb eszközöket is. Ez megnehezítheti az adatokhoz való hozzáférést. Szerencsére a következő webszolgáltatások kerülő megoldást jelentenek erre az esetre:

- Jira csatlakozó
- Bugzilla csatlakozó
- OTRS–OTRS csatlakozó

### Előnyök

- Minden adat az **OTRS**-en belül központilag elérhető.
- Tetszőleges összetett leképezés végrehajtása az XSLT leképező modulon keresztül.

### Célcsoportok

- Vevőszolgálat
- Fejlesztés
- IT
- IT-szolgáltatás
- Biztonságmenedzsment
- Szolgáltatók

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSReady2AdoptWebServices

---

**Megjegyzés:** Ez a funkciókiegészítő a *Ticket Invoker* csomagot igényli.

---

## 33.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de lehetőséget ad a használatra kész webszolgáltatások importálásához.

### 33.1.1 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után számos megfelelően meghatározott webszolgáltatás listája válik elérhetővé a *Webszolgáltatás kezelés* képernyőn.

#### Webszolgáltatások

Ez a csomag a szakértők által létrehozott, előre meghatározott webszolgáltatások számos példáját tartalmazza.

A következő használatra kész webszolgáltatások érhetők el a *Használatra kész webszolgáltatások* felületi elemekben:

- `BugzillaConnector` a hibák létrehozásához vagy frissítéséhez egy távoli Bugzilla kiszolgálón.
- `JIRAConnector` a hibajelentések létrehozásához vagy frissítéséhez egy távoli JIRA kiszolgálón.
- `OTRSConnector` a jegyek létrehozásához vagy frissítéséhez egy távoli OTRS kiszolgálón.

Egy használatra kész webszolgáltatás importálásához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelés* képernyőre az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy webszolgáltatást a *Használatra kész webszolgáltatások* felületi elemből a bal oldalsávban.
3. Kattintson a *Használatra kész webszolgáltatás importálása* gombra.

Az importálási folyamat során a rendszer gondoskodik a szükséges dinamikus mezők létrehozásáról és/vagy a rendszerbeállítások bármilyen szükséges frissítéséről.

## 33.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 33.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Restore Pending Information

---

Ezzel a funkciókiegészítővel az ügyintézők időt takaríthatnak meg az ismétlődő kérdések vagy egy ügyféltől érkező követő üzenetek kezelésével. Ha a *függőben* állapotot ismét kiválasztják, akkor bizonyos mezők automatikusan ki lesznek töltve.

Miután az ügyintéző megválaszolt egy ügyfél-felhasználótól érkező kérdést, és az ügyfél-felhasználó ki akarja próbálni a javasolt megoldást, akkor az ügyintéző beállíthatja a jegyállapotot *függőben* értékre, és megadhat egy emlékeztető időt, egy tárgyat és szöveget a belső dokumentáláshoz. Ha az ügyfél-felhasználó egy másik kérdést küld, mielőtt az emlékeztető ideje lejárna, az ügyintéző válaszolhat, és ismét kiválaszthatja a *függőben* állapotot, anélkül hogy újra be kellene írnia az emlékeztető idejét, a címet és a szöveget, mivel ezek az információk már automatikusan hozzáadásra kerülnek. Ha az emlékeztető ideje lejár, akkor az alapértelmezett értékek lesznek használva.

### Előnyök

- Kevesebb kattintás és kevesebb munka a memória funkció használatával.
- Időt takarít meg az ügyféltől érkező ismétlődő kéréseknél.

### Célcsoportok

- IT támogatás
- IT-szolgáltatások
- Létesítménygazdálkodás
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Vevőszolgálat

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSRestorePendingInformation

## 34.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

## 34.2 Ügyintézői felület

A csomag telepítése után a funkcionalitás automatikusan beépül a *Várakozási idő beállítása* műveletbe. Ha lejáratlan várakozási idő volt beállítva előtte, akkor a funkcionalitás előre kitölti a mezőket az ügyintéző által beállított legutolsó várakozási emlékeztetőből visszaállított információkkal. Ez a következő mezőket tartalmazza, amelyek előre ki lesznek töltve a *Várakozási idő beállítása* műveletben:

- Állapot
- Várakozási idő
- Tárgy
- Törzs (ha a szöveg egy olyan jegyzet bejegyzésből érkezik, amelyet a *Várakozási idő beállítása* művelet hozott létre)

---

**Megjegyzés:** A funkcionalitás csak akkor működik, ha a várakozási idő még nem járt le. Ha a várakozási idő lejárt, akkor a szabványos funkcionalitás állítja be a szokásos alapértelmezett értékeket.

---

### 34.2.1 Használati eset példa

1. Az ügyintéző beállít egy *függőben* állapotot a jegyben várakozási idővel és egyéb információkkal, mint például tárgy és törzsszöveg.
2. A várakozási idő most a jegy részletes nézetében lévő *Tulajdonságok* felületi elem tulajdonságkártyájában van eltárolva.
3. A várakozási idő lejáratára előtt egy bejövő ügyfél-kommunikáció visszaállítja a várakozási időt (az ügyfél egy „köszönöm” választ küld).
4. A csomag funkcionalitásával az ügyintéző képes egyszerűen visszaállítani a várakozási időt a *Várakozási idő beállítása* műveleten belül.
5. Ha az ügyintéző megnyitja a *Várakozási idő beállítása* műveletet, akkor a mezők előre ki vannak töltve az utolsó bejegyzésből származó információkkal, amely várakozási időt állított be.

---

**Megjegyzés:** Számos lehetőség létezik egy várakozási idő beállításához, de az előre kitöltés funkcionalitás csak a *Várakozási idő beállítása* műveletbe épül be.

---

---

**Megjegyzés:** A szövegmező csak jegyzet bejegyzésekből lesz előre kitöltve, mivel ez az a bejegyzéstípus, amelyet a *Várakozási idő beállítása* művelet létrehoz.

---

## 34.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Restrict Customer Data View

---

Az olyan szolgáltató szervezeteknek, amelyek globálisan működnek vagy termékek széles választékával rendelkeznek, ki kell szervezniük a vevőszolgáltatukat a forgalmazó partnerekhez vagy telefonos ügyfélszolgálatokhoz. Ebben az esetben az ügyfeladatok biztonsága nagyon fontos, és csak az arra jogosult, szolgáltatást nyújtó harmadik félnek lehet hozzáférése az ügyfél információihoz.

Ez a funkciókiegészítő ezt a meghatározott hozzáférést teszi lehetővé az ügyfél-azonosítóknak a partner-azonosítókhoz való hozzárendelésével. Továbbfejleszti és részletezi a szabványos verzió ügyfél-információs központját, és hogy kinek az ügyfeladatait érhetik el az ügyintézők. Ha az ügyfeladatokat lekérlik egy LDAP-kiszolgálóról, akkor a funkciókiegészítő ellenőrzi a partnerazonosítót, és hogy mely ügyfél-azonosítók vannak hozzárendelve. Ebből adódóan egy partnerazonosító ügyintézői csak a hozzárendelt ügyfél-azonosító ügyfeladatait láthatják. Ha nincs ügyfél-azonosító hozzárendelve egy partnerazonosítóhoz, akkor az ügyintézők nem láthatnak semmilyen ügyfeladatot. Ha nem lett partnerazonosító létrehozva, akkor az összes ügyintéző láthatja az összes ügyfeladatot.

Telepítés után az első beállítási lépés az LDAP-kiszolgáló kapcsolatának beállítása, és a partnerazonosítók leképezése az ügyfél-azonosítókra egy grafikus felhasználói felület segítségével. A kapcsolatok adminisztrálása elvégezhető egy különálló vezérlőpulton is.

### **Előnyök**

- A hozzáférési jogosultságok különleges kiosztása lehetővé teszi az ügyfeladatok védelmét.
- Leegyszerűsíti a leányvállalatokkal, az alvállalkozókkal és a partnerekkel való együttműködést.

### **Célcsoportok**

- Nemzetközi vállalatok
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Olyan vállalatok, amelyek termékek széles választékát kínálják

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSRestrictCustomerDataView

## 35.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag annak a lehetőségét nyújtja, hogy korlátozni lehessen bizonyos ügyintézők hozzáférését bizonyos ügyfelek adataihoz egy leképezési táblázatot követve.

### 35.1.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

A csomag telepítése után egy új *Partnerazonosító Ügyfél-azonosító* modul jelenik meg a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoportban az adminisztrátori felületen. Itt határozhatja meg, hogy mely partnereket kell hozzárendelni az ügyfelekhez.

#### Partnerazonosító Ügyfél-azonosító

Használja ezt a képernyőt a partnerek és ügyfelek közti leképezések kezeléséhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Partnerazonosító Ügyfél-azonosító* moduljában érhető el.

**Manage PartnerID-CustomerID Relations**

Manage PartnerID-CustomerID Relations

Actions

+ Add mapping

Filter for mappings

Just start typing to filter...

Mappings:

PARTNERIDS	CUSTOMERIDS	DELETE
my-partner	stark-industries	

1. ábra: Partnerazonosító–Ügyfél-azonosító kapcsolatok kezelése képernyő

#### Partnerazonosító Ügyfél-azonosító kapcsolatok kezelése

**Megjegyzés:** Az LDAP-kiszolgáló konfigurációjának beállítása szükséges a rendszerbeállításokban.

Az LDAP-kiszolgáló konfigurációjának beállításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSRestrictCustomerDataView* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemekben.
3. Navigáljon a *Core* → *LDAP* ághoz a navigációs fában.
4. Állítsa be az LDAP-kapcsolat paramétereit.

Ha az LDAP-kiszolgáló elérhető, akkor az LDAP-kiszolgálóról lekért `partner_id` azonosítóhoz tartozó `customer_id` kapcsolatok el lesznek tárolva azokban az adatbázistáblákban, amelyek a rendszerbeállításokban belüli `PartnerIDMapping` szakaszban be vannak állítva.

A `PartnerIDMapping` beállítások megtekintéséhez:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSRestrictCustomerDataView* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemekben.

3. Navigáljon a *Core* → *PartnerIDMapping* ághoz a navigációs fában.
4. Nézze meg a beállításokat.

A leképezési táblákban tárolt kapcsolatokat követve bizonyos ügyfelek adataihoz történő hozzáférés korlátozva van azoknak az ügyintézőknek, akik rendelkeznek partnerazonosítóval és kapcsolatokkal az adatbázisban. Azok az ügyintézők csak azokat az ügyfeleket láthatják, amelyeknek olyan ügyfél-azonosítójuk van, amely engedélyezett az adatbázisban.

Ha egy ügyintéző partnerazonosítója el van tárolva az adatbázisban, de nincsenek kapcsolódó ügyfél-azonosítók hozzárendelve, akkor az ügyintéző nem lesz képes megtekinteni semmilyen ügyfél-információt. Azok az ügyintézők, akiknek nincs megadott partnerazonosítójuk, továbbra is képesek megtekinteni minden ügyféladatot.

Ha az LDAP-kiszolgáló beállításai és a partnerazonosító leképezése megfelelően be van állítva, akkor folytathatja a kezelőképernyővel.

Új leképezés létrehozásához:

1. Kattintson a *Leképezés hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Adjon hozzá egy partnerazonosítót az első mezőbe.
3. Adjon hozzá egy ügyfelet a második mezőbe. Csak kezdjen el gépelni, a mezőnek van automatikus kiegészítés támogatása. A hozzáadott ügyfél-azonosító a szövegmező alatt lesz megjelenítve.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

The screenshot shows a form titled 'Mappings:'. It contains two input fields: '★ PartnerID:' and '★ CustomerID:'. Below the fields are two buttons: 'Save' and 'or Cancel'.

2. ábra: Leképezés hozzáadása képernyő

Egy leképezés szerkesztéshez:

1. Kattintson egy leképezésre a leképezések listájában.
2. Adjon hozzá vagy távolítsa el ügyfeleket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

The screenshot shows a form titled 'Mappings:'. The 'PartnerID:' field is pre-filled with 'my-partner'. The '★ CustomerID:' field is empty. Below it, a dropdown menu shows 'stark-industries' selected. At the bottom are three buttons: 'Save', 'or Save and finish', and 'or Cancel'.

3. ábra: Leképezés szerkesztése képernyő

A *Partnerazonosító* mező csak olvasható. Ha szerkeszteni szeretné a partnerazonosítót, akkor törölheti a leképezést, és létrehozhat egy újat a másik partnerazonosítóval.

Egy leképezés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat utolsó oszlopában.
2. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

Mappings:

PARTNERIDS	CUSTOMERIDS	DELETE
my-partner	stark-industries	

4. ábra: Leképezés törlése képernyő

---

**Megjegyzés:** Ha több leképezés van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos leképezés megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

---

### Leképezési beállítások

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Partnerazonosító** \* Egy partner azonosítója, ahogy az LDAP-ban tárolva van.

**Ügyfél-azonosító** \* Egy ügyfél belső azonosítója, ahogy az OTRS adatbázisban tárolva van.

## 35.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 35.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## Service-based Queue Routing

---

Egy ügyfél számára a tökéletes szolgáltatás alapvetően a megfelelő szolgálati munkatárssal történő kapcsolatfelvétellel kezdődik. Ügyfélszolgálati szoftverként az **OTRS** ezt egy okos várólista és jogosultság elgondolással teszi lehetővé. Azonban ha a jegy az OTRS külső vagy az ügyintézői felületén jön létre, valakinek ki kell választania a megfelelő várólistát a kéréshez az összes meglévő és látható várólista közül – ez nem egyszerű feladat sem az ügyfélnek, sem a felelős ügyintézőnek. Például egy telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője esetleg nem tudhatja, hogy milyen várólista-szerkezete van a szolgáltató vállalatnak ahhoz a feladathoz, amelyen éppen dolgozik. Ez hosszú döntési folyamatot jelent egy lehetséges rossz eredménnyel és a drága munkaidő elvesztegetésével.

Ez a funkciókiegészítő mostantól lehetővé teszi a várólisták több szolgáltatáshoz való rendelését, azért hogy ha egy szolgáltatást kiválasztanak, akkor csak a megfelelő várólisták legyenek láthatók. Például a *Mobil eszközök támogatása* szolgáltatás hozzárendelhető az *IT 2. szintű hardvertámogatás* és az *IT 2. szintű mobilalkalmazások támogatása* várólistákhoz, így a helyes kiválasztást könnyebben el lehet végezni. Ezt a modult úgy is be lehet állítani, hogy az összes várólista ismét megjelenjen egyetlen kattintással. A megfelelő várólistákba történő időrabló áthelyezések és a bizonytalan ügyfél-felhasználók többé nem jelentenek problémát.

### Előnyök

- Jegyek egyszerűsített hozzárendelése a megfelelő várólistához a várólisták szerkezetének átfogó ismerete nélkül.
- Időmegtakarítás.
- Csökkentett munkaterhelés.

### Célcsoportok

- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Vevőszolgálat
- Szolgáltatók
- IT-szolgáltatásmenedzsment

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSServiceBasedQueueRouting

## 36.1 Adminisztrátori felület

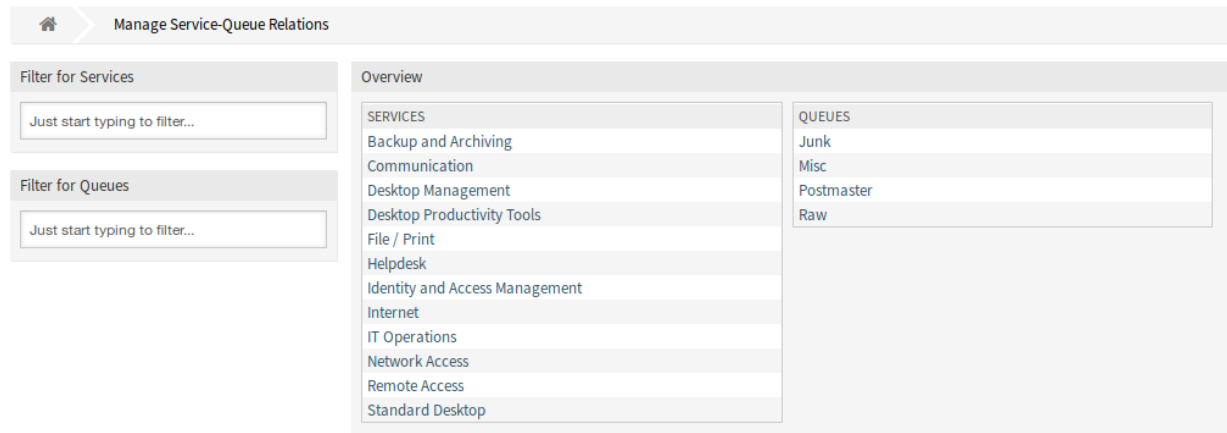
A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában.

### 36.1.1 Jegybeállítások

A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában.

#### Szolgáltatások Várólisták

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több szolgáltatást adjon hozzá egy vagy több várólistához. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy szolgáltatás és legalább egy várólista hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Jegybeállítások* csoport *Szolgáltatások Várólisták* moduljában érhető el.



1. ábra: Szolgáltatás–Várólista kapcsolatok kezelése képernyő

#### Szolgáltatások Várólisták kapcsolatainak kezelése

Egy szolgáltatásnak egy várólistához való rendeléséhez:

1. Kattintson egy szolgáltatásra a *Szolgáltatások* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a várólistákat, amelyekhez hozzá szeretné adni a szolgáltatást.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy várólistának egy szolgáltatáshoz való rendeléshez:



Backup and Archiving

QUEUE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Junk	<input type="checkbox"/>
Misc	<input type="checkbox"/>
Postmaster	<input type="checkbox"/>
Raw	<input type="checkbox"/>

or Cancel

2. ábra: Várólista-kapcsolatok megváltoztatása egy szolgáltatásnál

1. Kattintson egy várólistára a *Várólisták* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a szolgáltatásokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni a várólistához.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Postmaster

SERVICE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Backup and Archiving	<input type="checkbox"/>
Communication	<input type="checkbox"/>
Desktop Management	<input type="checkbox"/>
Desktop Productivity Tools	<input type="checkbox"/>
File / Print	<input type="checkbox"/>
Helpdesk	<input type="checkbox"/>
Identity and Access Management	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>
IT Operations	<input type="checkbox"/>
Network Access	<input type="checkbox"/>
Remote Access	<input type="checkbox"/>
Standard Desktop	<input type="checkbox"/>

or Cancel

3. ábra: Szolgáltatáskapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál

**Megjegyzés:** Ha több szolgáltatás vagy várólista van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos szolgáltatás vagy várólista megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

Egyszerre több szolgáltatás vagy várólista is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok

képernyőn egy szolgáltatásra vagy egy várólistára kattintva meg fog nyílni a *Szolgáltatás szerkesztése* vagy a *Várólista szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

**Figyelem:** Egy várólista vagy egy szolgáltatás elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

## 36.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de kiterjeszti a várólista-kiválasztás módszerének szabványos viselkedését. A szolgáltatásalapú várólista-kiválasztás a jegylétrehozás képernyőket és a *Jegy áthelyezése* műveletet érinti. Ehhez a kiválasztott jegy adott szolgáltatása lesz használva.

Egy szolgáltatás kiválasztása után keresés indul a szolgáltatás beállított várólistáiért. Ha a kiválasztott szolgáltatásnak vannak beállított várólistái, akkor csak azok lesznek elérhetők a várólista-kiválasztásnál. Ha a kiválasztott szolgáltatásnak nincsenek beállított várólistái, akkor az összes várólista meg lesz jelenítve.

Lehetőség van egy szűrőgomb hozzáadására a várólista-kiválasztás mellé. Erre a gombra történő kattintás után az összes elérhető várólista vissza lesz állítva a várólista-kiválasztás mezőben, és bármelyik kiválasztható.

A beállított ACL-ek a megszokott módon érintik a megjelenített várólistákat.

## 36.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete, de kiterjeszti a várólista-kiválasztás módszerének szabványos viselkedését. A szolgáltatásalapú várólista-kiválasztás a jegylétrehozás képernyőket érinti. Ehhez a kiválasztott jegy adott szolgáltatása lesz használva.

Egy szolgáltatás kiválasztása után keresés indul a szolgáltatás beállított várólistáiért. Ha a kiválasztott szolgáltatásnak vannak beállított várólistái, akkor csak azok lesznek elérhetők a várólista-kiválasztásnál. Ha a kiválasztott szolgáltatásnak nincsenek beállított várólistái, akkor az összes várólista meg lesz jelenítve.

Lehetőség van egy szűrőgomb hozzáadására a várólista-kiválasztás mellé. Erre a gombra történő kattintás után az összes elérhető várólista vissza lesz állítva a várólista-kiválasztás mezőben, és bármelyik kiválasztható.

A beállított ACL-ek a megszokott módon érintik a megjelenített várólistákat.

---

## Service Categories

---

Ha egy ügyintéző vagy egy ügyfél létrehoz egy jegyet, és meghatározza a jegy típusát, akkor ez a funkcióki-egészítő egyszerűbbé teszi csak az összekapcsolt szolgáltatások automatikus megjelenítését a következő lépésekben. A jegytípusok és jegyszolgáltatások hozzákapcsolását egy jegybeállítási jogosultsággal rendelkező adminisztrátor végzi el, és lehetőség van egy szolgáltatást egynél több jegytípushoz, valamint egy jegytípust egynél több szolgáltatáshoz kapcsolni. Továbbá a jegytípusok és a szolgáltatások szűrhetők és rendezhetők egy legördülő menüben.

### **Előnyök**

- Beviteli segítség az ügyintézőknek és az ügyfeleknek.
- Folyamathibák és helytelen hozzárendelések elkerülése, valamint a további munkáké, amelyet azok okoznak.
- Bizonyos ügyfélcsoportok vagy kéréstípusok gyorsabban dolgozhatók fel.

### **Célcsoportok**

- Belső és külső IT-szolgáltatásmenedzsment
- Minőségmenedzsment
- Értékesítés
- Létesítménygazdálkodás
- Ügyfélelégedettség-menedzsment
- Panaszkezelés

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSServiceCategories

## 37.1 Adminisztrátori felület

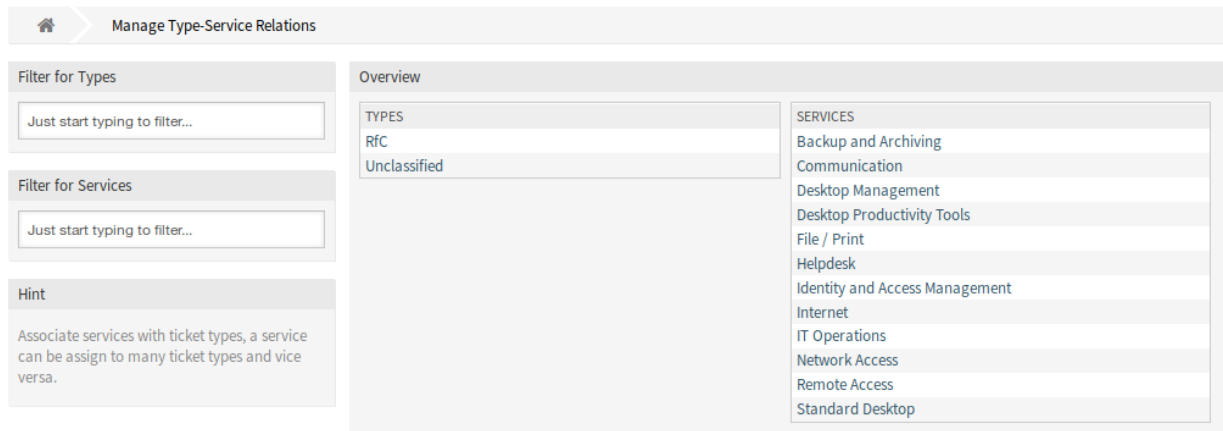
A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában.

### 37.1.1 Jegybeállítások

A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában.

#### Típusok Szolgáltatások

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több típust adjon hozzá egy vagy több szolgáltatáshoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy típus és legalább egy szolgáltatás hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Jegybeállítások* csoport *Típusok Szolgáltatások* moduljában érhető el.



1. ábra: Típus–Szolgáltatás kapcsolatok kezelése képernyő

#### Típusok Szolgáltatások kapcsolatainak kezelése

Egy típus egy szolgáltatáshoz való rendeléshez:

1. Kattintson egy típusra a *Típusok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a szolgáltatásokat, amelyekhez hozzá szeretné adni a típust.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy szolgáltatásnak egy típushoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy szolgáltatásra a *Szolgáltatások* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a típusokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni a szolgáltatáshoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Service Relations for Type Unclassified

SERVICE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Backup and Archiving	<input type="checkbox"/>
Communication	<input type="checkbox"/>
Desktop Management	<input type="checkbox"/>
Desktop Productivity Tools	<input type="checkbox"/>
File / Print	<input type="checkbox"/>
Helpdesk	<input type="checkbox"/>
Identity and Access Management	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>
IT Operations	<input type="checkbox"/>
Network Access	<input type="checkbox"/>
Remote Access	<input type="checkbox"/>
Standard Desktop	<input type="checkbox"/>

**Save** or **Save and finish** or Cancel

2. ábra: Szolgáltatáskapcsolatok megváltoztatása egy típusnál

Change Type Relations for Service Backup and Archiving

TYPE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
RfC	<input type="checkbox"/>
Unclassified	<input type="checkbox"/>

**Save** or **Save and finish** or Cancel

3. ábra: Típuskapcsolatok megváltoztatása egy szolgáltatásnál

**Megjegyzés:** Ha több típus vagy szolgáltatás van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos típus vagy szolgáltatás megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelje a nevét a szűrőbe.

---

Egyszerre több típus vagy szolgáltatás is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy típusra vagy egy szolgáltatásra kattintva meg fog nyílni a *Típus szerkesztése* vagy a *Szolgáltatás szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

**Figyelem:** Egy típus vagy egy szolgáltatás elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

## 37.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de kiterjeszti a szolgáltatáskiválasztás módszerének szabványos viselkedését.

### 37.2.1 Használati eset példa

Az *Első szolgáltatás* és a *Második szolgáltatás* hozzá van rendelve az *Osztályozatlan* típushoz a *Típusok Szolgáltatások* képernyőn. Más szolgáltatások nincsenek hozzárendelve.

A jegylétrehozás képernyőkön lévő szolgáltatások szűréséhez:

1. Menjen bármelyik jegylétrehozás képernyőre, például az *Új telefonos jegy* képernyőre.
2. Válassza ki az *Osztályozatlan* jegytípust.
3. Töltse ki a többi ügyfélmezőt.
4. Ellenőrizze, hogy mely szolgáltatások érhetők el a *Szolgáltatás* legördülő listában.

---

**Megjegyzés:** Az *Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások* szűrő a *Típusok Szolgáltatások* képernyőn lévőkhöz van alkalmazva.

---

## 37.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

---

## State Pre-selection Response Templates

---

A válaszsablonok használata rengeteg időt megspórol – különösen akkor, ha egy ügyintézőnek nagyon sok hasonló ügyfélkérésre kell válaszolnia, például egy ajánlattal vagy kézikönyvvel kapcsolatos kérésekre.

Az **OTRS** szabványos verziójában kézzel kell meghatározni a jegyállapotot minden alkalommal, amikor egy válaszsablont használ. Ez egy további feladat, amely szükségtelenül emészt fel rengeteg időt, és még hibaforrás is lehet, amikor nagyon gyakran használja a válaszsablonokat.

Ez a funkciókiegészítő már az elejétől kezdve lehetővé teszi egy jegyállapot meghatározását minden egyes válaszsablonhoz, így ha egy választ elküldenek, a jegyállapot automatikusan be lesz állítva. Ezzel időt nyer, és a hibázás kockázata is kisebb.

### **Előnyök**

- A helytelen állapotbevitel kockázatának csökkentése.
- Időmegtakarítás.

### **Célcsoportok**

- Vevőszolgálati szervezetek, amelyeknek sok partnere vagy beszállítója van
- Külső IT-szolgáltatók
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Értékesítési osztályok és értékesítéssel foglalkozó vállalatok
- Reklám vagy kommunikációs ügynökségek

### **Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- EZÜST

### **Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- OTRSStatePreselectionResponseTemplates

## 38.1 Adminisztrátori felület

A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában.

### 38.1.1 Jegybeállítások

Ez a csomag egy új *Állapot előre kiválasztása a sablonoknál* modult ad a *Jegybeállítások* csoporthoz az adminisztrátori felületen.

#### Állapot előre kiválasztása a sablonoknál

Használja ezt a képernyőt egy jegyállapotnak a válaszsablonokhoz történő rendeléséhez. A jegyállapot előre ki lesz választva, ha megválaszol egy jegyet a válaszsablonon keresztül. A kezelőképernyő a *Jegybeállítások* csoport *Állapot előre kiválasztása a sablonoknál* moduljában érhető el.

TEMPLATE NAME	PRE-SELECTED TICKET STATE
empty answer	-

1. ábra: Jegyállapot előre kiválasztása a válaszsablonoknál kezelésének képernyője

#### Válaszok kezelése

Egy jegyállapotnak egy válaszsablonhoz való rendeléshez:

1. Kattintson egy sablonra a sablonok listájában.
2. Válasszon egy jegyállapotot a válaszsablonhoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

2. ábra: Válasz szerkesztése képernyő

**Megjegyzés:** A beállított jegyállapotoknak következő állapotként kell engedélyezve lenniük a jegy környezetében. Ha nem ez lenne a helyzet, akkor nem lesz következő állapot előre kiválasztva, ha megválaszolnak egy jegyet.



---

**Megjegyzés:** Ha több sablon van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos sablon megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

---

### Válasz beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Előre kiválasztott jegyállapot** Egy jegyállapot kiválasztása a sablonhoz történő hozzárendeléshez. Ez a jegyállapot lesz előre kiválasztva a válasz műveletekben, ha a válaszsablon használatával válaszolnak meg egy jegyet.

## 38.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de a csomag lehetővé teszi a jegyállapotok előre kiválasztását a válaszsablonoknál.

Egy jegyállapot előre kiválasztásához a válasznál:

1. Menjen a jegy részletes nézetére, és kattintson a *Válasz e-mailben* műveletre a bejegyzésmenüben.
2. Válasszon egy válaszsablont a legördülő listából.
3. Az előre kiválasztott jegyállapotnak beállítva kell lennie a válasz művelet *Állapot* mezőjében.

### Lásd még:

A jegyállapotot az *Állapot előre kiválasztása a sablonoknál* kezelőképernyőn lehet hozzárendelni.

## 38.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## System Configuration History

---

A rendszerbeállítás importálása és exportálása teljes mértékben lehetséges az **OTRS** szabványos verziójában. Az exportálás mindig a teljes konfigurációt jelenti.

Ezzel a funkciókiegészítővel a korábbi verziók most már egyénileg megtekinthetők és helyreállíthatók. Ez megkönnyíti a beállítás visszaállítását, csökkentve a hibákat és a leállási időt. Ezenkívül a változtatások auditálhatók és ellenőrizhetők – a rendszer nyilvántartja, hogy ki és milyen változtatásokat hajtott végre.

### Előnyök

- A hibák csökkentése a beállítások helyreállításával.
- Részletes változásnapló az összes beállításhoz.
- A változtatások felelősségre vonhatósága.

### Célcsoportok

- IT
- Biztonságmenedzsment

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSSystemConfigurationHistory

## 39.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag két új képernyőt ad hozzá a rendszerbeállítási lehetőségek előzményeinek megtekintéséhez.

### 39.1.1 Adminisztráció

A csomag telepítése után új képernyők válnak elérhetővé az adminisztrátoroknak, hogy végignézzék a rendszerbeállítások üzembe állításait és bizonyos beállítások előzményeit, illetve változtatásokat végezzenek, ha szükséges.

#### Rendszerbeállítások

Ez a funkciókiegészítő új képernyőket ad a *Változások üzembe állítása* képernyőhöz és az egyéni beállításokhoz. Ezek a képernyők a legutóbbi üzembe állításokat jelenítik meg csökkenő sorrendben a megjegyzésekkel és annak a felhasználónak a nevével együtt, aki a változtatásokat üzembe állította.

#### Üzembe állítás előzmények

Az üzembe állítás előzmények megtekintéséhez:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Rendszerbeállítások* képernyőjéhez.
2. Kattintson az *Üzembe állítás* gombra.
3. Kattintson az *Előzmények* gombra.

DATE	COMMENT	RESPONSIBLE	DETAILS	RESTORE	EXPORT
08/02/2019 09:52 (Europe/Budapest)	Package Install OTRSSystemConfigurationHistory 7.0.3	Admin OTRS	View Details		
08/02/2019 08:44 (Europe/Budapest)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	View Details		
08/02/2019 08:42 (Europe/Budapest)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	View Details		
08/01/2019 15:16 (Europe/Budapest)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	View Details		
08/01/2019 15:15 (Europe/Budapest)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	View Details		

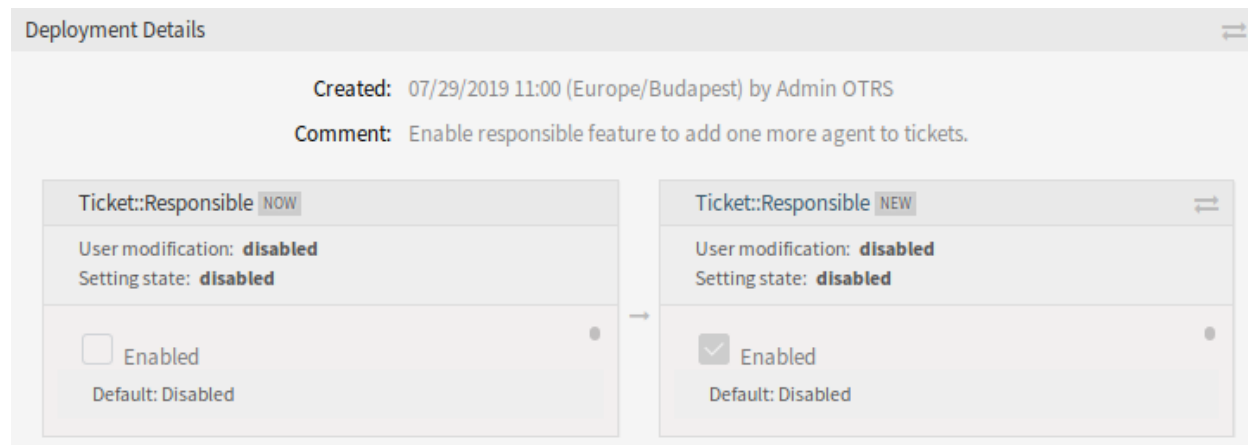
1. ábra: Üzembe állítás előzmények képernyő

Minden egyes üzembe állítás tovább vizsgálható a mellette lévő *Részletek megtekintése* hivatkozásra kattintva. A részletek képernyő használható a beállítás összehasonlításához az előző értékével, mielőtt az üzembe állítás érvénybe lépett volna.

Deployment Details	
Created:	07/29/2019 11:00 (Europe/Budapest) by Admin OTRS
Comment:	Enable responsible feature to add one more agent to tickets.
Ticket::Responsible <span style="float: right;">Core::Ticket</span>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Enabled

2. ábra: Üzembe állítás részletei képernyő

Lehetőség van összehasonlítani a régi és az új beállításokat egymás mellett a két nyilat tartalmazó gombra kattintva.



3. ábra: Üzembe állítás részleteinek különbsége

Ezenkívül a régebbi üzembe állítások (mindegyik a jelenlegi állapot előtt) helyreállítható egy egyszerű kattintással. Egy üzembe állítás helyreállításával az összes beállítás vissza lesz állítva arra az értékre, amelyekkel a kérdéses üzembe állításkor rendelkezett.

Végezetül az üzembe állítások exportálhatók az exportálás gombra kattintva. A felhasználó egy letölthető YML-fájlt fog kapni, amely a megváltoztatott beállításokat tartalmazza. Ez az YML-fájl később helyreállítható a rendszerbeállításokban lévő *Importálás és exportálás* képernyőn keresztül.

**Megjegyzés:** Ha több előzménybejegyzés van megjelenítve a naplóban, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos előzménybejegyzés megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

## Beállítás előzményei

Bizonyos beállítási előzmények hozzáférhetők a beállítások felületi elemében lévő *Előzmények* gombon keresztül. Ez a gomb egy olyan képernyőt nyit meg, amely a különböző üzembe állítások összes beállításával rendelkezik. Olyan információk jelennek meg, mint például annak a felhasználónak a neve, aki a változtatásokat elvégezte és a változtatás ideje, valamint egy hasznos összehasonlító eszköz.

A beállítás előzményeinek megtekintéséhez:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Rendszerbeállítások* képernyőjéhez.
2. Keressen egy rendszerbeállítási lehetőséget.
3. Nyissa meg a beállítást szerkesztésre, és kattintson a fejlécére a gombok felfedéséhez.
4. Kattintson az *Előzmények* gombra.

Minden korábbi beállítási érték visszaállítható a felületi elem jobb felső sarkában lévő *Visszaállítás* gombra kattintva.

## 39.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

Change History of Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField

Change History of Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField	
On 07/03/2019 13:13 (Europe/Budapest) by Admin OTRS	Frontend::Agent::View::TicketFreeText
Attachment	→ 1 - Enabled
Supervisor	→ 1 - Enabled
TicketCalendarEndTime	→ 1 - Enabled
TicketCalendarStartTime	→ 1 - Enabled
On 06/17/2019 13:28 (Europe/Budapest) by Admin OTRS	Frontend::Agent::View::TicketFreeText
Supervisor	→ 1 - Enabled
TicketCalendarEndTime	→ 1 - Enabled
TicketCalendarStartTime	→ 1 - Enabled
On 03/22/2019 10:02 (Europe/Budapest) by Admin OTRS	Frontend::Agent::View::TicketFreeText
TicketCalendarEndTime	→ 1 - Enabled
TicketCalendarStartTime	→ 1 - Enabled

4. ábra: Változtatási előzmények képernyő

### 39.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.





---

## System Monitoring

---

Ez a modul egy alapszintű felületet valósít meg a rendszerfigyelő alkalmazáscsomagokhoz.

---

**Megjegyzés:** Egy hálózatfigyelő rendszer, mint például Nagios, Icinga2, HP OpenView vagy hasonló, amelyek képesek az eseményeket e-mailen keresztül elküldeni, szükséges a csomag használatához.

---

Nagios használatakor e-mail üzenetek fogadásával működik, amelyeket egy hálózatfigyelő alkalmazáscsomag küld. Új jegyek az összetevők hibái esetén jönnek létre. Miután egy jegy megnyílt, az érintett összetevőre vonatkozó üzenetek ehhez a jegyhez lesznek csatolva. Amikor az összetevő helyreáll, a jegyállapot megváltoztatható vagy a jegy lezárható. Ha létezik nyitott jegy egy adott gép és szolgáltatás kombinációjához, akkor az erre a bizonyos kombinációra vonatkozó összes levél csatolva lesz a jegyhez, amíg az nincs lezárva.

Icinga2 használatakor egy gép és egy szolgáltatás meghatározásával működik a jegy dinamikus mezőiben. Miután a jegyzárolás beállításra kerül, a gép és a szolgáltatás ezen kombinációja lesz használva egy olyan HTTP-kérés előállításához, amely a beállított Icinga2 gépnél lesz elküldve (nézze meg a beállítás fejezetet). Az Icinga2 programban ez a kérés lesz használva az új incidensek létrehozásához vagy megerősítéséhez.

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- Nincs szükség szolgáltatáscsomagra

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- SystemMonitoring

## 40.1 Adminisztrátori felület

Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az adminisztrátori felületen érhetők el a csomag telepítése után.

### 40.1.1 Vezérlési folyamat Nagios esetén

A következő vezérlési folyamat azt mutatja be, hogy ez a modul hogyan kezeli a leveleket, és az egyes esetekben mely műveletet aktiválja. Nagyjából az összes ellenőrzés beállítható a lent felsorolt paraméterek által megadott reguláris kifejezések használatával.

- A levél illeszkedik a `FromAddress` értékre?
  - NEM → Folytatás a szabályos levélfeldolgozással
  - IGEN → Létezik már a megegyező gép és szolgáltatás kombinációval egy jegy az **OTRS**-ben?
    - \* NEM → A `State`: illeszkedik erre: `NewTicketRegExp`?
      - NEM → A levél feldolgozásának leállítása (csendes eldobás)
      - IGEN → Új jegy létrehozása, a szolgáltatás és a gép rögzítése, levél csatolása
    - \* IGEN → Levél csatolása a jegyhez. A `State`: illeszkedik erre: `CloseTicketRegExp`?
      - NEM → Folytatás a szabályos levélfeldolgozással
      - IGEN → Jegytípus megváltoztatása arra, ahogy be van állítva ebben: `CloseActionState`

Néhány további épségellenőrzés mellett ez az, ahogy a rendszerfigyelő modul kezeli a bejövő leveleket. A reguláris kifejezések megváltoztatásával lehetővé kell tenni a különböző megfigyelőrendszerekhez való alkalmazkodást.

### 40.1.2 Icinga2 nyugtázás

Egy új jegy jön létre a meghatározott dinamikus mezőkben lévő értékekkel, amely gép és szolgáltatás kombinációjaként szükséges az Icinga2 géppel való kommunikációhoz. Miután ez az újonnan létrehozott jegy zárolva lesz egy ügyintézőre, egy HTTP-kérés kerül elküldésre a beállított Icinga2 gépnek. Az Icinga2 gépen egy új nyugta jön létre vagy egy meglévő kerül megerősítésre.

#### Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után néhány új dinamikus mező lesz hozzáadva a rendszerhez, amelyek a csomag megfelelő működéséhez szükségesek.

#### Dinamikus mezők

Ez a csomag három új dinamikus mezőt ad a rendszerhez.

**Figyelem:** Ne törölje ezeket a dinamikus mezőket. Ezek szükségesek a rendszerfigyelő csomag helyes működéséhez.

#### Új dinamikus mezők

**SystemMonitoring HostName** Ez a dinamikus mező fogja tárolni a rendszerfigyelő alkalmazáscsomagból érkező gépnevet.

- Belső név: `TicketFreeText1`

- Típus: Szöveg
- Objektum: Jegy

**SystemMonitoring ServiceName** Ez a dinamikus mező fogja tárolni a rendszerfigyelő alkalmazáscsomagból érkező szolgáltatásnevet.

- Belső név: `TicketFreeText2`
- Típus: Szöveg
- Objektum: Jegy

**SystemMonitoring StateName** Ez a dinamikus mező fogja tárolni a rendszerfigyelő alkalmazáscsomagból érkező állapotnevet.

- Belső név: `ArticleFreeText1`
- Típus: Szöveg
- Objektum: Bejegyzés

## 40.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 40.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Ticket Forms

---

Olyan szolgáltató szervezeteknél, amelyek különböző részlegeken használják az **OTRS** ügyfélszolgálati szoftvert, vagy sok különböző típusú ügyfélkérésre kell válaszolniuk, erre a funkciókiegészítőre egyértelműen szükség van. Ennek segítségével különböző jegymaszkokat és űrlapokat jeleníthet meg az ügyintézői és a külső felületen attól függően, hogy mely dinamikus mezők kapcsolódnak az ügyfél kéréséhez. Ráadásul a jegylétrehozási folyamat gyorsabb, mivel a címsorok és az üzenet törzse mezők előre ki vannak töltve a szükséges információkkal. Meghatározhat kötelezően kitöltendő mezőket az űrlapoknál, valamint megjelenítheti az előre kitöltött mezőket – mint például jegytípusok és szolgáltatások – a külső felületen az ügyfélcsoport beállítások alapján. Előre kitöltheti a jegymaszkokat mellékletek hozzáadásával, használhatja a Rich Text formátumot, valamint használhatja az <OTRS\_CONFIG\_\*> és <OTRS\_CURRENT\_\*> okos OTRS címkéket a sablon törzsében.

Ezzel a funkcióval a következő képernyők állíthatók be:

- Ügyintézői felület
  - Új telefonos jegy
  - Új e-mail jegy
- Külső felület
  - Új jegy

Továbbá megtalálható benne a *Hide/Show Dynamic Fields* funkciókiegészítő, amely elérhető különálló funkciókiegészítőként is, és lehetővé teszi annak meghatározását, hogy mely dinamikus mezőket szeretné megjeleníteni a jegyűrlapokon, és melyeket szeretné elrejtetni. Ez több szabadságot ad az összes jegyképernyő beállításában a különleges igényei szerint.

Egy másik hozzáadott funkciókiegészítő a *Restore Pending Information*, amely lehetővé teszi a legutolsó emlékeztetőnek az emlékeztető függőben információi visszaállítását, amikor egy új emlékeztetőt nyit a jegy függőben felugró képernyőn.

A következő információk állíthatók vissza:

- Várakozási dátum
- Állapot

- Cím
- Szöveg (ha a szöveg egy olyan jegyzet bejegyzésből érkezik, amelyet a *Várakozási idő beállítása* művelet hozott létre)

Ez a funkciókiegészítő akkor működik, ha az emlékeztető célideje még nem járt le. Egyébként a szabványos működés beállítja a szokásos alapértelmezett értékeket.

### Előnyök

- Rugalmas reakció a különféle ügyfélkéreésekre.
- Folyamatok felgyorsítása űrlapok használatával.
- Űrlapok teljességének növelése kötelező mezők meghatározásával.

### Célcsoportok

- Vevőszolgálat és támogatás
- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Értékesítés
- Hatóságok

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSTicketForms

---

**Megjegyzés:** Nem használható együtt a következő funkciókiegészítővel:

- *Hide/Show Dynamic Fields*
  - *Restore Pending Information*
- 

## 41.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag új funkciókat biztosít a jegyképernyőkhöz a benne lévő *Hide/Show Dynamic Fields*, *Dynamic Ticket Templates* és *Restore Pending Information* csomagok használatával, valamint maga a csomag által nyújtott egyéb funkcionálisokkal.

A *Hide/Show Dynamic Fields* csomag lehetővé teszi ACL-ek meghatározását a dinamikus mezők láthatósága alapján. További információkért nézze meg a csomag dokumentációját.

A *Dynamic Ticket Templates* csomag az ACL-ek mechanizmusához készült kiterjesztést használja a kiválasztott jegytípus és szolgáltatás alapján történő jegysablonok létrehozásához. Ezek a sablonok egy előre meghatározott jegytörzset, címet, mellékleteket és teljes dinamikus mező láthatóság beállítást tartalmaznak.

A *Restore Pending Information* csomag annak a funkcionalitását nyújtja, hogy előre ki lehessen választani a célidőt az emlékeztető függőben állapothoz az ügyintéző által beállított legutolsó célidővel (beleértve az időt, állapotot, címet és szöveget). További információkért nézze meg a csomag dokumentációját.

### 41.1.1 Jegybeállítások

A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában.

#### Dinamikus jegysablonok

Használja ezt a képernyőt, hogy dinamikus jegysablonokat adjon hozzá a kommunikációkban való használathoz. A dinamikus jegysablon kezelésének képernyője a *Jegybeállítások* csoport *Dinamikus jegysablonok* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Manage Dynamic Ticket Templates' interface. On the left, there are three sections: 'Actions' with a '+ Add template' button, 'Filter' with a text input field 'Just start typing to filter...', and 'Hint' with a paragraph of text and an attention note. The main area is a table with the following data:

NAME	ATTACHMENTS	COMMENT	VALIDITY	FRONTEND	CHANGED	CREATED	DEI
PeugeotTemplate	0	Peugeot Template	valid	Agent and Customer Interface	08/06/2019 15:50 (Europe/Budapest)	08/06/2019 15:50 (Europe/Budapest)	
VWTemplate1	0	VW Template 1	valid	Agent and Customer Interface	08/06/2019 15:47 (Europe/Budapest)	08/06/2019 15:47 (Europe/Budapest)	
VWTemplate2	0	VW Template 2	valid	Agent and Customer Interface	08/06/2019 15:48 (Europe/Budapest)	08/06/2019 15:48 (Europe/Budapest)	

1. ábra: Dinamikus jegysablonok kezelése képernyő

#### Dinamikus jegysablonok kezelése

**Megjegyzés:** Ahhoz, hogy mellékleteket adjon egy dinamikus jegysablonhoz, először létre kell hoznia a mellékletet a *Mellékletkezelés* képernyőn.

Egy dinamikus jegysablon hozzáadásához:

1. Kattintson a *Sablon hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy dinamikus jegysablon szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy dinamikus jegysablonra a dinamikus jegysablonok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy dinamikus jegysablon törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a dinamikus jegysablonok listájában.

Add Template

General:

★ Name:

Comment:

★ Valid:

★ Frontend:

Restrictions:

★ Type:

★ Service:

Template:

Workflow:

Subject:

Body:

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

Format | Font | Size | **A** | **A** | **I<sub>x</sub>** | Source

Attachments:

Brand:

VW Model:

VW Production Facility:

Peugeot Model:

Peugeot Production Facility:

Fuel:

Accessories:

Remarks:

Registration Date:

Invoice Date:

or Cancel



Edit Template

General:

★ Name:

Comment:

★ Valid:

★ Frontend:

Restrictions:

★ Type:

★ Service:

Template:

Workflow:

Subject:

Body:

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

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

Oil Change  
Oil Filter Change  
Air Filter Change  
Fluids Check

Attachments:

Brand:

VW Model:

VW Production Facility:

Peugeot Model:

Peugeot Production Facility:

Fuel:

Accessories:




Remarks:

Registration Date:

Invoice Date:

or  or

2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

List							
NAME	ATTACHMENTS	COMMENT	VALIDITY	FRONTEND	CHANGED	CREATED	DELETE
PeugeotTemplate	0	Peugeot Template	valid	Agent and Customer Interface	08/06/2019 15:50 (Europe/Budapest)	08/06/2019 15:50 (Europe/Budapest)	
VWTemplate1	0	VW Template 1	valid	Agent and Customer Interface	08/06/2019 15:47 (Europe/Budapest)	08/06/2019 15:47 (Europe/Budapest)	
VWTemplate2	0	VW Template 2	valid	Agent and Customer Interface	08/06/2019 15:48 (Europe/Budapest)	08/06/2019 15:48 (Europe/Budapest)	

4. ábra: Dinamikus jegysablon törlése képernyő

**Megjegyzés:** Ha több dinamikus jegysablon van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos dinamikus jegysablon megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

### Dinamikus jegysablon beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Név** \* Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Megjegyzés** Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Érvényes** \* Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

**Előtéprogram** \* Meghatározza, hogy a dinamikus jegysablont hol lehet használni. Egy dinamikus jegysablon a következő felületeken használható:

- Ügyintézői felület
- Ügyintézői és külső felület
- Külső felület

**Típus** \* Válasszon egy jegytípust, amely hozzá lett adva a rendszerhez.

**Szolgáltatás** \* Válasszon egy szolgáltatást, amely hozzá lett adva a rendszerhez.

**Tárgy** A felhasználóknak küldött e-mail tárgya.

**Törzs** A felhasználóknak küldött e-mail törzse.

**Melléletek** Lehetőség van egy vagy több mellékletet hozzáadni ehhez a sablonhoz. A melléletek a *Mellékletkezelés* képernyőn adhatók hozzá.

**Dinamikus mezők** A dinamikus mezők listája van megjelenítve ebben a szakaszban. Válassza ki minden egyes dinamikus mezőhöz, hogy *Elrejtés*, *Megjelenítés* vagy *Megjelenítés kötelezően* szükséges a jegylétrehozás képernyőkön.

### Dinamikus jegysablon változói

A változók használata a szövegben lehetővé teszi az üzenetek személyre szabását. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) a rendszer ki fogja cserélni az üzenet előállításakor. Ezen erőforráshoz elérhető címék mind a hozzáadás, mind a szerkesztés képernyők alján megtalálhatók.

Reference

You can use the following tags:

**<OTRS\_CURRENT\_\*>**  
Options of the current user who requested this action (e. g. <OTRS\_CURRENT\_UserFirstname>).

**<OTRS\_CONFIG\_\*>**  
Config options (e. g. <OTRS\_CONFIG\_ContentType>).

Example template:

```
From: "<OTRS_CURRENT_UserFirstName>"
Server: "<OTRS_CONFIG_FQDN>"
```

5. ábra: Dinamikus jegysablon változói

Például az <OTRS\_TICKET\_TicketNumber> változó a jegyszámot jeleníti meg, ha valami ilyesmit ad meg a sablonban.

Ticket#<OTRS\_TICKET\_TicketNumber>

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

Ticket#2018101042000012

### 41.1.2 Kommunikáció és értesítések

Ez a csomag egy új jegyértesítést ad a rendszerhez.

#### Jegyértesítések

A csomag telepítése után egy új jegyértesítés lesz hozzáadva a rendszerhez.

#### Új jegyértesítés

**Hiányzó DJS hozzárendelés az ügyfél csoportjánál** Ha nincs sablon hozzárendelve egy csoporthoz, és az értesítés engedélyezve van, akkor az ilyen értesítés személyre szabható különböző címzettek hozzáadásával vagy az értesítés törzsének frissítésével.

Az értesítés opcionális beállításainak beállításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSTicketForms* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *DynamicTicketTemplate* ághoz a navigációs fában.
4. Engedélyezze a `Ticket::DynamicTicketTemplate::CustomerGroup::Notify` beállítást egy értesítés küldéséhez, ha egy ügyfél nem használ sablont egy jegy létrehozásához.
5. Adja hozzá az ügyintéző bejelentkezési nevét a `Ticket::DynamicTicketTemplate::CustomerGroup::Notify` beállításhoz. A beállításban lévő ügyintézőlista akkor fogja megkapni az értesítést, ha egy felhasználó sablon használata nélkül hoz létre egy jegyet.

### 41.1.3 Felhasználók, csoportok és szerepek

A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoportjában.

#### Dinamikus jegysablonok Csoportok

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több dinamikus jegysablont adjon hozzá egy vagy több csoport-hoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy dinamikus jegysablon és legalább egy csoport hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Dinamikus jegysablonok Csoportok* moduljában érhető el.

6. ábra: Dinamikus jegysablon–Csoport kapcsolatok kezelése

#### Dinamikus jegysablonok Csoportok kapcsolatainak kezelése

Néhány csoportnak egy dinamikus jegysablonhoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy dinamikus jegysablonra a *Dinamikus jegysablonok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a csoportokat, amelyekhez hozzá szeretné rendelni a dinamikus jegysablont.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Néhány dinamikus jegysablonnak egy csoporthoz való rendeléséhez:

Change Group Relations for Dynamic Ticket Template PeugeotTemplate

GROUPS	<input type="checkbox"/> ACTIVE
admin	<input type="checkbox"/>
PeugeotCustomer	<input checked="" type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>

**Save** or **Save and finish** or Cancel

7. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy dinamikus jegysablonnál

1. Kattintson egy csoportra a *Csoportok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a dinamikus jegysablonokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni a csoporthoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Dynamic Ticket Template Relations for Group PeugeotCustomer

DYNAMIC TICKET TEMPLATES	<input type="checkbox"/> ACTIVE
PeugeotTemplate	<input checked="" type="checkbox"/>
VWTemplate1	<input type="checkbox"/>
VWTemplate2	<input type="checkbox"/>

**Save** or **Save and finish** or Cancel

8. ábra: Dinamikus jegysablon kapcsolatainak megváltoztatása egy csoportnál

**Megjegyzés:** Ha több dinamikus jegysablon vagy csoport van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos dinamikus jegysablon vagy csoport megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Egyszerre több dinamikus jegysablon vagy csoport is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy dinamikus jegysablonra vagy egy csoportra kattintva meg fog nyílni a *Sablon szerkesztése* vagy a *Csoport szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

**Figyelem:** Egy dinamikus jegysablon vagy egy csoport elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

#### 41.1.4 Használati példa

Ennél a példánál ugyanazokat a mezőket fogjuk használni, amelyek a *Hide/Show Dynamic Fields* példájában vannak, de az ACL-ek megjegyzésbe tétele vagy eltávolítása szükséges.

**Megjegyzés:** Miközben a dinamikus jegysablonok működhetnek más ACL szabályokkal együtt, ajánlott a sablonok tesztelését más érintett ACL-ek nélkül elvégezni, és miután a sablonok az elvártak szerint működnek, akkor lehet a többi ACL-t visszakapcsolni egymás után.

---

### Előkészítés

A dinamikus jegysablonok teljes funkcionalitásának megjelenítéséhez egyszerűen távolítsuk el az összes dinamikus mezőt az *Új telefonos jegy* képernyőről úgy, hogy a `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties` rendszerbeállítást visszaállítjuk az alapértelmezett értékére, vagy letiltunk bizonyos dinamikus mezőket ennek az űrlapnak a YAML beállításában:

```
- Label: Dynamic Fields
Collapsible: 1
Fields:
- Name: DynamicField_Brand
Inactive: 1
- Name: DynamicField_VWModel
Inactive: 1
- Name: DynamicField_VWProductionFacility
Inactive: 1
- Name: DynamicField_PeugeotModel
Inactive: 1
- Name: DynamicField_PeugeotProductionFacility
Inactive: 1
- Name: DynamicField_Fuel
Inactive: 1
- Name: DynamicField_Accessories
Inactive: 1
- Name: DynamicField_Remarks
Inactive: 1
- Name: DynamicField_RegistrationDate
Inactive: 1
- Name: DynamicField_InvoiceDate
Inactive: 1
```

Egy dinamikus jegysablon meghatározásához egy jegytípus és egy szolgáltatás megadása szükséges. Ha ezek a funkciók nincsenek alapértelmezetten bekapcsolva, akkor kövesse a következő lépéseket, mielőtt elkezdené használni egy a funkciót.

A jegytípus és a szolgáltatás funkciók bekapcsolásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRS* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *Ticket* ághoz a navigációs fában.
4. Görgessen le a `Ticket::Service` beállításig, és engedélyezze azt.
5. Görgessen le a `Ticket::Type` beállításig, és engedélyezze azt.

---

**Megjegyzés:** Ha már telepítette az `OTRServiceManagement` csomagot, akkor ezek a beállítások

már be vannak kapcsolva.

A jegytípus és a szolgáltatás funkciók bekapcsolásához a külső felületnél:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *Összes beállítás* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Frontend* → *External* → *View* → *TicketCreate* ághoz a navigációs fában.
4. Görgessen le az `ExternalFrontend::TicketCreate###Service` beállításig, és engedélyezze azt.
5. Görgessen le az `ExternalFrontend::TicketCreate###TicketType` beállításig, és engedélyezze azt.

Hozza létre a következő szolgáltatásokat:

- *Peugeot szolgáltatás*
- *VW szolgáltatás*

Az összes szolgáltatásnak elérhetőnek kell lennie annál az ügyfél-felhasználónál, aki ezt a funkciót használni fogja, vagy alapértelmezett szolgáltatásokként kell megjelölni azokat.

### A példa céljai

Ennek a példának a következők a céljai:

- Ha a kiválasztott szolgáltatás a *VW szolgáltatás* és a kiválasztott dinamikus jegysablon az *VW sablon 1*, akkor a jegy űrlapjának így kell kinéznie:

Tárgy	VW szolgáltatáskérés 1
Törzs	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Olajcsere</li> <li>– Olajszűrőcsere</li> <li>– Levegőszűrő-csere</li> <li>– Folyadékok ellenőrzése</li> </ul>
Dinamikus mezők	<ul style="list-style-type: none"> <li>– VWModel: látható és kötelező</li> <li>– VWProductionFacility: látható</li> </ul>

- Ha a kiválasztott szolgáltatás a *VW szolgáltatás* és a kiválasztott dinamikus jegysablon az *VW sablon 2*, akkor a jegy űrlapjának így kell kinéznie:

Tárgy	VW szolgáltatáskérés 2
Törzs	A kiválasztott tartozék a következő hibákat jelenti:
Dinamikus mezők	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VWModel: látható</li> <li>- Accessories: látható és kötelező</li> <li>- Remarks: látható</li> <li>- RegistrationDate: látható</li> <li>- InvoiceDate: látható</li> </ul>

- Ha a kiválasztott szolgáltatás a *Peugeot szolgáltatás*, akkor a jegy űrlapjának így kell kinéznie:

Tárgy	Peugeot szolgáltatáskérés
Törzs	A fedélzeti számítógép a következő hibákat jelenti:
Dinamikus mezők	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PeugeotModel: látható</li> <li>- PeugeotProductionFacility: látható</li> <li>- Fuel: látható</li> </ul>

### Dinamikus jegysablonok létrehozása

Egy dinamikus jegysablon létrehozásához:

1. Nyissa meg a *Jegybeállítások* csoport *Dinamikus jegysablonok* modulját az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a *Sablon hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
3. Töltse ki a szükséges mezőket.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Ha saját maga által hozzáadott egyéb dinamikus mezőkkel is rendelkezik, akkor a sablonűrlap több mezőt is meg fog jeleníteni, mint amelyek ebben a példában bemutatásra kerülnek. Emiatt nem kell aggódni, egyszerűen hagyja az összes többi dinamikus mezőt *Elrejtés* értéken, miközben az új sablonokat létrehozza.

Léteznek különleges dinamikus mezők egyéb csomagokból, amelyek nem jelennek meg a sablonűrlapon. Ezeknek a különleges mezőknek meghatározott viselkedésük van, és mindig rejtetten kell lenniük, mindig láthatónak kell lenniük vagy a láthatóságuk egyéb beállításoktól függenek, ezért nem lehetnek a sablon-meghatározás részei. Az összes *Belső* jelölésű dinamikus mező sem lesz megjelenítve a sablonűrlapon.

#### Lásd még:

Egy gyors módja megtudni azt, hogy egy dinamikus mező *Belső*, ha ránéz a dinamikus mezőkre a *Dinamikus mezők kezelése* képernyő áttekintő táblázatában. A *Belső* dinamikus mezőket nem lehet törölni, és nem rendelkeznek ikonnal a *Törlés* oszlopban.

Hozza létre a *VW sablon 1* dinamikus jegysablont a következő adatokkal:



Mezőnév	Érték
Név	VWTemplate1
Megjegyzés	VW sablon 1
Érvényes	érvényes
Előttétprogram	Ügyintézői és külső felület
Típus	Osztályozatlan
Szolgáltatás	VW szolgáltatás
Tárgy	VW szolgáltatáskérés 1
Törzs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olajcsere</li> <li>• Olajszűrőcsere</li> <li>• Levegőszűrő-csere</li> <li>• Folyadékok ellenőrzése</li> </ul>
Mellékletek	
Brand	Elrejtés
VWModel	Megjelenítés kötelezően
VWProductionFacility	Megjelenítés
PeugeotModel	Elrejtés
PeugeotProductionFacility	Elrejtés
Fuel	Elrejtés
Accessories	Elrejtés
Remarks	Elrejtés
RegistrationDate	Elrejtés
InvoiceDate	Elrejtés

Hozza létre a *VW sablon 2* dinamikus jegysablont a következő adatokkal:

Mezőnév	Érték
Név	VWTemplate2
Megjegyzés	VW sablon 2
Érvényes	érvényes
Előttétprogram	Ügyintézői és külső felület
Típus	Osztályozatlan
Szolgáltatás	VW szolgáltatás
Tárgy	VW szolgáltatáskérés 2
Törzs	A kiválasztott tartozék a következő hibákat jelenti:
Mellékletek	
Brand	Elrejtés
VWModel	Megjelenítés
VWProductionFacility	Elrejtés
PeugeotModel	Elrejtés
PeugeotProductionFacility	Elrejtés
Fuel	Elrejtés
Accessories	Megjelenítés kötelezően
Remarks	Megjelenítés
RegistrationDate	Megjelenítés
InvoiceDate	Megjelenítés

Hozza létre a *Peugeot sablon* dinamikus jegysablont a következő adatokkal:

Mezőnév	Érték
Név	PeugeotTemplate
Megjegyzés	Peugeot sablon
Érvényes	érvényes
Előtetprogram	Ügyintézői és külső felület
Típus	Osztályozatlan
Szolgáltatás	Peugeot szolgáltatás
Tárgy	Peugeot szolgáltatáskérés
Törzs	A fedélzeti számítógép a következő hibákat jelenti:
Mellékletek	
Brand	Elrejtés
VWModel	Elrejtés
VWProductionFacility	Elrejtés
PeugeotModel	Megjelenítés
PeugeotProductionFacility	Megjelenítés
Fuel	Megjelenítés
Accessories	Elrejtés
Remarks	Megjelenítés
RegistrationDate	Megjelenítés
InvoiceDate	Megjelenítés

### Dinamikus jegysablonok bekapcsolása

Miután egy vagy több sablon be lett kapcsolva a rendszeren, már használhatja is azokat.

---

**Megjegyzés:** Az ACL korlátozások mellőzve lesznek a rendszergazda fióknál (1-es felhasználó-azonosító).

---

Egy dinamikus jegysablon bekapcsolásához:

1. Kattintson a *Művelet* menü *Telefonhívás intézése* menüpontjára a fejlécsávon.

Található ott egy *Dinamikus jegysablon* nevű új mező. Alapértelmezetten üres, és automatikusan ki lesz töltve, ha a jegytípus és a szolgáltatás megfelelő kombinációját választja ki.

2. Töltse ki az űrlapot az alábbi adatokkal:

- Típus: Osztályozatlan
- Ügyfél-felhasználó: Ügyfél 1
- Várólista: Misc
- Szolgáltatás: VW szolgáltatás

3. A *Dinamikus jegysablon* mező automatikusan ki lesz töltve a *VW sablon 1* és *VW sablon 2* sablonokkal.
4. Válassza ki mindkét sablont, és hasonlítsa össze az eredményül kapott *Új telefonos jegy* űrlapot az elvárt eredményekkel.
5. Most változtassa meg a választott szolgáltatást *Peugeot szolgáltatás* értékre. Mivel csak egyetlen sablon van meghatározva ehhez a jegytípus és szolgáltatás kombinációhoz, a sablon automatikusan ki lesz választva.
6. Hasonlítsa össze az eredményül kapott *Új telefonos jegy* űrlapot az elvárt eredményekkel.

Ez a teljes példa kipróbálható az *Új e-mail jegy* vagy a külső *Új jegy* képernyőknél is, anélkül hogy bármit meg kellene változtatni.

A sablon meghatározása független a képernyőtől, és miután egy sablon meghatározásra került, használható bármely jegylétrehozás képernyőn, de nézze át a dinamikus mező beállításait minden egyes képernyőn az alapértelmezett mezők beállításainál, ha egy sablon nincs kiválasztva.

## Dinamikus jegysablonok ügyfélcsoportjai

Ennél a példánál a fenti példában meghatározott *Peugeot sablon* sablont fogjuk használni.

A cél, hogy egy előre kitöltött űrlapot kapjunk a külső felületen történő új jegy létrehozásához.

Egy ügyfélcsoport beállításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRS* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *Customer* ághoz a navigációs fában.
4. Görgessen le a *CustomerGroupSupport* beállításig, és engedélyezze azt.
5. Válassza ki az *OTRSTicketForms* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
6. Navigáljon a *Core* → *DynamicTicketTemplate* ághoz a navigációs fában.
7. Görgessen le a *Ticket::DynamicTicketTemplate::CustomerGroup* beállításig, és engedélyezze azt.
8. Menjen az adminisztrátori felület *Csoportkezelés* képernyőjéhez.
9. Hozza létre a *Peugeot ügyfél* csoportot.
10. Menjen az adminisztrátori felület *Ügyfelek Csoportok* képernyőjéhez.
11. Rendelje hozzá az *Ügyfél 1* ügyfelet a *Peugeot ügyfél* csoporthoz.
12. Menjen az adminisztrátori felület *Dinamikus jegysablonok Csoportok* képernyőjéhez.
13. Rendelje hozzá a *Peugeot ügyfél* csoportot a *Peugeot sablon* sablonhoz.
14. Jelentkezzen be a külső felületen az *Ügyfél 1* ügyfél-felhasználójaként, és hozzon létre egy új jegyet.
15. Hasonlítsa össze az előre kitöltött új jegy űrlapot az elvárt eredményekkel. Azt is vegye észre, hogy a jegytípus előre ki van választva alapértelmezettként és a szolgáltatás is előre ki van választva *Peugeot szolgáltatás* értékkel.

Beállíthatja az opcionális beállításokat is, de ennél a példánál nem használjuk az opcionális beállításokat, így hagyhatja azokat alapértelmezetten.

### Lásd még:

Ha nincs sablon hozzárendelve egy csoporthoz, és az értesítés engedélyezve van, akkor az ilyen értesítés személyre szabható különböző címzettek hozzáadásával vagy az értesítés törzsének frissítésével. Ehhez szerkessze az adminisztrátori felület *Jegyértesítések* képernyőjén lévő *Hiányzó DJS hozzárendelés az ügyfél csoportjánál* értesítést.

## 41.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

**Lásd még:**

Részletes használati eset példa található az *Adminisztrátori felület* fejezetben.

## 41.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

**Lásd még:**

Részletes használati eset példa található az *Adminisztrátori felület* fejezetben.

Ez a csomag két új meghívó, a `TicketCreate` és `TicketUpdate` funkcionalitását adja a webszolgáltatásokhoz.

**Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban**

- ARANY

**Csomagnév az OTRS csomagkezelőben**

- `OTRSTicketInvoker`

## 42.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag egy új beállítások képernyőt ad a *Webszolgáltatás kezelés* képernyőhöz a meghívók beállításához.

### 42.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag két új meghívót ad a *Webszolgáltatás kezelés* képernyő *Meghívók* szakaszához.

**Webszolgáltatások**

A csomag telepítése után két új meghívó válik elérhetővé a *Meghívók* szakaszban. Egy meghívó kiválasztása a legördülő listából egy új beállítások ablakot fog megnyitni.

**Kérés példa**

A `TicketCreate` és `TicketUpdate` meghívó visszaadja a teljes jegy- és bejegyzésadatokat az aktivált esemény jegyazonosítója és bejegyzés-azonosítója alapján.

Készítse elő a beállított távoli webszolgáltatás meghívását. Az eseményadatok:

```

my $Result = $InvokerObject->PrepareRequest (
    Data => {                                     # data payload
        TicketID => 123,
        ArticleID => 123,                         # optional
    },
);

```

A meghívó eredménye:

```

{
    Data => {
        Ticket => {
            Title           => 'some ticket title',
            Queue           => 'some queue name',
            Lock            => 'some lock name',           # optional
            Type            => 'some type name',           # optional
            Service         => 'some service name',       # optional
            SLA             => 'some SLA name',           # optional
            State           => 'some state name',
            Priority         => 'some priority name',
            Owner           => 'some user login',         # optional
            Responsible     => 'some user login',         # optional
            CustomerUser    => 'some customer user login',
            PendingTime {   # optional
                Year        => 2011,
                Month       => 12,
                Day         => 03,
                Hour        => 23,
                Minute      => 05,
            },
        },
        Article => {
            SenderType      => 'some sender type name',   # optional
            AutoResponseType => 'some auto response type', # optional
            From            => 'some from string',        # optional
            Subject         => 'some subject',
            Body            => 'some body'
            ContentType     => 'some content type',       # ContentType or
↳MimeType and Charset is required
            MimeType        => 'some mime type',
            Charset         => 'some charset',
            TimeUnit        => 123,                       # optional
        },
        DynamicField => [                               # optional
            {
                Name       => 'some name',
                Value      => 'Value',                   # value type
↳depends on the dynamic field
            },
            # ...
        ],
        Attachment => [
            {

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

        Content      => 'content'                # base64 encoded
        ContentType => 'some content type'
        Filename     => 'some fine name'
    },
    # ...
],
},
};

```

**Megjegyzés:** A meghívó a jegy legújabb bejegyzését fogja visszaadni, ha nincs bejegyzés-azonosító megadva.

**Megjegyzés:** A meghívó nem fogja visszaadni a meghatározatlan értékekkel rendelkező dinamikus mezőket, mert az ugyanilyen nevű `TicketCreate` és `TicketUpdate` műveletek nem kezelik a meghatározatlan értékekkel rendelkező dinamikus mezőket.

### Kimenő adatok speciális szűrése

A kimenő adatoknál lehetőség van meghatározni azt, hogy milyen fajta jegymezőket, bejegyzésmezőket vagy dinamikus mezőket kell a kérésnek tartalmaznia. Továbbá lehetőség van szűrni bejegyzés típusa és a bejegyzés küldőtípusa szerint.

A különböző szűrőlehetőségek minden egyes meghívó beállításán belül választhatók ki, és a *Beállítások a kimenő kérés adataihoz* szakaszban vannak felsorolva.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

### Általános meghívó adatok

**Név \*** Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Leírás** Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Meghívó háttérprogram** Ez a meghívó háttérprogram modul lesz meghívva a távoli rendszerre küldendő adatok előkészítéséhez, és a válasz adatainak feldolgozásához. A mező csak olvasható, az előző képernyő lett kiválasztva.

### Beállítások a kimenő kérés adataihoz

**Jegymezők** Az elérhető jegyattribútumokat (mezőket) tartalmazó többválasztós menü, amely elküldhető egy távoli rendszernek. Csak a kiválasztott mezők lesznek felvéve a kimenő kérésekbe.

**Bejegyzés mezői** Az elérhető bejegyzés-attribútumokat (mezőket) tartalmazó többválasztós menü, amely elküldhető egy távoli rendszernek. Csak a kiválasztott mezők lesznek felvéve a kimenő kérésekbe.

## Invoker Details

**General invoker data**★ Name: 

The name is typically used to call up an operation of a remote web service.

Description: Invoker backend: 

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.

**Settings for outgoing request data**Ticket fields: 

Only the selected ticket fields will be considered for the request data.

Article fields: 

Only the selected article fields will be considered for the request data.

Ticket dynamic fields: 

Only the selected ticket dynamic fields will be considered for the request data.

Article dynamic fields: 

Only the selected article dynamic fields will be considered for the request data.

Number of articles: 

The outgoing request data will only contain the configured number of articles. If left empty, only 1 article will be sent.

Communication channels: 

The outgoing request data will only consider articles of the selected communication channels. If left empty, articles created by all communication channels will be used.

Customer visibility: 

The outgoing request data will only consider articles created with the selected customer visibility.

Sender Types: 

The outgoing request data will only consider articles created by the selected sender types. If left empty, articles created by all sender types will be used.

**Mapping**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.

**Settings for incoming response data**Remote TicketID dynamic field:



**Jegy dinamikus mezők** Az elérhető jegy dinamikus mezőket tartalmazó többválasztós menü, amely elküldhető egy távoli rendszernek. Csak a kiválasztott dinamikus mezők lesznek felvéve a kimenő kérésekbe.

**Bejegyzés dinamikus mezők** Az elérhető bejegyzés dinamikus mezőket tartalmazó többválasztós menü, amely elküldhető egy távoli rendszernek. Csak a kiválasztott dinamikus mezők lesznek felvéve a kimenő kérésekbe.

**Bejegyzések száma** A bejegyzések legnagyobb számát tartalmazó szövegmező, amely átvitelre fog kerülni egy kimenő kérés során. A bejegyzések a legújabbtól (legutolsótól) a legrégebbiig lesznek kiválasztva. Ha nincs szám megadva, akkor csak a legutolsó bejegyzés lesz átküldve.

**Kommunikációs csatornák** A kimenő kérés adatai csak a kijelölt kommunikációs csatornák bejegyzéseit fogja figyelembe venni. Ha üresen van hagyva, akkor az összes kommunikációs csatorna által létrehozott bejegyzés használva lesz.

**Ügyfél láthatóság** A kimenő kérés adatai csak a kijelölt ügyfélláthatósággal létrehozott bejegyzéseket fogja figyelembe venni.

**Küldőtípusok** A kimenő kérés adatai csak a kijelölt küldőtípusok által létrehozott bejegyzéseket fogja figyelembe venni. Ha üresen van hagyva, akkor az összes küldőtípus által létrehozott bejegyzés használva lesz.

## Leképezés

**Leképezés a kimenő kérés adataihoz** Ez a leképezés fogja a meghívóból származó adatokat feldolgozni olyan formára alakítva át azokat, ahogy a távoli rendszer várja.

**Leképezés a bejövő válasz adataihoz** Ez a leképezés fogja a válasz adatait feldolgozni olyan formára alakítva át azokat, ahogy a meghívó várja.

## Beállítások a bejövő válasz adataihoz

Lehetőség van automatikusan elmenteni a bejövő válaszok bizonyos adatait helyi dinamikus mezőkbe. A különböző szűrőlehetőségek minden egyes meghívó beállításán belül választhatók ki.

**Távoli jegyazonosító dinamikus mező** A rendszeren elérhető jegy dinamikus mezőket tartalmazó legördülő menü. Ha egy ilyen dinamikus mezőt kiválasztanak, akkor a távoli rendszerből megkapott jegyazonosító lesz használva, hogy mentésre kerüljön a kiválasztott dinamikus mezőn belül.

**Jegy dinamikus mezők** A rendszeren elérhető jegy dinamikus mezőket tartalmazó többválasztós menü. Az összes olyan kiválasztott dinamikus mező el lesz mentve a helyi dinamikus mezőkbe, amelyek elérhetők a válasz adataiban is és értékeket tartalmaznak.

A válaszadatok dinamikus mező értékei a következő adatszerkezetből lesznek használva:

```
<Ticket>
  <DynamicField>..</DynamicField>
</Ticket>
```

és/vagy

```
<Ticket>
  <Article>
    <DynamicField>..</DynamicField>
```

(continues on next page)

```
</Article>
</Ticket>
```

A `GenericInterface::Invoker::Settings::ResponseDynamicField` rendszerbeállítási lehetőség tartalékként lett hozzáadva azokhoz a dinamikus mezőkhöz, amelyeknek tartalmazniuk kell a kapcsolódó válaszadatok eredmény jegyzatosítóját. Akkor kell használni, ha a beállítás nem lett hozzáadva a meghívó grafikus felhasználói felületén keresztül, de mindkét beállítást nem szabad egyszerre használni!

## Eseményaktiválók

**Esemény** Ezt a meghívót a beállított események fogják aktiválni.

**Eseményaktiváló hozzáadása** Egy új esemény hozzáadásához válassza ki az eseményobjektumot és az esemény nevét, majd kattintson a + gombra. Az aszinkron eseményaktiválókat az OTRS démon kezeli a háttérben (ajánlott). A szinkron eseményaktiválók közvetlenül feldolgozásra kerülhetnek a webkérés során.

## További kimenő fejlécek beállítása

---

**Megjegyzés:** Ez a funkcionalitás csak a **STORM powered by OTRS™** termékkel együtt érhető el.

---

Ez a funkcionalitás lehetővé teszi tetszőleges HTTP-fejlécek beállítását a `HTTP::REST` és `HTTP::SOAP` kimenő kommunikációjához webszolgáltatások alapján (a *Kérő* kér és a *Szolgáltató* válaszol), helyettesítve a *további válasz fejlécek* funkcionalitást.

Az *Átvitel* beállításán belül mostantól lehetőség van meghatározni közös fejléceket (amelyek be vannak állítva a webszolgáltatás *Kérő/Szolgáltató* minden egyes kimenő kommunikációjához) és *Meghívó/Művelet* specifikus fejléceket (amelyek csak akkor vannak beállítva, ha a megfelelő *Meghívó/Művelet* van használva).

A fejléceket csak egyszer lehet használni egy beállítástípuson belül, és az adott beállításokból származók felülbírálják a közös beállítás fejléceit.

Néhány fejléc blokkolva van biztonsági okok miatt. Ha szükséges, akkor a blokkolt fejlécek listája megváltoztatható a rendszerbeállításokban a megfelelő `GenericInterface::Invoker::OutboundHeaderBlacklist` és `GenericInterface::Operation::OutboundHeaderBlacklist` beállítások használatával.

---

**Megjegyzés:** Az előző *további válaszfejlécek* funkcionalitást használó, meghatározott fejlécek továbbra is működni fognak, és frissítve lesznek az új funkcionalitáshoz, ha a *Szolgáltató* átvitel beállítása megváltozik következő alkalommal.

---

## 42.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 42.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.



---

## Ticket Queue Selection

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi egy jegy automatikus áthelyezését az előnyben részesített várólistákba a jegy és az ügyfél adatai alapján, amikor a jegy létrejön. Az **OTRS** szabványos verziójában is elvégezhető néhány hasonló kiválasztás több e-mail cím használatával vagy a jegyek kézi áthelyezésével.

A funkciókiegészítő telepítése után meghatározhatja a rendszerbeállításokban, hogy mely adatok alapján kell a várólista kiválasztását végrehajtani. Például lehetséges bizonyos ügyfélnevek meghatározása, ami a jegyeik áthelyezését idézi elő egy különleges várólistába, ahol a megfelelő ügyféltanácsadó azonnal dolgozhat velük.

Lehetőség van arra is, hogy kulcsszavakat határozzon meg (mint például *probléma* vagy *számítógép*) a jegy címénél, azért hogy azok a jegyek automatikusan átirányításra kerüljenek az első szintű támogatás várólistába.

### Előnyök

- A jegy azonnali kezelése.
- Automatikus hozzárendelés a megfelelő várólistához az egyénileg meghatározható kulcsszavak szerint.
- Időt takarít meg a kézi hozzárendeléshez képest.

### Célcsoportok

- Külső IT-szolgáltatás
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Értékesítés
- Vevőszolgálat
- És még sok más

### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY

### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSTicketQueueSelection

## 43.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de lehetővé teszi a bizonyos jegyadatokkal vagy ügyfél-felhasználói adatokkal rendelkező jegyek áthelyezését várólistákba.

A csomag az `OTRSTicketQueueSelection::Configuration` beállítással állítható be. A kulcs a várólista neve és az érték a jegy és/vagy az ügyfél-felhasználó beállításainak és azok reguláris kifejezéseként megadott elvárt értékeinek pontosvesszővel elválasztott listája. A jegyeknél és az ügyfél-felhasználóknál elérhető mezőknek egyezniük kell az **OTRS**-ben elérhetőekkel.

### 43.1.1 Használati példa

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet beállítani egy olyan szabályhalmazt, amely áthelyez egy jegyet bármely kiválasztott várólistából egy meghatározott célvárólistába egy jegyattribútum, a jegy létrehozási ideje alapján.

A `Teszt` címmel rendelkező, újonnan létrehozott jegyeknek a *Szemét* várólistába helyezéshez szükséges szabályok beállításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSTicketQueueSelection* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *Ticket* ághoz a navigációs fában.
4. Nyissa meg az `OTRSTicketQueueSelection::Configuration` beállítást a szerkesztésre.
5. Adja meg a *Szemét* szót a kulcshoz és a `Ticket::Title='^Test$'` reguláris kifejezést a tartalomhoz.
6. Hozzon létre egy jegyet *Teszt* címmel, és ellenőrizze, hogy a jegy áthelyezésre kerül a beállítások szerint.

Amint ebben a példában látható, csak egyetlen olyan szabály van ahhoz, amelyre a jegynek illeszkednie kell, hogy áthelyezésre kerüljön a *Szemét* várólistába. Ha több szabályra van szükség, akkor azok hozzáadhatók ugyanahhoz a tartalommezőhöz egy `;` karakterrel elválasztva, mint például:

```
Ticket::Title='^Test$';CustomerUser::UserFirstname='^John$';
↔CustomerUser::UserLastname='^Doe$'
```

Minden egyes szabályt **ÉS** feltétellel fog figyelembe venni a rendszer, ezért ezeknél az új szabályoknál a jegynek illeszkednie kell a címfeltételre **és** az ügyfélfelhasználó-feltételre, azért hogy áthelyezésre kerüljön a *Szemét* várólistába.

A szabályok alapulhatnak jegyattribútumokon (`Ticket::<Attribútum>`) vagy ügyfél-felhasználó attribútumokon (`CustomerUser::<Attribútum>`).

## 43.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

## 43.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.





---

## Ticket Watchlist

---

Ez a funkciókiegészítő lehetővé teszi egyszerre több megfigyelőlista kezelését. A jegy ügyintézője így különböző megfigyelőlistákat határozhat meg, amelyekhez hozzárendelheti a jegyeket. A megfigyelőlista nézetén belül az ügyintéző az összes megfigyelőlistájának áttekintőjét kapja, és adminisztrálhatja azokat.

A funkciókiegészítő a következő funkciókkal rendelkezik:

**Értesítési események meghatározása az egyes megfigyelőlistákhoz** Az ügyintéző képes a következő eseményeket adminisztrálni, amelyek e-mail értesítést aktiválnak a részére:

- új bejegyzés
- ügyfél megváltoztatása
- tulajdonos megváltoztatása
- várólista megváltoztatása
- jegyállapot megváltoztatása egy meghatározott állapotra

Ez az e-mail értesítés független a jegy aktuális tulajdonosának értesítési beállításaitól – nem úgy, mint az **OTRS** szabványos feliratkozás vagy megfigyelés funkciója.

**Megfigyelőlista hozzárendelése egy másik ügyintézőhöz** Egy megfigyelőlistát át lehet adni egy másik ügyintézőnek. A lista el fog tűnni a korábbi tulajdonos áttekintőjéből, és meg fog jelenni az új tulajdonos áttekintőjében. Ezt a funkciót jellemzően arra használják, hogy átadják a listát egy másik ügyintézőnek, ha az eredeti ügyintéző szabadságra megy.

**Helyettes hozzárendelése** Egy vagy több helyettes ügyintéző is hozzárendelhető egy megfigyelőlistához. Ezután a helyettes a saját áttekintőjében látja az új megfigyelőlistát, és képes jegyeket hozzáadni a megfigyelőlistához vagy eltávolítani azokat a megfigyelőlistáról. Ezt a funkciót jellemzően arra használják, hogy megosszák a megfigyelőlistát azon munkatársak között, akik egy csapatban dolgoznak egy jegyen.

**Exportálás CSV-be** A lista exportálható CSV-fájlba, például Excel-táblázatban történő feldolgozáshoz.

### Előnyök

- Gyors és egyszerű áttekintés az összes fontos jeggyel kapcsolatban.

- Több megfigyelőlista adminisztrálásával időt takarít meg.
- Az exportálási funkció lehetővé teszi az Excel-táblázatban való feldolgozást.

#### Célcsoportok

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Szolgáltatók
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Szolgáltatásmenedzser

#### Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST

#### Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSTicketWatchlist

## 44.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

A funkció kikapcsolható a `Ticket::Watchlist` beállítással. A funkció bizonyos csoportokra való korlátozásához ellenőrizze a `Ticket::WatchlistGroup` beállítást a rendszerbeállításokban. Alapértelmezetten az összes felhasználó hozzá fog férni ehhez a funkcióhoz.

Lehetőség van személyre szabni a megfigyelőlista értesítéseket a *Jegyértesítések* képernyőn.

### 44.1.1 Kommunikáció és értesítések

A megfigyelőlista értesítések szokásos jegyértesítéseként kerülnek hozzáadásra a rendszerhez.

#### Jegyértesítések

Ez a csomag a következő értesítéseket adja a rendszerhez:

- Megfigyelőlista ügyintézői bejegyzés értesítés
- Megfigyelőlista ügyfélbejegyzés értesítés
- Megfigyelőlista áthelyezés értesítés
- Megfigyelőlista tulajdonosváltás értesítés
- Megfigyelőlista várólistaváltás értesítés
- Megfigyelőlista állapotváltás értesítés
- Jegymegfigyelő emlékeztető értesítés

Az értesítések megtekintéséhez:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Jegyértesítések* képernyőjéhez.
2. Keresse meg a `Watchlist` kezdetű értesítéseket.

## 44.2 Ügyintézői felület

Ezzel a funkciókiegészítővel az ügyintézők megfigyelőlistákat hozhatnak létre, és értesítést kaphatnak különböző eseményekről.

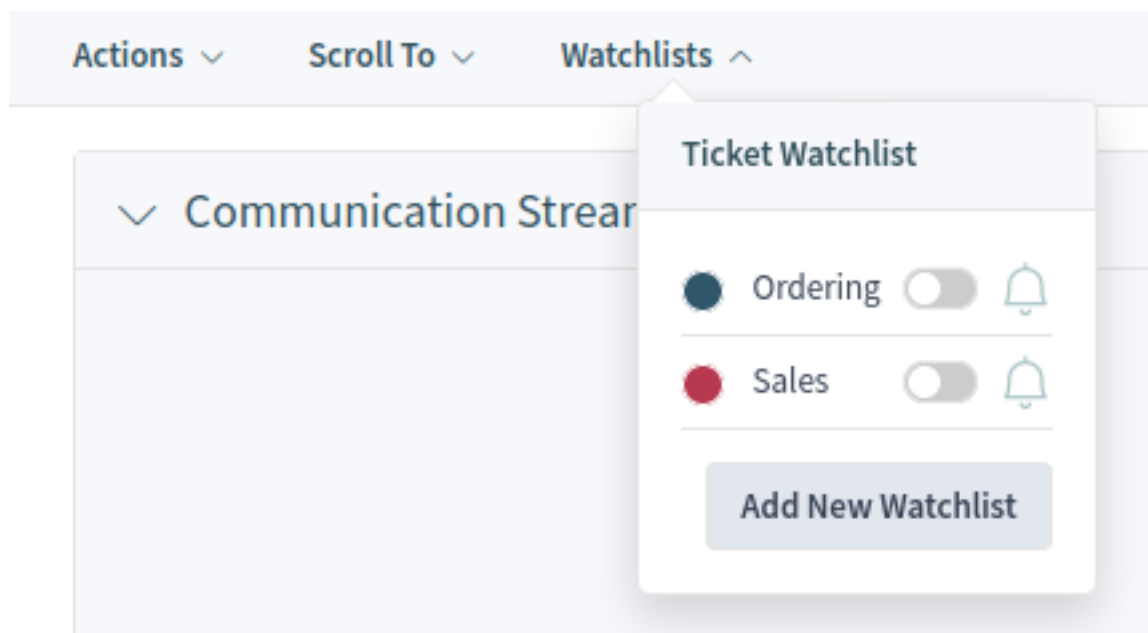
Egy megfigyelőlista korlátlan számú jegyet tartalmazhat, és egy jegy korlátlan számú megfigyelőlistához lehet hozzárendelve.

### 44.2.1 Jegyek

Ez a csomag jegy megfigyelőlistákat és hozzájuk tartozó emlékeztetőket biztosít a jegy részletes nézetén, valamint egy megfigyelőlista áttekintőt is hozzáad.

### 44.2.2 Jegy részletes nézet

Használja ezt a képernyőt, hogy jegyeket adjon egy megfigyelőlistához vagy jegyeket távolítson el egy megfigyelőlistáról. Egy új *Megfigyelőlisták* menüpont érhető el a kenyérmorzsasávon.

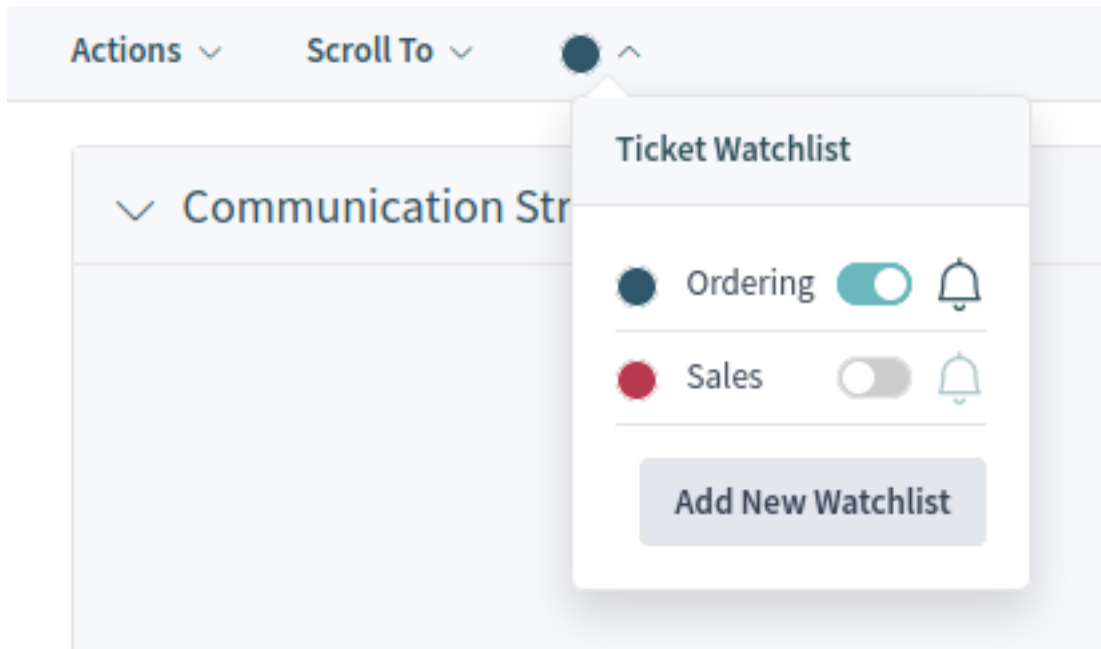


1. ábra: Megfigyelőlisták menü

A jegy ezen a menüponton keresztül rendelhető hozzá egy megfigyelőlistához az aktiváló gomb használatával. Továbbá a jegy el is távolítható egy megfigyelőlistáról. Az *Új megfigyelőlista hozzáadása* gomb a *Jegy megfigyelőlista áttekintő* képernyőt és a *Jegy megfigyelőlista létrehozása* műveletet nyitja meg.

Ha a jegy hozzá van adva egy megfigyelőlistához, akkor a menüpont megváltozik a megfigyelőlistánál meghatározott színre. Ha a jegy több megfigyelőlistához is hozzá van adva, akkor az összes szín megjelenítésre kerül.

Használja a harang ikont, hogy emlékeztetőt állítson be a megfigyelőlistában lévő jegyhez. Ehhez az ügyintézőnek fel kell iratkoznia a jegyre, vagy a jegynek a megfigyelőlistái egyikéhez rendelve kell lennie.



2. ábra: Megfigyelőlistához hozzáadott jegy

---

**Megjegyzés:** Ez a lehetőség csak akkor látható, ha a jegy már hozzá van adva egy megfigyelőlistához.

---

A *Megfigyelőlista emlékeztető* művelet alapértelmezetten a következő mezőkkel rendelkezik:

**Emlékeztető aktív** Azt vezérli, hogy az emlékeztető aktív-e vagy sem. Új emlékeztetők csak akkor lesznek hozzáadva, ha ez a jelölőnégyzet be van jelölve. A meglévő emlékeztetőknél a jelölőnégyzet üresre állítása el fogja távolítani az emlékeztetőt.

**Emlékeztető ideje** \* Állítsa be azt a dátumot és időt, amikor az emlékeztetőnek meg kell jelennie.

**Emlékeztető ehhez** \* Válasszon egy megfigyelőlistát a legördülő listából.

**Jegyzet** További információk hozzáadása az emlékeztető szövegéhez.

---

**Megjegyzés:** Csak egyetlen aktív emlékeztető lehet ügyintézőnként és jegyenként. Az értesítések csak minden tizedik percben lesznek elküldve.

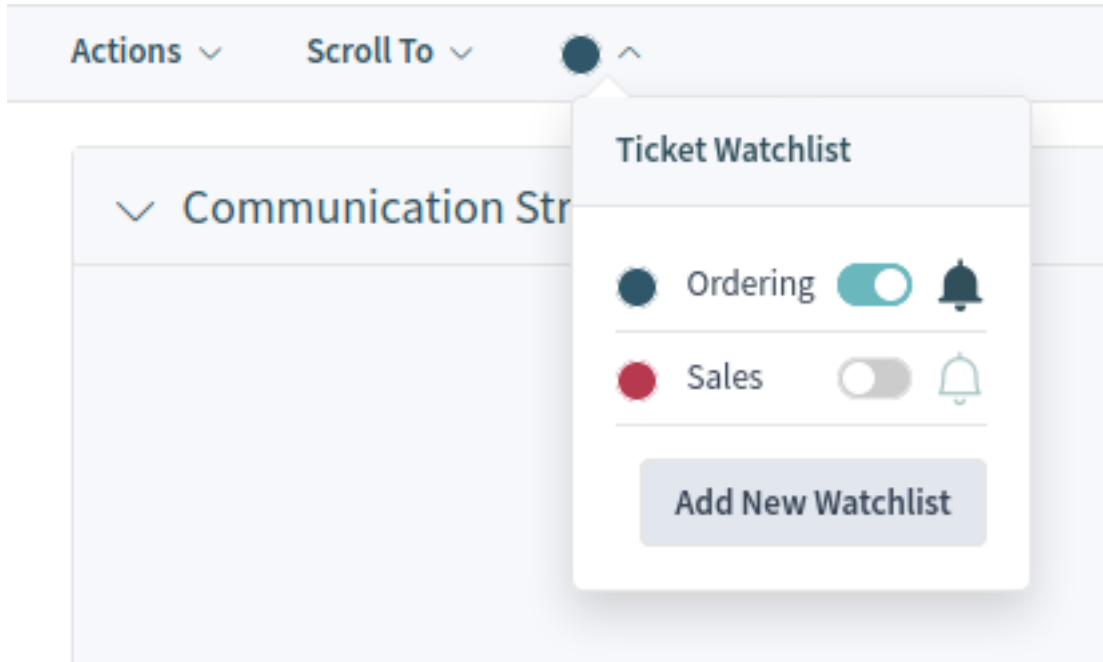
---

Ha emlékeztető van meghatározva a jegyhez egy megfigyelőlistában, akkor a harang ikon kitöltött lesz.

Egy megfigyelőlista ahhoz az ügyintézőhöz tartozik, aki létrehozta. A lista áthelyezhető egy másik ügyintézőhöz a *Jegy megfigyelőlista áttekintő* képernyőn. Egy megfigyelőlistának egy másik ügyintézőhöz történő áthelyezésekor az emlékeztetők is át lesznek helyezve.

Az ilyen esetben, ahol a megfigyelőlista tulajdonosa megváltozik, a kiküldött értesítés eltér a többitől. Csak az e-mail értesítési módszerrel küldhető ki, és nem tartalmazhat semmilyen, a jegyhez kapcsolódó OTRS okos címkét (ha tartalmazna, akkor eltávolításra kerülnek küldés előtt), mivel nincs érintett jegy abban a folyamatban, amely aktiválja az eseményt.

Az alapértelmezett *Megfigyelőlista áthelyezés értesítés* a `WatchlistMoveNotification` eseményhez van csatolva. Ennek és az ugyanehhez az eseményhez csatolt bármely egyéb jegyértesítésnek meg kell akadályoznia ezeknek a jegyhez kapcsolódó OTRS okos címkéknek a használatát.



3. ábra: Aktív megfigyelőlista emlékeztető

Az emlékeztetők csak akkor lesznek elküldve, ha a hozzárendelt ügyintézőnek abban az időpontban még hozzáférése van a jegyet tartalmazó megfigyelőlistához és/vagy még mindig fel van iratkozva a jegyre.

### 44.2.3 Jegy megfigyelőlista áttekintő

Használja ezt a képernyőt a megfigyelőlisták kezeléséhez. A jegy megfigyelőlistáinak áttekintő képernyője a szervezőről érhető a szemüveg ikonon keresztül.

#### Megfigyelőlisták kezelése

Egy megfigyelőlista hozzáadásához:

1. Kattintson a plusz ikonra a kenyérmorzsasávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőt.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

A jegylista exportálásához egy megfigyelőlistából:

1. Kattintson az exportálás gombra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Válassza ki az exportálási formátumot.
3. Kattintson a *Fájl letöltése* gombra.
4. Mentse el a fájlt valahova a fájlrendszeren.

A megfigyelőlista szerkesztéséhez:

1. Kattintson a szerkesztés gombra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Módosítsa a mezőt.

3. Kattintson a *Mentés* gombra.

A megfigyelőlista tulajdonosának megváltoztatásához:

1. Kattintson az ember ikonra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Válasszon egy ügyintézőt a listából.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

**Figyelem:** Az eredeti tulajdonos ügyintézőnek többé nem lesz hozzáférése a megfigyelőlistához.

Egy megfigyelőlistához történő helyettesek hozzárendeléséhez:

1. Kattintson a rendőrijelvény ikonra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Válasszon helyettes ügyintézőket a listából.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy megfigyelőlista törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

A jegyek a *Jegyek* képernyőn adhatók hozzá a megfigyelőlistához vagy távolíthatók el a megfigyelőlistáról.

### Megfigyelőlista beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

**Név** \* Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

**Szín** \* A megfigyelőlistához hozzárendelt szín. Ez a szín lesz megjelenítve a jegy részletes nézetén, ha egy megfigyelőlistát kiválasztanak a jegyhez.

**Értesítés ekkor** Azon események kiválasztása, amelyek aktiválni fognak egy értesítést.

**Új ügyintézői bejegyzés** Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha egy ügyintéző hozzáad egy jegyzetet a megfigyelőlistához hozzáadott jegyhez.

**Új ügyfélbejegyzés** Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha egy ügyfél-felhasználó létrehoz egy bejegyzést a külső felületen.

**Új tulajdonos** Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha a megfigyelőlistához hozzáadott jegynek új tulajdonosa van.

**Új várólista** Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha a megfigyelőlistához hozzáadott jegyet áthelyezik egy másik várólistába.

**Új állapot** Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha a megfigyelőlistához hozzáadott jegynek megváltoztatják az állapotát.

**Célállapotok** Az állapotváltások értesítései csak akkor lesznek elküldve, ha az új állapot illeszkedik a beállított célállapotra.

Ha a fenti *Új állapot* értesítés ki van választva, akkor ez a mező kötelezővé válik.

A megfigyelőlista tulajdonosai és azok helyettesei külön-külön állíthatják be az értesítéseket. A célállapot beállítása csak a várólista tulajdonosának engedélyezett, és ennél fogva hatással lesz a helyettesekre is.

Az értesítések nem lesznek elküldve annak az ügyintézőnek, aki aktiválta a műveletet.

**Lásd még:**

Az értesítések tartalma a jegy részletes nézetén szerkeszthető, ha a jegy hozzá van rendelve egy megfigyelőlistához. További részletekért nézze meg a [Jegyek](#) fejezetet.

## 44.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.