



OTRS Administration Manual

Kiadás 2024.3.1

OTRS AG

ápr. 22, 2024

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	3
1.1	Kezdeti lépések	4
1.2	Váljon OTRS szakértővé	5
2	Jegybeállítások	7
2.1	Mellékletek	7
2.1.1	Mellékletek kezelése	8
2.1.2	Melléklet beállításai	9
2.2	Automatikus válaszok	10
2.2.1	Automatikus válaszok kezelése	10
2.2.2	Automatikus válasz beállításai	13
2.2.3	Automatikus válasz változói	13
2.3	Prioritások	15
2.3.1	Prioritások kezelése	15
2.3.2	Prioritás beállításai	18
2.4	Várólisták	18
2.4.1	Várólisták kezelése	19
2.4.2	Várólista beállításai	22
2.5	Várólisták Automatikus válaszok	24
2.5.1	Várólisták Automatikus válaszok kapcsolatainak kezelése	25
2.5.2	Várólisták Automatikus válaszok beállításai	26
2.6	Megszólítások	26
2.6.1	Megszólítások kezelése	27
2.6.2	Megszólítás beállításai	27
2.6.3	Megszólítás változói	30
2.7	Szolgáltatási megállapodások	31
2.7.1	Szolgáltatási megállapodások kezelése	32
2.7.2	Szolgáltatási megállapodás beállításai	34
2.8	Szolgáltatások	35
2.8.1	Szolgáltatások kezelése	36
2.8.2	Szolgáltatás beállításai	37
2.9	Aláírások	38
2.9.1	Aláírások kezelése	38
2.9.2	Aláírás beállításai	41
2.9.3	Aláírás változói	41
2.10	SMS sablonok	42
2.10.1	SMS sablonok kezelése	42
2.10.2	SMS sablon beállításai	45
2.10.3	SMS sablon változói	46
2.11	SMS sablonok Várólisták	47
2.11.1	SMS sablonok Várólisták kapcsolatainak kezelése	47
2.12	Állapotok	48

2.12.1	Állapotok kezelése	49
2.12.2	Állapot beállításai	51
2.13	Sablonok	52
2.13.1	Sablonok kezelése	52
2.13.2	Sablon beállításai	53
2.13.3	Sablon változói	56
2.14	Sablonok Mellékletek	58
2.14.1	Sablonok Mellékletek kapcsolatainak kezelése	58
2.15	Sablonok Várólisták	59
2.15.1	Sablonok Várólisták kapcsolatainak kezelése	60
2.16	Típusok	61
2.16.1	Típusok kezelése	62
2.16.2	Típus beállításai	63
2.17	Típusok Szolgáltatások	63
2.17.1	Típusok Szolgáltatások kapcsolatainak kezelése	64
3	Kommunikáció és értesítések	67
3.1	Adminisztrátor értesítés	67
3.1.1	Adminisztratív üzenet beállításai	69
3.2	Időpont-értesítések	69
3.2.1	Időpont-értesítések kezelése	70
3.2.2	Időpont-értesítési beállítások	71
3.2.3	Időpont-értesítési változók	79
3.3	Kommunikációs napló	80
3.3.1	Kommunikációs napló áttekintő	80
3.4	Hitelesítési adatok	82
3.4.1	Hitelesítési adatok kezelése	82
3.4.2	Hitelesítési adatok beállításai	84
3.5	Vezérlőpulti hírek	88
3.5.1	Közlemények kezelése	89
3.5.2	Közlemény beállításai	90
3.6	E-mail-címek	91
3.6.1	E-mail-címek kezelése	92
3.6.2	E-mail-cím beállításai	93
3.6.3	Kimenő e-mailek beállítása	94
3.7	PGP kulcsok	96
3.7.1	PGP kulcsok kezelése	96
3.8	Levelezési szűrők	97
3.8.1	Levelezési szűrők kezelése	98
3.8.2	Levelezési szűrő beállítások	99
3.8.3	Szűrőmodulok	102
3.9	Levelezési levélfiókok	103
3.9.1	Levelezőfiókok kezelése	104
3.9.2	Levelezőfiók beállításai	106
3.9.3	Bejövő e-mailek beállítása	108
3.10	S/MIME tanúsítványok	109
3.10.1	S/MIME tanúsítványok kezelése	110
3.11	Közösségimédia-profilok	111
3.11.1	Twitter-profilok kezelése	112
3.11.2	A profilokhoz való felhasználói hozzáférés korlátozása	115
3.11.3	Jegykövetés a közösségimédia-csatornákkal	116
3.12	Jegyértesítések	117
3.12.1	Jegyértesítések kezelése	118
3.12.2	A külső felületen létrehozott bejegyzések küldése e-mailben	119

3.12.3	Jegyértékesítési beállítások	119
3.12.4	Jegyértékesítési változók	130
4	Felhasználók, csoportok és szerepek	135
4.1	Ügyintézők	135
4.1.1	Ügyintézők kezelése	136
4.1.2	Ügyintéző beállításai	138
4.1.3	Alternatív bejelentkezés az ügyintézőknek	138
4.1.4	Ügyintézői háttérprogramok	139
4.2	Ügyintézők Csoportok	148
4.2.1	Ügyintézők Csoportok kapcsolatainak kezelése	149
4.2.2	Ügyintézők Csoportok kapcsolatainak hivatkozása	150
4.3	Ügyintézők Szerepek	151
4.3.1	Ügyintézők Szerepek kapcsolatainak kezelése	152
4.4	Ügyfelek	153
4.4.1	Ügyfelek kezelése	154
4.4.2	Ügyfél beállításai	155
4.4.3	Ügyfél háttérprogramok	156
4.5	Ügyfelek Csoportok	158
4.5.1	Ügyfelek Csoportok kapcsolatainak kezelése	160
4.5.2	Ügyfelek Csoportok kapcsolatainak hivatkozása	162
4.5.3	Jogosultságfunkcionális példa	163
4.5.4	Többrétegű ügyfélkapcsolat	164
4.6	Ügyfél-felhasználók	168
4.6.1	Ügyfél-felhasználók kezelése	169
4.6.2	Ügyfél-felhasználó beállításai	171
4.6.3	Ügyfél-felhasználói háttérprogramok	172
4.6.4	Több ügyfél-felhasználói háttérprogram	181
4.6.5	Ügyfél-felhasználói adatok dinamikus mezőkben	182
4.7	Ügyfél-felhasználók Ügyfelek	182
4.7.1	Ügyfél-felhasználók Ügyfelek kapcsolatainak kezelése	183
4.8	Ügyfél-felhasználók Csoportok	185
4.8.1	Ügyfél-felhasználók Csoportok kapcsolatainak kezelése	186
4.8.2	Ügyfél-felhasználók Csoportok kapcsolatainak hivatkozása	187
4.9	Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások	188
4.9.1	Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások kapcsolatainak kezelése	188
4.9.2	Alapértelmezett szolgáltatások kezelése	189
4.10	Csoportok	190
4.10.1	Csoportok kezelése	191
4.10.2	Csoport beállításai	192
4.10.3	Alapértelmezett csoportok	192
4.11	Szerepek	193
4.11.1	Szerepek kezelése	193
4.11.2	Szerep beállításai	194
4.12	Szerepek Csoportok	194
4.12.1	Szerepek Csoportok kapcsolatainak kezelése	195
4.12.2	Szerepek Csoportok kapcsolatainak hivatkozása	196
5	Folyamatok és automatizálás	199
5.1	Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)	199
5.1.1	Hozzáférés-vezérlési listák kezelése	200
5.1.2	Lehetséges adatvesztés	203
5.1.3	ACL beállítások	204
5.1.4	ACL struktúra szerkesztése	204

5.1.5	ACL példák	205
5.1.6	ACL hivatkozás	222
5.2	Dinamikus mezők	228
5.2.1	Dinamikus mezők kezelése	229
5.2.2	Dinamikus mező beállításai	231
5.2.3	Dinamikus mezők megjelenítése a képernyőkön	255
5.2.4	Dinamikus mezők hozzáadása a keresőmotorhoz	265
5.2.5	Alapértelmezett érték beállítása a jegyesemény modulon keresztül	266
5.2.6	Alapértelmezett érték beállítása felhasználói beállításokon keresztül	267
5.3	Általános ügyintéző	268
5.3.1	Általános ügyintéző feladatok kezelése	269
5.3.2	Általános ügyintéző feladat beállításai	272
5.4	Folyamatkezelés	276
5.4.1	Folyamatok kezelése	277
5.4.2	Folyamatelemek	279
5.4.3	Folyamatmodulok	295
5.4.4	Példafolyamat	310
5.5	Webszolgáltatások	334
5.5.1	Általános felület	334
5.5.2	Webszolgáltatások kezelése	339
5.5.3	Webszolgáltatás beállításai	343
6	Ügyintézői felület	373
6.1	Stílusok	373
6.1.1	Stílusok kezelése	373
7	Külső felület	379
7.1	Az ügyfél szolgáltatáskatalógusa	379
7.1.1	Kategóriák kezelése	380
7.1.2	Elemek kezelése	382
7.2	Egyéni oldalak	384
7.2.1	Egyéni oldalak kezelése	384
7.2.2	Egyéni oldal beállításai	387
7.3	Kezdőlap	388
7.3.1	Legfőbb tartalom	388
7.3.2	Jegylista	389
7.3.3	Képpel ellátott összefoglalók	390
7.3.4	Hivatkozáslisták	392
7.3.5	Tartalomkártyák	393
7.4	Elrendezés	396
8	OTRS csoport szolgáltatások	399
8.1	Felhőszolgáltatások	399
8.1.1	Felhőszolgáltatások kezelése	399
8.2	Támogatási adatgyűjtő	401
8.2.1	Támogatási adatgyűjtő kezelése	402
8.2.2	Begyűjtött adatok	404
8.3	Rendszer regisztráció	407
8.3.1	Rendszer regisztráció kezelése	408
9	Csevegés	413
9.1	Csevegőcsatornák	413
9.1.1	Csevegőcsatornák kezelése	414
9.1.2	Csevegőcsatorna beállításai	414
9.1.3	Csevegéstámogatás kezelése	415

9.2	Csevegés beágyazása	416
10	Adminisztráció	419
10.1	Naptárak	419
10.1.1	Naptárak kezelése	420
10.1.2	Naptár beállításai	421
10.1.3	Időpontok importálása	423
10.2	GyIK kategória	424
10.2.1	GyIK kategóriák kezelése	424
10.2.2	GyIK kategória beállításai	425
10.3	GyIK nyelv	426
10.3.1	GyIK nyelvek kezelése	426
10.3.2	GyIK nyelv beállításai	427
10.4	Csomagkezelő	427
10.4.1	Csomagok kezelése	428
10.5	Teljesítmény napló	431
10.6	Munkamenet-kezelés	431
10.6.1	Munkamenetek kezelése	434
10.7	SQL doboz	435
10.7.1	SQL-lekérdezések futtatása	436
10.7.2	SQL beállítások	437
10.7.3	SQL példák	437
10.8	Kérdőívek	438
10.8.1	Kérdőívek kezelése	438
10.8.2	Kérdőív beállításai	439
10.8.3	Kérdések hozzáadása	440
10.8.4	Kérdőívkérések küldésének indítása	440
10.8.5	Kérdőív eredmények grafikonja	441
10.8.6	Statisztikák részletei	441
10.8.7	Kérdőív módosítása	441
10.9	Rendszerbeállítások	442
10.9.1	Rendszerbeállítások kezelése	442
10.9.2	A navigációs fa használata	446
10.9.3	Rendszerbeállítások importálása és exportálása	448
10.9.4	Üzembe állítás előzmények	449
10.9.5	Beállítás előzményei	450
10.9.6	Üzleti objektum beállításai	450
10.9.7	Üzletiobjektum-hivatkozás	482
10.10	Rendszernapló	521
11	Oktatóanyagok	523
11.1	Agent Email Interface	523
11.2	Jegyek archiválása	524
11.3	Tudásbázis-bejegyzés jóváhagyása	525
11.4	Új telefonos jegy létrehozása bejövő hívásoknál	526
11.5	Egyéni URL támogatás	527
11.5.1	Műveletek aktiválása	527
11.5.2	Űrlapmezők előre kitöltése	528
11.5.3	Műveletek beküldése	531
11.5.4	Egyéni üzletiobjektum-listák	532
11.6	Sorközi szerkesztés	534
11.6.1	Sorközi szerkesztés az üzletiobjektum-listákban	534
11.6.2	Sorközi szerkesztés a tulajdonságkártyákban	535
11.7	Külső hivatkozások előnézete	537

11.7.1	Bejegyzés metaszűrők	537
11.7.2	Dinamikus mező értéke	539
11.7.3	Hibaelhárítás	540
11.8	További ügyfélfelhasználó-attribútum	541
11.8.1	VIP ügyfél-felhasználó	541
11.9	XSLT-leképezés a kimenő e-mailekhez	542
11.9.1	XSLT-sablon példa	543
11.10	OTRS címkék	544
11.10.1	OTRS címkenévtér	544
11.10.2	OTRS címkehivatkozás	544
11.10.3	OTRS képernyő-hivatkozás	559
11.11	Egyéni parancsfájlok beágyazása	561
11.11.1	Webelemző eszköz példa	562
11.12	Program biztonságos futtatásának engedélyezése	565
11.13	Egyéni nyelvi fájl	566
11.14	Adatbázistábla optimalizálása	568
11.15	Folyamatpéldák	570
11.15.1	Szabadság iránti kérelem	570
11.15.2	Hibakezelés	575
11.16	Sütik és helyi tároló	579
11.17	Hitelkártyaszűrő	581
11.17.1	Örökölt hitelkártya-maszkolás	581
11.17.2	Hitelkártya maszkolása	583
11.17.3	Aktív hitelkártya-maszkolás	583
11.17.4	Hitelkártya figyelmeztető üzenet	584
11.18	Teljesítmény hangolás	585
11.18.1	Jegykeresési index	585
11.18.2	Dokumentumkeresés	587
11.18.3	Bejegyzéstárolás	588
11.18.4	A webkiszolgáló finomhangolása	590
11.18.5	Gyorsítótárazás	590
11.18.6	Fürtözés	590
11.18.7	Objektumok korlátai	590
11.19	Gyors memcached gyorsítótár	591
11.19.1	Alapok	591
11.19.2	Memóriabeállítások	592
11.19.3	Biztonság	592
11.19.4	Felügyelet	592
11.20	LDAP-jelszóértékesítések	592
11.21	Irodán kívül	594
11.22	Mellékletek törlése	594
11.22.1	Melléklettörlés engedélyezése	594
11.22.2	Automatikus fájltypuskitöltés	595
11.22.3	Mellékletek törlése a jegyekből	595
11.22.4	Mellékletek automatikus törlése	596
11.23	Automatikus időelszámolás	597
11.24	Ticket Queue Selection	598
11.25	Objektum-összekapcsolási csatlakozó	599
11.25.1	Használat	600
11.25.2	Példák	604

12 Szójegyzék	609
----------------------	------------

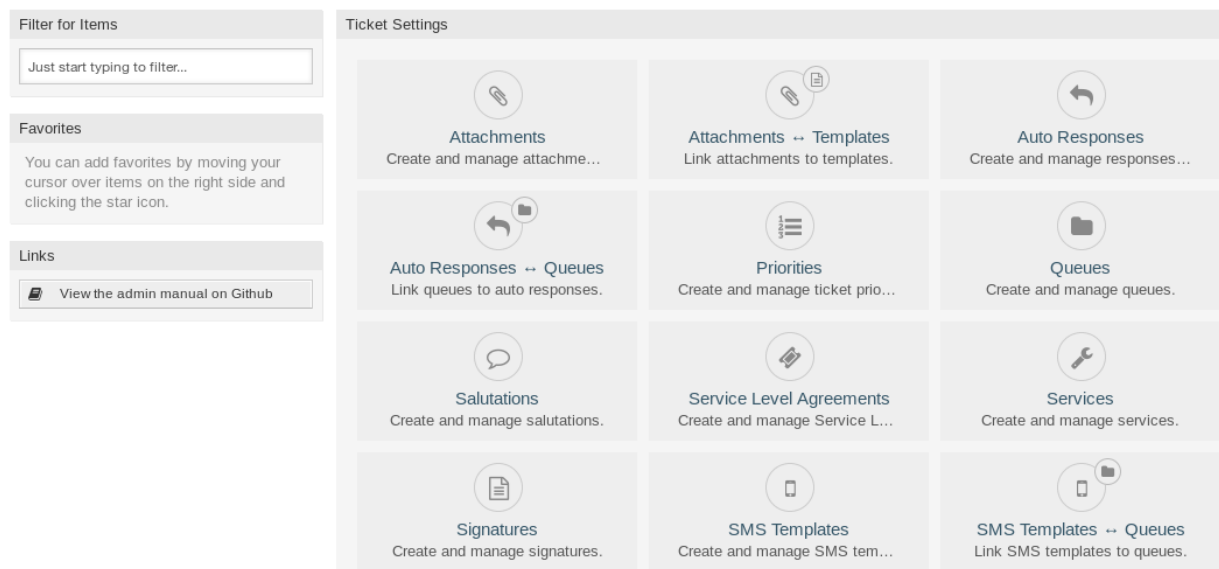
Tárgymutató	611
--------------------	------------

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

1. fejezet

Bevezetés

Ezt a kézikönyvet OTRS adminisztrátorok általi felhasználásra szánták. A fejezetek az OTRS szoftver adminisztrációját mutatják be. Az adminisztrátori felület a főmenü *Adminisztráció* menüpontjában érhető el, ha adminisztrátorként jelentkeznek be. Az adminisztrátorok azok a felhasználók, akik az *admin* csoport tagjai.



1. ábra: Adminisztrátori felület

Az adminisztrátori felület számos modult tartalmaz, amelyek csoportokba vannak rendezve. Használja a szűrődobozt a bal oldalsávban egy bizonyos modul megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépel a nevét a szűrőbe.

Ez a kézikönyv a gyakori problémák megoldásához szükséges beállítási lehetőségeket mutatja be. A fejezetek:

1. Azonosítanak egy jellegzetes használati esetet az adminisztrátor számára, hogy segítséget nyújtsanak a tájékozódásban és elmagyarázzák azt, hogy az OTRS **mit** nyújt a megoldáshoz (**garancia**).
2. Iránymutatás adnak, hogy **hogyan** kell beállítani az OTRS szoftvert a használati eset alapján (**hasznosság**).

A fejezetek megegyeznek az adminisztrátori felületen lévő modulokkal. A fejezetek sorrendje szintén megegyezik azzal, ahogy ábécé sorrendben megjelennek az (angol nyelvű) adminisztrátori felületen. Azonban egy friss, új OTRS telepítés beállításához szükséges lépések eltérnek ettől a sorrendtől. Azt ajánljuk, úgy állítsa be az OTRS szoftvert, hogy végezze el az alább bemutatott lépéseket.

1.1 Kezdeti lépések

Megjegyzés: Az OTRS programot az *Ügyfélmegoldások* csapat telepíti. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Egy friss, új OTRS telepítés csak az alapértelmezett beállításokat tartalmazza. Személyre kell szabnia a rendszert, hogy helyesen működjön és megfeleljen az igényeinek.

Először ellenőriznie kell néhány értéket a *Rendszerbeállítások* modulban, és módosítania kell az értékeket, ha szükséges. A legfontosabbak az *FQDN*, a *SystemID*, és a *SendmailModule::Host*. Szükséges a *TimeWorkingHours* beállítás meghatározása a munkaidőhöz és a *TimeVacationDays* beállítás meghatározása is a munkaszüneti napokhoz az OTRS-ben lévő eszkalációs idők helyes kiszámítása érdekében.

Ezután nyissa meg a *Levelezési levélfiókok* modult, hogy a rendszer által használt e-mail-címeket adjon hozzá. E-mail küldéséhez *E-mail-címek* hozzáadása is szükséges lehet.

A biztonság fokozása érdekében *PGP kulcsok* vagy *S/MIME tanúsítványok* használhatók az e-mailek titkosításához.

Folytassuk a felhasználókkal, de először *Csoportok* és/vagy *Szerepek* hozzáadása lehet szükséges a rendszerhez. Ajánlott új csoportokat létrehozni minden fő várólistához. Már van néhány csoport az OTRS-ben, de alapértelmezetten nincsenek szerepek meghatározva. Hozzáadhat szerepeket, ha szükséges, és beállíthatja a *Szerepek* *Csoportok* kapcsolatait.

A következő lépés *Ügyintézők* hozzáadása a rendszerhez és az *Ügyintézők* *Csoportok* és/vagy *Ügyintézők* *Szerepek* kapcsolatainak beállítása.

Most már hozzáadhatók az *Ügyfelek* és az *Ügyfél-felhasználók*. Az ügyfelek a vállalatok és az ügyfél-felhasználók a vállalat alkalmazottjai.

Megjegyzés: Mind az ügyintézők, mind az ügyfél-felhasználók beléphetnek Active Directory vagy LDAP használatával a hitelesítéshez. Ezekben az esetekben nem szükséges hozzáadni a felhasználókat kézzel.

Az ügyintézőkhöz hasonlóan az ügyfél-felhasználók is hozzárendelhetők csoportokhoz az *Ügyfél-felhasználók* *Csoportok* kezelőképernyő használatával. Hasonlóan állíthatók be az *Ügyfél-felhasználók* *Ügyfelek* kapcsolatai.

Az OTRS telepítés már tartalmaz egy szabványos megszólítást és egy szabványos aláírást, de esetleg szükség lehet azok szerkesztésére vagy új *Megszólítások* és *Aláírások* létrehozására. A várólisták nem hozhatók létre megszólítás és aláírás nélkül, és csak egyetlen megszólítás és aláírás rendelhető hozzá egy várólistához.

Miután a rendszercímek, megszólítások, aláírások és csoportok be lettek állítva, folytathatja a konfigurálást a *Várólisták* beállításával. Minden egyes várólistát hozzá kell rendelni egy csoporthoz, és csak a csoporttagok láthatják a jegyeket a hozzárendelt várólistában.

Most már hozzáadhatók az *Automatikus válaszok*, és rendelje hozzá azokat a várólistákhoz a *Várólisták Automatikus válaszok* kezelőképernyő használatával. Az OTRS telepítés már tartalmaz néhány automatikus választ. Használhatja vagy szerkesztheti azokat, ahelyett hogy újakat hozna létre.

A jegyek megválaszolásához szükséges idő csökkentése érdekében *Sablonok* vagy *SMS sablonok* hozhatók létre.

A normál sablonokban lehetnek *Mellékletek*, és a *Sablonok Mellékletek* kezelőképernyő használatával rendelheti hozzá a feltöltött mellékleteket a sablonokhoz.

Ha a sablonokat létrehozták, akkor beállíthatja a sablonokat a várólistákban való használathoz a *Sablonok Várólisták* vagy az *SMS sablonok Várólisták* kezelőképernyőn.

Felül kell vizsgálnia az alapértelmezett *Prioritások*, *Állapotok* és *Típusok* használatát, és új elemeket kell hozzáadnia, ha szükséges.

Az ügyfélkérelmek szolgáltatásokra kategorizálhatók. Ha használni szeretné ezt a képességet, akkor *Szolgáltatások* létrehozása és az *Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások* kapcsolatainak beállítása szükséges. Ráadásul *Szolgáltatási megállapodások* is hozzárendelhetők a szolgáltatásokhoz.

Most már hozzáadhat néhány értesítést, amelyeket az ügyintézők kapnak meg, ha bizonyos események történnek. Ezt a *Jegyértesítések* képernyőn teheti meg.

Hogy segítsen az ügyintézőknek az időpontok kezelésében, *Naptárak* és *Időpont-értesítések* állíthatók be.

A jegyek, a bejegyzések és az OTRS-en belüli bármely objektum kiterjeszthető *Dinamikus mezők* hozzáadásával vagy korlátozható *Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)* meghatározásával.

Ha nem mindent kézzel csinál, akkor a hibák száma csökkenthető. Automatizáljon néhány folyamatot az OTRS-ben az *Általános ügyintéző* feladatok használatával vagy folyamatok létrehozásával a *Folyamatkezelés* segítségével. A bejövő e-mailek előfeldolgozhatók és automatikusan kézbesíthetők *Levelezési szűrők* meghatározásával.

Ha külső rendszereket kell összekötni az OTRS-sel, akkor a *Webszolgáltatások* nagyon hasznosak lesznek ehhez.

Habár az OTRS nagyon sok funkcióval rendelkezik alapértelmezetten, kibővítheti a funkcionalitást csomagok telepítésével a *Csomagkezelő* segítségével.

Ha a rendszere készen áll a produktív munkavégzésre, akkor ne felejtse el regisztrálni a *Rendszer regisztráció* folyamatának használatával.

Végezetül a *Kezdőlap*, az *Egyéni oldalak* és az *Elrendezés* beállítása maradt hátra a külső felületen, valamint egy *Az ügyfél szolgáltatáskatalógusa* is meghatározható a külső felületen történő megjelenítéshez.

1.2 Váljon OTRS szakértővé

Ennek a kézikönyvnek a következő fejezetei részletesebben leírják az OTRS funkcióit és konfigurációs beállításait. Létezik egy különálló kézikönyv a *beállítási lehetőségek hivatkozásához*, amely jó áttekintést ad azon *Rendszerbeállítások* használatáról, amelyek módosíthatják az OTRS működését.

2. fejezet

Jegybeállítások

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

A jegyrendszerek –mint például az OTRS –úgy kezelik a jegyeket mint a normál leveleket. Az üzenetek a rendszerben vannak elmentve. Ha egy ügyfél kérést küld, akkor a rendszer egy új jegyet állít elő, amely egy létrehozott orvosi jelentéssel hasonlítható össze. Az új jegyre adott válasz hasonló egy orvos bejegyzésével az orvosi jelentésen. Egy jegy lezárásra kerül, ha egy választ visszaküldtek az ügyfélnek, vagy ha a jegyet külön lezárta a rendszer. Ha egy ügyfél ismét kérést intéz egy már lezárt jegyre, akkor a jegyet újranyitják az új információk hozzáadásával.

Minden jegy a teljes információval kerül tárolásra és archiválásra. Mivel a jegyeket úgy kezelik mint a normál leveleket, a mellékletek és a szövegre vonatkozó jegyzetek is el lesznek tárolva minden egyes levéllel. Továbbá a fontos dátumok, résztvevő alkalmazottak, a jegy megoldásához szükséges munkaidő, stb. információk is mentésre kerülnek. Bármely későbbi állapotban a jegyek rendezhetők, és lehetséges a keresés bennük, valamint minden információ elemzése különböző szűrési mechanizmus használatával.

2.1 Mellékletek

A szervezet méretétől függetlenül gyakran szükséges egy szolgáltatási szerződés, a szolgáltatási feltételek vagy az adatvédelmi nyilatkozat elküldése, ha az ügyfél aláír egy szerződést.

Az OTRS korlátlan számú mellékletet (PDF, kép stb.) képes kezelni, és sablonokba csomagolhatja azokat. Az ügyintézőknek nem kell saját maguknak karbantartani a mellékleteket, és nem kell őket újra és újra feltölteniük –csak az előre meghatározott sablonokat használhatják.

Használja ezt a képernyőt, hogy mellékleteket adjon hozzá a sablonokban való használathoz. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz egyetlen mellékletet sem. A mellékletkezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Mellékletek* moduljában érhető el.

Attachment Management

Actions

+ Add Attachment

Filter for Attachments

Just start typing to filter...

List

NAME	FILENAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Product Manual Annex	troubleshooting-guide.doc		valid	10/10/2018 05:01	10/10/2018 05:01	
Service Agreement	service-agreement.pdf		valid	10/06/2018 10:42	10/06/2018 10:42	

1. ábra: Mellékletkezelés képernyő

2.1.1 Mellékletek kezelése

Egy melléklet hozzáadásához:

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

Add Attachment

★ Name:

★ Attachment: No file selected.

★ Validity:

Comment:

or

2. ábra: Melléklet hozzáadása képernyő

Egy melléklet szerkesztéséhez:

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

Egy melléklet törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat utolsó oszlopában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

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

Edit Attachment

★ Name:



Attachment: No file selected.

★ Validity:

Comment:

or or [Cancel](#)

3. ábra: Melléklet szerkesztése képernyő

List						
NAME	FILENAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Product Manual Annex	troubleshooting-guide.doc		valid	10/10/2018 05:01	10/10/2018 05:01	
Service Agreement	service-agreement.pdf		valid	10/06/2018 10:42	10/06/2018 10:42	

4. ábra: Melléklet törlése képernyő

2.1.2 Melléklet beállítása

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.

Melléklet *

Nyissa meg a fájl párbeszédablakot egy fájl hozzáadásához a fájlrendszerrel. Ez a mező kötelező a melléklet hozzáadása képernyőn, de elhagyható a melléklet szerkesztése képernyőn. Egy új fájl hozzáadása a szerkesztőképernyőben felülírja a meglévő mellékletet.

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.

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.

2.2 Automatikus válaszok

A gyors és átlátható szolgáltatás elengedhetetlen a jó munkakapcsolat fenntartásához az ügyféllel. Az e-mail, a fax, a közösségi média és az egyéb, nem valós idejű kommunikáció nincs időhöz kötve, de a kérés fogadását követően azonnal be kívánja vonni az ügyfelet.

Az OTRS lehetővé teszi, hogy azonnal válaszoljon egy ügyfélnek, miután megkapta a kérését, amely azonnali visszajelzést ad az ügyfeleknek és biztosítja őket, hogy a kérésük feldolgozás vagy előkészítés alatti állapotban van.

Automatikus válaszokat lehet küldeni az ügyfeleknek bizonyos események előfordulása alapján, mint például egy jegy létrehozása egy bizonyos várólistában, egy lezárt vagy elutasított jeggyel kapcsolatos követő üzenet fogadása, stb.

Használja ezt a képernyőt, hogy automatikus válaszokat adjon hozzá a várólistákban való használathoz. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten tartalmaz néhány automatikus választ. Az automatikus válasz kezelésének képernyője a *Jegybeállítások* csoport *Automatikus válaszok* moduljában érhető el.

Auto Response Management						
<div> <div> <div>Actions</div> <div> <div>+</div> <div>Add Auto Response</div> </div> </div> <div> <div>Filter for Auto Responses</div> <div>Just start typing to filter...</div> </div> </div>						
List						
NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	
default follow-up (after a ticket follow-up has been added)	auto follow up		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17	
default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)	auto reject		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17	
default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)	auto reply/new ticket		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17	
default reply (after new ticket has been created)	auto reply		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17	

5. ábra: Automatikus válasz kezelés képernyő

2.2.1 Automatikus válaszok kezelése

Megjegyzés: Az automatikus válaszok hozzáadásához egy érvényes rendszercímre van szükség. Hozzon létre rendszercímeket a *E-mail-címek* képernyőn.

Egy automatikus válasz hozzáadásához:

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

Figyelem: Az automatikus válaszok nem törölhetők a rendszerből. Azonban kikapcsolhatók az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Egy automatikus válasz szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy automatikus válaszra az automatikus válaszok listájában.

Add Auto Response

★ Name:

★ Subject:

Response:

B I U S | | | |

Format | Font | Size | | Source

★ Type:

★ Auto response from:

★ Validity:

Comment:

or

6. ábra: Automatikus válasz hozzáadása képernyő

2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit Auto Response

★ Name:
default reply (after new ticket has been create

★ Subject:
RE: <OTRS_CUSTOMER_SUBJECT[24]>

Response:

B
I
U
S

Format
Font
Size

A
A
I_x
Source

This is a demo text which is send to every inquiry.
It could contain something like:

Thanks for your email. A new ticket has been created.

You wrote:
<OTRS_CUSTOMER_EMAIL[6]>

Your email will be answered by a human ASAP

Have fun with OTRS! :-)

Your OTRS Team

★ Type:
auto reply

★ Auto response from:
vo5162@virtual.otrs.com

★ Validity:
valid

Comment:

Save
or
Save and finish
or
Cancel

7. ábra: Automatikus válasz szerkesztése képernyő

Megjegyzés: Ha több automatikus válasz van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos automatikus válasz megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépel a nevét a szűrőbe.

2.2.2 Automatikus válasz 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.

Tárgy *

A felhasználóknak küldött e-mail tárgya.

Válasz

A felhasználóknak küldött e-mail törzse.

Típus *

Az eseménytípus, amely aktiválja az automatikus válasz küldését. Csak egyetlen automatikus válasz küldhető automatikusan. A következő eseménytípusok érhetők el:

automatikus követés

Megerősíti a követő fogadását.

automatikus elutasítás

Az üzenet visszautasít egy ügyféltől érkező követést.

automatikus eltávolítás

Egy jegy törlése a rendszer által végrehajtva.

automatikus válasz

Egy újonnan felvett jegy fogja aktiválni ezt az automatikus választ.

automatikus válasz/új jegy

Ez az üzenet tájékoztatja az ügyfelet az új jegyszámról.

Automatikus válasz feladója *

Az a küldő e-mail-cím, amelyről az automatikus válasz ki lesz küldve.

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.

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.

2.2.3 Automatikus válasz változói

A változók használata a szövegben lehetővé teszi az üzenetek személyre szabását. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) az OTRS ki fogja cserélni az üzenet előállításakor. Ezen erőforráshoz elérhető címketörzsek mind a hozzáadás, mind a szerkesztés képernyők alján megtalálhatók.

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:

Reference

You can use the following tags:

<OTRS_CUSTOMER_SUBJECT[20]>

To get the first 20 character of the subject.

<OTRS_CUSTOMER_EMAIL[5]>

To get the first 5 lines of the email.

<OTRS_CUSTOMER_REALNAME>

To get the name of the ticket's customer user (if given).

<OTRS_CUSTOMER_*>

To get the article attribute (e.g. <OTRS_CUSTOMER_From>, <OTRS_CUSTOMER_To>, <OTRS_CUSTOMER_Cc>, <OTRS_CUSTOMER_Subject>, <OTRS_CUSTOMER_Body>).

<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>

Options of the current customer user data (e.g. <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTRS_OWNER_*>

Ticket owner options (e.g. <OTRS_OWNER_UserFirstname>).

<OTRS_RESPONSIBLE_*>

Ticket responsible options (e.g. <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<OTRS_CURRENT_*>

Options of the current user who requested this action (e.g. <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).

<OTRS_TICKET_*>

Options of the ticket data (e.g. <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).

<OTRS_TICKET_DynamicField_*>

Options of ticket dynamic fields internal key values (e.g. <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).

<OTRS_TICKET_DynamicField_*_Value>

Options of ticket dynamic fields display values, useful for Dropdown and Multiselect fields (e.g. <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).

<OTRS_CONFIG_*>

Config options (e.g. <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Example response:

```
Thanks for your email.

You wrote:
<snip>
<OTRS_CUSTOMER_EMAIL[6]>
```

8. ábra: Automatikus válasz változói

Ticket#2018101042000012

A következő változók értékei lefordításra kerülnek az ügyfél-felhasználó választott nyelve alapján.

```
<OTRS_TICKET_Type>
<OTRS_TICKET_State>
<OTRS_TICKET_StateType>
<OTRS_TICKET_Lock>
<OTRS_TICKET_Priority>
```

Ha a nyelv nem támogatott, akkor az alapértelmezett nyelv lesz alkalmazva.

2.3 Prioritások

Néha a jegyeket nem egyenlően hozzák létre. Egy jegy több odafigyelést igényelhet mint egy másik. Az ügyfélszolgálat magasabb prioritást rendelhet egy ügyfélhez, hogy egy kicsit segítsen az ügyfél-elégedettség növelésében, vagy annak biztosításában, hogy egy régóta nyitott kérés különös figyelmet kapjon. Ezeknek a magasabb prioritású kéréseknek fontos a nyomon követése, valamint a gyors kezelése.

Használja ezt a képernyőt, hogy prioritásokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés öt prioritási szintet tartalmaz. A prioritáskezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Prioritások* moduljában érhető el.

Prioritás-kezelés

Műveletek

Prioritás hozzáadása

Szűrő a prioritásokhoz

Csak kezdjen el gépelni a szűréshez...

Lista

NÉV	ÉRVÉNYESSÉG	SZÖVEGSZÍN	HÁTTÉRSZÍN	MÓDOSÍTVA	MÓDOSÍTOTTA	LÉTREHOZVA	LÉTREHOZTA
1 very low	érvényes	<input type="checkbox"/>		2022-01-06 15:06	root@localhost	2022-01-06 15:06	root@localhost
2 low	érvényes	<input type="checkbox"/>		2022-01-06 15:06	root@localhost	2022-01-06 15:06	root@localhost
3 normal	érvényes	<input type="checkbox"/>		2022-01-06 15:06	root@localhost	2022-01-06 15:06	root@localhost
4 high	érvényes	<input type="checkbox"/>		2022-01-06 15:06	root@localhost	2022-01-06 15:06	root@localhost
5 very high	érvényes	<input type="checkbox"/>		2022-01-06 15:06	root@localhost	2022-01-06 15:06	root@localhost

9. ábra: Prioritás-kezelés képernyő

2.3.1 Prioritások kezelése

Megjegyzés: Ha személyre szabott prioritáslistát hoz létre, akkor tartsa észben, hogy azok ábécé sorrendbe lesznek rendezve a felhasználói felületen lévő prioritásválasztó dobozban.

Egy prioritás hozzáadásához:

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

Prioritás hozzáadása

★ Név:

★ Érvényesség:

★ Szövegszín: ▼
Ez a beállítás határozza meg a szövegszínt ehhez a prioritási szinthez.

★ Háttérszín: ▼
Ez a beállítás határozza meg a háttérszínt ehhez a prioritási szinthez.

vagy [Mégse](#)

10. ábra: Prioritás hozzáadása képernyő

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

Megjegyzés: Ajánlott a rendszert öt vagy kevesebb prioritásra korlátozni és a jelenlegi ötöt újrahatszámítani a közlekedési lámpa rendszer használatának megtartásához.

Egy prioritás szerkesztéséhez:

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

Prioritás szerkesztése

★ Név:

★ Érvényesség:

★ Szövegszín: ▼
Ez a beállítás határozza meg a szövegszínt ehhez a prioritási szinthez.

★ Háttérszín: ▼
Ez a beállítás határozza meg a háttérszínt ehhez a prioritási szinthez.

vagy vagy [Mégse](#)

11. ábra: Prioritás szerkesztése képernyő

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

Notice

This priority is used in the following config settings:

- AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###PriorityDefault
- ExternalFrontend::TicketCreate###PriorityDefault
- ExternalFrontend::TicketDetailView###PriorityDefault
- FAQ::ApprovalTicketPriority
- PostmasterDefaultPriority
- Process::DefaultPriority

You can either have the affected settings updated automatically to reflect the changes you just made or do it on your own by pressing 'update manually'.

12. ábra: Prioritás-ellenőrzés párbeszédablak

Ha megváltoztatja egy olyan prioritás nevét, amelyet a rendszerbeállításban használnak, akkor egy érvényesség-ellenőrzés figyelmeztetni fogja, és a következő lehetőségeket ajánlja fel:

Mentés és frissítés automatikusan

A változtatás alkalmazása és az érintett beállítások frissítése is.

Ne mentse, frissítés kézzel

A változtatás alkalmazása, de ne frissítse az érintett beállításokat. A frissítéseket kézzel kell elvégezni.

Mégse

A művelet megszakítása.

Figyelem: Az objektum nevének megváltoztatásakor gondosan kell eljárni, az ellenőrzés csak bizonyos beállításokhoz nyújt vizsgálatot, és figyelmen kívül hagyja azokat a dolgokat, ahol a nevet nem lehet ellenőrizni. Néhány ilyen például a vezérlőpult fájljai, a hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek) és a folyamatok (szekvenciafolyam-műveletek), hogy egy párat említsünk. A beállítások dokumentálása kulcsfontosságú egy névváltoztatás túléléséhez.

2.3.2 Prioritás 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.

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.

Szövegszín *

Ez a beállítás határozza meg a szövegszínt ehhez a prioritási szinthez.

Háttérszín *

Ez a beállítás határozza meg a háttérszínt ehhez a prioritási szinthez.

2.4 Várólisták

A csapatoknak munkaterületre, valamint a képességek, biztonsági szintek, részlegek vagy felelősségek alapján történő munka kiosztásának képességére van szükségük, hogy csak néhányat említsünk. Más csapatoknak is szükségük lehet megnézni vagy reagálni ezekre a kérésekre.

Az OTRS várólistákat használ a csapatok szerkezetének biztosításához. A várólisták hatékony módot nyújtanak a munka megosztására és felosztására a felelős emberek csoportjára.

Használja ezt a képernyőt, hogy várólistákat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítésben 4 alapértelmezett várólista van: *Raw*, *Junk*, *Misc* és *Postmaster*. Az összes bejövő üzenet a *Raw* várólistában kerül eltárolásra, ha nincsenek szűrőszabályok meghatározva. A *Junk* várólista használható a levélszemét tárolásához. A várólista-kezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Várólisták* moduljában érhető el.

NAME	GROUP	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Junk	users	All junk tickets.	valid	11/16/2018 08:26	11/16/2018 08:26
Misc	users	All misc tickets.	valid	11/16/2018 08:26	11/16/2018 08:26
Postmaster	users	Postmaster queue.	valid	11/16/2018 08:26	11/16/2018 08:26
Raw	users	All default incoming ti...	valid	11/16/2018 08:26	11/16/2018 08:26

13. ábra: Várólista-kezelés képernyő

2.4.1 Várólisták kezelése

Egy várólista hozzáadásához:

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

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

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 200 *érvényes* várólistánál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Egy várólista szerkesztéséhez:

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

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

Ha megváltoztatja egy olyan várólista nevét, amelyet a rendszerbeállításban használnak, akkor egy érvényesség-ellenőrzés figyelmeztetni fogja, és a következő lehetőségeket ajánlja fel:

Mentés és frissítés automatikusan

A változtatás alkalmazása és az érintett beállítások frissítése is.

Ne mentse, frissítés kézzel

A változtatás alkalmazása, de ne frissítse az érintett beállításokat. A frissítéseket kézzel kell elvégezni.

Mégse

A művelet megszakítása.

Figyelem: Az objektum nevének megváltoztatásakor gondosan kell eljárni, az ellenőrzés csak bizonyos beállításokhoz nyújt vizsgálatot, és figyelmen kívül hagyja azokat a dolgokat, ahol a nevet nem lehet ellenőrizni. Néhány ilyen például a vezérlőpult fájllai, a hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek) és a folyamatok (szekvenciafolyam-műveletek), hogy egy párat említsünk. A beállítások dokumentálása kulcsfontosságú egy névváltoztatás túléléséhez.

Add Queue

★ Name:

Sub-queue of:

★ Group:

Unlock timeout minutes:

0 = no unlock - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.
If a ticket is in a state type configured in "Ticket::UnlockStateType" and locked, it will be unlocked by the system when this timer is reached. Any action on a ticket before this time will reset the timer.

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

Escalation - update time (minutes): (Notify by)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.
Defines the maximum amount of working time allowed between customer - agent interactions for this queue before the ticket escalates.

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

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

★ Ticket lock after a follow up:
If a ticket is closed and the customer sends a follow up the ticket will be locked to the old owner.

★ System address:
Will be the sender address of this queue for email answers.

Default sign key:
To use a sign key, PGP keys or S/MIME certificates need to be added with identifiers for selected queue system address.

★ Salutation:
The salutation for email answers.

★ Signature:
The signature for email answers.

Calendar:

★ Validity:

Comment:

Chat channel:
Chat channel that will be used for communication related to the tickets in this queue.

or

Edit Queue

★ Name:
DevOps

Sub-queue of:

★ Group:
users

Unlock timeout minutes:
0

0 = no unlock - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.
If a ticket is in a state type configured in "Ticket::UnlockStateType" and locked, it will be unlocked by the system when this timer is reached. Any action on a ticket before this time will reset the timer.

Escalation - first response time
0
(Notify by)

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

Escalation - update time (minutes):
0
(Notify by)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.
Defines the maximum amount of working time allowed between customer - agent interactions for this queue before the ticket escalates.

Escalation - solution time (minutes):
0
(Notify by)

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

★ Follow up Option:
possible

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

★ Ticket lock after a follow up:
No

If a ticket is closed and the customer sends a follow up the ticket will be locked to the old owner.

★ System address:
otrs@localhost x

Will be the sender address of this queue for email answers.

Default sign key (otrs@localhost):

To use a sign key, PGP keys or S/MIME certificates need to be added with identifiers for selected queue system address.

★ Salutation:
system standard salutation (en)

The salutation for email answers.

★ Signature:
system standard signature (en)

The signature for email answers.

Calendar:

★ Validity:
valid

Comment:
Internal operations queue.

Chat channel :

Chat channel that will be used for communication related to the tickets in this queue.

Save or Save and finish or Cancel

Notice

This queue is used in the following config settings:

- ExternalFrontend::TicketCreate###QueueDefault
- Ticket::Frontend::UserDefaultQueue

You can either have the affected settings updated automatically to reflect the changes you just made or do it on your own by pressing 'update manually'.

16. ábra: Várólista-ellenőrzés párbeszédablak

2.4.2 Várólista 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: A várólisták nevei nem fordíthatók le még egy egyéni nyelvi fájlal sem. A várólistákhoz [Megszólítások](#) és [Aláírások](#) hozzárendelése szükséges, amelyek egy adott nyelvtől függenek, így a nevek lefordításának nincs értelme.

Alvárólistája ennek

Lehetőség van egy új várólistát egy meglévő várólista alá hozzáadni alvárólistaként. Ekkor ez *Szülő várólista::Gyermek várólista* formában lesz megjelenítve.

Csoport *

Lehetőség van a hozzáférés korlátozásához a kijelölt csoportra. A csoport egy jogosultsági hivatkozást hoz létre a várólista és egy ügyintéző vagy egy ügyfél-felhasználó között.

Feloldási időkorlát perc

Minden olyan jegy, amely a `Ticket::UnlockStateType` beállításban megadott állapotípusban van és egy ügyintéző által zárolva van ebben a várólistában, automatikusan feloldásra kerül a megadott perc letelte után. A 0 érték (alapértelmezett) azt jelenti, hogy a jegyek ebben a várólistában zárolva maradnak.

Eszkaláció –első válaszügy (perc)

Meghatározza ennek a várólistának a meghatározott munkaidőn belüli időtartamát, amelyen belül egy ügyintézőnek el kell küldenie az első választ az ügyfél számára látható bejegyzésként egy, az ügyfél által létrehozott jegyre. Az első válasz eskalációs ideje törölve lesz, amint az ügyintéző elküld egy olyan bejegyzést, amely látható az ügyfél számára.

Az első válaszügy aktiválva lesz, ha egy jegyet egy ügyintéző hozott létre.

Ha egy jegy a meghatározott időtartam túllépése miatt eszkalálódott, akkor ez a jegy *eszkalált* állapotában marad.

Az első válaszdő eszkalációs értesítés az összes olyan ügyintézőnek el lesz küldve, akik kiválasztották az adott várólistát előnyben részesített várólistaként a *Saját várólisták* beállításban, és a jegyeszkalációs értesítés engedélyezve van.

Eszkaláció –frissítési idő (perc)

Meghatározza az időtartamot ennél a várólistánál a meghatározott munkaidőn belül, ami után a jegy eszkalálódik, ha nem írnak további bejegyzéseket. Ez az eszkalációs frissítési idő minden alkalommal visszaáll, amikor egy ügyintéző olyan bejegyzést ír, amely látható az ügyfél-felhasználó számára. Az eszkalációs frissítési idő akkor is visszaáll, amikor egy ügyfél-felhasználó először válaszol egy ügyintéző bejegyzésére. Az ügyfél-felhasználó által írt további bejegyzések nincsenek hatással az eszkalációs frissítési időre.

Az eszkalációs értesítés az összes olyan ügyintézőnek el lesz küldve, akik kiválasztották az adott várólistát előnyben részesített várólistaként a *Saját várólisták* beállításban, és a jegyeszkalációs értesítés engedélyezve van.

Eszkaláció –megoldási idő (perc)

Beállítja ennek a várólistának a meghatározott munkaidőn belüli időtartamát, amelyen belül a jegyet meg kell oldani. A megoldás azt jelenti, hogy a jegy *lezárt* állapotba kerül. Ha a jegy nem kerül megoldott állapotba az itt meghatározott időtartam eléréseig, akkor a jegy eszkalálódik.

Az eszkalációs értesítés az összes olyan ügyintézőnek el lesz küldve, akik kiválasztották az adott várólistát előnyben részesített várólistaként a *Saját várólisták* beállításban, és a jegyeszkalációs értesítés engedélyezve van.

Ha a megoldási idő eszkaláció aktiválásra került egy jegynél, akkor a jegy eszkalálva marad.

A megoldási idő nem lesz visszaállítva, ha a jegyet újranyitják.

Megjegyzés: A *Szolgáltatási megállapodások* eszkalációs beállításai felülírják a várólisták eszkalációs beállításait.

Követés beállítás *

Egy követő kezelésének meghatározása a lezárt jegyeknél. A lehetséges értékek:

új jegy

A követő egy új jegyet fog létrehozni.

lehetséges

A követő újra fogja nyitni a már lezárt jegyet.

elutasítás

A követő el lesz utasítva.

Lásd még:

További információkért nézze meg az *Automatikus válaszok* fejezetet.

Jegy zárolása egy követés után *

Csak akkor alkalmazható, ha a *Követés beállítás* mező *lehetséges* értékre van állítva. Zárolja a korábban lezárt jegyet az újranyitás után az utolsó tulajdonosnak. Ez biztosítja, hogy egy jegy követőjét az az ügyintéző dolgozza fel, aki korábban kezelte a jegyet.

Figyelem: Ez nem veszi figyelembe az irodán kívüli állapotot. Óvatosan használja ezt a beállítást, hogy megbizonyosodjon róla, vagy használja a *Feloldási időkorlát perc* beállítással együtt.

Rendszercím *

Válasszon egyet a *E-mail-címek* közül a várólista küldőjének személyazonosságaként.

Megjegyzés: Ez egy azonosító az adatbázisban. Az *E-mail-címek* esetén elvégzett változtatásoknak nem kívánt hatásai lehetnek itt.

Alapértelmezett aláíró kulcs

Ez csak akkor aktív, ha a *PGP kulcsok* vagy az *S/MIME tanúsítványok* engedélyezve vannak a *Rendszerbeállítások* képernyőn. Válassza ki a kulcsot, amellyel alapértelmezetten aláírja az e-maileket.

Megszólítás *

Válasszon egyet a meghatározott *Megszólítások* közül.

Aláírás *

Válasszon egyet a meghatározott *Aláírások* közül.

Naptár

Válassza ki azt a naptárt, amely meghatározza ennek a várólistának a munkaidejét. A naptárak a *Rendszerbeállítások* képernyőn vannak meghatározva.

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.

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.

Csevegőcsatorna

Csevegőcsatorna, amely az ebben a várólistában lévő jegyekkel kapcsolatos kommunikációhoz lesz használva.

2.5 Várólisták Automatikus válaszok

Egy változás kommunikálása unalmas és hibákkal teli feladat például a szolgáltatási időknél, szolgáltatási szinteknél vagy egyéb olyan információknál, amelyeket jó lenne tudnia az ügyfélnek, ha megnyitja a jegyet. Kihívást jelent megpróbálni biztosítani, hogy az összes részleg rendelkezzen a helyes információkkal és átadni ezeket az ügyfeleknek.

Az OTRS lehetővé teszi, hogy gyorsan hozzárendelje a megfelelő automatikus válaszokat minden olyan várólistához, amely megfelelő szolgáltatási információkat tartalmaz, biztosítva ezzel, hogy ez az információ elérje ügyfeleit még az elvárásaik előtt.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több automatikus választ adjon hozzá egy vagy több várólistához. A kezelőképernyő a *Jegybeállítások* csoport *Várólisták Automatikus válaszok* moduljában érhető el.

Manage Queue-Auto Response Relations

Actions

Queues without Auto Responses

Filter for Queues

Just start typing to filter...

Filter for Auto Responses

Just start typing to filter...

Overview

QUEUES	AUTO RESPONSES
DevOPS	default reply (after new ticket has been created) (auto reply)
Junk	default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket) (auto reject)
Office	default follow-up (after a ticket follow-up has been added) (auto follow up)
Raw	default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation) (auto reply/new ticket)
Service Desk	

17. ábra: Várólista–Automatikus válasz kapcsolatok kezelése

2.5.1 Várólisták Automatikus válaszok kapcsolatainak kezelése

Egy automatikus válasznak egy várólistához való rendeléshez:

1. Kattintson egy várólistára a *Várólisták* oszlopban.
2. Válassza ki azokat az automatikus válaszokat, amelyeket hozzá szeretne adni a várólistához.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Auto Response Relations for Queue Raw

auto reply:

auto reject:

auto follow up:

auto reply/new ticket:

auto remove:

or or

18. ábra: Automatikus válasz kapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál

Megjegyzés: Nem lehetséges több várólistát hozzárendelni egy automatikus válaszhoz az automatikus válasz nevére kattintva. Az automatikus válaszra kattintva az *Automatikus válaszok* képernyő fog megnyílni.

Megjegyzés: Ha több automatikus válasz vagy várólista van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos automatikus válasz vagy várólista megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

2.5.2 Várólisták Automatikus válaszok beállításai

A következő beállítások érhetők el, ha automatikus válaszokat rendel egy várólistához.

automatikus válasz

Ez az automatikus válasz lesz elküldve a felhasználóknak, ha üzenetet küldenek a várólistába, és az üzenet nem egy jegy követő üzenete.

automatikus elutasítás

Ez az automatikus válasz lesz elküldve a felhasználóknak, ha üzenetet küldenek a várólistába és *elutasítás* van kiválasztva a várólista beállításában lévő *Követés beállítás* mezőben.

automatikus követés

Ez az automatikus válasz lesz elküldve a felhasználóknak, ha üzenetet küldenek a várólistába és *lehetséges* van kiválasztva a várólista beállításában lévő *Követés beállítás* mezőben.

automatikus válasz/új jegy

Ez az automatikus válasz lesz elküldve a felhasználóknak, ha üzenetet küldenek a várólistába és *új jegy* van kiválasztva a várólista beállításában lévő *Követés beállítás* mezőben.

automatikus eltávolítás

Ez az automatikus válasz lesz elküldve a felhasználóknak, ha az eltávolítás lehetőség engedélyezve van.

Megjegyzés: Az *automatikus válasz*, az *automatikus elutasítás* és az *automatikus válasz/új jegy* kölcsönösen megszakítják egymást a *Várólisták* beállításai alapján. Csak egy fog érvényesülni várólistánként.

2.6 Megszólítások

Az ügyfelek megszólítását szabványos módon kell végezni. Az ügyfelek nem mindig külső ügyfelek, akik kevésbé hivatalos üdvözletet igényelnek.

Az OTRS biztosítja a szükséges eszközöket egy szabványos kommunikációs forma létrehozásához a várólistái mindegyikénél. Ahogyan azt a *Várólista beállításai* meghatározzák: a *Megszólítások*, a *Sablonok* és az *Aláírások* egyesítve lesznek a jól kialakított szabványosított e-mail kommunikáció biztosításához.

A megszólítások a *Várólisták* egyikéhez vagy többhöz is hozzákapcsolhatók. Egy megszólítást csak a jegyekre adott e-mail válaszoknál használják.

Használja ezt a képernyőt, hogy megszólításokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés már tartalmaz egy szabványos megszólítást. A megszólításkezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Megszólítások* moduljában érhető el.

Salutation Management

Actions

+ Add salutation

Filter for Salutations

Just start typing to filter...

List

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
system standard salutation (en)	Standard Salutation.	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17

19. ábra: Megszólításkezelés képernyő

2.6.1 Megszólítások kezelése

Egy megszólítás hozzáadásához:

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

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

Egy megszólítás szerkesztéséhez:

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

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

Figyelem: Mielőtt érvényteleníti ezt az objektumot, menjen a *Jegybeállítások* csoport *Várólisták* moduljához, és győződjön meg arról, hogy az ezt a beállítást használó összes várólista érvényes objektumot használ-e.

2.6.2 Megszólítás 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.

Megszólítás

A szöveg, amely az új e-mailek elejénél lesz elhelyezve.

Add Salutation

★ Name:

Salutation:

B I U S | | | | |

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | A ▾ | **A** ▾ | *I*_x | Source

★ Validity:

Comment:

or

20. ábra: Megszólítás hozzáadása képernyő

Edit Salutation

★ Name:

Salutation:

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

Format | Font | Size | A | **A** | *I*_x | Source |

Dear <OTRS_CUSTOMER_REALNAME>,
Thank you for your request.

★ Validity:

Comment:

or or [Cancel](#)

21. ábra: Megszólítás szerkesztése képernyő

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.

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.

2.6.3 Megszólítás változói

A változók használata a szövegben lehetővé teszi az üzenetek személyre szabását. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) az OTRS ki fogja cserélni az üzenet előállításakor. Ezen erőforráshoz elérhető címketörzsek mind a hozzáadás, mind a szerkesztés képernyők alján megtalálhatók.

Hint

You can use the following tags:

<OTRS_OWNER_*>

Ticket owner options (e. g. <OTRS_OWNER_UserFirstname>).

<OTRS_RESPONSIBLE_*>

Ticket responsible options (e. g. <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<OTRS_CURRENT_*>

Options of the current user who requested this action (e. g. <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).

<OTRS_TICKET_*>

Options of the ticket data (e. g. <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).

<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>

Options of the current customer user data (e. g. <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTRS_CONFIG_*>

Config options (e. g. <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Example salutation:

Dear <OTRS_CUSTOMER_REALNAME>,
Thank you for your request.

22. ábra: Megszólítás változói

Például az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserLastname> változó az ügyfél vezetéknévét jeleníti meg, ha valami ilyesmit ad meg a sablonban.

Dear <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname> <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserLastname>,

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

Dear Lisa Wagner,

A következő változók értékei lefordításra kerülnek az ügyfél-felhasználó választott nyelve alapján.

```
<OTRS_TICKET_Type>
<OTRS_TICKET_State>
<OTRS_TICKET_StateType>
<OTRS_TICKET_Lock>
<OTRS_TICKET_Priority>
```

Ha a nyelv nem támogatott, akkor az alapértelmezett nyelv lesz alkalmazva.

2.7 Szolgáltatási megállapodások

A szervezetnek meg kell felelnie az ügyfelek időigényének. Az időbeni szolgáltatás számít. A kérdésekre adott válaszokat, a problémákra küldött állapotfrissítéseket és a megoldásokat az egyeztetett időn belül kell biztosítani. Az ügyintézőnek értesítést kell kapnia a lehetséges megszegésekről, hogy megakadályozza a jegyek eskalálását.

Az OTRS jól skálázódik az Ön igényeihez, és szolgáltatási megállapodások (SLA-k) kezelését kínálja. Az OTRS lehetőséget nyújt arra, hogy számos szolgáltatási megállapodást hozzon létre, amely lefedi az összes szolgáltatását és ügyfélszükségletet. Minden egyes *SLA* több szolgáltatást is lefedhet, és meghatározhatja a szolgáltatás elérhetőségét és az eskaláció időtartamait.

Használja ezt a képernyőt, hogy szolgáltatási megállapodásokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz egyetlen szolgáltatási megállapodást sem. A szolgáltatási megállapodás kezelőképernyője a *Jegybeállítások* csoport *Szolgáltatási megállapodások* moduljában érhető el.

23. ábra: Szolgáltatási megállapodás kezelésének képernyője

Lásd még:

A funkció használatához a *Ticket::Service* beállítást aktiválni kell a *Rendszerbeállítások* alatt az *Adminisztráció* csoportban, hogy kiválaszthatók legyenek a jegyeképernyőkön. Rákattinthat az értesítési sávon lévő figyelmeztető üzenetben található hivatkozásra is, hogy közvetlenül a rendszerbeállítási lehetőséghez jusson.

A funkció külső felületen való használatához aktiválni kell az *ExternalFrontend::TicketCreate###SLA* beállítást.

2.7.1 Szolgáltatási megállapodások kezelése

Megjegyzés: A szolgáltatási megállapodások hozzáadásához az szükséges, hogy legalább egy szolgáltatás hozzá legyen adva a rendszerhez. Hozzon létre szolgáltatásokat a [Szolgáltatások](#) képernyőn.

Egy szolgáltatási megállapodás hozzáadásához:

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

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:

Dialog message:

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

or

24. ábra: Szolgáltatási megállapodás hozzáadása képernyő

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

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 50 *érvényes* szolgáltatási megállapodásnál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Egy szolgáltatási megállapodás szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy szolgáltatási megállapodásra a szolgáltatási megállapodások listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit SLA : VIP customers

★ 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:

Dialog message:

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

or or

25. ábra: Szolgáltatási megállapodás szerkesztése képernyő

Megjegyzés: Ha több szolgáltatási megállapodás van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos szolgáltatási megállapodás megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

2.7.2 Szolgáltatási megállapodás beállításai

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

SLA *

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: A szolgáltatási megállapodások nevei nem fordíthatók le még egy egyéni nyelvi fájlal sem. A szolgáltatási megállapodások használhatnak olyan naptárakat, amelyek időzónáktól függenek. Emiatt különböző szolgáltatási megállapodásokat kell létrehozni minden egyes időzónához, és a neveik lefordításának nincs értelme.

Szolgáltatás

Válasszon egyet vagy többet a *Szolgáltatások* közül, hogy hozzárendelje ehhez az SLA-hoz.

Naptár

Válassza ki azt a naptárt, amely meghatározza ennek a várólistának a munkaidejét.

A naptárak a *Rendszerbeállítások* képernyőn vannak meghatározva a *Core* → *Time* navigációs útvonal alatt. Legfeljebb 10 naptárt határozhat meg, egy alapértelmezettet és 9 további naptárt a különböző munkanapokhoz, munkaidőkhöz és ünnepnapokhoz. Alapértelmezetten minden naptár ugyanazokat a munkanapokat, munkaidőket és munkaszüneti napokat tartalmazza.

Eszkaláció –első válaszidő (perc)

Meghatározza ennek a szolgáltatási megállapodásnak a meghatározott munkaidőn belüli időtartamát, amelyen belül egy ügyintézőnek el kell küldenie az első választ az ügyfél számára látható bejegyzésként egy, az ügyfél által létrehozott jegyre. Az első válasz eskalációs ideje törölve lesz, amint az ügyintéző elküld egy olyan bejegyzést, amely látható az ügyfél számára.

Az első válaszidő nem lesz aktiválva, ha egy jegyet egy ügyintéző hozott létre.

Ha egy jegy a meghatározott időtartam túllépése miatt eskalálódott, akkor ez a jegy *eszkálált* állapotában marad.

Az első válaszidő eskalációs értesítés az összes olyan ügyintézőnek el lesz küldve, akik kiválasztották az adott várólistát előnyben részesített várólistaként a *Saját várólisták* beállításban, és a jegyeszkalációs értesítés engedélyezve van.

Eszkaláció –frissítési idő (perc)

Meghatározza az időtartamot ennél a szolgáltatási megállapodásnál a meghatározott munkaidőn belül, ami után a jegy eskalálódik, ha nem írnak további bejegyzéseket. Ez az eskalációs frissítési idő minden alkalommal visszaáll, amikor egy ügyintéző olyan bejegyzést ír, amely látható az ügyfél-felhasználó számára. Az eskalációs frissítési idő akkor is visszaáll, amikor egy ügyfél-felhasználó először válaszol egy ügyintéző bejegyzésére. Az ügyfél-felhasználó által írt további bejegyzések nincsenek hatással az eskalációs frissítési időre.

Az eskalációs értesítés az összes olyan ügyintézőnek el lesz küldve, akik kiválasztották az adott várólistát előnyben részesített várólistaként a *Saját várólisták* beállításban, és a jegyeszkalációs értesítés engedélyezve van.

Eszkaláció –megoldási idő (perc)

Beállítja ennek a szolgáltatási megállapodásnak a meghatározott munkaidőn belüli időtartamát, amelyen belül a jegyet meg kell oldani. A megoldás azt jelenti, hogy a jegy *lezárt* állapotba kerül. Ha a jegy nem kerül megoldott állapotba az itt meghatározott időtartam eléréseig, akkor a jegy eskalálódik.

Az eskalációs értesítés az összes olyan ügyintézőnek el lesz küldve, akik kiválasztották az adott várólistát előnyben részesített várólistaként a *Saját várólisták* beállításban, és a jegyeszkalációs értesítés engedélyezve van.

Ha a megoldási idő eskaláció aktiválásra került egy jegynél, akkor a jegy eskalálva marad.

A megoldási idő nem lesz visszaállítva, ha a jegyet újranyitják.

Megjegyzés: A szolgáltatási megállapodások eskalációs beállításai felülírják a *Várólisták* eskalációs beállításait.

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.

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.

Párbeszédablak üzenet

Akkor lesz megjelenítve, ha egy ügyfél ezt az SLA-t választja a jegy létrehozásakor (csak a külső felületen).

2.8 Szolgáltatások

Az ügyfélszolgálathoz intézett kéréseket az érintett *szolgáltatás* alapján kell kategorizálni, hogy az a megfelelő szakértői csoporthoz jusson a probléma megoldásáért. Ugyanis nem minden ügyintéző tudja kezelni az egyes problémákat. Egy probléma megoldásához szükséges tapasztalatok vagy az erőforrásokhoz való hozzáférés hiánya megköveteli, hogy meghatározzák a jegyben érintett szolgáltatást, amely segít a probléma kategorizálásában és a megfelelő csapatok elérésében.

Az OTRS lehetővé teszi az ügyfélnek kínált összes szolgáltatás hozzáadását. Ezek a szolgáltatások később a *Szolgáltatási megállapodások* egyikéhez köthetők, hogy időbeni megoldást biztosítsanak az ügyfélspecifikus megállapodásokhoz.

Használja ezt a képernyőt, hogy szolgáltatásokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz egyetlen szolgáltatást sem. A szolgáltatáskezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Szolgáltatások* moduljában érhető el.

26. ábra: Szolgáltatáskezelés képernyő

Lásd még:

A funkció használatához a `Ticket::Service` beállítást aktiválni kell a *Rendszerbeállítások* alatt az *Adminisztráció* csoportban, hogy kiválaszthatók legyenek a jegyképernyőkön. Rákattinthat az értesítési sávon lévő figyelmeztető üzenetben található hivatkozásra is, hogy közvetlenül a rendszerbeállítási lehetőséghez jusson.

A funkció külső felületen való használatához aktiválni kell az `ExternalFrontend::TicketCreate###Service` beállítást.

2.8.1 Szolgáltatások kezelése

Egy szolgáltatás hozzáadásához:

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

27. ábra: Szolgáltatás hozzáadása képernyő

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

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 500 *érvényes* szolgáltatásnál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Egy szolgáltatás szerkesztéséhez:

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

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

Edit Service : Test service

★ Service:

Sub-service of:

★ Validity:

Comment:

or or

28. ábra: Szolgáltatás szerkesztése képernyő

Figyelem: Az objektum nevének megváltoztatásakor gondosan kell eljárni, az ellenőrzés csak bizonyos beállításokhoz nyújt vizsgálatot, és figyelmen kívül hagyja azokat a dolgokat, ahol a nevet nem lehet ellenőrizni. Néhány ilyen például a vezérlőpult fájljai, a hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek) és a folyamatok (szekvenciafolyam-műveletek), hogy egy párat említsünk. A beállítások dokumentálása kulcsfontosságú egy névváltoztatás túléléséhez.

2.8.2 Szolgáltatás beállításai

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

Szolgáltatás *

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.

Részszerkeztetésének

Lehetőség van egy új szolgáltatást egy meglévő szolgáltatás alá hozzáadni alszolgáltatásként. Ekkor ez *Szülő szolgáltatás::Gyermek szolgáltatás* formában lesz megjelenítve.

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.

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.

Megjegyzés: Egy szolgáltatás csak akkor választható ki a jegyképernyőkön, ha a szolgáltatás hozzá van rendelve a jegy ügyfél-felhasználójához vagy be van állítva alapértelmezett szolgáltatásként az összes ügyfél-felhasználónak az *Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások* képernyőn.

2.9 Aláírások

A vállalati személyazonosság és a csapatinformáció elengedhetetlen minden kommunikációban. Az író alkalmazott neve és egyéb létfontosságú részletek, mint például a lemondó nyilatkozatok, a szükséges információk néhány példája, amelyet mellékelni kell az ügyféllel való kommunikációban.

Az OTRS ugyanazokat az eszközöket biztosítja itt is egy szabványos kommunikációs forma létrehozásához a várólistái mindegyikénél, mint a *Megszólítások* esetén. Ahogyan azt a *Várólista beállításai* meghatározzák: a *Megszólítások*, a *Sablonok* és az *Aláírások* egyesítve lesznek a jól kialakított szabványosított e-mail kommunikáció biztosításához.

Az aláírások a *Várólisták* egyikéhez vagy többhöz is hozzákapcsolhatók. Egy aláírást csak a jegyekre adott e-mail válaszoknál használják.

Használja ezt a képernyőt, hogy aláírásokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés már tartalmaz egy szabványos aláírást. Az aláírás-kezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Aláírások* moduljában érhető el.

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
system standard signature (en)	Standard Signature.	valid	11/16/2018 08:26	11/16/2018 08:26

29. ábra: Aláírás-kezelés képernyő

2.9.1 Aláírások kezelése

Egy aláírás hozzáadásához:

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

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

Egy aláírás szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy aláírássra az aláírások listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

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

Add Signature

★ Name:

Signature:

B *I* U ~~S~~ | | | | | |

Format | Font | Size | | Source

★ Validity:

valid

Comment:

Save

 or

Cancel

30. ábra: Aláírás hozzáadása képernyő

Edit Signature

★ Name:

Signature:

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

Format | Font | Size | | | | Source

Your Ticket-Team

<OTRS_Agent_UserFirstname> <OTRS_Agent_UserLastname>

--

Super Support - Waterford Business Park
5201 Blue Lagoon Drive - 8th Floor & 9th Floor - Miami, 33126 USA
Email: hot@example.com - Web: http://www.example.com/

--

★ Validity:

Comment:

or or

31. ábra: Aláírás szerkesztése képernyő

Figyelem: Mielőtt érvényteleníti ezt az objektumot, menjen a *Jegybeállítások* csoport *Várólisták* moduljához, és győződjön meg arról, hogy az ezt a beállítást használó összes várólista érvényes objektumot használ-e.

2.9.2 Aláírás 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.

Aláírás

A szöveg, amely az új e-mailek végénél lesz elhelyezve.

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.

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.

2.9.3 Aláírás változói

A változók használata a szövegben lehetővé teszi az üzenetek személyre szabását. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) az OTRS ki fogja cserélni az üzenet előállításakor. Ezen erőforráshoz elérhető címketörzsek mind a hozzáadás, mind a szerkesztés képernyők alján megtalálhatók.

Például az `<OTRS_CURRENT_UserFirstname>` `<OTRS_CURRENT_UserLastname>` változók az ügyintéző keresztnévét és vezetéknévét jelenítik meg, ha valami ilyesmit ad meg a sablonban.

```
Best regards,

<OTRS_CURRENT_UserFirstname> <OTRS_CURRENT_UserLastname>
```

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

```
Best regards,

Steven Weber
```

A következő változók értékei lefordításra kerülnek az ügyfél-felhasználó választott nyelve alapján.

```
<OTRS_TICKET_Type>
<OTRS_TICKET_State>
<OTRS_TICKET_StateType>
<OTRS_TICKET_Lock>
<OTRS_TICKET_Priority>
```

Ha a nyelv nem támogatott, akkor az alapértelmezett nyelv lesz alkalmazva.

Hint

You can use the following tags:

<OTRS_OWNER_*>

Ticket owner options (e. g. <OTRS_OWNER_UserFirstname>).

<OTRS_RESPONSIBLE_*>

Ticket responsible options (e. g. <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<OTRS_CURRENT_*>

Options of the current user who requested this action (e. g. <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).

<OTRS_TICKET_*>

Options of the ticket data (e. g. <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).

<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>

Options of the current customer user data (e. g. <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTRS_CONFIG_*>

Config options (e. g. <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Example signature:

```
Your OTRS-Team

<OTRS_CURRENT_UserFirstname> <OTRS_CURRENT_UserLastname>

--
```

32. ábra: Aláírás változói

2.10 SMS sablonok

A készenléti szolgálatot riasztani kell az e-mail kiszolgálókkal kapcsolatos incidensekről, ezért nem kaphatnak e-mailt az OTRS-től. Továbbá abban az esetben, ha az ügyfeleknek nincs internet-hozzáférése, elengedhetetlen a jó kapcsolat biztosítása.

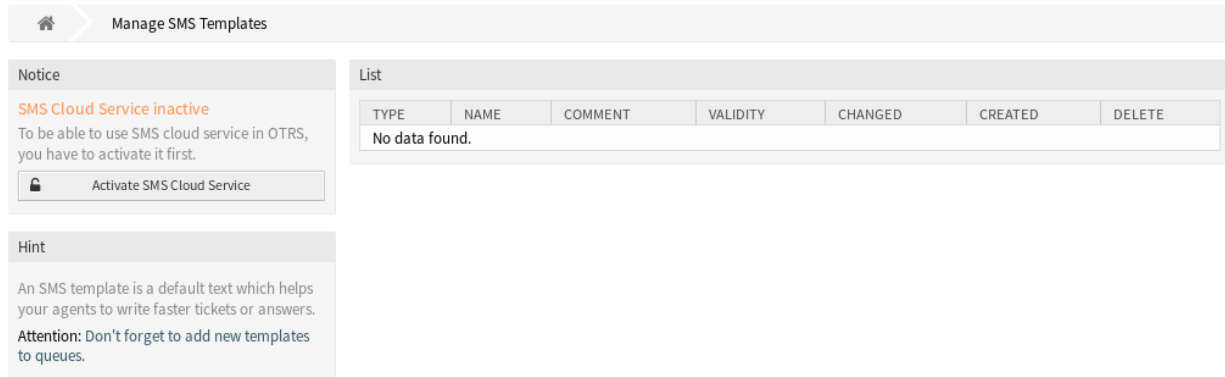
Az OTRS biztosít SMS-t felhőszolgáltatásként, és az e-mailekhez hasonlóan lehetővé teszi a kommunikáció kezelését sablonokon keresztül.

Az SMS sablon egy olyan alapértelmezett szöveg, amely segít az ügyintézőknek a jegyek vagy válaszok gyorsabb írásában.

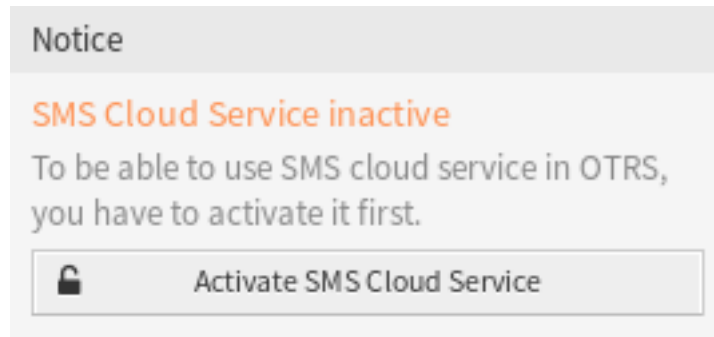
Használja ezt a képernyőt, hogy SMS sablonokat adjon hozzá a kommunikációkban való használathoz. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz egyetlen SMS sablont sem. Az SMS sablon kezelésének képernyője a *Jegybeállítások* csoport *SMS sablonok* moduljában érhető el.

2.10.1 SMS sablonok kezelése

Megjegyzés: Ahhoz, hogy képes legyen SMS felhőszolgáltatást használni az OTRS-ben, először aktiválnia kell azt a *Felhőszolgáltatások* modulban.



33. ábra: SMS sablon kezelése képernyő



34. ábra: SMS felhőszolgáltatás aktiválás

Egy SMS sablon hozzáadásához:

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

Egy SMS sablon szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy SMS sablonra az SMS sablonok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy SMS sablon törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az SMS sablonok listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

Megjegyzés: Ha több SMS sablon van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos SMS sablon megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Add Template

★ Type:

★ Name:

★ Template:

Flash message: ☐

Show message directly without user interaction and do not store it automatically (support may vary by device and provider).

★ Validity:

Comment:

or [Cancel](#)

35. ábra: SMS sablon hozzáadása képernyő

Edit SMS Template

★ Type:

★ Name:

★ Template:

Your ticket was created with number
<OTRS_TICKET_TicketNumber>.

Flash message: ☐

Show message directly without user interaction and do not store it automatically (support may vary by device and provider).

★ Validity:

Comment:

or [Cancel](#)

36. ábra: SMS sablon szerkesztése képernyő

List						
TYPE	NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Answer	Test		valid	10/16/2018 11:11 (Europe/Budapest)	10/16/2018 11:11 (Europe/Budapest)	

37. ábra: SMS sablon törlése képernyő

2.10.2 SMS sablon beállításai

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

Típus *

Különböző fajta SMS sablonok léteznek, amelyek különböző célokra használhatók. Egy sablon lehet:

Válasz

Jegyválaszként használható a jegy részletes nézetének *Válasz SMS-ben* bejegyzésműveletével.

Létrehozás

Új SMS jegyhez használható.

Kimenő SMS

Egy új SMS küldéséhez használható egy ügyfél-felhasználó számára a jegy részletes nézetéből.

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.

Sablon

A felhasználóknak küldött e-mail törzse.

Figyelem: Az elküldhető szöveges üzenet legnagyobb hossza 918 karakter. Azonban ha 160 karakternél többet küld el, akkor az üzenet fel lesz bontva 153 karakteres darabokra, mielőtt elküldésre kerül a címzett mobil eszközére. Azt ajánljuk, hogy az üzenetek 160 karakternél rövidebbek legyenek.

Felugró üzenet

Üzenet közvetlen megjelenítése felhasználói beavatkozás nélkül, és nem kerül automatikusan eltárolásra (a támogatás eszközként és szolgáltatóként változhat).

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.

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.

2.10.3 SMS sablon változói

A változók használata a szövegben lehetővé teszi az üzenetek személyre szabását. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) az OTRS ki fogja cserélni az üzenet előállításakor. Ezen erőforráshoz elérhető címketörzsek mind a hozzáadás, mind a szerkesztés képernyők alján megtalálhatók.

Reference

You can use the following tags:

<OTRS_OWNER_*>

Ticket owner options (e. g. <OTRS_OWNER_UserFirstname>).

<OTRS_RESPONSIBLE_*>

Ticket responsible options (e. g. <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<OTRS_CURRENT_*>

Options of the current user who requested this action (e. g. <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).

<OTRS_TICKET_*>

Options of the ticket data (e. g. <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).

<OTRS_TICKET_DynamicField_*>

Options of ticket dynamic fields internal key values (e. g. <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).

<OTRS_TICKET_DynamicField_*_Value>

Options of ticket dynamic fields display values, useful for Dropdown and Multiselect fields (e. g. <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).

<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>

Options of the current customer user data (e. g. <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTRS_CONFIG_*>

Config options (e. g. <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Note: Create type templates only supports this smart tags: <OTRS_CURRENT_*> and <OTRS_CONFIG_*>

Example template:

```
The current ticket state is: "<OTRS_TICKET_State>"
Your mobile phone is: "<OTRS_CUSTOMER_UserMobile>"
```

38. ábra: SMS sablon változói

Például az <OTRS_TICKET_TicketNumber> változó a jegyszámot jeleníti meg, ha valami ilyesmit ad meg az SMS sablonban.

```
Ticket#<OTRS_TICKET_TicketNumber> has been raised in <OTRS_Ticket_Queue>.
```

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

```
Ticket#2018101042000012 has been raised in Postmaster.
```

A következő változók értékei lefordításra kerülnek az ügyfél-felhasználó választott nyelve alapján.

```
<OTRS_TICKET_Type>
<OTRS_TICKET_State>
<OTRS_TICKET_StateType>
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
<OTRS_TICKET_Lock>
<OTRS_TICKET_Priority>
```

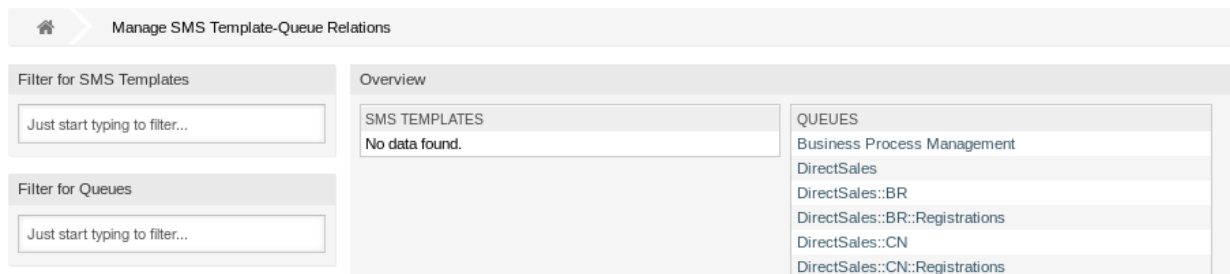
Ha a nyelv nem támogatott, akkor az alapértelmezett nyelv lesz alkalmazva.

2.11 SMS sablonok Várólisták

Egy sablon változásainak közlése vagy egy új kommunikációs követelmény terjesztése unalmas és hibákkal teli lehet, mert arra van szükség, hogy az összes csapat lekérje az információkat és megfelelően közzétegye.

Az OTRS lehetővé teszi, hogy gyorsan hozzárendelje a megfelelő SMS sablonokat minden olyan várólistához, amely megfelelő jegyinformációkat tartalmaz, biztosítva ezzel, hogy az információ elérje az ügyfeleket és az ügyintézőket.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több SMS sablont adjon hozzá egy vagy több várólistához. A kezelőképernyő a *Jegybeállítások* csoport *SMS sablonok Várólisták* moduljában érhető el.

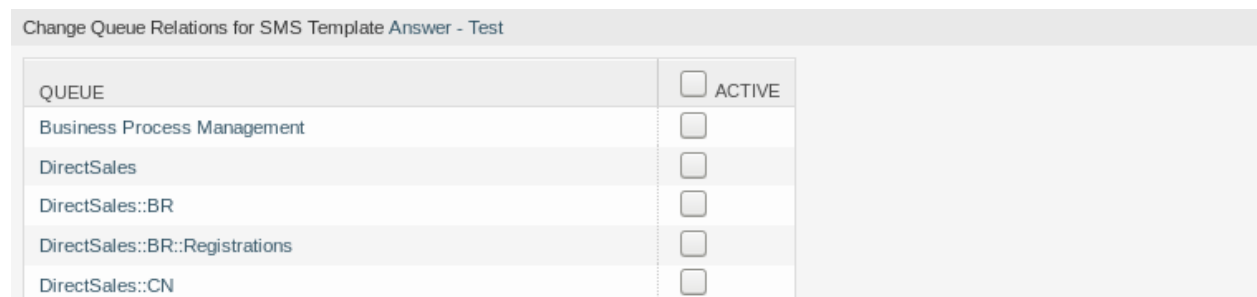


39. ábra: SMS sablon–Várólista kapcsolatok kezelése

2.11.1 SMS sablonok Várólisták kapcsolatainak kezelése

Egy SMS sablonnak egy vagy több várólistához való rendeléshez:

1. Kattintson egy SMS sablonra az *SMS sablonok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a várólistákat, amelyekhez hozzá szeretné adni az SMS sablont.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.



40. ábra: Várólista-kapcsolatok megváltoztatása egy SMS sablonnál

Egy várólistának egy vagy több SMS sablonhoz való rendeléshez:

1. Kattintson egy várólistára a *Várólisták* oszlopban.
2. Válassza ki azokat az SMS sablonokat, amelyeket hozzá szeretne adni a várólistához.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change SMS Template Relations for Queue Postmaster

TEMPLATE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Answer - Test	<input type="checkbox"/>

or or [Cancel](#)

41. ábra: SMS sablon kapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál

Megjegyzés: Ha több SMS sablon vagy várólista van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos SMS sablon vagy várólista megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Egyszerre több SMS sablon vagy várólista is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy SMS sablonra vagy egy várólistára kattintva meg fog nyílni az *SMS sablon szerkesztése* vagy a *Várólista szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

Figyelem: Egy várólista vagy egy SMS sablon elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

2.12 Állapotok

A jegyek aktív nyomon követése a munkaterhelés jobb megértéshez vezet és mérőszámokat biztosít teljesítménymutatóként. A feladatok rendezése és az időpontok beállítása segíthet a munkaterhelés kiegyenlítésében és az ügyfélszolgálat működtetésének fenntartásában.

Az OTRS jegyállapotokat használ annak biztosításához, hogy az ügyintézők mindig tudják, hogy melyik jegyet vegyék figyelembe és melyiket nem. Ezenkívül a jegyek állapotáról részletes jelentések is készíthetők jegykereséssel vagy jelentésekkel, valamint személyre szabott rendezés is lehetséges a vezérlőpultok, illetve a várólista- és szolgáltatás-áttekintők használatával.

Kilenc állapot van előre meghatározva. Több állapot is hozzáadható, de az alapértelmezett állapotok elegendőek a továbblépéshez és többé-kevésbé elegendőek minden helyzetben.

Az alapértelmezett állapotok a következők:

sikeresen lezárva

A jegy befejeződött. Az ügyfél olyan megoldást kapott, ami működött.

sikertelenül lezárva

A jegy befejeződött. Az ügyfél nem kapott megoldást vagy a megoldás nem volt megfelelő.

egyesített

A jegy tartalma egy másik jegyben található meg.

új

A jegyet az ügyfél hozta létre, anélkül hogy kapcsolatba lépett volna egy ügyintézővel.

nyitott

A jegy jelenleg folyamatban van. Az ügyfél és az ügyintéző felvette egymással a kapcsolatot.

automatikus lezárás függőben+

A jegy *sikeresen lezárva* állapotra lesz beállítva a várakozási idő elérésekor.

automatikus lezárás függőben-

A jegy *sikertelenül lezárva* állapotra lesz beállítva a várakozási idő elérésekor.

emlékeztető függőben

A jegyen újra dolgozni kell a várakozási idő elérésekor.

eltávolított

A jegyet eltávolították a rendszerből.

Megjegyzés: A függőben lévő feladatok alapértelmezés szerint minden második óra negyvenötödik percében kerülnek ellenőrzésre. Ez az idő statikus idő, ami azt jelenti, hogy az idők 02:45, 04:45, 06:45 és így tovább. A feladat futtatható gyakrabban vagy ritkábban, és az *Adminisztráció* csoport *Rendszerbeállítás* moduljában állítható be.

Használja ezt a képernyőt, hogy állapotokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten számos állapotot tartalmaz. Az állapotkezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Állapotok* moduljában érhető el.

State Management

Actions

Add State

Filter for States

Hint

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

List

NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
closed successful	closed	Ticket is closed ...	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
closed unsuccessful	closed	Ticket is closed ...	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
merged	merged	State for merged ...	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
new	new	New ticket create...	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
open	open	Open tickets.	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
pending auto close+	pending auto	Ticket is pending...	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
pending auto close-	pending auto	Ticket is pending...	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
pending reminder	pending reminder	Ticket is pending...	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
removed	removed	Customer removed ...	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17

42. ábra: Állapotkezelés képernyő

2.12.1 Állapotok kezelése

Egy állapot hozzáadásához:

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

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

43. ábra: Állapot hozzáadása képernyő

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 20 *érvényes* állapotnál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Egy állapot szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy állapotra az állapotok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

44. ábra: Állapot szerkesztése képernyő

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

Ha megváltoztatja egy olyan állapot nevét, amelyet a rendszerbeállításban használnak, akkor egy érvényesség-ellenőrzés figyelmeztetni fogja, és a következő lehetőségeket ajánlja fel:

Mentés és frissítés automatikusan

A változtatás alkalmazása és az érintett beállítások frissítése is.

Ne mentse, frissítés kézzel

A változtatás alkalmazása, de ne frissítse az érintett beállításokat. A frissítéseket kézzel kell elvégezni.

Mégse

A művelet megszakítása.

Notice

This state is used in the following config settings:

- ExternalFrontend::TicketCreate###StateDefault
- FAQ::ApprovalTicketDefaultState
- PostmasterDefaultState
- Process::DefaultState

You can either have the affected settings updated automatically to reflect the changes you just made or do it on your own by pressing 'update manually'.

45. ábra: Állapot-ellenőrzés párbeszédablak

Figyelem: Az objektum nevének megváltoztatásakor gondosan kell eljárni, az ellenőrzés csak bizonyos beállításokhoz nyújt vizsgálatot, és figyelmen kívül hagyja azokat a dolgokat, ahol a nevet nem lehet ellenőrizni. Néhány ilyen például a vezérlőpult fájljai, a hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek) és a folyamatok (szekvenciafolyam-műveletek), hogy egy párat említsünk. A beállítások dokumentálása kulcsfontosságú egy névváltoztatás túléléséhez.

2.12.2 Állapot 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.

Állapottípus *

Minden egyes állapot össze van kapcsolva egy típussal, amelyet akkor kell megadni, ha egy új állapotot létrehozunk vagy egy meglévőt szerkesztünk. A következő típusok érhetők el:

- lezárva
- egyesített
- új
- nyitott
- automatikus függőben
- emlékeztető függőben
- eltávolított

Megjegyzés: Az állapottípusok előre meg vannak határozva és nem változtathatók meg a szoftverben a különleges működésük miatt. Ha új állapotokat adnak az *automatikus függőben* és az *emlékeztető függőben* állapottípusokhoz, akkor további beállításokat kell elvégezni az *Adminisztráció* csoport *Rendszerbeállítás* moduljában.

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.

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.

Lásd még:

A következő rendszerbeállítási lehetőségek fontosak és említésre méltók az állapotok kezelésekor:

- `Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketPendingCheck`
- `Ticket::StateAfterPending`

2.13 Sablonok

A megfelelő és következetes válasz biztosítása az alkalmazottaktól vagy a tudásszinttől függetlenül fontos a professzionális megjelenés fenntartásához az ügyfelei számára. Ezenkívül a szabványos válaszok küldésének sebessége kulcsfontosságú a kérések tömegének megválaszolásánál a növekvő ügyfélszolgálatokban.

Az OTRS sablonok számos módot kínálnak a szabványosított kommunikáció kezelésére, és segítenek előre meghatározni szövegeket, hogy az ügyfél mindig ugyanolyan szintű és minőségű szolgáltatást kapjon az összes ügyintézőtől.

Használja ezt a képernyőt, hogy sablonokat adjon hozzá a kommunikációkban való használathoz. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz egy sablont. A sablonkezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Sablonok* moduljában érhető el.

2.13.1 Sablonok kezelése

Megjegyzés: Ahhoz, hogy mellékleteket adjon egy sablonhoz, először létre kell hoznia a mellékletet a *Mellékletek* képernyőn.

Egy sablon hozzáadásához:

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

Egy sablon szerkesztéséhez:



46. ábra: Sablonkezelés képernyő

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

Egy sablon törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a sablonok listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

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

2.13.2 Sablon beállításai

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

Típus *

Különböző fajta sablonok léteznek, amelyek különböző célokra használhatók. Egy sablon lehet:

Válasz

Jegyválaszként vagy válaszként használható.

Létrehozás

Új telefonos vagy e-mail jegyeknél használható.

E-mail

Egy ügyfél-felhasználó vagy valaki más számára történő e-mail írásánál használható.

Továbbítás

Egy bejegyzés valaki más számára történő továbbításához használható.

Jegyzet

Jegyzetek létrehozásához használható.

Add Template

★ Type:

Answer

★ Name:

Subject:

Subject method:

Specify if the current article subject should be Combined, Kept or Overwritten with the subject from the template.

Template:

B I U S | ☰ ☷ ☵ ☶ | ≡ ≡ ≡ ≡ | 🔗 🔗 | ☰ ↩

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | A ▾ A ▾ I_x | Source Ω

Attachments:

★ Validity:

valid

Comment:

Save

or Cancel

47. ábra: Sablon hozzáadása képernyő

Edit Template

★ Type:

★ Name:

Subject:

Subject method:

Specify if the current article subject should be Combined, Kept or Overwritten with the subject from the template.

Template:

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

Format | Font | Size | | | | |

Attachments:

★ Validity:

Comment:

or or

48. ábra: Sablon szerkesztése képernyő

List

TYPE	NAME	ATTACHMENTS	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Answer	empty answer	0		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17	

49. ábra: Sablon törlése képernyő

Telefonhívás

Bejövő és kimenő telefonhívásokhoz használható.

Folyamat párbeszédablak

Folyamatkezelésben használható a felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokban lévő bejegyzések szövegének előre kitöltéséhez.

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.

Tárgy

A sablon által hozzáadott bejegyzés tárgya.

Tárgy módszere

Adja meg, hogy az aktuális bejegyzéstárgyat hogyan kell kezelni. A következő módszerek érhetők el:

Egyesítés

A sablon tárgya hozzá lesz adva a jelenlegi bejegyzéstárgy után.

Megtartás

A jelenlegi bejegyzéstárgy lesz megtartva.

Felülírás

A jelenlegi bejegyzéstárgy ki lesz cseréve a sablon tárgyával.

Sablon

A sablon által hozzáadott bejegyzés törzse.

Mellékletek

Lehetőség van egy vagy több mellékletet hozzáadni ehhez a sablonhoz. A mellékletek a [Mellékletek](#) képernyőn adhatók hozzá.

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.

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.

2.13.3 Sablon változói

A változók használata a szövegben lehetővé teszi az üzenetek személyre szabását. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) az OTRS ki fogja cserélni az üzenet előállításakor. Ezen erőforráshoz elérhető címketörzsek mind a hozzáadás, mind a szerkesztés képernyők alján megtalálhatók.

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

A következő változók értékei lefordításra kerülnek az ügyfél-felhasználó választott nyelve alapján.

Reference

You can use the following tags:

<OTRS_OWNER_*>

Ticket owner options (e. g. <OTRS_OWNER_UserFirstname>).

<OTRS_RESPONSIBLE_*>

Ticket responsible options (e. g. <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<OTRS_CURRENT_*>

Options of the current user who requested this action (e. g. <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).

<OTRS_TICKET_*>

Options of the ticket data (e. g. <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).

<OTRS_TICKET_DynamicField_*>

Options of ticket dynamic fields internal key values (e. g. <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).

<OTRS_TICKET_DynamicField_*_Value>

Options of ticket dynamic fields display values, useful for Dropdown and Multiselect fields (e. g.

<OTRS_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).

<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>

Options of the current customer user data (e. g. <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTRS_CONFIG_*>

Config options (e. g. <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Note: Create type templates only supports this smart tags: **<OTRS_CURRENT_*>** and **<OTRS_CONFIG_*>**

Example template:

The current ticket state is: "<OTRS_TICKET_State>"

Your email address is: "<OTRS_CUSTOMER_UserEmail>"

50. ábra: Sablon változói

```

<OTRS_TICKET_Type>
<OTRS_TICKET_State>
<OTRS_TICKET_StateType>
<OTRS_TICKET_Lock>
<OTRS_TICKET_Priority>

```

Ha a nyelv nem támogatott, akkor az alapértelmezett nyelv lesz alkalmazva.

2.14 Sablonok Mellékletek

A szabványos mellékleteken végzett módosítások néha nyomasztóak. Felmerül a kérdés, hogy „Hol használták a mellékleteket?” vagy „Hogyan lehet őket gyorsan frissíteni széleskörűen?”. Azt is fontos tudni, hogy ki melyik mellékletet használja, mielőtt frissítenék őket. Egy új melléklet többször is felhasználható a szervezeten belül.

Az OTRS felruházta Önt ennek kezelésével, és áttekintést nyújt az 1:n kapcsolatok kezeléséhez és a mellékleteket használó sablonok gyors azonosításához.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több mellékletet adjon hozzá egy vagy több sablonhoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy melléklet és legalább egy sablon hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Jegybeállítások* csoport *Sablonok Mellékletek* moduljában érhető el.

51. ábra: Sablon–Melléklet kapcsolatok kezelése

2.14.1 Sablonok Mellékletek kapcsolatainak kezelése

Ahhoz, hogy mellékleteket adjon egy sablonhoz:

1. Kattintson egy sablonra a *Sablonok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a mellékleteket, amelyekhez hozzá szeretné adni a sablonhoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy mellékletnek néhány sablonhoz való rendeléshez:

1. Kattintson egy mellékletre a *Mellékletek* oszlopban.
2. Válassza ki azokat az sablonokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni a melléklethez.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Attachment Relations for Template Answer - Signed contract

ATTACHMENT	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Product Manual Annex (troubleshooting-guide.doc)	<input type="checkbox"/>
Service Agreement (service-agreement.pdf)	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

52. ábra: Mellékletkapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál

Change Template Relations for Attachment Service Agreement

TEMPLATE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Answer - empty answer	<input type="checkbox"/>
Answer - Signed contract	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

53. ábra: Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy mellékletnél

Megjegyzés: Ha több sablon vagy melléklet van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos sablon vagy melléklet megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Egyszerre több sablon vagy melléklet is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy sablonra vagy egy mellékletre kattintva meg fog nyílni a *Sablon szerkesztése* vagy a *Melléklet szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

Figyelem: Egy sablon vagy egy melléklet elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

2.15 Sablonok Várólisták

A szabványos szövegmodulok megosztása, terjesztése és módosítása, valamint az ügyfelekkel való információ megosztása vagy a csapatok közötti kommunikáció akár lehetetlen küldetés is lehet.

Az OTRS gyorsan a segítségére siet annak biztosításában, hogy az összes csapat a megfelelő sablonokkal rendelkezzen a várólistán alapuló hozzárendeléssel elérhető használathoz.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több sablont adjon hozzá egy vagy több várólistához. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy sablon és legalább egy várólista hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Jegybeállítások* csoport *Sablonok Várólisták* moduljában érhető el.

Manage Template-Queue Relations

Filter for Templates
Just start typing to filter...

Filter for Queues
Just start typing to filter...

Overview

TEMPLATES	QUEUES
Answer - empty answer	DevOPS
Answer - Signed contract	Junk
Answer - Test ticket attributes.	Office
	Raw
	Service Desk

54. ábra: Sablon–Várólista kapcsolatok kezelése képernyő

2.15.1 Sablonok Várólisták kapcsolatainak kezelése

Egy sablonnak egy várólistához való rendeléséhez:

1. Kattintson egy sablonra a *Sablonok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a várólistákat, amelyekhez hozzá szeretné adni a sablont.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Queue Relations for Template Answer - empty answer

QUEUE	<input checked="" type="checkbox"/> ACTIVE
DevOPS	<input checked="" type="checkbox"/>
Junk	<input checked="" type="checkbox"/>
Office	<input checked="" type="checkbox"/>
Raw	<input checked="" type="checkbox"/>
Service Desk	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

55. ábra: Várólista-kapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál

Egy várólistának egy sablonhoz való rendeléshez:

1. Kattintson egy várólistára a *Várólisták* oszlopban.
2. Válassza ki azokat az sablonokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni a várólistához.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Template Relations for Queue DevOPS

TEMPLATE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Answer - empty answer	<input checked="" type="checkbox"/>
Answer - Signed contract	<input type="checkbox"/>
Answer - Test ticket attributes.	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

56. ábra: Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál

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

Egyszerre több sablon vagy várólista is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy sablonra vagy egy várólistára kattintva meg fog nyílni a *Sablon szerkesztése* vagy a *Várólista szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

Figyelem: Egy várólista vagy egy sablon elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

2.16 Típusok

A jó kulcsfontosságú teljesítménymutatók megkövetelik a szervezet által végzett munka típusának ismeretét. Nem minden feladat igényel ugyanolyan erőfeszítést, még akkor sem, ha ugyanaz a csapat végzi. Egy várólista-szerkezet létrehozása erre a célra túlságosan pazarló lehet a várólista létrehozásához és kezeléséhez szükséges beállítás mennyisége miatt.

Az OTRS a legkevesebb többletmunkával gondoskodik a kulcsfontosságú teljesítménymutatókról a jegytípusok használatával. Az informatikai ügyfélszolgálatoknál használt jellemző típusok az *osztályozatlan*, az *incidens* és a *probléma*. Könnyedén és gyorsan meghatározhat új típusokat.

Használja ezt a képernyőt, hogy típusokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten egy *osztályozatlan* típust tartalmaz. A típuskezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Típusok* moduljában érhető el.

NAME	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Unclassified	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17

57. ábra: Típuskezelés képernyő

Figyelem: A szolgáltatásokat először az *Adminisztráció* csoport alatti *Rendszerbeállítások* modulon keresztül aktiválni kell, hogy kiválaszthatók legyenek a jegyképernyőkön. Rákattinthat a figyelmeztető üzenetben lévő hivatkozásra, hogy közvetlenül a rendszerbeállítási lehetőséghez jusson.

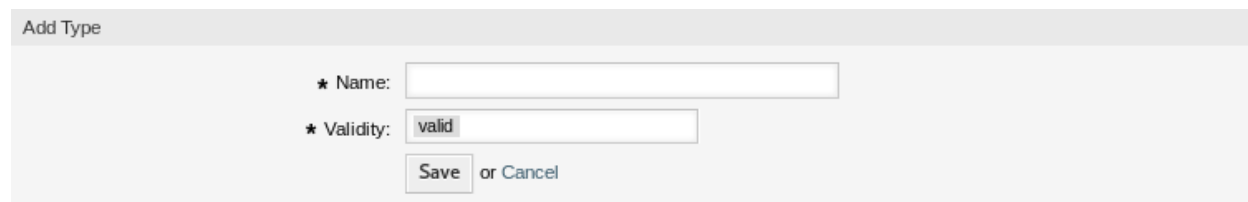
Please activate Type first! →

58. ábra: Típusaktiválási figyelmeztetés

2.16.1 Típusok kezelése

Egy típus hozzáadásához:

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



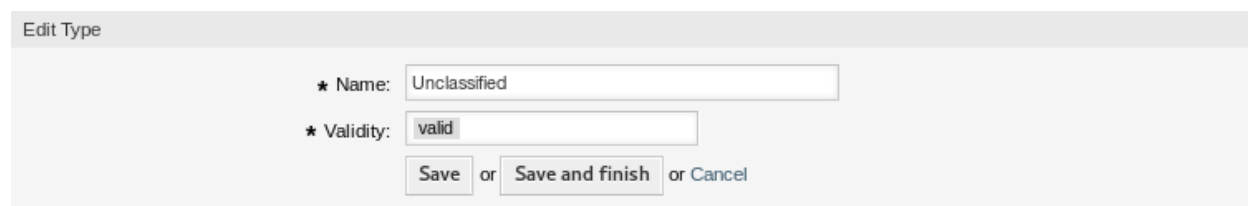
59. ábra: Típus hozzáadása képernyő

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

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 10 *érvényes* típusnál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Egy típus szerkesztéséhez:

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



60. ábra: Típus szerkesztése képernyő

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

2.16.2 Típus 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.

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.

2.17 Típusok Szolgáltatások

Ha egy ügyintéző vagy egy ügyfél létrehoz egy jegyet, és meghatározza a jegy típusát, akkor ez a funkció 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.

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.

61. ábra: Típus–Szolgáltatás kapcsolatok kezelése képernyő

2.17.1 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.

Szolgáltatáskapcsolatok megváltoztatása egy típusnál Unclassified

SZOLGÁLTATÁS	<input type="checkbox"/> AKTÍV
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"/>

Mentés vagy **Mentés és befejezés** vagy Mégse

62. ábra: Szolgáltatáskapcsolatok megváltoztatása egy típusnál

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.

Típuskapcsolatok megváltoztatása egy szolgáltatásnál Backup and Archiving

TÍPUS	<input type="checkbox"/> AKTÍV
RfC	<input type="checkbox"/>
Unclassified	<input type="checkbox"/>

Mentés vagy **Mentés és befejezés** vagy Mégse

63. 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 begépel 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.

<p>Figyelem: Egy típus vagy egy szolgáltatás elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.</p>
--

3. fejezet

Kommunikáció és értesítések

A világos, teljes és átlátható kommunikáció kulcsfontosságú annak biztosításához, hogy a szervezetünk kiváló szolgáltatást nyújtson az ügyfeleinek. A szervezetünk következetesebb szolgáltatást szeretne biztosítani az ügyfeleinek, és arról szeretne gondoskodni, hogy a szolgáltatása minden alkalommal jól felismerhető legyen. Csapatunk olyan személyazonosságot akarnak, amely egy bizonyos biztonságérzetet és ismeretséget kölcsönöz.

Az OTRS eszközöket biztosít a csapatok, a bizalom és a biztonság megteremtéséhez, hogy jobban és egyenletesebben szolgálja az ügyfeleit. A rendszercímekkel bizonyos csapatokhoz rendelheti a bejövő leveleket, és lehetővé teheti mindannyiuk számára, hogy ugyanazt a címet használják, anélkül hogy zavarokat okoznának a csapatpostafiókok használatában egy e-mail kliens segítségével. A sablonok, az automatikus válaszok és a mellékletek kezelése lehetővé teszi a legfontosabb kommunikáció központi kezelésének kihasználását. Számos más eszköz is rendelkezésre áll, amelyekről az alábbi szakaszokban olvashat.

3.1 Adminisztrátor értesítés

A vállalatoknak szükségük lehet általános bejelentések megtételére mindenki számára vagy hírek közzétételére ügyintézők vagy egyének számos csoportjánál. Az OTRS adminisztrátornak is szüksége lehet bizonyos ügyintézőkkel kapcsolatba lépni egy eseménnyel kapcsolatban.

Az OTRS az *Adminisztrátori értesítés* eszközt adja az adminisztrátornak, hogy bejelentéseket és híreket küldhessen ki nagyszámú felhasználónak pontosan és időszerűen, egyszerűen emberek csoportjának címezve. Az adminisztrátorok egy hatékony szövegszerkesztővel feljavított tartalmat küldhetnek értesítésként egy bizonyos címzettlista vagy az OTRS-en belüli felhasználók csoportja alapján.

Használja ezt a képernyőt adminisztratív üzenetek küldéséhez bizonyos ügyintézők, csoporttagok vagy szereptagok számára. Az üzenetírás képernyő a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Adminisztrátori értesítés* moduljában érhető el.

Create Administrative Message

★ From:

Send message to users:

Send message to group members:

Group members need to have permission: ☒ ro
☐ rw

Also send to customers in groups: ☐

★ Subject:

★ Body:

B I U S | | | |

Format | Font | Size | | Source

1. ábra: Adminisztratív üzenet létrehozása képernyő

3.1.1 Adminisztratív üzenet beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha egy adminisztrátori üzenetet ír. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Feladó *

Ez az e-mail-cím lesz hozzáadva az üzenet *Feladó* mezőjébe.

Üzenet küldése a felhasználóknak

Egy ügyintéző vagy *Ügyintézők* választhatók ki ebben a mezőben, akiknek az üzenet el lesz küldve.

Üzenet küldése a csoport tagjainak

Egy csoport vagy *Csoportok* választhatók ki ebben a mezőben, amelyek tagjainak az üzenet el lesz küldve.

A csoport tagjainak jogosultságra van szükségük

Ezekkel a választógombokkal lehet kiválasztani, hogy egy csoporttagnak csak olvasás vagy olvasás-írás jogosultságokkal kell rendelkeznie az üzenet fogadásához.

Küldés a csoportokban lévő ügyfeleknek is

Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, hogy az üzenetet elküldje a csoportokban lévő ügyfeleknek is.

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak akkor érhető el, ha a *CustomerGroupSupport* beállítás engedélyezve van.

Tárgy *

Az üzenet tárgya.

Törzs *

Az üzenet törzsszövege.

3.2 Időpont-értesítések

Az időpontok elmulasztása ronthatja az ügyfél megítélését Önnel szemben. Amikor egy időpont van hozzárendelve a naptárban, akkor az várható el, hogy értesítést kapjon:

- Egy új vagy megváltozott eseményről
- Egy esemény lemondásáról
- Az esemény előtt, értesítésként

Az értesítés mentesíti az ügyintézőt a fejben nyomon követett időpontok stresszétől.

Az OTRS időpont-értesítései kielégítik ezt az igényt. Itt egy adminisztrátor egyszerűen beállíthat értesítéseket általános szabályokkal, beleértve az aktiváló eseményeket és szűrőket. Ezután az időpontok megfelelőek lesznek ahhoz, hogy a helyes felhasználót értesítsék a megfelelő időben.

Használja ezt a képernyőt, hogy időpont-értesítéseket adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítésben már alapértelmezetten hozzá van adva egy időpont emlékeztető értesítés. Az időpont-értesítés kezelésének képernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Időpont-értesítések* moduljában érhető el.

Appointment Notification Management

Add notification

Export Notifications

Filter for Notifications

Just start typing to filter...

Configuration Import

Here you can upload a configuration file to import appointment notifications to your system. The file needs to be in .yaml format as exported by the appointment notification module.

Browse...
No file selected.

☐ Overwrite existing notifications?

Import Notification configuration

List

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Appointment reminder notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			

2. ábra: Időpont-értesítés kezelés képernyő

3.2.1 Időpont-értesítések kezelése

Egy időpont-értesítés hozzáadásához:

1. Kattintson az *Értesítés hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Tölts ki a szükséges mezőket, ahogy az *Időpont-értesítési beállítások* szakaszban le van írva.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy időpont-értesítés szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy időpont-értesítésre az időpont-értesítések listájában.
2. Módosítsa a mezőket, ahogy az *Időpont-értesítési beállítások* szakaszban le van írva.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy időpont-értesítés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az időpont-értesítések listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

List							
NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Appointment reminder notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			

3. ábra: Időpont-értesítés törlése képernyő

Az összes időpont-értesítés exportálásához:

1. Kattintson az *Értesítések exportálása* gombra a bal oldalsávban.

2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_Notification.yml` fájl mentéséhez.

Időpont-értesítések importálásához:

1. Kattintson a *Tallózás...* gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált `.yml` fájlt.
3. Kattintson a *Felülírja a meglévő értesítéseket?* jelölőnégyzetre, ha felül szeretné írni a meglévő értesítéseket.
4. Kattintson az *Értesítés beállítások importálása* gombra.

3.2.2 Időpont-értesítési beállítások

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

Lásd még:

Példaként nézze meg az alapértelmezett időpont emlékeztető értesítést, amelyet egy friss OTRS telepítés tartalmaz.

Alapvető időpont-értesítési beállítások

Értesítés hozzáadása

★ Név:

Megjegyzés:

Megjelenítés az ügyintézői beállításokban:

Nem

Elérhető az ügyintézőnek a csoportokban:

Ez az értesítés csak azoknak az ügyintézőknek jelenik meg, akik a kiválasztott csoportokhoz tartoznak. Ha nincs csoport kiválasztva, akkor elérhető az összes ügyintézőnek.

Ügyintézői beállítások buboréksúgó:

Ez az üzenet egy buboréksúgóként lesz megjelenítve az ügyintézői beállítások képernyőn ennél az értesítésnél.

Érvényesség:

érvényes

4. ábra: Időpont-értesítési beállítások –alapvető beállítások

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.

Megjelenítés az ügyintézői beállításokban

Határozza meg, hogy az értesítések hogyan jelenjenek meg az ügyintéző beállításában. A következő lehetőségek érhetők el:

Nem

Az értesítés nem lesz megjelenítve az ügyintéző beállításában. Az értesítés az összes megfelelő ügyintézőnek elküldésre kerül a meghatározott módszerrel.

Igen

Az értesítés meg lesz jelenítve az ügyintéző beállításában. Az ügyintézők kiválaszthatják vagy törölhetik a beállítást.

Igen, de legalább egy aktív értesítési módszert igényel.

Az értesítés meg lesz jelenítve az ügyintéző beállításában, de legalább egy bekapcsolt értesítési módszert igényel. Ezt a név mellett csillag magyarázza el.

Időpont-értesítések	összes/egyik sem
* Időpont emlékeztető értesítés	

* Az értesítés bekapcsolásához legalább egy átviteli módszert be kell kapcsolni.

5. ábra: Személyes időpont-értesítési beállítások

Elérhető az ügyintézőnek a csoportokban

Az értesítés csak azoknak az ügyintézőknek jelenik meg, akik a kiválasztott csoportokhoz tartoznak. Ha nincs csoport kiválasztva, akkor elérhető az összes ügyintézőnek.

Ügyintézői beállítások buboréksúgó

Ez az üzenet egy buboréksúgóként lesz megjelenítve az ügyintézői beállítások képernyőn ennél az értesítésnél.

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.

Időpontesemények

▼ Események

★ Esemény:

Itt választhatja ki, hogy mely események fogják aktiválni ezt az értesítést. Egy további időpontszűrő alkalmazható lent a csak egy bizonyos feltétellel rendelkező időpontoknál történő küldéshez.

6. ábra: Időpont-értesítési beállítások –események

Esemény

Itt választhatja ki, hogy mely események fogják aktiválni ezt az értesítést. Egy további időpontszűrő alkalmazható lent a csak egy bizonyos feltétellel rendelkező időpontoknál történő küldéshez.

A lehetséges események:

AppointmentCreate

Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot létrehoztak.

AppointmentUpdate

Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot frissítettek.

AppointmentDelete

Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot töröltek.

AppointmentNotification

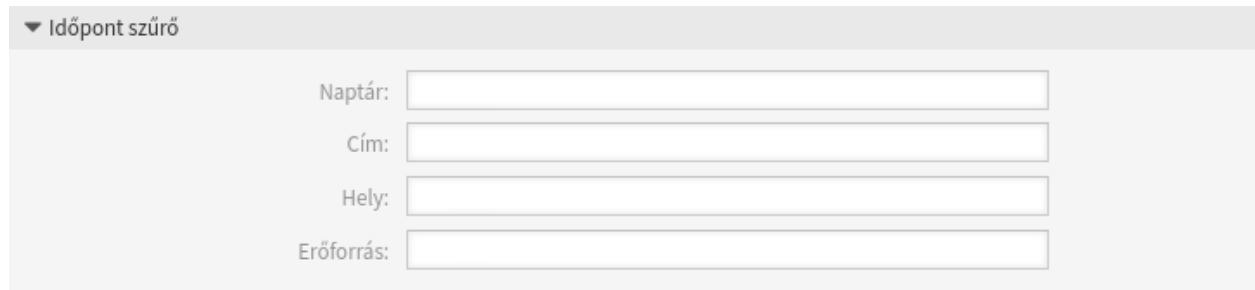
Ez egy különleges időpontesemény, amelyet az OTRS démon fog végrehajtani a megfelelő időben. Ha az időpont tartalmaz dátum és idő értéket az értesítésekhez, akkor amint az korábban bemutatásra került ebben a dokumentumban, és az adott értesítési dátumot elérte, az OTRS démon végrehajtja az ilyen fajta eseményt külön-külön minden egyes érintett időpontnál.

CalendarCreate

Azután kerül végrehajtásra, ha egy naptárat létrehoztak.

CalendarUpdate

Azután kerül végrehajtásra, ha egy naptárat frissítettek.

Időpont szűrő


▼ Időpont szűrő

Naptár:

Cím:

Hely:

Erőforrás:

7. ábra: Időpont-értesítési beállítások –időpontszűrő

Ez a felületelem opcionálisan használható az időpontok listájának szűkítéséhez, ha azok illeszkednek a beállított értékekre:

Naptár

Annak kiválasztása, hogy a kapcsolódó időpontnak mely naptár részének kell lennie.

Cím

Szűrő az időpont címének egy részéhez vagy a teljes címhez.

Hely

Szűrő az időpont helyének egy részéhez vagy a teljes helyhez.

Erőforrás

Válasszon az időponthoz rendelt csapatok vagy erőforrások listájából.

Időpont-értesítés címzettjei

▼ Címzettek

Küldés neki:

Küldés ezeknek az ügyintézőknek:

Küldés az összes csoporttagnak (csak ügyintézőknek):

Küldés az összes szereptagnak:

Küldés irodán kívüli állapotban: ☐ Akkor is küldje el, ha a felhasználó jelenleg irodán kívül van.

Naponta egyszer: ☐ A felhasználó értesítése csak egyszer egy nap egy egyedüli időpontról egy kiválasztott átvitel használatával.

8. ábra: Időpont-értesítési beállítások –címzettek

Küldés neki

Annak kiválasztása, hogy mely ügyintézőnek kell megkapnia az értesítéseket. A lehetséges értékek:

- Ügyintéző (erőforrások), aki az időponton belül ki lett jelölve
- Az összes ügyintéző, akiknek (legalább) olvasási jogosultságuk van az időponthoz (naptárhoz)
- Az összes ügyintéző, akiknek írási jogosultságuk van az időponthoz (naptárhoz)

Küldés ezeknek az ügyintézőknek

Egy vagy több ügyintéző választható ki, akiknek meg kell kapniuk az értesítéseket.

Küldés az összes csoporttagnak (csak ügyintézőknek)

Egy vagy több csoport választható ki, amely ügyintézőinek meg kell kapniuk az értesítéseket.

Küldés az összes szereptagnak

Egy vagy több szerep választható ki, amely ügyintézőinek meg kell kapniuk az értesítéseket.

Küldés irodán kívüli állapotban

Ha ez a lehetőség be van jelölve, az értesítés akkor is elküldésre kerül, ha az ügyintéző jelenleg irodán kívül van.

Naponta egyszer

A felhasználók értesítése csak egyszer egy nap egy önálló időpontról egy kiválasztott átvitel használatával. Ha ez az első értesítés egy időpontról, akkor az értesítés el lesz küldve. Ha már lett értesítés küldve korábban és ez a beállítás be van jelölve, akkor az OTRS démon ellenőrzi annak az idejét, amikor az utolsó értesítés el lett küldve. Ha nem lett értesítés küldve az elmúlt 24 órában, akkor az értesítés ismét elküldésre kerül.

Megjegyzés: Az értesítések tiszteletben tartják az ügyintéző jogosultságait. Az értesítések csak akkor lesznek elküldve az ügyintézőknek, ha az ügyintézőnek legalább olvasási jogosultságai vannak az időponthoz abban a pillanatban, amikor az értesítés aktiválódik.

Időpont-értesítés módszerei

Értesítési módszer engedélyezése

Ennek az értesítési módszernek az engedélyezése vagy letiltása. Egy értesítési módszer lehet e-mail, webnézet böngészőértesítési támogatással vagy SMS.

Böngészőértesítés engedélyezése

Ez a lehetőség csak a webnézetnél érhető el. Ha be van jelölve, akkor a rendszer böngészőértesítést is küld. A webnézet-értesítések az ügyintézői felület értesítési területén jelennek meg, míg a böngészőértesítés egy natív böngészőértesítés, amelyet első alkalommal engedélyezni kell a webböngészőben.

Megjegyzés: Az SMS értesítési módszer használatához a *Felhőszolgáltatások* engedélyezése szükséges.

Alapértelmezetten bekapcsolva az ügyintézői beállításokban

Ez az alapértelmezett érték az olyan hozzárendelt címzett ügyintézőknél, akik még nem választottak ennél az értesítésnél a beállításaikban. Ha a doboz engedélyezve van, akkor az értesítés el lesz küldve az ilyen ügyintézőknek.

Megjegyzés: Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha *Igen* lett kiválasztva a fenti *Megjelenítés az ügyintézői beállításokban* beállításban.

További címzett e-mail-címek

További címzettek adhatók meg itt. Használjon vesszőt vagy pontosvesszőt az e-mail-címek elválasztásához.

A bejegyzés látható az ügyfélnek

Egy bejegyzés lesz létrehozva, ha az értesítés elküldésre került az ügyfélnek vagy egy további e-mail-címre.

E-mail sablon

Annak kiválasztása, hogy mely e-mail sablont kell használni az értesítésnél.

Megjegyzés: További e-mail sablonok adhatók hozzá egy `.tt` fájl elhelyezésével az `<OTRS_Home>/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/NotificationEvent/Email/` mappába. Példaként nézze meg a meglévő e-mail sablonokat.

Aláírt és/vagy titkosított e-mail küldése

Ennek a lehetőségnek a bejelölésével titkosítani fogja az értesítés e-mailjét.

Megjegyzés: A funkció használatához a *PGP kulcsok* vagy az *S/MIME tanúsítványok* engedélyezése szükséges.

E-mail biztonsági szint

Ha az *E-mail biztonság engedélyezése* be van jelölve, akkor ez a beállítás aktiválva lesz. A következő lehetőségek érhetők el:

Csak PGP aláírás

Az értesítés e-mailjének csak aláírása PGP kulccsal. Ha nincsenek PGP kulcsok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

▼ Értesítési módszerek

Ezek azok a lehetséges módszerek, amelyek ezen értesítés küldéséhez használhatók az egyes címzettek részére. Válasszon lent legalább egy módszert.

E-mail

Értesítési módszer engedélyezése:	<input checked="" type="checkbox"/>
Alapértelmezetten bekapcsolva az ügyintézői beállításokban:	<input checked="" type="checkbox"/>
További címzett e-mail-címek:	<input type="text"/>
A bejegyzés látható az ügyfélnek:	<input type="checkbox"/>
E-mail sablon:	<input type="text" value="Alert"/> <p>Ezen sablon használata a teljes e-mail előállításához (csak HTML e-maileknél).</p>
Aláírt és/vagy titkosított e-mail küldése:	<input type="checkbox"/>
E-mail biztonsági szint:	<input type="text"/>
Ha az aláíró kulcs vagy tanúsítvány hiányzik:	<input type="text" value="Értesítés-kézbesítés kihagyása"/>
Ha a titkosító kulcs vagy tanúsítvány hiányzik:	<input type="text" value="Értesítés-kézbesítés kihagyása"/>

Webnézet

Értesítési módszer engedélyezése:	<input type="checkbox"/>
Alapértelmezetten bekapcsolva az ügyintézői beállításokban:	<input type="checkbox"/>
Böngészőértesítés engedélyezése:	<input type="checkbox"/>

SMS (rövid szöveges üzenet)

⚡ Kapcsolja be ezt az átvitelt annak érdekében, hogy használni tudja.

Csak PGP titkosítás

Az értesítés e-mailjének csak titkosítása PGP kulccsal. Ha nincsenek PGP kulcsok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

PGP aláírás és titkosítás

Az értesítés e-mailjének aláírása és titkosítása PGP kulccsal. Ha nincsenek PGP kulcsok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

Csak S/MIME aláírás

Az értesítés e-mailjének csak aláírása S/MIME tanúsítvánnyal. Ha nincsenek S/MIME tanúsítványok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

Csak S/MIME titkosítás

Az értesítés e-mailjének csak titkosítása S/MIME tanúsítvánnyal. Ha nincsenek S/MIME tanúsítványok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

S/MIME aláírás és titkosítás

Az értesítés e-mailjének aláírása és titkosítása S/MIME tanúsítvánnyal. Ha nincsenek S/MIME tanúsítványok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

Megjegyzés: A funkció használatához a *PGP kulcsok* vagy az *S/MIME tanúsítványok* engedélyezése szükséges.

Ha az aláíró kulcs vagy tanúsítvány hiányzik

Annak a módszernek a kiválasztása, amelyet akkor kell használni, ha aláíró kulcs vagy tanúsítvány hiányzik.

Ha a titkosító kulcs vagy tanúsítvány hiányzik:

Annak a módszernek a kiválasztása, amelyet akkor kell használni, ha titkosító kulcs vagy tanúsítvány hiányzik.

Időpont-értesítés szövege

Egy értesítés fő tartalma hozzáadható minden egyes nyelvhez honosított tárggyal és törzsszöveggel. Lehetőség van a statikus szövegtartalom és az OTRS intelligens címkék együttes használatára is.

Tárgy *

A honosított tárgy egy adott nyelvhez.

Szöveg *

A honosított törzsszöveg egy adott nyelvhez.

Új értesítési nyelv hozzáadása

Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított értesítések létrehozásához. Az ügyintéző vagy az ügyfél nyelve lesz használva, amely az ügyfél vagy az ügyintéző beállításában található. Másodsorban a rendszer nyelve lesz kiválasztva. A tartaléknyelv minden esetben az angol.

Figyelem: Ha kitöröl egy nyelvet a *DefaultUsedLanguages* beállításból, amelyhez létezik egy értesítési szöveg itt, akkor az használhatatlanná teszi az értesítést. Ha egy nyelv nincs jelen vagy nem érhető el a rendszeren, akkor a megfelelő értesítési szöveg törölhető, ha többé nincs rá szükség.

▼ Értékesítési szöveg

▼ Magyar

★ Tárgy:

★ Szöveg:

B *I* U ~~S~~ | | | | |

Formátum ▼ | Betűtípus ▼ | Méret ▼ | A ▼ **A** ▼ *I*_x | Forráskód

Új értékesítési nyelv hozzáadása:

10. ábra: Időpont-értesítési beállítások –értesítés szövege

3.2.3 Időpont-értesítési változók

A változók használata a szövegben lehetővé teszi az üzenetek személyre szabását. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) az OTRS ki fogja cserélni az üzenet előállításakor. Ezen erőforráshoz elérhető címketörzsek mind a hozzáadás, mind a szerkesztés képernyők alján megtalálhatók.

▼ Címke hivatkozás

Az értesítések egy ügyintézőnek kerülnek elküldésre.

A következő címkéket használhatja:

<OTRS_APPOINTMENT_TITLE[20]>

Az időpontcím első 20 karakterének lekéréséhez.

<OTRS_APPOINTMENT_*>

Az időpont attribútumának lekéréséhez (például <OTRS_APPOINTMENT_APPOINTMENTID>, <OTRS_APPOINTMENT_STARTTIME>, <OTRS_APPOINTMENT_DESCRIPTION>).

<OTRS_CALENDAR_*>

A naptár attribútumának lekéréséhez (például <OTRS_CALENDAR_CALENDARID>, <OTRS_CALENDAR_CALENDARNAME>, <OTRS_CALENDAR_COLOR>).

<OTRS_*> vagy <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_*>

A címzett felhasználó attribútumai az értesítésnél (például <OTRS_UserFullname> vagy <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFullname>).

<OTRS_CONFIG_*>

Konfigurációs beállítások (például <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Példa értesítés:

Tárgy: Reminder: <OTRS_APPOINTMENT_TITLE>

Szöveg:

```
Hi <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFirstname>,

appointment "<OTRS_APPOINTMENT_TITLE>" has reached its notification
time.

Description: <OTRS_APPOINTMENT_DESCRIPTION>
Location: <OTRS_APPOINTMENT_LOCATION>
Calendar: <OTRS_CALENDAR_CALENDARNAME>
Start date: <OTRS_APPOINTMENT_STARTTIME>
End date: <OTRS_APPOINTMENT_ENDTIME>
All-day: <OTRS_APPOINTMENT_ALLDAY>
Repeat: <OTRS_APPOINTMENT_RECURRING>
```

11. ábra: Időpont-értesítési változók

Például az <OTRS_APPOINTMENT_TITLE[20]> változó a cím első 20 karakterét jeleníti meg, ha valami ilyesmit ad meg a sablonban.

Title: <OTRS_APPOINTMENT_TITLE[20]>

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

Title: Daily meeting in the...

A következő változók értékei lefordításra kerülnek az ügyfél-felhasználó választott nyelve alapján.

<OTRS_TICKET_Type>
<OTRS_TICKET_State>
<OTRS_TICKET_StateType>

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
<OTRS_TICKET_Lock>
<OTRS_TICKET_Priority>
```

Ha a nyelv nem támogatott, akkor az alapértelmezett nyelv lesz alkalmazva.

3.3 Kommunikációs napló

Igazgatók, vezetők, csapatvezetők és rendszergazdák számára is szükséges lehet a múltbeli kommunikációk nyomon követése bizonyos üzenetek figyeléséhez. Egyes esetekben problémák merülnek fel, és a levél címzettje nem kapja meg az üzenetet. A levelezőkiszolgáló naplóihoz való hozzáférés nélkül a kommunikáció követése nehézkes.

Az OTRS bemutatja a *Kommunikációs napló* modult. Úgy tervezték, hogy kövesse a kommunikációt: összeállítja és eltárolja a levelet, valamint a kliens és a kiszolgáló közötti kapcsolatot.

Használja ezt a képernyőt a kommunikáció-kezeléssel kapcsolatos belső naplók vizsgálatához. A kommunikációs napló áttekintő képernyő a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Kommunikációs napló* moduljában érhető el.

12. ábra: Kommunikációs napló áttekintő képernyő

3.3.1 Kommunikációs napló áttekintő

A kommunikációs napló áttekintő oldala egy vezérlőpultszerű képernyő különféle mutatókkal, beleértve a rendszer általános egészségi állapotát a szűrt kommunikációktól függően.

Fiókállapot

Ez a felületi elem fogja jelezni, ha valamilyen problémája akad az üzenetek lekéréséhez és küldéséhez használt beállított fiókokkal.

Kommunikációs állapot

Ez a felületi elem fogja értesíteni, ha valamilyen probléma van a fiók kapcsolataival vagy az üzenetfeldolgozással.

▼ Account status for: Last 24 hours			
▲ STATUS	ACCOUNT	AVERAGE PROCESSING TIME	EDIT
No accounts found.			

▼ Communication Log Details (0)				
STATUS	TRANSPORT	DIRECTION	START TIME	END TIME
No communication log entries found.				

13. ábra: Fiókállapot képernyő

Kommunikációs állapot

Ez a felületi elem fogja megjeleníteni, ha valamilyen aktív kommunikáció van jelenleg a rendszeren.

Átlagos feldolgozási idő

Ez egy összesített időstatisztika, amely egy kommunikáció befejezéséhez szükséges.

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

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

▼ Communication Log Overview (2)				
STATUS	▲ TYPE	≡	ACCOUNT	START TIME
✓	Connection	+	imap.example.com / test3065508080300003 (IMAP)	08/01/2017 09:46:43
✗	Message	+	imap.example.com / test3065508080300003 (IMAP)	08/01/2017 09:46:43

▼ Communication Log Details (8)			
▲ #	PRIORITY	MODULE	INFORMATION
1	🔊	Kernel::System::MailAccount::IMAP	Open connection to 'imap.example.com' (test3065508080300003).
2	🔊	Kernel::System::MailAccount::IMAP	1 messages available for fetching (test3065508080300003/imap.example.com).
3	🔊	Kernel::System::MailAccount::IMAP	Prepare fetching of message '1/1' (Size: 12.3 KB) from server.
4	🔊	Kernel::System::MailAccount::IMAP	Message '1' successfully received from server.
5	🔊	Kernel::System::MailAccount::IMAP	Message '1' marked for deletion.
6	🔊	Kernel::System::MailAccount::IMAP	Fetches 0 message(s) from server (test3065508080300003/imap.example.com).
7	🔊	Kernel::System::MailAccount::IMAP	Executed deletion of marked messages from server (test3065508080300003/imap.example.com).
8	🔊	Kernel::System::MailAccount::IMAP	Connection to 'imap.example.com' closed.

14. ábra: Kommunikációs napló részletes nézete képernyő

Minden egyes kommunikáció tartalmazhat egy vagy több naplót, amely lehet *Kapcsolat* vagy *Üzenet* típusú.

Kapcsolat

Az ilyen típusú naplók fogják tartalmazni az összes olyan naplóüzenetet, amely a fiókjaihoz való kapcsolatért és az üzenetek lekéréséért vagy fogadásáért felelős moduloktól jönnek.

Üzenet

Az ilyen típusú naplók fogják tartalmazni az összes olyan naplóüzenetet, amelyek bizonyos üzenet feldolgozásához tartoznak. Magán az üzeneten dolgozó bármely modul naplózhatja a műveleteit ebbe a naplóba, ezáltal érthető áttekintést adva arról, hogy mi történik.

Szűrheti a naplóbejegyzéseket a prioritásuk szerint, ha kiválasztja a kívánt prioritást a bal oldalsávban. A naplószintszabályok alkalmazása: egy bizonyos prioritás kiválasztásával azokat a naplóbejegyzéseket fogja

megkapni, amelyek a beállított prioritással vagy magasabbal rendelkeznek. A *Hiba* a legmagasabb.

3.4 Hitelesítési adatok

Használja ezt a képernyőt, hogy hitelesítési adatokat kezeljen a rendszeren. A hitelesítési adatok kezelőképernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Hitelesítési adatok* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Credential Management' interface. On the left, there are three sections: 'BasicAuth', 'Certificate', and 'OAuth2', each with a text input field and a button 'Add new credential of type'. On the right, there is a table titled 'List' with the following data:

NAME	TYPE	VALIDITY	CURRENT STATE	UPDATE NEEDED	VALID UNTIL	CHANGED
CertificateLogin	Certificate	valid	NOT INITIALIZED	yes	N/A	05/27/2022 (Europe/Bu
LegacyLogin	BasicAuth	valid	OK	no	N/A	05/27/2022 (Europe/Bu
MailLogin	OAuth2::MicrosoftGraphApp	valid	MISSING	yes	N/A	05/27/2022 (Europe/Bu

15. ábra: Hitelesítési adatok kezelése képernyő

3.4.1 Hitelesítési adatok kezelése

Új hitelesítési adatok hozzáadásához:

1. Válasszon egy módszert a bal oldalsávban, és válasszon egy típust a legördülő listájából.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

The screenshot shows the 'General' and 'Credential Settings' sections. The 'General' section has a 'Name' field (required, unique, alphanumeric), a 'Validity' dropdown (set to 'valid'), and a 'Type' dropdown (set to 'BasicAuth'). The 'Credential Settings' section has a 'Username' field (required) and a 'Password' field (required). At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

16. ábra: Alapszintű hitelesítési adatok hozzáadása képernyő

A hitelesítési adatok szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy hitelesítési adatra a hitelesítési adatok listájában.

2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

General

★ Name:

Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Type:

Credential Settings

★ Username:

★ Password:

or or

17. ábra: Alapszintű hitelesítési adatok szerkesztése képernyő

Egy hitelesítési adat törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat utolsó előtti oszlopában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

List							
ATE NEEDED	VALID UNTIL	CHANGED	CHANGED BY	CREATED	CREATED BY	DELETE	AUTHORIZE
	N/A	05/27/2022 13:13 (Europe/Budapest)	Admin OTRS	05/27/2022 13:13 (Europe/Budapest)	Admin OTRS		
	N/A	05/27/2022 13:13 (Europe/Budapest)	Admin OTRS	05/27/2022 08:43 (Europe/Budapest)	Admin OTRS		-
	N/A	05/27/2022 13:14 (Europe/Budapest)	Admin OTRS	05/27/2022 13:14 (Europe/Budapest)	Admin OTRS		

18. ábra: Hitelesítési adatok törlése képernyő

Megjegyzés: Ha több hitelesítési adat van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos hitelesítési adat megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Megjegyzés: Ha az e-maileket nem lehet lekérni, és a *Frissítés szükséges* oszlopban *igen* jelenik meg, akkor kattintson a pajzs ikonra a hitelesítési adatok kézi engedélyezéséhez. Ha ez rendszeresen előfordul, akkor vegye fel a kapcsolatot az ügyfélmegoldások csapattal a további elemzés érdekében.

3.4.2 Hitelesítési adatok beállításai

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

Hitelesítési adatok általános beállításai

Ezek a beállítások ugyanazok az összes típusú hitelesítési adatnál.

19. ábra: Hitelesítési adat általános képernyője

Név *

Ennek az erőforrásnak a neve. Egyedinek kell lennie, és csak betű és szám karaktereket fogad el. A név megjelenítésre kerül 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.

Típus

Ez a típus az előző oldalon lett kiválasztva és többé nem változtatható meg itt. Ez egy csak olvasható mező.

Alapszintű hitelesítési adatok beállításai

A következő beállítások csak akkor érhetők el, ha *BasicAuth* lett kiválasztva a hitelesítési adatok kezelése képernyőn. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

20. ábra: Alapszintű hitelesítési adatok beállításai képernyő

Felhasználónév *

A felhasználónév a hitelesítési adatokhoz.

Jelszó *

A jelszó a hitelesítési adatokhoz.

Tanúsítvány hitelesítési adatok beállításai

A következő beállítások csak akkor érhetők el, ha *Tanúsítvány* lett kiválasztva a hitelesítési adatok kezelése képernyőn. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Credential Settings

★ Certificate:

Certificate Key:

Certificate Key Password:

21. ábra: Tanúsítvány hitelesítési adatok beállításai képernyő

Tanúsítvány *

Maga a tanúsítvány karakterláncként. Egy tanúsítványnak így kell kinéznie:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
bJ4b05tdXZkZnZlZUF5S0lwZlJUTU1YY0dGa0l4OFpHc0xPbU93UkhZTG5Pc3BE
NDJEUM0NFpJZFRrUFdubGJ6UUJiYmNtdnh3ZVRiSG0zUVhwVXVvdXpXZzRaREN0
...
ZW9NeWpsRXo2ZlVLTk9pT0RoVmJOVE5TbTFGTFA2TXRScW16dWxvUWlowERWaTQy
UVNTdkhQN0lHVjNJT2JTWnpWRWxqc1ZHMFVjSWxXOGNxUW9ySHhwVm5lbQo=
-----END CERTIFICATE-----
```

Tanúsítvány kulcsa

A tanúsítvány személyes kulcsa. Egy személyes kulcsnak így kell kinéznie:

```
-----BEGIN RSA PRIVATE KEY-----
MFZFUnBqbUhYd2pIZFNEZ29oV0lBdTbGek84UkRaQWxQeVR1azE5OXJEVG45OWUz
b25GeWRsNz1BV1BHTjFzOWs2NVFLdHFTSDRYWnFjc3oxS09Rd3Y2NFc1ZkRFNGhp
...
TUZaRlVuQnFiVWhZDDJwSVpGtKVaMjlvVjBsQmRUQkdlaZg0VWtSYVFxeFFlVlIx
TldVemIyNUdlV1JzTnpsQlYxQkhUakZ6T1dzMk5WRkxkSEZUU0RSWQo=
-----END RSA PRIVATE KEY-----
```

Tanúsítvány kulcsának jelszava

Ha a tanúsítvány kulcsa rendelkezik jelszóval, akkor azt itt adhatja meg.

Engedélyezési kódflowam hitelesítési adatok beállításai

A következő beállítások csak akkor érhetők el, ha *Engedélyezési kódflowam* lett kiválasztva a hitelesítési adatok kezelése képernyőn. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Hitelesítési adatok beállításai

★ Ügyfél-azonosító:

★ Ügyféltitok:

Az ügyféltitok értékét használja (csak a titok létrehozásakor másolhatja le), ne a titokazonosítót.

★ Felhatalmazási URL:

★ Token URL:

★ Hatókör:

22. ábra: Engedélyezési kódflowam hitelesítési adatok beállításai képernyő

Ügyfél-azonosító *

Az alkalmazás ügyfél-azonosítója.

Ügyféltitok *

Az alkalmazás ügyféltitka. Az ügyféltitok értékét használja (csak a titok létrehozásakor másolhatja le), ne a titokazonosítót.

Hitelesítési URL *

Az alkalmazás hitelesítési URL-e.

Token URL *

Az alkalmazás token URL-je.

Hatókör *

Az alkalmazás hatóköre.

Microsoft Graph App hitelesítési adatok beállításai

A következő beállítások csak akkor érhetők el, ha *Microsoft Graph App* lett kiválasztva a hitelesítési adatok kezelése képernyőn. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Bérlő *

Az alkalmazás bérlője.

Ügyfél-azonosító *

Az alkalmazás ügyfél-azonosítója.

Ügyféltitok *

Az alkalmazás ügyféltitka. Az ügyféltitok értékét használja (csak a titok létrehozásakor másolhatja le), ne a titokazonosítót.

Hatókör *

Az alkalmazás hatóköre.

Hitelesítési adatok beállításai

★ Bérlőd:

★ Ügyfél-azonosító:

★ Ügyféltitok:

Az ügyféltitok értékét használja (csak a titok létrehozásakor másolhatja le), ne a titokazonosítót.

★ Hatókör:

23. ábra: Microsoft Graph App hitelesítési adatok beállításai képernyő

Erőforrás-tulajdonosi jelszó alap (Cisco) hitelesítési adatok beállításai

A következő beállítások csak akkor érhetők el, ha *Erőforrás-tulajdonosi jelszó alap (Cisco)* lett kiválasztva a hitelesítési adatok kezelése képernyőn. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Hitelesítési adatok beállításai

★ Ügyfél-azonosító:

★ Ügyféltitok:

Use the value of client secret not the secret ID.

★ Hitelesítési URL:

24. ábra: Erőforrás-tulajdonosi jelszó alap (Cisco) hitelesítési adatok beállításai képernyő

Ügyfél-azonosító *

Az alkalmazás ügyfél-azonosítója.

Ügyféltitok *

Az alkalmazás ügyféltitka. Az ügyféltitok értékét használja, ne a titokazonosítót.

Hitelesítési URL *

Az alkalmazás hitelesítési URL-e.

Erőforrás-tulajdonosi jelszó folyamat hitelesítési adatok beállításai

A következő beállítások csak akkor érhetők el, ha *Erőforrás-tulajdonosi jelszó folyamat* lett kiválasztva a hitelesítési adatok kezelése képernyőn. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Felhasználónév *

Az alkalmazás felhasználóneve.

Jelszó *

Az alkalmazás jelszava.

Hitelesítési URL *

Az alkalmazás hitelesítési URL-e.

Hitelesítési adatok beállításai

★ Felhasználónév:

★ Jelszó:

★ Hitelesítési URL:

★ Célközönség:

★ Hatókör:

★ Ügyfél-azonosító:

★ Ügyféltitok:

Az ügyféltitok értékét használja (csak a titok létrehozásakor másolhatja le), ne a titokazonosítót.

25. ábra: Erőforrás-tulajdonosi jelszó folyamat hitelesítési adatok beállításai képernyő

Célközönség *

Az alkalmazás célközönsége.

Hatókör *

Az alkalmazás hatóköre.

Ügyfél-azonosító *

Az alkalmazás ügyfél-azonosítója.


Ügyféltitok *

Az alkalmazás ügyféltitka. Az ügyféltitok értékét használja (csak a titok létrehozásakor másolhatja le), ne a titokazonosítót.


3.5 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.

Vezérlőpulti hírek kezelése



 Vezérlőpulti hírek kezelése

Műveletek

 Közlöny hozzáadása

Lista

1-2 / 2

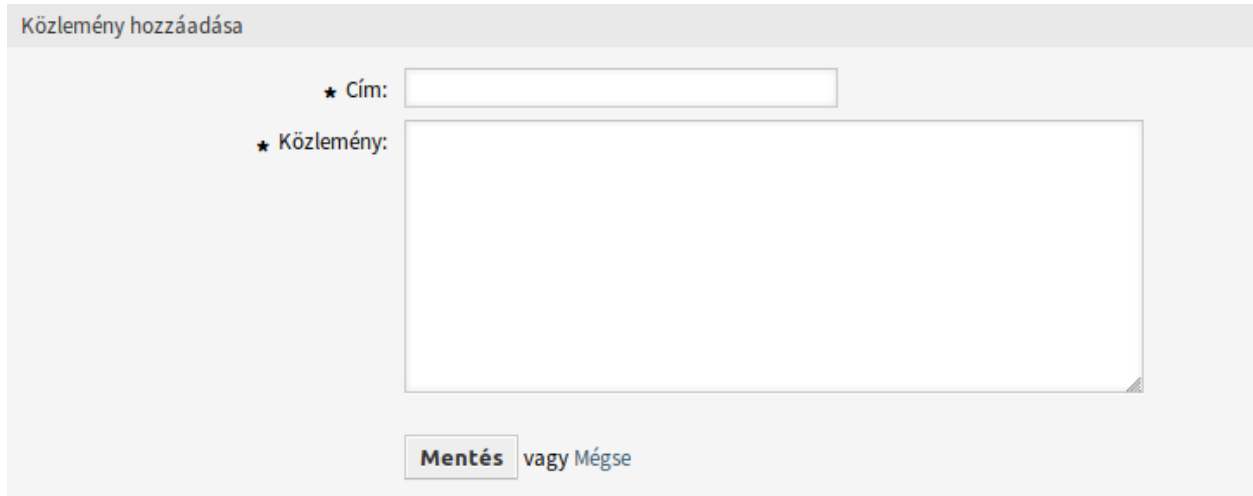
CÍM	KÖZLEMÉNY	MÓDOSÍTVA	LÉTREHOZVA	TÖRLÉS
Megjelent az 1.0-s verzió	Örömmel jelentjük be a szoftver első nyilvános ...	2019-04-04 14:30 (Europe/Budapest)	2019-04-04 12:45 (Europe/Budapest)	
Dokumentáció	A dokumentáció hamarosan elkészül.	2019-04-04 14:29 (Europe/Budapest)	2019-04-04 12:43 (Europe/Budapest)	

26. ábra: Vezérlőpulti hírek kezelése képernyő

3.5.1 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.



Közlemény hozzáadása

★ Cím:

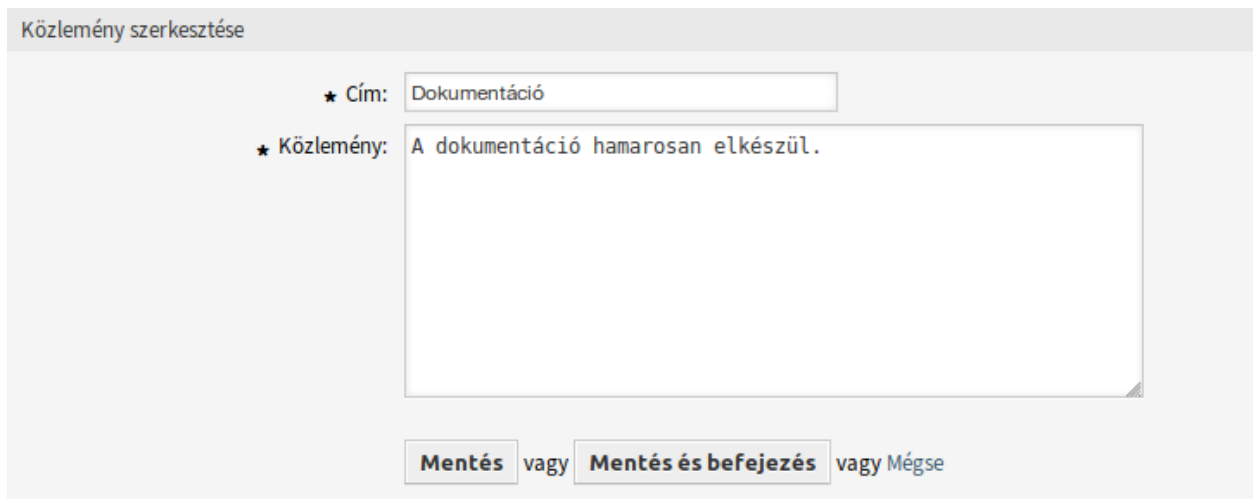
★ Közlemény:

Mentés vagy Mégse

27. ábra: Közlemény hozzáadása képernyő

Egy közlemény szerkesztéséhez:

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



Közlemény szerkesztése

★ Cím:



★ Közlemény:

Mentés vagy **Mentés és befejezés** vagy Mégse

28. ábra: Közlemény szerkesztése képernyő

Egy közlemény törléséhez:

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

Lista 1-2 / 2				
CÍM	KÖZLEMÉNY	MÓDOSÍTVA	LÉTREHOZVA	TÖRLÉS
Megjelent az 1.0-s verzió	Örömmel jelentjük be a szoftver első nyilvános ...	2019-04-04 14:30 (Europe/Budapest)	2019-04-04 12:45 (Europe/Budapest)	
Dokumentáció	A dokumentáció hamarosan elkészül.	2019-04-04 14:29 (Europe/Budapest)	2019-04-04 12:43 (Europe/Budapest)	

29. ábra: Közlemény törlése képernyő

Az oldalanként megjelenített közlemények számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített közlemények legnagyobb számát.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

3.5.2 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.

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.

Közlemény szerkesztése

★ Cím:

★ Szöveg:

B I U S | | | | |

Formátum ▾ | Betűtípus ▾ | Méret ▾ | | Forráskód

A dokumentáció hamarosan elkészül.

Mentés vagy **Mentés és befejezés** vagy Mégse

30. ábra: Közlemény szerkesztése képernyő Rich Text szerkesztővel

3.6 E-mail-címek

Az ügyfelekkel történő kommunikáció fő csatornája gyakran az e-mail. Egy szervezet több részlegből vagy csapatból áll. Az e-mail-címek eltérnek minden egyes csoportnál, amelyek az ügyfelet szolgálják ki. Rendelkezhet a következővel:

```
support@example.org
hr@exapmle.org
sales@example.org
```

Ezek a címek csak példák, de akár többel is rendelkezhet. Ezeket a csatornákat használja üzenetek fogadásához és küldéséhez, valamint a levelezőprogramokban is, így valaki gyakran a rossz e-mail-címmel küldi el az üzenetet.

Az OTRS annyi e-mail-címet kezel a csapatnál, amennyi csak szükséges. Az összes e-mail-címe, legyen az küldéshez vagy fogadáshoz, egyetlen helyen van megfelelően nyilván tartva és beállítva. A [Várólista beállításai](#) szakaszban mindig a megfelelő e-mail-cím lesz kiválasztva, hogy ha valaki több szerepben is dolgozik, akkor megakadályozza, hogy rossz fiókkal küldje el az e-maileket.

Ahhoz, hogy az OTRS képes legyen e-maileket küldeni, egy érvényes e-mail-címre lesz szüksége, amit a rendszer használhat. Az OTRS képes több e-mail-címmel is dolgozni, ugyanis számos támogató telepítésnél szükséges egynél többet használni. Egy várólista hozzákapsolható több e-mail-címhez és fordítva. Egy várólistából kimenő üzenetekhez használt cím akkor állítható be, amikor a várólistát létrehozzák.

Használja ezt a képernyőt, hogy rendszer e-mail-címeket adjon a rendszerhez. Egy e-mail-cím már hozzáadásra került a rendszerhez az OTRS telepítésekor. Az e-mail-cím kezelésének képernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *E-mail-címek* moduljában érhető el.

System Email Addresses Management

Actions

+ Add System Address

Filter for System Addresses

Just start typing to filter...

Hint

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

List

EMAIL ADDRESS	DISPLAY NAME	QUEUE	VALIDITY	CHANGED	CREATED
vo5162@virtual.otrs.com	Virtual OTRS vo5162	DevOPS	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17

31. ábra: E-mail-cím kezelése képernyő

3.6.1 E-mail-címek kezelése

Egy e-mail-cím hozzáadásához:

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

Add System Email Address

* Email address:

* Display name:

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

* Queue:

* Validity:

Comment:

or

32. ábra: E-mail-cím hozzáadása képernyő

Figyelem: Az e-mail-címek nem törölhetők a rendszerből. Azonban kikapcsolhatók az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Megjegyzés: Ha egy e-mail-cím hozzáadásra kerül és érvényesre van állítva, az OTRS nem tud e-mail küldeni arra a címre. Ez megakadályozza a visszacsatolásokat, amelyek összeomlaszthatják a rendszert. Ha részlegek közt kell információt átadnia, akkor használja a felosztás bejegyzésműveletet. Ez új jegy létrehozását teszi lehetővé egy másik csapat számára, például egy feladat kiosztásához.

Egy e-mail-cím szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy e-mail-címre az e-mail-címek listájában.

2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit System Email Address

* Email address:

* Display name:

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

* Queue:

* Validity:

This system address cannot be set to invalid, because it is used in one or more queue(s).

Comment:

or or

33. ábra: E-mail-cím szerkesztése képernyő

Megjegyzés: Ha több e-mail-cím van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos e-mail-cím megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépel a nevét a szűrőbe.

3.6.2 E-mail-cím beállításai

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

E-mail-cím *

A hozzáadandó e-mail-cím.

Megjelenített név *

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik a bejegyzés küldő információjánál.

From: OTRS Feedback

To: Your OTRS System

Subject: Welcome to OTRS!

34. ábra: Küldő információk

Várólista *

A várólista, amelyhez az e-mail-cím hozzá lesz adva alapértelmezett e-mail-címként.

Megjegyzés: Ez a beállítás akkor lesz alkalmazva, ha az e-mail a címzett címén keresztül kerül terjesztésre. Ezt a beállítást felül lehet bírálni [Levelezési szűrők](#) használatával vagy a [Levelezőfiók beállításai](#) szakaszban leírtakkal, ha a *Szétválogatás a kiválasztott várólista szerint* van kiválasztva.

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.

Megjegyzés: Egy e-mail-címet csak akkor lehet *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékűre állítani, ha nincs hozzárendelve egyetlen várólistához sem.

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.

3.6.3 Kimenő e-mailek beállítása

A kimenő levelekhez az OTRS számos módon állítható be. A legjobb választás viszont bizonyos körülményektől függhet.

Levelek küldése helyi MTA-n keresztül

A levelek közvetlen küldéséhez vagy a levelek okos gépre történő továbbításához egy helyi levéltovábbító ügynök (MTA) használata az **ajánlott** választás. Ez helyi levelezési várakozási sort biztosít a hálózati kapcsolódási problémák esetén, valamint azzal a képességgel is rendelkezik, hogy több kimenő postafióknál vagy az alap hitelesítési módszerektől eltérő használó fiókoknál hitelesítsen.

Egy alapértelmezett beállítás a *Sendmail* binárist vagy a *Postfix* programot használhatja.

Egy okos gépen keresztül történő, SMTP-t (egyszerű levélküldő protokollt) használó levélküldés abban az esetben használható, ha másik levelezési kiszolgálót használ a hálózatában vagy az interneten. A helyi MTA-t a hitelesítéshez szükséges hitelesítési adatokkal kell beállítani, és a cél MTA-nak engedélyeznie kell, hogy a felhasználó leveleket küldjön a tartomány más felhasználóinak nevében.

Egy másik tartomány nevében történő levélküldés vagy egy, a helyi kiszolgálónak a felhasználó nevében történő küldést engedélyező küldő irányelv keretrendszer (SPF) bejegyzését igényli, vagy a levélcserélési erőforrás bejegyzésnek (MX) és a tartománynév-szolgáltatásnak (DNS) a helyi kiszolgálóhoz való C-name bejegyzései szükségesek abban az esetben, ha a helyi levelezési kiszolgálónak kell a céltartomány levelezési kiszolgálójaként szerepelnie.

Megjegyzés: Az SPF-bejegyzés nem kötelező szükségszerűen. Azonban ha a küldőtartomány rendelkezik beállított SPF-bejegyzéssel, akkor az MTA IP-címét fel kell sorolni abban, egyébként az SPF-ellenőrzés sikertelen lesz. Alternatívaként elküldheti a kimenő leveleket egy továbbító gépre, és ebben az esetben a továbbító IP-címét kell felsorolni a küldő tartomány SPF-bejegyzésében.

Levelek küldése külső e-mail-szolgáltatón keresztül

Alternatívaként lehetőség van külső e-mail-szolgáltató használatára is a kimenő e-mailekhez.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzselt* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az **OTRS Portálon**.

Figyelem: A Smarthost (küldőtovábbító gép) használata az új *menedzselt* ügyfelek számára 2022. szeptember 1-jétől elavulttá vált. Minden meglévő példány módosítva lesz 2023. július 1-jéig.

Az *Office 365* e-mail-szolgáltatóként való használatához történő rendszerbeállításhoz:

1. Olvassa el a [POP, IMAP, and SMTP settings for Outlook.com](#) és az [Add your Outlook.com account to another mail app or smart device](#) fejezeteket a hivatalos dokumentációban.
2. Másolja ki az **Office 365** adminisztrátori területén megjelenített egyszer használatos alkalmazásjelszót.
3. Menjen az **OTRS Rendszerbeállítások** képernyőjére, és adja hozzá a következő beállításokat:
 - SendmailModule → Kernel::System::Email::SMTPTLS
 - SendmailModule::AuthPassword → a Office 365-ből származó alkalmazásjelszó
 - SendmailModule::AuthUser → *e-mail-cim@vallalat.tld*
 - SendmailModule::Host → *SMTP.office365.com*
 - SendmailModule::Port → *587*

A *Gmail* e-mail-szolgáltatóként való használatához történő rendszerbeállításhoz:

1. Olvassa el a [Send email from a printer, scanner, or app](#) fejezetet a hivatalos súgóközpontban.
2. Menjen az **OTRS Rendszerbeállítások** képernyőjére, és adja hozzá a következő beállításokat:
 - SendmailModule → Kernel::System::Email::SMTPTLS
 - SendmailModule::AuthPassword → az e-mail-címének jelszava
 - SendmailModule::AuthUser → *e-mail-cim@vallalat.tld*
 - SendmailModule::Host → *smtp-relay.gmail.com*
 - SendmailModule::Port → *587*

Egy másik külső e-mail-szolgáltató használatához történő rendszerbeállításhoz:

1. Olvassa el a külső szolgáltató hivatalos dokumentációját.
2. Menjen az **OTRS Rendszerbeállítások** képernyőjére, és adja hozzá a következő beállításokat:
 - SendmailModule → Kernel::System::Email::SMTPTLS
 - SendmailModule::AuthPassword → az e-mail-címének jelszava
 - SendmailModule::AuthUser → az e-mail-címe vagy felhasználóneve
 - SendmailModule::Host → a külső szolgáltató SMTP-címe
 - SendmailModule::Port → az SMTP-kiszolgáló portja

Lásd még:

Részletes utasításokat találhat a [Levelezési levélfiókok](#) fejezetben azzal kapcsolatban, hogy hogyan kell beállítani a bejövő e-maileket.

3.7 PGP kulcsok

A biztonságos kommunikáció az ügyfeleket és Önt is védi. A GDPR néhány cikkben kifejezetten javasolja a titkosítást a biztonság és a személyes adatok védelme érdekében. Habár a GDPR által említett titkosítás nem kötelező, mégis különösen fontos bizonyos területeken.

Az OTRS felruházza Önt a kommunikációk titkosításával, ahol szükséges. Ehhez [S/MIME tanúsítványok](#) vagy [PGP kulcsok](#) használhatók.

Megjegyzés: A titkosításhoz szükséges szolgáltatások és szoftverek beállítása nincs itt részletezve, mert azok függetlenek ettől a szoftvertől.

Használja ezt a képernyőt, hogy PGP kulcsokat adjon a rendszerhez. A PGP menedzsment képernyő a *Kommunikáció és értesítések* csoport *PGP kulcsok* moduljában érhető el.

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

35. ábra: PGP kezelés képernyő

3.7.1 PGP kulcsok kezelése

Megjegyzés: Ahhoz, hogy képes legyen PGP kulcsokat használni az OTRS-ben, először aktiválnia kell a beállításait.

Notice

PGP support is disabled

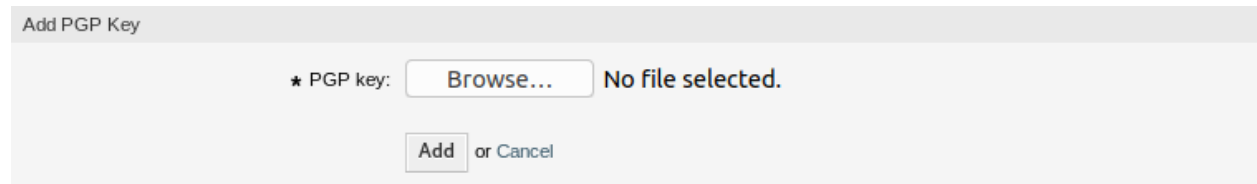
To be able to use PGP in OTRS, you have to enable it first.

Enable PGP support

36. ábra: PGP támogatás engedélyezése

Egy PGP kulcs hozzáadásához:

1. Kattintson a *PGP kulcs hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Kattintson a *Tallózás...* gombra a fájl párbeszédablak megnyitásához.
3. Válasszon egy PGP kulcsot a fájlrendszeréről.
4. Kattintson a *Hozzáadás* gombra.



Add PGP Key

★ PGP key: No file selected.

or

37. ábra: PGP kulcs hozzáadása képernyő

Egy PGP kulcs törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a PGP kulcsok listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.



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

38. ábra: PGP kulcs törlése képernyő

Megjegyzés: Ha több PGP kulcs van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos PGP kulcs megkereséséhez.

A rendszer PGP beállításainak módosításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Navigáljon a *Core* → *Crypt* → *PGP* ághoz a navigációs fában.
3. Vizsgálja felül a beállításokat.

3.8 Levelezési szűrők

A szabványos levelek előválogatása az iktatóban gondoskodik arról, hogy egy irodának küldött levelek közül ne kerüljön az összes ugyanahhoz a csoporthoz. Miután másodjára is ránéznek a borítékra, átirányítás történik, ha szükséges.

Az OTRS úgynevezett *levelezési szűrőket* használ az e-mailek borítékának olvasásához és a további műveletek elvégzéséhez. Például egy tárgy vagy feladó alapján az ügyfélszolgálatnak címzett e-mail egy alvárólistába érkezik vagy átirányítható egy teljes más csapatnak, hogy átláthatóságot teremtsen és a lehető leggyorsabb szolgáltatást nyújtsa az ügyfélnek.

Használja ezt a képernyőt, hogy levelezési szűrőket adjon a rendszerhez. A levelezési szűrő kezelésének képernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Levelezési szűrők* moduljában érhető el.

PostMaster Filter Management					
Actions <div>+ Add PostMaster Filter</div>	List <table border="1"> <thead> <tr> <th>NAME</th> <th>DELETE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SPAM filter</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NAME	DELETE	SPAM filter	
NAME	DELETE				
SPAM filter					
Filter for PostMaster Filters <input type="text" value="Just start typing to filter..."/>					

39. ábra: Levelezési szűrő kezelés képernyő

3.8.1 Levelezési szűrők kezelése

Megjegyzés: Egy levelezési szűrő hozzáadásakor vagy szerkesztésekor tartsa észben, hogy azok *ASCII* sorrendben lesznek kiértékelve a nevük alapján.

Egy levelezési szűrő hozzáadásához:

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

Egy levelezési szűrő szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy levelezési szűrőre a levelezési szűrők listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy levelezési szűrő törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a levelezési szűrők listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

List	
NAME	DELETE
SPAM filter	

40. ábra: Levelezési szűrő törlése képernyő

Megjegyzés: Ha több levelezési szűrő van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos levelezési szűrő megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 50 levelezési szűrőnél többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

3.8.2 Levelezési szűrő beállítások

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

▼ Example

Filter Condition

Header 1: Value 1:

Set Email Headers

Header 1: Value 1:

41. ábra: Levelezési szűrő beállítások példa

Alapvető levelezési szűrő beállítások

Add PostMaster Filter

★ Name:

★ Stop after match:

42. ábra: Levelezési szűrő beállítások –alapvető beállítások

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: Ha a levelezési szűrők egyikét hozzáadja vagy szerkeszti, akkor ne felejtse el, hogy több szűrő is alkalmazható ugyanarra a levélre. A szabályok a nevek ASCII értéke szerint lesznek végrehajtva és rendezve. Az áttekintőben lévő rendezési sorrend alapján fentről lefelé lesznek alkalmazva. Nézze meg az [ASCII táblázatot](#), hogy lássa a nevek rendezési sorrendjét az *ASCII sorrend* alapján.

Leállítás találat után *

A levelezési szűrők *ASCII sorrendben* kerülnek kiértékelésre. Ez a beállítás határozza meg a későbbi levelezési szűrők kiértékelését.

Nem

Az összes levelezési szűrő kiértékelésre kerül.

Igen

A jelenlegi levelezési szűrő továbbra is kiértékelésre kerül, de a hátralévő szűrők kiértékelése meg lesz szakítva.

Szűrőfeltétel

▼ Filter Condition (AND Condition)

Search header field: for value: ☐ Negate: ☐

Search header field: for value: ☐ Negate: ☐

43. ábra: Levelezési szűrő beállítások –szűrőfeltétel

Egy levelezési szűrő egy vagy több feltételből áll, amelyeknek teljesülniük kell azért, hogy a meghatározott művelet végrehajtásra kerüljön a levélen. A szűrőfeltételek meghatározhatók bizonyos levélfejlécekhez vagy a levél törzsében lévő karakterláncokhoz.

Keresés a fejlécmezőben ---erre az értékre

Válasszon egy levélfejléct vagy egy X-OTRS fejléct az első legördülő listából, és írjon be egy értéket a választott levélfejléc keresési kifejezéseként a második mezőbe. Még reguláris kifejezések is használhatók a kibővített mintaillesztéshez.

A levélfejléc bejegyzéseinek listája megtalálható az [RFC5322](#)-ben. Lehetséges X-OTRS fejléceket is meghatározni szűrőfeltételként. A különböző X-OTRS fejlécek és jelentésük a következő:

X-OTRS-AttachmentCount

Ez tartalmazza értéként a mellékletek számát, amelyek az e-mailhez vannak csatolva (például 0 a mellékletek nélküli leveleknél).

X-OTRS-AttachmentExists

Attól függően, hogy az e-mail tartalmaz mellékleteket, ez az X-OTRS fejléc `yes` értékre van állítva, vagy `no` értéke van, ha nem tartalmaz mellékletet.

X-OTRS-BodyDecrypted

Ha a bejövő levél titkosított, akkor lehetőség van egy olyan keresési kifejezés hozzáadásához, amely a bejövő titkosított levél törzsében keres.

X-OTRS-CustomerNo

Az ügyfél-azonosító beállítása a jegynél.

X-OTRS-CustomerUser

Az ügyfél-felhasználó beállítása a jegynél.

X-OTRS-DynamicField-<DinamikusMezőNeve>

Egy további információs értéket ment el a jegynél a `<DinamikusMezőNeve>` dinamikus mezőbe. A lehetséges értékek a dinamikus mező beállításaitól függnnek (például szöveg: *Notebook*, dátum: *2010-11-20 00:00:00*, egész: *1*).

X-OTRS-FollowUp-*

Ezek a fejlécek ugyanazok mint a `FollowUp` előtag nélküliek, de ezek a fejlécek csak követő leveleknél lesznek alkalmazva.

X-OTRS-FollowUp-State-Keep

Ha `1` értékre van állítva, akkor a bejövő követő üzenet nem fogja megváltoztatni a jegy állapotát. Erre a célra a fejléc személyre szabható a rendszerbeállításokban a `KeepStateHeader` beállítás használatával.

X-OTRS-Ignore

Ha `Yes` vagy `True` értékre van állítva, akkor a bejövő üzenet teljesen figyelmen kívül lesz hagyva és sosem lesz kézbesítve a rendszernek.

X-OTRS-IsVisibleForCustomer

Azt vezérli, hogy a bejegyzés látható-e az ügyfél-felhasználóknak. A lehetséges értékek: `0` vagy `1`.

X-OTRS-Lock

Egy jegy zárolási állapotának beállítása. A lehetséges értékek: `lock` vagy `unlock`.

X-OTRS-Loop

Ha `Yes` vagy `True` értékre van állítva, akkor nem lesz automatikus válasz küldve az üzenet küldőjének (levelezési hurok védelem).

X-OTRS-Owner

Az ügyintéző beállítása tulajdonosként a jegynél.

X-OTRS-OwnerID

Az ügyintéző-azonosító beállítása tulajdonosként a jegynél.

X-OTRS-Priority

A prioritás beállítása a jegynél.

X-OTRS-Queue

Azt a várólistát határozza meg, amelybe a jegyet ki kell osztani. Ha be van állítva egy várólista ezzel a fejléccel, akkor ennek a beállításnak elsőbbsége van az összes többi olyan szűrőszabállyal szemben, amely várólistákra vonatkozik. Ha alvárólistát használ, akkor *Szülő::Gyermek* formában adja meg.

X-OTRS-Responsible

Az ügyintéző beállítása felelősként a jegynél.

X-OTRS-ResponsibleID

Az ügyintéző-azonosító beállítása felelősként a jegynél.

X-OTRS-SenderType

A küldőtípus beállítása a jegynél. A lehetséges értékek: `agent`, `system` vagy `customer`.

X-OTRS-Service

A szolgáltatás beállítása a jegynél. Ha alszolgáltatást használ, akkor *Szülő::Gyermek* formában adja meg.

X-OTRS-SLA

A szolgáltatási megállapodás beállítása a jegynél.

X-OTRS-State

Az állapot beállítása a jegynél.

X-OTRS-State-PendingTime

A várakozási idő beállítása a jegynél (függő állapotot az `X-OTRS-State` fejlécen keresztül kell küldenie). Megadhat abszolút dátumokat, mint például `2010-11-20 00:00:00`, vagy relatív dátumokat a levél beérkező idején alapulva. Használja a `+ $Szám $Mértékegység` alakot, ahol a `$Mértékegység` lehet `s` (másodperc), `m` (perc), `h` (óra) vagy `d` (nap). Csak egy mértékegység adható meg. Példák az érvényes beállításokra: `+50s` (50 másodpercig függőben), `+30m` (30 perc), `+12d` (12 nap).

Megjegyzés: Az olyan beállítások nem lehetségesek, mint például `+1d 12h`. Helyette `+36h` értéket adhat meg.

X-OTRS-Title

A cím beállítása a jegynél.

X-OTRS-Type

A típus beállítása a jegynél.

Figyelem: Ezeket a fejléceket kézzel kell beszúrni a levélbe az OTRS által nem biztosított eszközökkel. Az OTRS az X-OTRS fejléceket csak megbízható forrásoktól fogadja el.

Lásd még:

A [Levelezőfiók beállításai](#) határozza meg a megbízható szintet.

Tagadás

Ha be van jelölve, akkor a feltétel a tagadott keresési kifejezést fogja használni.

E-mail fejlécek beállítása

44. ábra: Levelezési szűrő beállítások –e-mail fejlécek beállítása

Ebben a szakaszban választhatja ki azokat a műveleteket, amelyeket aktiválni kell, ha a szűrőszabályok illeszkednek.

E-mail fejléc beállítása ...ezzel az értékkel

Válasszon egy X-OTRS fejléct az első legördülő listából, és adjon meg egy értéket a második mezőben, amelyet a választott X-OTRS fejléc értékeként kell beállítani.

Lásd még:

Az X-OTRS fejlécek már bemutatásra kerültek fent.

3.8.3 Szűrőmodulok

Az OTRS több levelezési szűrőmodult is biztosít, amelyek feldolgozzák a bejövő e-mail-üzeneteket, mielőtt azok jegybejegyzéseket eredményeznének, valamint a kommunikációs folyamat során műveleteket végezhetnek. A szűrőmodulok a `Kernel/System/PostMaster/Filter/` könyvtárban találhatók, és a legtöbb esetben a rendszerbeállítási lehetőségekkel állíthatók be.

Lásd még:

A konfigurációs beállítások többsége a `PostMaster::PreFilterModule` névtér alatt található. További információkért nézze meg a beállítások hivatkozásának dokumentációját.

Követő bejegyzés láthatóságának ellenőrzése

A `Kernel/System/PostMaster/Filter/FollowUpArticleVisibilityCheck.pm` fájlban található `FollowUpArticleVisibilityCheck` levelezési szűrőmodul ellenőrzi, hogy a beérkezett e-maileket belső üzenetként kell-e megjelölni. Ha az e-mail megfelel bizonyos feltételeknek, akkor a szűrőmodul be tudja állítani az `IsVisibleForCustomer` állapotra (`X-OTRS-IsVisibleForCustomer`) és a `SenderType` beállításra (`X-OTRS-SenderType`) vonatkozó fejléceket a további feldolgozáshoz.

Azért, hogy áttekintést kapjon arról, hogy az OTRS hogyan ismeri fel és kezeli a bejövő e-mailek láthatóságát a kapcsolódó jegyek ügyfelei számára, egy összefoglaló van mellékelve, amely leírja, hogy az ilyen üzenetek hogyan kerülnek feldolgozásra.

Ha egy e-mail-üzenet érkezik az OTRS rendszerbe, akkor a következő körülmények egy olyan bejegyzéshez vezetnek, amely *látható* a jegy ügyfél-felhasználója számára:

- Az üzenet nem ismerhető fel követőként, és új jegyet fog eredményezni.
- A `SenderType` a `customer` értéktől eltérő értékre lett beállítva (esetleg egy `X-OTRS-FollowUp-SenderType` fejléccel használó levelezési szűrőn keresztül vagy a feladó típusa `system` az értesítések miatt).
- Az ügyfél láthatóságát kifejezetten pozitív értékre állították be az `X-OTRS-FollowUp-IsVisibleForCustomer` e-mail-fejléccel.
- Maga a jegy ügyfele az üzenet küldője.
- A feladó külső és a `SenderType` értéke `customer` értéként lett felismerve, de még nem volt levelezés (nincs e-mail-hivatkozás az adott jegy egyik bejegyzésében sem). Ez akkor fordul elő, ha a *Feladó* mező egy olyan ismeretlen e-mail-cím, amely korábban nem volt címezett cím (azaz egy korábbi kimenő e-mailben használták).

3.9 Levelezési levélfiókok

Egy vállalatnál nem csak egyetlen olyan részleg van, amely hagyományos leveleket kap, az ügyfélszolgálatnak is ki kell tudnia szolgálni több csapatot. Minden egyes csapatnak megvan a maga fizikai e-mail fiókja.

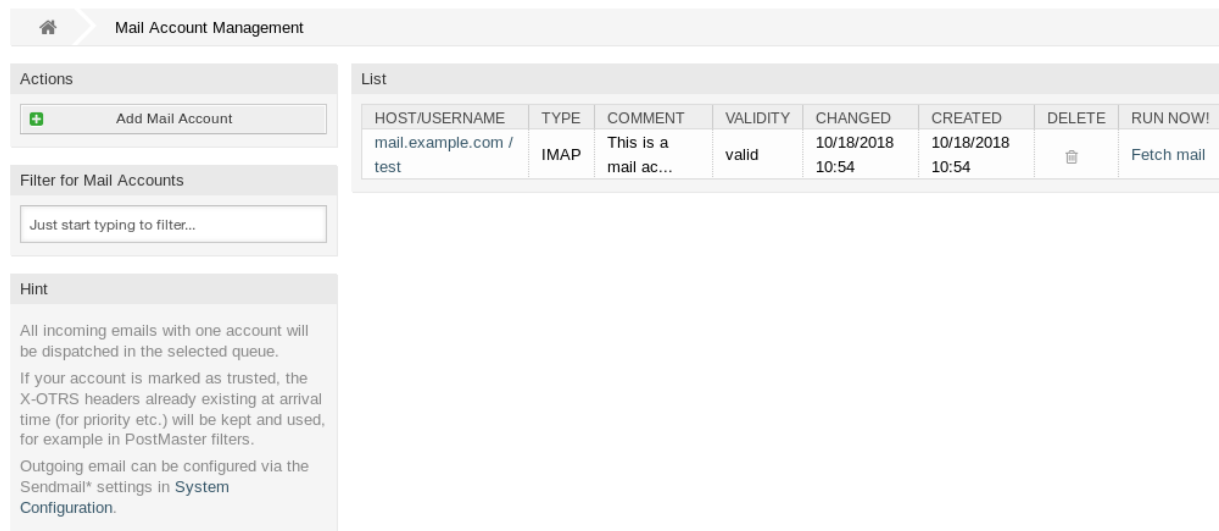
Az OTRS megkönnyíti az e-mail postafiókok beállítását. Az OTRS egy vagy több e-mail postafiók lekérdezését is kezeli, legyen az bármilyen internetszabvány típusú.

Használja ezt a képernyőt, hogy levelezőfiókokat adjon a rendszerhez. A levelezőfiók kezelésének képernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Levelezési levélfiókok* moduljában érhető el.

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

Megjegyzés: Ha IMAP-ot választ, akkor megadhat egy mappát a gyűjteményhez. Ezután lehetőség van a levelek szelektív kézbesítésére.

A levelezőfiók összes adata az OTRS adatbázisban van elmentve. A `bin/otrs.Console.pl Maint::PostMaster::MailAccountFetch` parancs az adatbázisban lévő beállításokat használja, és



45. ábra: Levelezőfiók-kezelés képernyő

lekéri a leveleket. Végrehajthatja kézzel is annak ellenőrzéséhez, hogy az összes levelezési beállítása megfelelően működik-e.

Egy alapértelmezett telepítésnél a levelek minden 10. percben lesznek lekérve, ha az OTRS démon fut.

3.9.1 Levelezőfiókok kezelése

Egy levelezőfiók hozzáadásához:

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

Egy levelezőfiók szerkesztéséhez:

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

Egy levelezőfiók törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a levelezőfiók listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

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

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 10 érvényes levélfióknál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Add Mail Account

★ Type:

★ Credential:

★ Host:
Example: mail.example.com

★ Folder:
Only modify this if you need to fetch mail from a different folder than INBOX.

★ Trusted:

★ Dispatching:

★ Validity:

Comment:

or

46. ábra: Levelezőfiók hozzáadása képernyő

Edit Mail Account

★ Type:

Credential:

★ Host:
Example: mail.example.com

IMAP Folder:
Only modify this if you need to fetch mail from a different folder than INBOX.

★ Trusted:


★ Dispatching:

★ Validity:

Comment:

or or

47. ábra: Levelezőfiók szerkesztése képernyő

List							
HOST/USERNAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE	RUN NOW!
mail.example.com / test	IMAP	This is a mail ac...	valid	10/18/2018 10:54	10/18/2018 10:54		Fetch mail

48. ábra: Levelezőfiók törlése képernyő

3.9.2 Levelezőfiók beállításai

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

Típus *

Különböző típusú protokollok léteznek, amelyeket a levél lekéréséhez használnak. A következő protokollok támogatottak:

- IMAP
- IMAPS
- IMAPTLS
- Outlook365
- POP3
- POP3S
- POP3TLS

Hitelesítési adatok *

Válasszon egy hitelesítési adatot, amely a *Hitelesítési adatok* képernyőn lett hozzáadva. Kattintson a *Hitelesítési adatok hozzáadása* gombra a hitelesítési adatok kezelőképernyőjének megnyitásához.

E-mail-cím *

A levelezőfiók levelezési címe.

Ez a beállítás csak akkor érhető el, ha *Outlook365* van kiválasztva a *Típus* mezőben.

Kiszolgáló *

A levelezőfiók gépneve.

Ez a beállítás csak akkor érhető el, ha *IMAP* vagy *POP3* van kiválasztva a *Típus* mezőben.

Mappa *

A levelezőfiókban lévő lekérdezendő mappa. A többi mappa érintetlen marad. Ha almappát használ, akkor *Szülő/Gyermek* formában adja meg.

Ez a beállítás csak akkor érhető el, ha *IMAP* vagy **Outlook365* van kiválasztva a *Típus* mezőben.

SSL ellenőrzés

Ha *igen* van kiválasztva, akkor az OTRS ellenőrzi, hogy a kiszolgáló tanúsítványa érvényes-e. Ha a *nem* van kiválasztva, akkor az OTRS nem ellenőrzi az érvényes kiszolgálói tanúsítványt.

Ez a beállítás csak akkor érhető el, ha *IMAPS*, *IMAPTLS*, *POP3S* vagy *POP3TLS* van kiválasztva a *Típus* mezőben.

SSL ujjenyomat

Azokban az esetekben, amikor ön aláírt tanúsítványt vagy ismeretlen hitelesítésszolgáltató által kibocsátott tanúsítványt kell elfogadni az ellenőrzés kikapcsolása nélkül, megadhatja a tanúsítvány

ujjlenyomatát `algo$hex_ujjlenyomat` formában, ahol `algo` az OpenSSL által támogatott ujjenyomat algoritmus, például `sha1`, `sha256` stb., a `hex_ujjlenyomat` pedig a bináris ujjenyomat hexadecimális ábrázolása. A hexadecimális karakterláncban lévő kettőspontok figyelmen kívül lesznek hagyva.

Jelenleg csak egy ujjenyomatot támogatunk.

Ez a beállítás csak akkor érhető el, ha *IMAPS*, *IMAPTLS*, *POP3S* vagy *POP3TLS* van kiválasztva a *Típus* mezőben.

SSL CN-ellenőrzés neve

Azokban az esetekben, amikor a tanúsítvány általános neve eltér a beállított gépnévtől, itt adhatja meg az eltérő CN-nevet.

Ez a beállítás csak akkor érhető el, ha *IMAPS*, *IMAPTLS*, *POP3S* vagy *POP3TLS* van kiválasztva a *Típus* mezőben.

Lásd még:

Az SSL-beállítások az `IO::Socket::SSL` modulon keresztül kerülnek átadásra. A részletes információkért olvassa el a [hivatalos dokumentációt](#).

Megbízható *

Ha *Igen* van kiválasztva, akkor egy bejövő üzenethez csatolt bármely `X-OTRS` fejléc kiértékelésre és végrehajtásra kerül. Mivel az `X-OTRS` fejléc végrehajthat néhány műveletet a jegyrendszeren, ezért csak az ismert küldőknél kell beállítani ezt a beállítást *Igen* értékre.

Lásd még:

Az `X-OTRS` fejlécek a [Levelezési szűrők](#) fejezet szűrőfeltételeiben vannak bemutatva.

Kézbésítés *

A bejövő üzenetek elosztása szabályozható, ha azokat a várólista vagy a *Címzett:* mező tartalma szerint szükséges szétválogatni.

Szétválogatás az e-mail címzett mezője szerint

A rendszer ellenőrzi, hogy egy várólista össze van-e kapcsolva a bejövő levél *Címzett:* mezőjében lévő címmel. Az [E-mail-címek](#) képernyőn kapcsolhat össze egy címet egy várólistával. Ha a *Címzett:* mezőben lévő cím össze van kapcsolva egy várólistával, akkor az új üzenet a hozzákapcsolt várólistába lesz rendezve. Ha nem található kapcsolat a *Címzett:* mezőben lévő cím és valamely várólista között, akkor az üzenet a rendszeren lévő *Raw* várólistába fog kerülni, amely az alapértelmezett levelezési várólista egy alapértelmezett telepítés után.

Lásd még:

Az alapértelmezett levelezési várólista a `PostmasterDefaultQueue` rendszerbeállítási lehetőségben változtatható meg.

Szétválogatás a kiválasztott várólista szerint

Az összes bejövő üzenet a megadott várólistába lesz rendezve. Ebben az esetben figyelmen kívül lesz hagyva az a cím, ahová a levél el lett küldve.

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.

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.

3.9.3 Bejövő e-mailek beállítása

A bejövő levelekhez az OTRS számos módon állítható be. A legjobb választás viszont bizonyos körülményektől függhet.

Levelek fogadása helyi MDA-n keresztül

A levelek közvetlen fogadásához egy helyi levéltovábbító ügynök (MTA) használata az **ajánlott** választás. Ez közel valós idejű levélkézbesítést biztosít, és a beállítás stabilabb, mintha IMAP(S) vagy POP(S) protollokon keresztül kérné le a leveleit. A hitelesítés sem jelent problémát többé.

Levelek átirányítása egy másik címre

A jelenlegi levelező kiszolgálójának továbbítania kell az e-maileket a helyi MTA részére.

SMTP-átvitel

Egy alternatív útválasztó van beállítva a fogadó MTA-n, hogy a bizonyos felhasználóktól származó leveleket egy külső SMTP-kiszolgálóra kézbesítse.

Mindkét esetben a *Procmail* használata szükséges levélkézbesítő ügynökként (MDA), valamint az *otrs* felhasználó megfelelő `$HOME` beállítása a rendszeren. A példaként megadott `.procmailrc.dist` fájl használható közvetlenül, módosítás nélkül. Egyszerűen távolítsa el a `.dist` végződést. A helyi *otrs* felhasználónak küldött levelek ezután át lesznek adva feldolgozásra a konzolparancsok.

Figyelem: Ne feledje, hogy az összes, közvetlenül az `otrs` felhasználónak (azaz a konzolparancson keresztül) átküldött „felküldési” levél mindig megbízható. Ez azt jelenti, hogy az e-mailekben lévő `X-OTRS` fejlécek befolyásolhatják és befolyásolni fogják a levelek terjesztését és a jegytulajdonságok beállításait. Ebbe beleértendőek az `X-OTRS-FollowUp` fejlécek is.

További információkért olvassa el a [Levelezési szűrők](#) fejezetet.

Megjegyzés: Hibák esetén a levél a `var/spool/problem-email` könyvtárba lesz küldve.

A beállításokkal kapcsolatos további információkért olvassa el a [Postfix dokumentációját](#) vagy az [Exim4 dokumentációját](#).

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzsel* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Levelek fogadása külső e-mail-szolgáltatón keresztül

Alternatívaként lehetőség van külső e-mail-szolgáltató használatára is a bejövő e-mailekhez.

Az *Office 365* e-mail-szolgáltatóként való használatához történő rendszerbeállításhoz:

1. Olvassa el az [Outlook POP és IMAP e-mail beállításai](#) fejezetet a hivatalos dokumentációban.
2. Töltse ki az űrlapot az alábbi adatokkal:
 - Típus: válassza ki a kívánt protokollt
 - Hitelesítési adat: az Ön hitelesítési adata

- Kiszolgáló: *outlook.office365.com*

Figyelem: On October 1st, 2022 Microsoft will stop supporting and retired basic authentication for POP3 and IMAP. Only OAuth2 can be used for authentication. For more information, please read [the original blog post](#).

A *Gmail* e-mail-szolgáltatóként való használatához történő rendszerbeállításához:

1. Olvassa el a [Gmail olvasása más e-mail platformokon keresztül](#) fejezetet a hivatalos dokumentációban.
2. Töltse ki az űrlapot az alábbi adatokkal:
 - Típus: válassza ki a kívánt protokollt
 - Hitelesítési adat: az Ön hitelesítési adata
 - Kiszolgáló: *imap.gmail.com*

Egy másik külső e-mail-szolgáltató használatához történő rendszerbeállításához:

1. Olvassa el a külső szolgáltató hivatalos dokumentációját.
2. Töltse ki az űrlapot az alábbi adatokkal:
 - Típus: válassza ki a kívánt protokollt
 - Hitelesítési adat: az Ön hitelesítési adata
 - Kiszolgáló: a külső szolgáltató POP3 vagy IMAP címe

Lásd még:

Részletes utasításokat találhat az [E-mail-címek](#) fejezetben azzal kapcsolatban, hogy hogyan kell beállítani a kimenő e-maileket.

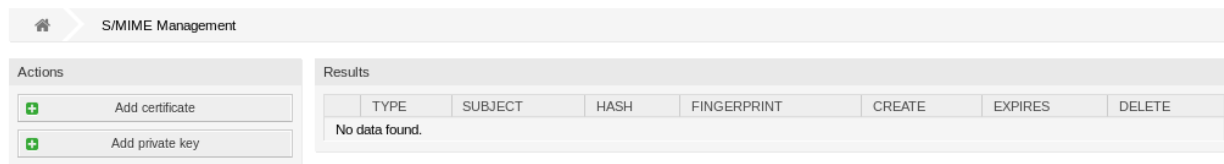
3.10 S/MIME tanúsítványok

A csapat és a személyzet kulcsfontosságú szerepet játszik a kritikus információk védelmének az információbiztonsági irányelvek, szabványok és ellenőrzések megvalósításával. A biztonságos e-mail kommunikáció elengedhetetlen része a kommunikáció védelmének.

Az OTRS felruházza Önt a kommunikációk titkosításával, ahol szükséges. Ehhez [S/MIME tanúsítványok](#) vagy [PGP kulcsok](#) használhatók.

Megjegyzés: A titkosításhoz szükséges szolgáltatások és szoftverek beállítása nincs itt részletezve, mert azok függetlenek ettől a szoftvertől.

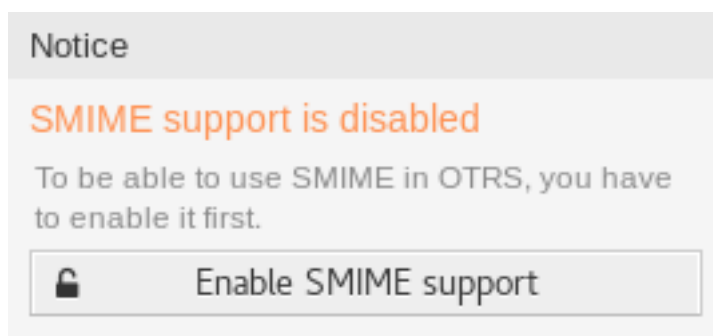
Használja ezt a képernyőt, hogy S/MIME tanúsítványokat adjon a rendszerhez. Az S/MIME kezelés képernyő a *Kommunikáció és értesítések* csoport *S/MIME tanúsítványok* moduljában érhető el.



49. ábra: S/MIME kezelés képernyő

3.10.1 S/MIME tanúsítványok kezelése

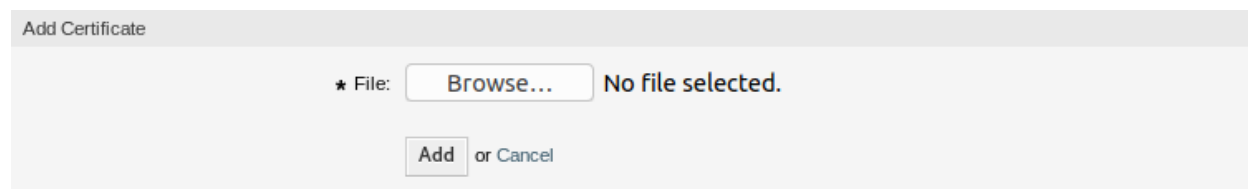
Megjegyzés: Ahhoz, hogy képes legyen S/MIME tanúsítványokat használni az OTRS-ben, először aktiválnia kell a beállításait.



50. ábra: S/MIME támogatás engedélyezése

Egy S/MIME tanúsítvány hozzáadásához:

1. Kattintson a *Tanúsítvány hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Kattintson a *Tallózás...* gombra a fájl párbeszédablak megnyitásához.
3. Válasszon egy S/MIME tanúsítványt a fájlrendszerről.
4. Kattintson a *Hozzáadás* gombra.



51. ábra: S/MIME tanúsítvány hozzáadása képernyő

Megjegyzés: Csak ASCII (Base64) kódolt adatok, ----- BEGIN CERTIFICATE ----- sorral kezdődő nem bináris kulcsok tölthetők fel, amelyek leggyakrabban `key.pem` vagy `root.crt` fájlok. Az egyéb formátumok –mint például `cert.p7b` –átalakítását az OpenSSL használatával kell elvégezni.

Egy személyes kulcs hozzáadásához:

1. Kattintson a *Személyes kulcs hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Kattintson a *Tallózás...* gombra a fájl párbeszédablak megnyitásához.
3. Válasszon egy személyes kulcsot a fájlrendszerről.
4. Kattintson az *Elküldés* gombra.

52. ábra: S/MIME személyes kulcs hozzáadása képernyő

Egy S/MIME tanúsítvány törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az S/MIME tanúsítványok listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

Results							
	TYPE	SUBJECT	HASH	FINGERPRINT	CREATE	EXPIRES	DELETE
No data found.							

53. ábra: S/MIME tanúsítvány törlése képernyő

Megjegyzés: Ha több S/MIME tanúsítvány van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos S/MIME tanúsítvány megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

A rendszer S/MIME tanúsítvány beállításainak módosításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Navigáljon a *Core* → *Crypt* → *SMIME* ághoz a navigációs fában.
3. Vizsgálja felül a beállításokat.

3.11 Közösségimédia-profilok

Megjegyzés: Ez a funkció csak menedzselt ügyfelek számára érhető el. Különleges szerződés szükséges ezen funkció használatához.

A közösségimédia-profil-integráció lehetővé teszi az **OTRS** és a közösségimédia-csatornák összekapcsolását. Ez lehetővé teszi az ügyintézők számára, hogy üzeneteket küldjenek és fogadjanak, valamint úgy kommunikáljanak a közösségi média felhasználóival mint az ügyfél-felhasználókkal. Ez a funkció bejegyzésekként tárolja az üzeneteket a jegyekben.

Használja ezt a képernyőt, hogy közösségimédia-profilokat adjon a rendszerhez. A közösségimédia-profil kezelésének képernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Közösségimédia-profilok* moduljában érhető el.

Profile Configuration Management

Actions

A disabled profile type in the select box means it is not allowed by contract to create a new profile for that specific type.

Social Media Profile List

1-1 of 1

NAME	DESCRIPTION	TYPE	STATUS	VALIDITY
SMTwitter	Test profile	Twitter	Ready	valid

54. ábra: Profil beállításának kezelése képernyő

3.11.1 Twitter-profilok kezelése

Egy Twitter-profil hozzáadásához:

1. Válassza a *Twitter* lehetőséget a *Műveletek* felületi elemből a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket az *Általános* felületi elemben.

General

★ Name:

Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Profile type:

Description:

Status:

55. ábra: Általános felület elem

Név *

Ennek az erőforrásnak a neve. Egyedinek kell lennie, és csak betű és szám karaktereket fogad el. A név megjelenítésre kerül 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.

3. Kattintson a *Mentés* gombra, és kövesse az utasítási lépéseket. El kell mentenie a beírt adatokat minden lépés között.
4. Olvassa el az utasításokat, és hozza létre a szükséges Twitter-erőforrásokat.
5. Adja meg a Twitter-alkalmazás nevét.

Twitter-alkalmazás neve *

Egy Twitter-alkalmazás nevének beírása.

6. Adja hozzá a felhasználói API-kulcsokat.

Felhasználói kulcs *

Másolja ki és illessze be a felhasználói kulcsát a Twitter-alkalmazás felhasználói API-kulcs szakaszából.

Step 1: Setup Twitter Developer Account**Create a Twitter Developer Account**

- Create a Twitter developer account if you do not already have one from [Twitter developer site](#).

Create a New App

- Login to [Twitter developer site](#).
- In "Create an app", fill out the form, and click on the "Create" button.
- On reviewing developer terms pop-up, click the "Create" button again.
- In the next page, on the "Keys and Access Tokens" tab, copy your "Consumer key" and "Consumer secret" from the consumer API keys section.
- On access token and access token secret section click on the "Create" button.
- Then copy your "Access token" and "Access token secret".

56. ábra: Step 1: Setup Twitter Developer Account

Step 2: Twitter App Name

★ Twitter App Name:

57. ábra: Step 2: Twitter App Name

Step 3: Consumer API Keys

★ Consumer Key:

★ Consumer Secret:

58. ábra: Step 3: Access Permissions

Felhasználói titok *

Másolja ki és illessze be a felhasználói titkát a Twitter-alkalmazás felhasználói API-kulcs szakaszából.

7. Adja meg a hozzáférési tokent.

Step 4: Access Token

★ Access Token:

★ Access Token Secret:

59. ábra: Step 4: Access Token

Hozzáférési token *

Másolja ki és illessze be a hozzáférési toknejét a Twitter-alkalmazásból.

Hozzáférési token titok *

Másolja ki és illessze be a hozzáférési tokneje titkát a Twitter-alkalmazásból.

8. Kattintson a *Hitelesítési adatok ellenőrzése* gombra a beállítások kipróbálásához.

Step 5: Credentials Verification

Verify Credentials

★ Credentials Result:

Click on the "Verify Credentials" button to get the results.

★ Twitter User ID:

★ Account Name:

★ Webhook ID:

60. ábra: Step 5: Credentials Verification

10. Válasszon egy célvárólistát, és adjon hozzá automatikus választ a Twitterről érkező üzenetekhez.

Célvárólista *

A bejövő entitásokhoz használt várólista kiválasztása.

Automatikus válasz

Bejövő közvetlen üzenetekhez használt automatikus válasz hozzáadása. Kattintson a jelölőnégyzetre az engedélyezéséhez.

12. Kattintson a *Mentés és befejezés* gombra.

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

Egy Twitter-profil szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy Twitter-profilra a közösségimédia-profilok listájában.

Step 6: Settings For Inbound Communication

★ Target Queue:

Used for ticket created by incoming posts and direct messages.

Auto Response

Active: ☒

Message:

Thanks for your message. A new ticket has been created.
Your request will be answered by a human ASAP
Have fun with OTRS!
Your OTRS Team

Used for incoming direct messages. Click on the checkbox to enable it.

61. ábra: Step 6: Incoming Settings

2. Módosítsa a mezőket. Használja az *Előző lépés* és a *Következő lépés* gombokat a lépések közti navigációhoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Megjegyzés: Ha több közösségimédia-profil van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos közösségimédia-profil megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelí a nevét a szűrőbe.

3.11.2 A profilokhoz való felhasználói hozzáférés korlátozása

Abban az esetben, ha korlátozni szeretné a felhasználói hozzáférést bizonyos közösségimédia-profilokhoz, akkor azt a *Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)* használatával teheti meg.

A következő példában korlátozzuk a `twitter` csoport tagjainak hozzáférését a kapcsolódó nézetekkel rendelkező Twitter-profilra. Ez az útmutató azt feltételezi, hogy már létrehozta a csoportot, és hozzárendelte a felhasználókat *olvasás*, *írás* jogosultságokkal.

A profilazonosító azonosításához:

1. Menjen az adminisztrátori felületen lévő *Közösségimédia-profilok* modulhoz.
2. Válassza ki azt a célprofil a listából, amelyhez a hozzáférést korlátozni szeretné.
3. Azonosítsa az aktuális profil `ID` értékét a jelenlegi oldal URL-ében. A mi esetünkben az `ID` értéke `1`.

```
...;ProfileType=Twitter;ID=1
```

Egy ACL létrehozásához:

1. Másolja ki az alábbi exportált ACL-t, és illessze be egy szövegszerkesztőbe.

```
---
- ChangeBy: root@localhost
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

ChangeTime: 2020-11-05 10:57:35
Comment: Twitter access restriction
ConfigChange:
  PossibleNot:
    Ticket:
      TwitterProfileID:
        - '1'
ConfigMatch:
  Properties:
    User:
      Group_rw:
        - '[Not]twitter'
CreateBy: root@localhost
CreateTime: 2020-11-05 10:55:15
Description: Restrict the access of members of the group "twitter" to a Twitter
             profile.
ID: 2
Name: Limit Access to Twitter Profile
StopAfterMatch: 0
ValidID: 1

```

2. Változtassa meg a `TwitterProfileID` értékét a 9 sorban arra az azonosítóra, amelyet az URL-ben azonosított, és mentse el a fájlt `TwitterAccessRestriction.yml` néven.
3. Menjen az adminisztrátori felületen lévő *Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)* modulhoz.
4. Importálja az ACL-t a `TwitterAccessRestriction.yml` fájlból.
5. Kattintson az *ACL-ek üzembe állítása* gombra a bal oldalsávban.

Mostantól nem lesz hozzáférése a megfelelő képernyőkön a *Twitter-alkalmazás* mezőben lévő, 1 azonosítóval rendelkező oldalprofilhoz annak a felhasználónak, aki nem tagja a `twitter` csoportnak.

3.11.3 Jegykövetés a közösségimédia-csatornákkal

Ha egy új entitás (például egy új hozzászólás vagy egy új közvetlen üzenet) érkezik, akkor a rendszer egy jegykeresést hajt végre az állapottípusokkal (új, nyitott, lezárt), hogy megkeressen egy meglévő jegyet ahhoz az entitáshoz.

Azon *Várólisták* követési beállításaitól függően, amelyekhez a közösségimédia-jegyek hozzá vannak rendelve, a rendszer a következő viselkedéssel rendelkezik:

- Ha a jegy nincs lezárva, akkor a jegy lesz használva a megkapott entitás tárolásához.
- Ha a követési beállítás *új jegy* értékre van állítva a várólistánál és a jegy le van zárva, akkor a rendszer új jegyet fog létrehozni.
- Ha a követési beállítás *lehetséges* értékre van állítva a várólistánál és a jegy le van zárva, akkor a jegy újra lesz nyitva és zárva lesz a várólista beállításaitól függően.
- Ha a követési beállítás *elutasítás* értékre van állítva a várólistánál és a jegy le van zárva, akkor nem lesz közösségimédia-frissítés végrehajtva.

3.12 Jegyértésítések

A kommunikáció egyszerűsítése munkaidőt takaríthat meg és megakadályozhatja a hibákat. Bizonyos üzenetek küldése a kommunikáció előre meghatározott szakaszaiban nemcsak az ügyfelet és az ügyintézőt tájékoztatja bizonyos eseményekről, hanem segíti az ügyintézőket azáltal, hogy automatizált frissítéseket küld programozottan az ügyfél számára.

A rugalmas OTRS az iparág egyik vezetője az e-mail kommunikációban, és az értesítések teljes körű ellenőrzését nyújtja a rendszer bármely eseménye alapján.

Használja ezt a képernyőt, hogy jegyértésítéseket adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítésben már számos jegyértésítés került alapértelmezetten hozzáadásra. A jegyértésítés kezelésének képernyője a *Kommunikáció és értesítés* csoport *Jegyértésítések* moduljában érhető el.

Ticket Notification Management

+

Add notification

↓

Export Notifications

Filter for Notifications

Just start typing to filter...

Configuration Import

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

Browse...
No file selected.

☐ Overwrite existing notifications?

↓

Import Notification configuration

List

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Ticket create notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket email delivery failure notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket escalation notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket escalation warning notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket follow-up notification (locked)		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket follow-up notification (unlocked)		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket lock timeout notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket new note notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket owner update notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket pending reminder notification (locked)		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket pending reminder notification (unlocked)		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket queue update notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket responsible update notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket service update notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			

62. ábra: Jegyértésítés-kezelés képernyő

3.12.1 Jegyértékesítések kezelése

Egy jegyértékesítés hozzáadásához:







1. Kattintson az *Értesítés hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Tölts ki a szükséges mezőket, ahogy a *Jegyértékesítési beállítások* szakaszban le van írva.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy jegyértékesítés szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy jegyértékesítésre a jegyértékesítések listájában.
2. Módosítsa a mezőket, ahogy a *Jegyértékesítési beállítások* szakaszban le van írva.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy jegyértékesítés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a jegyértékesítések listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

List							
NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Ticket create notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			
Ticket email delivery failure notification		valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17			

63. ábra: Jegyértékesítés törlése képernyő

Az összes jegyértékesítés exportálásához:

1. Kattintson az *Értesítések exportálása* gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_Notification.yml` fájl mentéséhez.

Figyelem: Bizonyos beállítások számszerű azonosítókként kerülnek exportálásra, és eltörhetnek, ha olyan rendszeren importálják, ahol ezek a beállítások nem jelennek meg vagy máshogy elnevezett elemekre hivatkoznak.

Jegyértékesítések importálásához:

1. Kattintson a *Tallózás...* gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált `.yml` fájlt.
3. Kattintson a *Felülírja a meglévő értesítéseket?* jelölőnégyzetre, ha felül szeretné írni a meglévő értesítéseket.
4. Kattintson az *Értesítés beállítások importálása* gombra.

3.12.2 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 ügyintézőt 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.

3.12.3 Jegyértesítési beállítások

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

Lásd még:

Példaként nézzen meg egy alapértelmezett jegyértesítést, amelyet egy friss OTRS telepítés tartalmaz.

Alapvető jegyértésterítési beállítáások

Értésítés hozzáadása

★ Név:

Megjegyzés:

Megjelenítés az ügyintézői beállítáásokban:

Nem

Elérhető az ügyintézőnek a csoportokban:

Ez az értesítés csak azoknak az ügyintézőknek jelenik meg, akik a kiválasztott csoportokhoz tartoznak. Ha nincs csoport kiválasztva, akkor elérhető az összes ügyintézőnek.

Ügyintézői beállítáások buboréksúgó:

Ez az üzenet egy buboréksúgóként lesz megjelenítve az ügyintézői beállítáások képernyőn ennél az értesítésnél.

Érvényesség:

érvényes

64. ábra: Jegyértésterítési beállítáások –alapvető beállítáások

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.

Megjelenítés az ügyintézői beállítáásokban

Határozza meg, hogy az értesítések hogyan jelenjenek meg az ügyintéző beállítáásaiban. A következő lehetőségek érhetők el:

Nem

Az értesítés nem lesz megjelenítve az ügyintéző beállítáásaiban. Az értesítés az összes megfelelő ügyintézőnek elküldésre kerül a meghatározott módszerrel.

Igen

Az értesítés meg lesz jelenítve az ügyintéző beállítáásaiban. Az ügyintézők kiválaszthatják vagy törölhetik a beállítást.

Igen, de legalább egy aktív értesítési módszert igényel.

Az értesítés meg lesz jelenítve az ügyintéző beállítáásaiban, de legalább egy bekapcsolt értesítési módszert igényel. Ezt a név mellett csillag magyarázza el.

Elérhető az ügyintézőnek a csoportokban

Az értesítés csak azoknak az ügyintézőknek jelenik meg, akik a kiválasztott csoportokhoz tartoznak. Ha nincs csoport kiválasztva, akkor elérhető az összes ügyintézőnek.

Ügyintézői beállítáások buboréksúgó

Ez az üzenet egy buboréksúgóként lesz megjelenítve az ügyintézői beállítáások képernyőn ennél az értesítésnél.

Jegyértesítések 	összes/egyik sem				
* Jegy létrehozási értesítés					
Jegy követési értesítés (zárolt)					
Jegy követési értesítés (feloldott)					
Jegyzárolási időkorlát értesítés					
Jegyvárólista frissítési értesítés					
Jegyszolgáltatás frissítési értesítés					
* Az értesítés bekapcsolásához legalább egy átviteli módszert be kell kapcsolni.					

65. ábra: Személyes jegyértesítési beállítások

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.

Események

▼ Események

★ Esemény:

Itt választhatja ki, hogy mely események fogják aktiválni ezt az értesítést. Egy további jegyszűrő alkalmazható lent a csak egy bizonyos feltétellel rendelkező jegynél történő küldéshez.

66. ábra: Jegyértesítési beállítások –események

Esemény

Itt választhatja ki, hogy mely események fogják aktiválni ezt az értesítést. Egy további jegyszűrő alkalmazható lent a csak bizonyos feltétellel rendelkező jegyeknél történő küldéshez.

Jegyszűrő¹

Ez a felületei elem opcionálisan használható a jegyek listájának szűkítéséhez, ha azok illeszkednek a beállított értékekre:

Megjegyzés: Az ebben a listában lévő értékek a rendszerrel együtt nőhetnek. Minél több *Dinamikus mezők* és funkciók állnak rendelkezésre a rendszeren, annál hosszabb lesz a lista.

¹ Reguláris kifejezések szűrőként való használata itt nem működik.

▼ Jegyszűrő

Típus:

Állapot:

Prioritás:

Várólista:

Zárolás:

Szolgáltatás:

SLA:

Ügyfél-azonosító:

Ügyfélfelhasználó-azonosító:

Dinamikus mezők

Folyamat:

Tevékenység:

Tevékenység állapota:

67. ábra: Jegyértékesítési beállítások –jegyszűrő

Típus

Szűrő a jegy típusához.

Megjegyzés: Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha a `Ticket::Type` rendszerbeállítási lehetőség engedélyezve van és hozzá vannak adva [Típusok](#).

Állapot

Szűrő a jegy állapotához.

Prioritás

Szűrő a jegy prioritásához.

Várólista

Szűrő egy várólistához, amelyben a jegy található.

Zárolás

Szűrő a jegy zárolási állapotához.

Szolgáltatás

Szűrő a jegy szolgáltatásához.

Megjegyzés: Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha a `Ticket::Service` rendszerbeállítási lehetőség engedélyezve van és hozzá vannak adva [Szolgáltatások](#).

SLA

Szűrő a jegy szolgáltatási megállapodásához.

Megjegyzés: Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha a `Ticket::Service` rendszerbeállítási lehetőség engedélyezve van és hozzá vannak adva [Szolgáltatási megállapodások](#).

Ügyfél-azonosító

Szűrő a jegy ügyfél-azonosítójához.

Ügyfélfelhasználó-azonosító

Szűrő a jegy ügyfélfelhasználó-azonosítójához.

Dinamikus mezők

Szűrő a rendszerhez hozzáadott néhány dinamikus mezőhöz. A dinamikus mezők teljes listájáért nézze meg a [Dinamikus mezők](#) fejezetet.

Bejegyzésszűrő¹

Megjegyzés: Ez a felületi elem csak akkor működik, ha `ArticleCreate` vagy `ArticleSend` lett kiválasztva az *Események* felületi elemben.

Az `ArticleSend` az alapértelmezett az *E-mail* kommunikációs csatornánál, az `ArticleCreate` pedig alapértelmezett minden más csatornánál. Míg az `ArticleCreate` megadható az összes kommunikációs csatornánál, addig az `ArticleSend` csak az *E-mail* kommunikációs csatornánál engedélyezett, és csak akkor, ha az összes küldő vagy címzett mező érvénytelen.

Bejegyzés küldő típus

Szűrő a jegy küldőtípusához. A lehetséges értékek: *ügyintéző, rendszer vagy ügyfél*.

▼ Bejegyzés szűrő (Csak ArticleCreate és ArticleSend eseménynél)

Bejegyzés küldő típus:	<input type="text"/>
Ügyfél láthatóság:	<input type="text"/>
Kommunikációs csatorna:	<input type="text"/>
Mellékletek felvétele az értesítésbe:	<input type="text" value="Nem"/>
Bejegyzés csevegésének résztvevője:	<input type="text"/>
Bejegyzés csevegésüzenetének szövege:	<input type="text"/>
Bejegyzés mellékletének neve:	<input type="text"/>
Bejegyzés e-mail üzenetének rejtett másolatot kapója:	<input type="text"/>
Bejegyzésjegyzet vagy e-mail üzenet szövege:	<input type="text"/>
Bejegyzés e-mail üzenetének másolatot kapója:	<input type="text"/>
Bejegyzésjegyzet vagy e-mail üzenet feladója:	<input type="text"/>
Bejegyzésjegyzet vagy e-mail üzenet tárgya:	<input type="text"/>
Bejegyzésjegyzet vagy e-mail üzenet címzettje:	<input type="text"/>
Bejegyzés SMS üzenetének telefonszáma:	<input type="text"/>
Bejegyzés SMS üzenetének szövege:	<input type="text"/>
Bejegyzés SMS üzenetének tranzakciószáma:	<input type="text"/>

68. ábra: Jegyértesítési beállítások –bejegyzésszűrő

Ügyfél láthatóság

Szűrő az ügyfél láthatóságához. A lehetséges értékek: *Láthatatlan az ügyfélnek* vagy *Látható az ügyfélnek*.

Kommunikációs csatorna

Szűrő a kommunikációs csatornákhöz. A lehetséges értékek: *Csevegés*, *E-mail*, *OTRS*, *Telefon* vagy *SMS*.

Mellékletek felvétele az értesítésbe

Ha *Igen* lett kiválasztva, akkor a mellékleteket tartalmazni fogja az értesítés. A *Nem* választása nem fogja használni ezt a funkciót.

Bejegyzés csevegésének résztvevője

Szűrő a csevegés résztvevőihöz.

Bejegyzés csevegésüzenetének szövege

Szűrő a csevegés üzenetszövegéhez.

Bejegyzés mellékletének neve

Szűrő a melléklet nevéhez.

Bejegyzés e-mail üzenetének rejtett másolatot kapója

Szűrő a rejtett másolat mezőhöz.

Bejegyzésjegyzet vagy e-mail üzenet szövege

Szűrő a törzs szövegéhez.

Bejegyzés e-mail üzenetének másolatot kapója

Szűrő a másolat mezőhöz.

Bejegyzésjegyzet vagy e-mail üzenet feladója

Szűrő a küldő mezőhöz.

Bejegyzésjegyzet vagy e-mail üzenet tárgya

Szűrő a tárgy mezőhöz.

Bejegyzésjegyzet vagy e-mail üzenet címzettje

Szűrő a fő címzettek mezőjéhez.

Bejegyzés SMS üzenetének telefonszáma

Szűrő egy SMS telefonszámhoz.

Bejegyzés SMS üzenetének szövege

Szűrő az SMS szövegéhez.

Bejegyzés SMS üzenetének tranzakciószáma

Szűrő egy SMS tranzakciószámhoz.

Jegyértesítés címzettjei**Küldés neki**

Annak kiválasztása, hogy mely ügyintézőnek kell megkapnia az értesítéseket. A lehetséges értékek:

- Az ügyintéző, aki létrehozta a jegyet
- Az ügyintéző, aki a jegyért felelős
- Az ügyintéző, aki a jegy tulajdonosa
- A jegy várólistájára és szolgáltatására is feliratkozott összes ügyintéző
- A jegy várólistájára feliratkozott összes ügyintéző

▼ Címzettek

Küldés neki:

Küldés ezeknek az ügyintézőknek:

Küldés az összes csoporttagnak (csak ügyintézőknek):

Küldés az összes szereptagnak:

Küldés irodán kívüli állapotban: ☐ Akkor is küldje el, ha a felhasználó jelenleg irodán kívül van.

Naponta egyszer: ☐ A felhasználó értesítése csak egyszer egy nap egy egyedüli jegyről egy kiválasztott átvitel használatával.

69. ábra: Jegyértesítési beállítások –címzettek

- A jegy szolgáltatására feliratkozott összes ügyintéző
- A jegyet megfigyelő összes ügyintéző
- Az összes ügyintéző, akik a tulajdonosra fókuszál
- Az összes ügyintéző, aki a prioritásra fókuszál
- Az összes ügyintéző, aki a várólistára fókuszál
- Az összes ügyintéző, aki a felelősre fókuszál
- Az összes ügyintéző, aki a szolgáltatásra fókuszál
- Az összes ügyintéző, aki az SLA-ra fókuszál
- Az összes ügyintéző, aki az állapotra fókuszál
- Az összes ügyintéző, aki a típusra fókuszál
- Az összes ügyintéző, aki az értékre fókuszál
- A jegyhez írási jogosultsággal rendelkező összes ügyintéző
- Az első bejegyzés összes címzettje
- Az utolsó bejegyzés összes címzettje
- A jegy ügyfél-felhasználója

Lásd még:

Ahhoz, hogy az összes lehetőséget használni tudja a fókusztema beállításában, engedélyeznie kell a következő rendszerbeállítási lehetőségeket:

- AgentPersonalPreference###FocusTopics::Owner
- AgentPersonalPreference###FocusTopics::Priority
- AgentPersonalPreference###FocusTopics::Queue
- AgentPersonalPreference###FocusTopics::Responsible
- AgentPersonalPreference###FocusTopics::Service
- AgentPersonalPreference###FocusTopics::SLA

- AgentPersonalPreference###FocusTopics::State
- AgentPersonalPreference###FocusTopics::Type
- AgentPersonalPreference###FocusTopics::DynamicFields
- Ticket::Responsible
- Ticket::Service
- Ticket::Type

Küldés ezeknek az ügyintézőknek

Egy vagy több ügyintéző választható ki, akiknek meg kell kapniuk az értesítéseket.

Küldés az összes csoporttagnak (csak ügyintézőknek)

Egy vagy több csoport választható ki, amely ügyintézőinek meg kell kapniuk az értesítéseket.

Küldés az összes szereptagnak

Egy vagy több szerep választható ki, amely ügyintézőinek meg kell kapniuk az értesítéseket.

Küldés irodán kívüli állapotban

Ha ez a lehetőség be van jelölve, az értesítés akkor is elküldésre kerül, ha az ügyintéző jelenleg irodán kívül van.

Naponta egyszer

A felhasználók értesítése csak egyszer egy nap egy önálló jegyről egy kiválasztott átvitel használatával. Ha ez az első értesítés egy jegyről, akkor az értesítés el lesz küldve. Ha már lett értesítés küldve korábban és ez a beállítás be van jelölve, akkor az OTRS démon ellenőrzi annak az idejét, amikor az utolsó értesítés el lett küldve. Ha nem lett értesítés küldve az elmúlt 24 órában, akkor az értesítés ismét elküldésre kerül.

Megjegyzés: Az értesítések tiszteletben tartják az ügyintéző jogosultságait. Az értesítések csak akkor lesznek elküldve az ügyintézőknek, ha az ügyintézőnek legalább olvasási jogosultságai vannak a jegyhez abban a pillanatban, amikor az értesítés aktiválódik.

Jegyértesítési módszerek

Értesítési módszer engedélyezése

Ennek az értesítési módszernek az engedélyezése vagy letiltása. Egy értesítési módszer lehet e-mail, webnézet böngészőértesítési támogatással vagy SMS.

Böngészőértesítés engedélyezése

Ez a lehetőség csak a webnézetnél érhető el. Ha be van jelölve, akkor a rendszer böngészőértesítést is küld. A webnézet-értesítések az ügyintézői felület értesítési területén jelennek meg, míg a böngészőértesítés egy natív böngészőértesítés, amelyet első alkalommal engedélyezni kell a webböngészőben.

Megjegyzés: Az SMS értesítési módszer használatához a *Felhőszolgáltatások* engedélyezése szükséges.

Alapértelmezetten bekapcsolva az ügyintézői beállításokban

Ez az alapértelmezett érték az olyan hozzárendelt címzett ügyintézőknél, akik még nem választottak ennél az értesítésnél a beállításaikban. Ha a doboz engedélyezve van, akkor az értesítés el lesz küldve az ilyen ügyintézőknek.

▼ Értékesítési módszerek

Ezek azok a lehetséges módszerek, amelyek ezen értesítés küldéséhez használhatók az egyes címzettek részére. Válasszon lent legalább egy módszert.

E-mail

Értékesítési módszer engedélyezése:

☒

Alapértelmezetten bekapcsolva az ügyintézői beállításokban:

☒

Ez az alapértelmezett érték az olyan hozzárendelt címzett ügyintézőknél, akik még nem választottak ennél az értesítésnél a beállításaikban. Ha a doboz engedélyezve van, akkor az értesítés el lesz küldve az ilyen ügyintézőknek.

További címzett e-mail-címek:

Használjon vesszőt vagy pontosvesszőt az e-mail-címek elválasztásához. Használhatja az OTRS címkéket (mint például <OTRS_TICKET_DynamicField_...>) értékek beszúrásához a jelenlegi jegyből.

A bejegyzés látható az ügyfélnek:

☐

Egy bejegyzés lesz létrehozva, ha az értesítés elküldésre került az ügyfélnek vagy egy további e-mail-címre.

Több bejegyzés létrehozása:

☐

Egy bejegyzés lesz létrehozva az értesítés minden további címzettjének címéhez.

Elválasztó a címzettekhez:

Használja ezt a beállítást egy szükséges felosztószimbólum meghatározásához (például „.” vagy „”). Ez a szimbólum elválasztóként lesz használva a címeknél a további címzettek címeinek mezőjében.

E-mail sablon:

Default

Ezen sablon használata a teljes e-mail előállításához (csak HTML e-maileknél).

Aláírt és/vagy titkosított e-mail küldése:

☐

E-mail biztonsági szint:

Ha az aláíró kulcs vagy tanúsítvány hiányzik:

Értesítés-kézbítés kihagyása

Ha a titkosító kulcs vagy tanúsítvány hiányzik:

Értesítés-kézbítés kihagyása

Webnézet

Értékesítési módszer engedélyezése:

☒

Alapértelmezetten bekapcsolva az ügyintézői beállításokban:

☒

Ez az alapértelmezett érték az olyan hozzárendelt címzett ügyintézőknél, akik még nem választottak ennél az értesítésnél a beállításaikban. Ha a doboz engedélyezve van, akkor az értesítés el lesz küldve az ilyen ügyintézőknek.

Böngészőértesítés engedélyezése:

☒

Küldés böngészőértesítésként is.

SMS (rövid szöveges üzenet)

↗ Kapcsolja be ezt az átvitelt annak érdekében, hogy használni tudja.

128

70. ábra: Jegyértesítési beállítások – értesítési módszerek

3. fejezet Kommunikáció és értesítések

Megjegyzés: Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha *Igen* lett kiválasztva a fenti *Megjelenítés az ügyintézői beállításokban* beállításban.

További címzett e-mail-címek

További címzettek adhatók meg itt. Használjon vesszőt vagy pontosvesszőt az e-mail-címek elválasztásához.

A bejegyzés látható az ügyfélnek

Egy bejegyzés lesz létrehozva, ha az értesítés elküldésre került az ügyfélnek vagy egy további e-mail-címre.

Több bejegyzés létrehozása

Egy bejegyzés lesz létrehozva az értesítés minden további címzettjének címéhez.

Elválasztó a címzettekhez

Ez a szimbólum elválasztóként lesz használva a címeknél a további címzettek címeinek mezőjében.

E-mail sablon

Annak kiválasztása, hogy mely e-mail sablont kell használni az értesítésnél.

Megjegyzés: További e-mail sablonok adhatók hozzá egy `.tt` fájl elhelyezésével az `<OTRS_Home>/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/NotificationEvent/Email/` mappába. Példaként nézze meg a meglévő e-mail sablonokat.

Aláírt és/vagy titkosított e-mail küldése

Ennek a lehetőségnek a bejelölésével titkosítani fogja az értesítés e-mailjét.

Megjegyzés: A funkció használatához a *PGP kulcsok* vagy az *S/MIME tanúsítványok* engedélyezése szükséges.

E-mail biztonsági szint

Ha az *E-mail biztonság engedélyezése* be van jelölve, akkor ez a beállítás aktíválva lesz. A következő lehetőségek érhetők el:

Csak PGP aláírás

Az értesítés e-mailjének csak aláírása PGP kulccsal. Ha nincsenek PGP kulcsok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

Csak PGP titkosítás

Az értesítés e-mailjének csak titkosítása PGP kulccsal. Ha nincsenek PGP kulcsok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

PGP aláírás és titkosítás

Az értesítés e-mailjének aláírása és titkosítása PGP kulccsal. Ha nincsenek PGP kulcsok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

Csak S/MIME aláírás

Az értesítés e-mailjének csak aláírása S/MIME tanúsítvánnyal. Ha nincsenek S/MIME tanúsítványok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

Csak S/MIME titkosítás

Az értesítés e-mailjének csak titkosítása S/MIME tanúsítvánnyal. Ha nincsenek S/MIME tanúsítványok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

S/MIME aláírás és titkosítás

Az értesítés e-mailjének aláírása és titkosítása S/MIME tanúsítvánnyal. Ha nincsenek S/MIME tanúsítványok hozzáadva a rendszerhez, akkor ez a beállítás nem látható.

Megjegyzés: A funkció használatához a *PGP kulcsok* vagy az *S/MIME tanúsítványok* engedélyezése szükséges.

Ha az aláíró kulcs vagy tanúsítvány hiányzik

Annak a módszernek a kiválasztása, amelyet akkor kell használni, ha aláíró kulcs vagy tanúsítvány hiányzik.

Ha a titkosító kulcs vagy tanúsítvány hiányzik:

Annak a módszernek a kiválasztása, amelyet akkor kell használni, ha titkosító kulcs vagy tanúsítvány hiányzik.

Értesítési szöveg

Egy értesítés fő tartalma hozzáadható minden egyes nyelvhez honosított tárggyal és törzsszöveggel. Lehetőség van a statikus szövegtartalom és az OTRS intelligens címkék együttes használatára is.

Tárgy *

A honosított tárgy egy adott nyelvhez.

Szöveg *

A honosított törzsszöveg egy adott nyelvhez.

Új értesítési nyelv hozzáadása

Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított értesítések létrehozásához. Az ügyintéző vagy az ügyfél nyelve lesz használva, amely az ügyfél vagy az ügyintéző beállításában található. Másodsorban a rendszer nyelve lesz kiválasztva. A tartalékn nyelv minden esetben az angol.

Figyelem: Ha kitöröl egy nyelvet a *DefaultUsedLanguages* beállításból, amelyhez létezik egy értesítési szöveg itt, akkor az használhatatlanná teszi az értesítést. Ha egy nyelv nincs jelen vagy nem érhető el a rendszeren, akkor a megfelelő értesítési szöveg törölhető, ha többé nincs rá szükség.

3.12.4 Jegyértesítési változók

A változók használata a szövegben lehetővé teszi az üzenetek személyre szabását. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) az OTRS ki fogja cserélni az üzenet előállításakor. Ezen erőforráshoz elérhető címketörzsek mind a hozzáadás, mind a szerkesztés képernyők alján megtalálhatók.

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

A következő változók értékei lefordításra kerülnek az ügyfél-felhasználó választott nyelve alapján.

▼ Értesítési szöveg

▼ Magyar

★ Tárgy:

★ Szöveg:

B I U S | ¶ ≡ :≡ | ↕ ≡ ⇅ ≡ | ≡ ≡ ≡ ≡ | 🔗 🗨️ | ≡ ≡ ≡

Formátum ▼ | Betűtípus ▼ | Méret ▼ | A ▼ A ▼ I_x | 📄 Forráskód

Új értesítési nyelv hozzáadása:

71. ábra: Jegyértékesítési beállítások –értesítés szövege

▼ Címke hivatkozás

Az értesítések ügyműködőnek vagy ügyfélnek kerülnek elküldésre.

A következő címkéket használhatja:

<OTRS_AGENT_SUBJECT[20]>

(A legutóbbi ügyműködő bejegyzés) tárgya első 20 karakterének lekéréséhez.

<OTRS_AGENT_BODY[5]>

(A legutóbbi ügyműködő bejegyzés) törzse első 5 sorának lekéréséhez.

<OTRS_AGENT_*>

A bejegyzés attribútumának lekéréséhez (például <OTRS_AGENT_From>, <OTRS_AGENT_To>, <OTRS_AGENT_Cc>).

<OTRS_CUSTOMER_SUBJECT[20]>

(A legutóbbi ügyfél bejegyzés) tárgya első 20 karakterének lekéréséhez.

<OTRS_CUSTOMER_BODY[5]>

(A legutóbbi ügyfél bejegyzés) törzse első 5 sorának lekéréséhez.

<OTRS_CUSTOMER_REALNAME>

A jegy ügyfél-felhasználója nevének lekéréséhez (ha meg van adva).

<OTRS_CUSTOMER_*>

A bejegyzés attribútumának lekéréséhez (például <OTRS_CUSTOMER_From>, <OTRS_CUSTOMER_To>, <OTRS_CUSTOMER_Cc>).

<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>

A jelenlegi ügyfél-felhasználó adatainak attribútumai (például <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTRS_OWNER_*> vagy <OTRS_TICKET_OWNER_*>

A jelenlegi jegytulajdonos felhasználó adatainak attribútumai (például <OTRS_OWNER_UserFirstname> vagy <OTRS_TICKET_OWNER_UserFirstname>).

<OTRS_RESPONSIBLE_*> vagy <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_*>

A jelenlegi jegyfelelős felhasználó adatainak attribútumai (például <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname> vagy <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<OTRS_CURRENT_*>

A jelenlegi ügyműködő-felhasználó attribútumai, aki ezt a műveletet kérte (például <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).

<OTRS_*> vagy <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_*>

A címzett felhasználó attribútumai az értesítésnél (például <OTRS_UserFullname> vagy <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFullname>).

<OTRS_TICKET_*>

A jegy adatainak attribútumai (például <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).

<OTRS_TICKET_DynamicField_*>

A jegy dinamikus mezőinek belső kulcs értékei (például <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).

<OTRS_TICKET_DynamicField_*_Value>

A jegy dinamikus mezőinek megjelenített értékei, legördülő és többválasztós mezőknél hasznos (például <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).

<OTRS_CONFIG_*>

Konfigurációs beállítások (például <OTRS_CONFIG_HttpType>).

<OTRS_QUEUE_SIGNATURE>

A jegy várólistája aláírásának lekéréséhez.

Példa értesítés:

Tárgy: Ticket Created: <OTRS_TICKET_Title>

Szöveg:

```
Hi <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFirstname>,

ticket [<OTRS_CONFIG_TicketHook><OTRS_TICKET_TicketNumber>] has been
created in queue <OTRS_TICKET_Queue>.

<OTRS_CUSTOMER_REALNAME> wrote:
<OTRS_CUSTOMER_Body[30]>

<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/agent/ticket
/<OTRS_TICKET_TicketID>

-- <OTRS_CONFIG_NotificationSenderName>
```



```
<OTRS_TICKET_Type>  
<OTRS_TICKET_State>  
<OTRS_TICKET_StateType>  
<OTRS_TICKET_Lock>  
<OTRS_TICKET_Priority>
```

Ha a nyelv nem támogatott, akkor az alapértelmezett nyelv lesz alkalmazva.

4. fejezet

Felhasználók, csoportok és szerepek

Az egyszerű és összetett szervezeteknek rugalmas módszer kell az ügyfélszolgálatuk elérésének szabályozásához. A hozzáférést, az erőforrásokat és a jogosultságokat úgy kell összehangolni, hogy a felhasználók és az ügyfelek hozzáférjenek a szükséges erőforrásokhoz, és az adataik a rendszer által megkövetelt módon legyenek védve.

Az OTRS hatékony eszközöket biztosít erre a célra, amelyek használatát a következő fejezet ismerteti.

4.1 Ügyintézők

Az ügyfélszolgálat ügyintéző- és hozzáférés-menedzsmentjének egyszerűnek kell lennie. A hozzáférés hozzáadásának, szerkesztésének és érvénytelenítésének rugalmassága, valamint gyors áttekintése annak, hogy egy felhasználó milyen jogosultságokkal rendelkezik, segíteni fog egy letisztult jogosultsági rendszer karbantartásában és az OTRS-ben történő beállítások rögzítésében.

Az OTRS felruházza Önt azzal, hogy az OTRS-en belüli több háttérprogramon keresztül kezelje az ügyintézőket. Az OTRS legfeljebb tíz háttérprogram-forrást használhat, akár csak olvashatóként megjelölteket is. A felhasználói beállítások központi kezelése esetén egy adminisztrátor gyorsan érvénytelenítheti a veszélybe került fiókot, vagy irodán kívüli állapotra állíthat egy fiókot egy váratlan betegség esetén.

Használja ezt a képernyőt, hogy ügyintézőket adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten tartalmaz egy adminisztrátori jogosultságokkal rendelkező ügyintézőt. Az ügyintéző-kezelés képernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Ügyintézők* moduljában érhető el.

Figyelem: A rendszergazda fiók felhasználóneve *root@localhost*. Ne használja a rendszergazda fiókot az OTRS szoftverrel való munkához! Hozzon létre új ügyintézőket, és azokkal a fiókokkal dolgozzon inkább. Az egyik kedvezőtlen hatás az, hogy a *Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)* nem érvényesülnek ennél a felhasználónál.

Agent Management

Actions

Wildcards like ** are allowed.

Add Agent

Hint

Agents will be needed to handle tickets.
Attention: Don't forget to add a new agent to groups and/or roles!

List (2 total)

USERNAME	NAME	EMAIL	LAST LOGIN	VALIDITY	CHANGED	CREATED
root@localhost	Admin OTRS	root@localhost	10/19/2018 10:18	valid	09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
sa	Super Admin	sa@trash-mail.net	10/18/2018 05:26	valid	10/06/2018 09:21	10/06/2018 09:21

1. ábra: Ügyintéző-kezelés képernyő

4.1.1 Ügyintézők kezelése

Megjegyzés: Egy ügyintéző hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata kifejezetten csak olvasható, mint például az LDAP vagy néhány adatbázis a beállítások szerint. A személyes beállításokat továbbra is be lehet állítani, mint például az irodán kívüli állapotot.

Egy ügyintéző hozzáadásához:

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

Add Agent

Title or salutation:

★ Firstname:

★ Lastname:

★ Username:

Password:

Will be auto-generated if left empty.

★ Email:

Mobile:

Validity: valid

Save or Cancel

2. ábra: Ügyintéző hozzáadása képernyő

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

Egy ügyintéző szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ügyintézőre az ügyintézők listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit Agent

Title or salutation:

★ Firstname:

★ Lastname:

★ Username:

Password:

★ Email:

Mobile:

Validity:

or or

3. ábra: Ügyintéző szerkesztése képernyő

Lehetőség van az ügyintéző személyes beállításainak szerkesztésére is. Ehhez kattintson a *Személyes beállítások szerkesztése ennél az ügyintézőnél* gombra az *Ügyintéző szerkesztése* képernyő bal oldalsávjában.

Egy ügyintéző kereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az *Enter* billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyintéző van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyintéző megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyintéző van felsorolva alapértelmezetten.

Az ügyintéző jogosultságai úgy szabályozhatók, ha egy ügyintézőt *Csoportok* vagy *Szerepek* tagjává tesszünk. Ez egy összetett jogosultsági mátrixot eredményezhet. Egy ügyintéző tényleges jogosultságai az *Ügyintéző szerkesztése* képernyő alján ellenőrizhető. Ha szerepeket is használnak (ajánlott), akkor ez a képernyő azokat az egyesített jogosultságokat fogja megjeleníteni, amelyeket a szerepek adnak.

Effective Permissions for Agent

Group Permissions

GROUP	RO	MOVE INTO	CREATE	NOTE	OWNER	PRIORITY	CHAT_OWNER	CHAT_PARTICIPANT	CHAT_OBSERVER	RW
admin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
stats	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
users	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Table above shows effective group permissions for the agent. The matrix takes into account all inherited permissions (e.g. via roles).

4. ábra: Tényleges jogosultságok az ügyintézőnél felületi elem

4.1.2 Ügyintéző beállításai

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

Megjegyzés: Ezek a belső adatbázistáblánál elérhető alapértelmezett mezők.

Titulus vagy megszólítás

Valamilyen név előtag adható meg itt, mint például *Mr.*, *Dr.*, *Uj.*, stb.

Keresztnév *

Az ügyintéző keresztnéve.

Vezetéknév *

Az ügyintéző vezetéknéve.

Lásd még:

Az ügyintéző megjelenített neve a `FirstnameLastnameOrder` rendszerbeállítási lehetőségen keresztül állítható be.

Felhasználónév *

Az ügyintéző felhasználóneve a rendszerre történő bejelentkezéshez.

Jelszó

Az ügyintéző jelszava. Automatikusan lesz előállítva, ha üresen marad.

E-mail *

Az ügyintéző e-mail-címe.

Megjegyzés: Az e-mail szintaxisa és az elérhető MX-rekord érvényessége megakadályozhatja az űrlap elküldésében. Néhány rendszerrel elfogadható lehet ezeknek az ellenőrzéseknek a kikapcsolása.

Mobiltelefon

Az ügyintéző mobiltelefonszáma.

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.

4.1.3 Alternatív bejelentkezés az ügyintézőknek

Lehetőség van alternatív felhasználói bejelentkezés létrehozására az ügyintézők számára. Ez a funkció alapértelmezetten ki van kapcsolva.

A funkció bekapcsolásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentPersonalPreference###AnonymousLogin` beállításra.
3. Engedélyezze a beállítást, és állítsa az `Active` mezőt 1 értékre.
4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Egy ügyintéző alternatív felhasználójának beállításához:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Ügyintézők* moduljához.
2. Kattintson egy ügyintézőre az ügyintézők listájában.
3. Kattintson a *Személyes beállítások szerkesztése ennél az ügyintézőnél* gombra a bal oldalsávban.
4. Kattintson a *Felhasználói profil* modulra a *Beállítások* felületi elemében.
5. Adja meg az alternatív felhasználó felhasználónevét az *Alternatív felhasználó* szakaszban.

Az az ügyintéző, akihez létezik alternatív bejelentkezés, mostantól bejelentkezhet a személyes hitelesítési adataival, és a rendszerbe való bejelentkezés után automatikusan átvált az alternatív bejelentkezési fiókra.

Figyelem: Óvatosan használja ezt a funkciót! A funkció engedélyezése nemkívánatos mellékhatásokkal járhat az auditálásra és a megfelelésre, különösen a rendszerben végzett műveletek nyomon követhetőségére. Ha nem biztos benne, akkor ne használja ezt a funkciót, vagy használat előtt kérdezze meg az ügyfélmegoldásokért felelős csapatot.

4.1.4 Ügyintézői háttérprogramok

Az ügyintézők beolvashatók és szinkronizálhatók Active Directory® vagy LDAP kiszolgáló használatával.

Az adminisztrátori felület nem támogatja a külső háttérprogramok beállítását. *Helyszíni telepítésű* rendszer használatakor az adminisztrátoroknak kézzel kell a `Kernel/Config.pm` fájlt szerkeszteniük a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlból történő kódrészletek másolásával és beillesztésével.

Ha már rendelkezik ügyintézői háttérprogrammal (például SAP), akkor lehetséges olyan modult írni, amely azt használja.

Figyelem: Ne módosítsa a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlt, mert a rendszer frissítése után felül lesz írva! Ehelyett inkább másolja le és illessze be a kódrészleteket a `Kernel/Config.pm` fájlba.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzsel* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az OTRS-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Ügyintézői háttérprogram –adatbázis

Az ügyintézők alapértelmezett felhasználó-hitelesítési háttérprogramja az OTRS adatbázis. Ezzel a háttérprogrammal az összes ügyintézői adat szerkeszthető az adminisztrátori felületen keresztül.

```
# This is the auth. module against the otrs db
$self->{AuthModule} = 'Kernel::System::Auth::DB';

# defines AuthSyncBackend (AuthSyncModule) for AuthModule
# if this key exists and is empty, there won't be a sync.
# example values: AuthSyncBackend, AuthSyncBackend2
# $self->{AuthModule::UseSyncBackend} = '';
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
# password crypt type (bcrypt|sha2|sha1|md5|apr1|crypt|plain)
#   $Self->{'AuthModule::DB::CryptType'} = 'sha2';

# If "bcrypt" was selected for CryptType, use cost specified here for bcrypt hashing.
#   Currently max. supported cost value is 31.
#   $Self->{'AuthModule::DB::bcryptCost'} = 12;
```

Ügyintézői háttérprogram –LDAP

Ha rendelkezik az összes ügyintézői adatot tartalmazó LDAP könyvtárral, akkor használhatja az LDAP modult az ügyintézők hitelesítésére. Mivel ennek a modulnak csak olvasási hozzáférése van az LDAP háttérprogramhoz, ezért nem lehetséges az ügyintézői adatok szerkesztése az adminisztrátori felületen keresztül.

```
# This is an example configuration for an LDAP auth. backend.
# (take care that Net::LDAP is installed!)
#   $Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# Check if the user is allowed to auth in a posixGroup
# (e. g. user needs to be in a group xyz to use otrs)
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::GroupDN'} = 'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,
→dc=com';
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
# for ldap posixGroups objectclass (just uid)
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
# for non ldap posixGroups objectclass (with full user dn)
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

# The following is valid but would only be necessary if the
# anonymous user do NOT have permission to read from the LDAP tree
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';

# in case you want to add always one filter to each ldap query, use
# this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter => '(objectclass=user)
→'
# or if you want to filter with a locigal OR-Expression, like AlwaysFilter =>
→'(|(mail=*abc.com)(mail=*xyz.com))'
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# in case you want to add a suffix to each login name, then
# you can use this option. e. g. user just want to use user but
# in your ldap directory exists user@domain.
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';

# In case you want to convert all given usernames to lower letters you
# should activate this option. It might be helpful if databases are
# in use that do not distinguish selects for upper and lower case letters
# (Oracle, postgresql). User might be synched twice, if this option
# is not in use.
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::UserLowerCase'} = 0;
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
# In case you need to use OTRS in iso-charset, you can define this
# by using this option (converts utf-8 data from LDAP to iso).
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::Charset'} = 'iso-8859-1';

# Net::LDAP new params (if needed - for more info see perldoc Net::LDAP)
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::Params'} = {
#       port      => 389,
#       timeout   => 120,
#       async     => 0,
#       version   => 3,
#   };

# Die if backend can't work, e. g. can't connect to server.
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::Die'} = 1;
```

A minimum követelmény egy könyvtárkiszolgálóhoz történő csatlakozáshoz:

```
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';
```

Host

A könyvtárkiszolgáló DNS-neve vagy IP-címe.

BaseDN

A kezdőpont a könyvtárfában.

UID

A bejelentkezéshez és azonosításhoz használt attribútum.

Megjegyzés: Ez a sAMAccountName egy Active Directory használatakor.

Lehetőség van az LDAP-hoz biztonságos kapcsolaton keresztül kapcsolódni. Ebben az esetben az `ldaps://` protokollt hozzá kell adni a kiszolgáló paraméteréhez és meg kell változtatni a portot.

```
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldaps://secure.example.com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Params'}->{'port'} = 636;
```

Több háttérprogram használatához adja hozzá a példakód szakaszát újra a `Config.pm` fájlhoz. Győződjön meg arról, hogy hozzáadott-e egy számszerű értéket [1-9] az összes beállításhoz, hogy jelezze, mely beállítások mely háttérprogramhoz tartoznak.

```
### Backend One
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

### Backend Two
$Self->{'AuthModule1'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host1'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN1'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID1'} = 'uid';
```

Figyelem: Az összes háttérprogram sorrendben lesz használva. Az UID értékének egyedinek kell lennie az összes háttérprogramnál, különben mellékhatások fordulhatnak elő.

Ha egy LDAP-kiszolgáló nem érhető el, akkor egy másik kiszolgálót kell használni tartalékként. Mivel minden háttérprogram-beállításban csak egy kiszolgálóbeállítás van, a kiszolgálókat tömbben kell hozzáadni.

```
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = ['ldaps://ldapserver_one.com', 'ldaps://
↳ ldapserver_two.com'];
$Self->{'AuthModule::LDAP::Die'} = 0;
```

Ne feledje, hogy nincs valódi tartalékfunkció, de ennek a kerülőmegoldásnak a legtöbb esetben működnie kell. A rendszer mindig az első LDAP-kiszolgálót próbálja meg először, majd egy időkorlát után a másodikat. A javasolt megoldás a tartalék vagy redundáns LDAP beállítása a kiszolgáló oldalán.

Egy bizonyos könyvtárkiszolgálóval történő szinkronizáláshoz hozzá kell adnia a megfelelő beállítást az ügyintéző-hitelesítési háttérprogramjához. Ehhez másolja le a következő blokkot a `Defaults.pm` fájlból, és illessze be a `Config.pm` fájlba.

```
$Self->{'AuthModule::UseSyncBackend'} = 'AuthSyncBackend';
```

Több háttérprogram használatához adja hozzá a példakód szakaszát újra a `Config.pm` fájlhoz. Győződjön meg arról, hogy hozzáadott-e egy számszerű értéket [1-9] az összes beállításhoz, hogy jelezze, mely beállítások mely háttérprogramhoz tartoznak.

```
$Self->{'AuthModule::UseSyncBackend1'} = 'AuthSyncBackend1';
```

Egy ügyintéző-szinkronizálási háttérprogram újrahaználata is lehetséges.

```
$Self->{'AuthModule::UseSyncBackend1'} = 'AuthSyncBackend';
```

Ajánlott az ügyintézői adatok szinkronizálása, azért hogy az ügyintézőket ne kelljen kézzel hozzáadni a felhasználók táblájához az engedélyezés előtt. Ezenkívül a könyvtárkiszolgáló biztonsági objektumainak használatával csoportok és szerepek is automatikusan hozzáadhatók.

Megjegyzés: Több ügyintéző-szinkronizálási háttérprogram blokk is használható. Győződjön meg arról, hogy hozzáadott-e egy számszerű értéket [1-9] az összes beállításhoz, hogy jelezze, mely beállítások mely háttérprogramhoz tartoznak. Minden egyes `AuthSyncModule` beállítást kifejezetten használni kell egy ügyintéző-hitelesítési háttérprogramnál.

Felhasználói adatok szinkronizálása bejelentkezéskor. Ehhez másolja le a következő blokkot a `Defaults.pm` fájlból, és illessze be a `Config.pm` fájlba.

```
# This is an example configuration for an LDAP auth sync. backend.
# (take care that Net::LDAP is installed!)
$Self->{'AuthSyncModule'} = 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# The following is valid but would only be necessary if the
# anonymous user do NOT have permission to read from the LDAP tree
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

# in case you want to add always one filter to each ldap query, use
# this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter => '(objectclass=user)
↪ '
# or if you want to filter with a logical OR-Expression, like AlwaysFilter =>
↪ '(! (mail=*abc.com) (mail=*xyz.com)) '
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap
# (map if agent should create/synced from LDAP to DB after successful login)
# you may specify LDAP-Fields as either
# * list, which will check each field. first existing will be picked ( ["givenName",
↪ "cn", "_empty"] )
# * name of an LDAP-Field (may return empty strings) ("givenName")
# * fixed strings, prefixed with an underscore: "_test", which will always return
↪ this fixed string
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap'} = {
    # DB -> LDAP
    UserFirstname => 'givenName',
    UserLastname  => 'sn',
    UserEmail     => 'mail',
};

# In case you need to use OTRS in iso-charset, you can define this
# by using this option (converts utf-8 data from LDAP to iso).
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::Charset'} = 'iso-8859-1';

# Net::LDAP new params (if needed - for more info see perldoc Net::LDAP)
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::Params'} = {
    port      => 389,
    timeout   => 120,
    async     => 0,
    version   => 3,
};

# Die if backend can't work, e. g. can't connect to server.
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::Die'} = 1;

# Attributes needed for group syncs
# (attribute name for group value key)
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
# (attribute for type of group content UID/DN for full ldap name)
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncInitialGroups
# (sync following group with rw permission after initial create of first agent
# login)
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncInitialGroups'} = [
    'users',
];

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncGroupsDefinition
# (If "LDAP" was selected for AuthModule and you want to sync LDAP
# groups to otrs groups, define the following.)
$self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncGroupsDefinition'} = {
    # ldap group

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

'cn=agent,o=otrs' => {
  # otrs group
  'admin' => {
    # permission
    rw => 1,
    ro => 1,
  },
  'faq' => {
    rw => 0,
    ro => 1,
  },
},
'cn=agent2,o=otrs' => {
  'users' => {
    rw => 1,
    ro => 1,
  },
},
};

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncRolesDefinition
# (If "LDAP" was selected for AuthModule and you want to sync LDAP
# groups to otrs roles, define the following.)
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncRolesDefinition'} = {
  # ldap group
  'cn=agent,o=otrs' => {
    # otrs role
    'role1' => 1,
    'role2' => 0,
  },
  'cn=agent2,o=otrs' => {
    'role3' => 1,
  },
};

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncAttributeGroupsDefinition
# (If "LDAP" was selected for AuthModule and you want to sync LDAP
# attributes to otrs groups, define the following.)
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncAttributeGroupsDefinition'} = {
  # ldap attribute
  'LDAPAttribute' => {
    # ldap attribute value
    'LDAPAttributeValue1' => {
      # otrs group
      'admin' => {
        # permission
        rw => 1,
        ro => 1,
      },
      'faq' => {
        rw => 0,
        ro => 1,
      },
    },
  },
  'LDAPAttribute2' => {

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

        'LDAPAttributeValue' => {
            'users' => {
                rw => 1,
                ro => 1,
            },
        },
    },
};

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncAttributeRolesDefinition
# (If "LDAP" was selected for AuthModule and you want to sync LDAP
# attributes to otrs roles, define the following.)
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncAttributeRolesDefinition'} = {
    # ldap attribute
    'LDAPAttribute' => {
        # ldap attribute value
        'LDAPAttributeValue1' => {
            # otrs role
            'role1' => 1,
            'role2' => 1,
        },
    },
    'LDAPAttribute2' => {
        'LDAPAttributeValue1' => {
            'role3' => 1,
        },
    },
},
};

```

A minimum követelmény egy könyvtárkiszolgálóhoz történő csatlakozáshoz:

```

$Self->{'AuthSyncModule'} = 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UID'} = 'uid';

```

Host

A könyvtárkiszolgáló DNS-neve vagy IP-címe.

BaseDN

A kezdőpont a könyvtár fában.

UID

A bejelentkezéshez és azonosításhoz használt attribútum.

Megjegyzés: Ez a sAMAccountName egy Active Directory használatakor.

Ügyintézői háttérprogram –HTTPBasicAuth

Ha egyszeri bejelentkezési megoldást szeretne megvalósítani az összes ügyintézője számára, akkor használhatja a HTTPBasic hitelesítést (az összes rendszerénél), és használja a HTTPBasicAuth modult az OTRS-sel. Többé nincs szükség bejelentkezésre az OTRS-sel.

```
# This is an example configuration for an apache ($ENV{REMOTE_USER})
# auth. backend. Use it if you want to have a single login through
# apache http-basic-auth.
#   $Self->{AuthModule} = 'Kernel::System::Auth::HTTPBasicAuth';
# In case there is a leading domain in the REMOTE_USER, you can
# replace it by the next config option.
#   $Self->{AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace} = 'example_domain\\';
# In case you need to replace some part of the REMOTE_USER, you can
# use the following RegExp ($1 will be new login).
#   $Self->{AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp} = '^(.+?)@.+?$';
# Defines a header name, that has to be present for agents to authenticate.
#   $Self->{AuthModule::HTTPBasicAuth::RequiredLoginHeader} = 'RequiredHeader';
# Defines a header value, that has to be present in the required header for agents to
# authenticate.
#   $Self->{AuthModule::HTTPBasicAuth::RequiredLoginHeaderValue} =
#   'RequiredHeaderValue';
# Defines a header value regular expression, that has to be present in the required
# header for agents to authenticate.
#   $Self->{AuthModule::HTTPBasicAuth::RequiredLoginHeaderValueRegExp} = '^
#   RequiredHeaderRegExp$';
# Note:
# If you use this module, you should use as fallback the following
# config settings if user isn't login through apache ($ENV{REMOTE_USER}).
#   $Self->{LoginURL} = 'http://host.example.com/not-authorized-for-otrs.html';
#   $Self->{LogoutURL} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';
```

A lenti példában látható beállítási paraméterek használhatók a HTTP-fejlécekből érkező felhasználói adatoknak a helyi OTRS adatbázisba való szinkronizálásához. Ehhez másolja le a következő blokkot a Defaults.pm fájlból, és illessze be a Config.pm fájlba.

```
$Self->{AuthSyncModule} = 'Kernel::System::Auth::Sync::HTTPHeader';

$Self->{AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncMap} = {
    # DB -> Header
    UserFirstname => 'givenName',
    UserLastname  => 'lastName',
    UserEmail     => 'mail',
};

# AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncInitialGroups
# Sync the following group(s) with rw permission after initial agent login.
$Self->{AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncInitialGroups} = [
    'users',
];

# AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncGroupsDefinition
# Sync groups based on headers (no value check, just existence of header is checked).
$Self->{AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncGroupsDefinition} = {
    # header name
    'IsAgent' => {
        # otrs group
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

        'admin' => {
            # permission
            rw => 1,
            ro => 1,
        },
        'stats' => {
            rw => 0,
            ro => 1,
        },
    },
};

# AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncAttributeGroupsDefinition
# Sync groups based on header values.
# Multiple values per header are possible if separated by ',' or ';' (e.g. 'OTRS_
↳Groups: admin, faq, users').
$self->{'AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncAttributeGroupsDefinition'} = {
    # header name
    'HTTPHeaderAttribute1' => {
        # header attribute
        'HTTPHeaderAttribute1Value1' => {
            # otrs group
            'admin' => {
                # permission
                rw => 1,
                ro => 1,
            },
            'stats' => {
                rw => 1,
                ro => 1,
            },
        },
    },
    'HTTPHeaderAttribute2' => {
        'HTTPHeaderAttribute1Value2' => {
            'users' => {
                rw => 1,
                ro => 1,
            },
        },
    },
},
};

# AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncRolesDefinition
# Sync roles based on headers (no value check, just existence of header is checked).
$self->{'AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncRolesDefinition'} = {
    # header name
    'IsAgent' => {
        # otrs role
        'role1' => 1,
        'role2' => 0,
    },
},
};

# AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncAttributeRolesDefinition
# Sync roles based on header values.

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
# Multiple values per header are possible if separated by ',' or ';' (e.g. 'OTRS_
↪Roles: 1st_level, 2nd_level, admin').
$Self->{'AuthSyncModule::HTTPHeader::UserSyncAttributeRolesDefinition'} = {
    # header name
    'HTTPHeaderAttribute1' => {
        # header value
        'HTTPHeaderAttribute1Value1' => {
            # otrs role
            'role1' => 1,
            'role2' => 1,
        },
    },
    'HTTPHeaderAttribute2' => {
        'HTTPHeaderAttribute1Value2' => {
            'role3' => 1,
        },
    },
};
```

Megjegyzés: A szinkronizálás a megadott HTTP-fejlécek meglétére támaszkodik. Ezeknek a fejléceknek a beállítása nem tartozik ennek a dokumentációnak a tárgykörébe.

Ügyintézői háttérprogram –Radius

Az alábbi példában bemutatott beállítások használhatók az ügyintézők Radius-kiszolgálóval történő hitelesítésére.

```
# This is example configuration to auth. agents against a radius server.
# $Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::Radius';
# $Self->{'AuthModule::Radius::Host'} = 'radiushost';
# $Self->{'AuthModule::Radius::Password'} = 'radiussecret';

# Die if backend can't work, e. g. can't connect to server.
# $Self->{'AuthModule::Radius::Die'} = 1;
```

4.2 Ügyintézők Csoportok

A jogosultságok hatékony és egyértelmű kezelése elengedhetetlen egy növekvő vállalkozásban. Egy bizonyos felhasználó egy csoporthoz való egyszerű hozzárendelése az erőforrások gyors eléréséhez vagy a hozzáférés eltávolítása az erőforrás elérésétől minden esetben kötelező.

Az OTRS felülete mindkettőt biztosítja annak lehetőségével, hogy kezelheti egy ügyintéző hozzáférését egy vagy több meghatározott csoportnál. Ezenkívül hatékonyan és elegánsan megváltoztathatja több felhasználó hozzáférését bármely csoportnál.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyintézőt adjon hozzá egy vagy több csoporthoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyintéző és legalább egy csoport hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Ügyintézők Csoportok* moduljában érhető el.

5. ábra: Ügyintéző-Csoport kapcsolatok kezelése

4.2.1 Ügyintézők Csoportok kapcsolatainak kezelése

Néhány csoportnak egy ügyintézőhöz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyintézőre az *Ügyintézők* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni az ügyintézőt a csoportokkal.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

GROUP	RO	MOVE_INTO	CREATE	NOTE	OWNER	PRIORITY	CH.
admin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_approval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
users	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

6. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyintézőnél

Néhány ügyintézőnek egy csoporthoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy csoportra a *Csoportok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a csoportot az ügyintézőkkel.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Megjegyzés: Ha több ügyintéző vagy csoport van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos ügyintéző vagy csoport megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a

Change Agent Relations for Group users

AGENT	<input checked="" type="checkbox"/> RO	<input checked="" type="checkbox"/> MOVE_INT	<input checked="" type="checkbox"/> CREATE	<input checked="" type="checkbox"/> NOTE	<input checked="" type="checkbox"/> OWNER	<input checked="" type="checkbox"/> PRIORITY	<input checked="" type="checkbox"/> C
root@localhost (Admin OTRS)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
sa (Super Admin)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

or
 or

7. ábra: Ügyintéző-kapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

nevét a szűrőbe.

Egyszerre több ügyintéző vagy csoport is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyintézőre vagy egy csoportra kattintva meg fog nyílni az *Ügyintéző szerkesztése* vagy a *Csoport szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

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

4.2.2 Ügyintézők Csoportok kapcsolatainak hivatkozása

Ha egy ügyintézőt hozzárendelnek egy csoporthoz vagy fordítva, akkor számos jogosultság állítható be egy ügyintéző és egy csoport közötti kapcsolatként. A következő jogosultságok érhetők el alapértelmezetten:

csak olvasás

Csak olvasható hozzáférés az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegyekhez.

átmozgatás

Jogosultság az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegyek áthelyezéséhez és a meglévő jegyek ebbe a csoportba vagy várólistába való áthelyezéséhez.

létrehozás

Jogosultság az ebben a csoportban vagy várólistában történő jegyek létrehozásához.

jegyzet

Jogosultság az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegyekhez történő jegyzetek hozzáadásához és az ügyintézők értesítéséhez.

tulajdonos

Jogosultság az új jegyek tulajdonosának beállításához, illetve az ebben a csoportban vagy várólistában meglévő jegyek tulajdonosának megváltoztatásához.

prioritás

Jogosultság az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegy prioritásnak megváltoztatásához.

csevegésmegfigyelő

Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók csak megfigyelni tudják a csevegést egy csevegőcsatornában, miután meghívták őket.

csevegésrésztvevő

Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek részt venni egy csevegésben, de csak azután, hogy bevonták őket abba.

csevegéstulajdonos

Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek elfogadni az ügyféltől érkező vagy nyilvános csevegéskéréseket, és mindenfajta megfigyelési vagy részvételi műveletet végezhetnek a csevegésen.

írás, olvasás

Teljes olvasási és írási hozzáférés az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegyekhez.

Lásd még:

Nem minden elérhető jogosultság van megjelenítve alapértelmezetten. Nézze meg a [System::Permission](#) beállítást azokért a jogosultságokért, amelyeket hozzá lehet adni. Ezek a további jogosultságok adhatók hozzá:

átírányítás

Jogosultság egy e-mail átírányításához.

lezárás

Jogosultság egy jegy lezárásához.

válasz

Jogosultság egy jegyhez való válasz írásához.

ügyfél

Jogosultság egy jegy ügyfelének megváltoztatásához.

továbbítás

Jogosultság egy bejegyzés továbbításához.

fűggőben

Jogosultság egy jegy függőre állításához.

telefon

Jogosultság egy jegyhez való telefonhívás hozzáadásához.

felelős

Jogosultság az új jegyek felelős ügyintézőjének beállításához, illetve az ebben a csoportban vagy várólistában meglévő jegyek felelős ügyintézőjének megváltoztatásához.

Megjegyzés: Egy oszlop fejlécében egy jelölőnégyzet bejelölése be fogja jelölni a kiválasztott oszlop összes jelölőnégyzetét. A jelölőnégyzet bejelölése az utolsó *olvasás*, *írás* oszlopban be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott sorban.

4.3 Ügyintézők Szerepek

Ahogy egy szervezet növekszik, a csoportok nem lehetnek a hozzáférési jogok feldolgozásához használt nevezők. Egyre inkább szükségessé válnak a szerepek, mivel egy szerephez különleges jogosultságok vannak hozzárendelve. Nem szabad egyéni jogosultságokat adni, hanem a szerep hordozza a beépített jogosultságokat.

Az OTRS lehetővé teszi az előre meghatározott jogosultságok egyszerű elérését egy vagy több meghatározott szerepen keresztül. Ezek a szerepek könnyen hozzárendelhetők egy vagy több ügyintézőhöz, valamint egy vagy több ügyintéző rendelhető egy szerephez.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyintézőt adjon hozzá egy vagy több szerephez. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyintéző és legalább egy szerep hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Ügyintézők Szerepek* moduljában érhető el.

8. ábra: Ügyintéző–Szerep kapcsolatok kezelése

4.3.1 Ügyintézők Szerepek kapcsolatainak kezelése

Néhány szerepnek egy ügyintézőhöz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyintézőre az *Ügyintézők* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a szerepeket, amelybe az ügyintézőt be szeretné tenni.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

9. ábra: Szerepkapcsolatok megváltoztatása egy ügyintézőnél

Néhány ügyintézőnek egy szerephez való rendeléséhez:

1. Kattintson egy szerepre a *Szerepek* oszlopban.
2. Válassza ki azokat az ügyintézőket, amelyekhez hozzá szeretné adni a szerepet.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Megjegyzés: Ha több ügyintéző vagy szerep van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos ügyintéző vagy szerep megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Change Agent Relations for Role Supervisor

AGENT	<input type="checkbox"/> ACTIVE
root@localhost (Admin OTRS)	<input type="checkbox"/>
sa (Super Admin)	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

10. ábra: Ügyintéző-kapcsolatok megváltoztatása egy szerepnél

Egyszerre több ügyintéző vagy szerep is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyintézőre vagy egy szerepre kattintva meg fog nyílni az *Ügyintéző szerkesztése* vagy a *Szerep szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

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

Megjegyzés: A jelölőnégyzet bejelölése az *Aktív* oszlop fejlécében be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet az oszlopban.

4.4 Ügyfelek

Használja ezt a képernyőt, hogy ügyfél-vállalatokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz ügyfeleket. Az ügyfélkezelés képernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Ügyfelek* moduljában érhető el.

Customer Management

Actions

Wildcards like "*" are allowed.

Add Customer

(1 total)

CUSTOMER ID	NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
acme.co	Acme Inc.	A great company.	valid	10/06/2018 09:32	10/06/2018 09:32

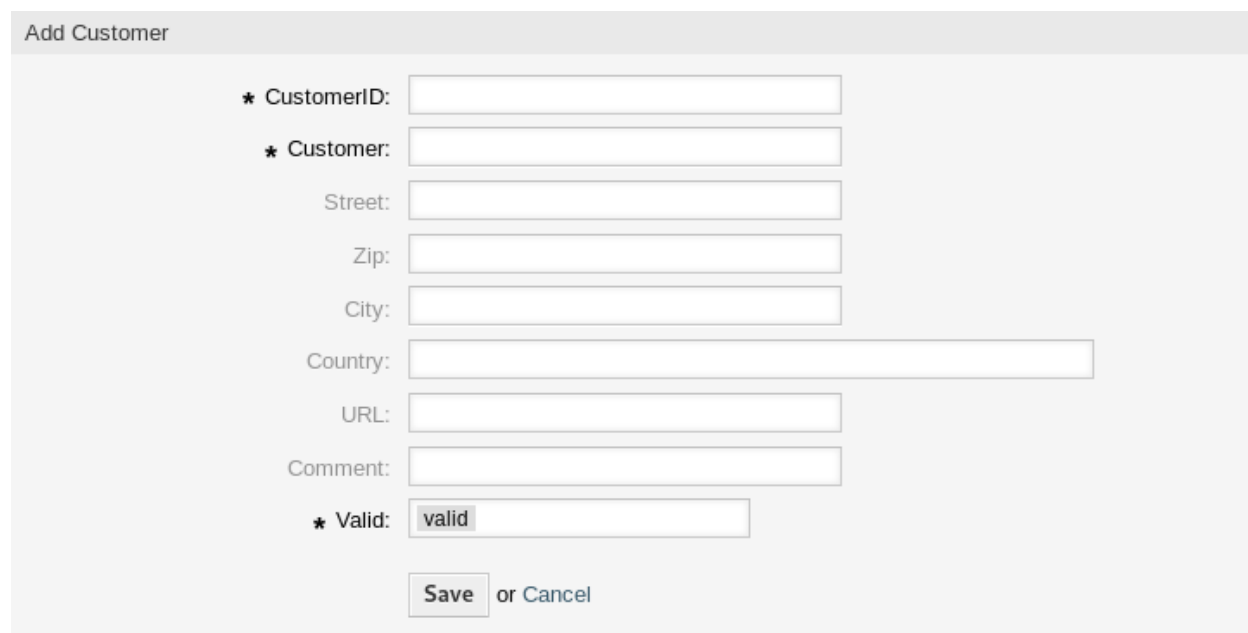
11. ábra: Ügyfélkezelés képernyő

4.4.1 Ügyfelek kezelése

Megjegyzés: Egy ügyfél hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata (mint például az LDAP) letiltja az ügyfél kezelésének funkcionalitását.

Egy ügyfél hozzáadásához:

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



The screenshot shows a web form titled "Add Customer". It contains the following fields and controls:

- * CustomerID:** A text input field.
- * Customer:** A text input field.
- Street:** A text input field.
- Zip:** A text input field.
- City:** A text input field.
- Country:** A text input field.
- URL:** A text input field.
- Comment:** A text input field.
- * Valid:** A checkbox with the label "valid".
- Buttons:** "Save" and "or Cancel" (a link).

12. ábra: Ügyfél hozzáadása képernyő

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

Egy ügyfél szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ügyfélre az ügyfelek listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy ügyfél megkereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az *Enter* billentyűt.

Edit Customer

* CustomerID:

* Customer:

Street:

Zip:

City:

Country:

URL:

Comment:

* Valid:

or or

13. ábra: Ügyfél szerkesztése képernyő

Megjegyzés: Ha több ügyfél van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél van felsorolva alapértelmezetten.

4.4.2 Ügyfél beállításai

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

Ügyfél-azonosító *

Az ügyfél belső neve. Csak betűket, számokat és néhány különleges karaktert tartalmazhat.

Ügyfél *

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.

Utca

Az ügyfél utcanéve.

Irányítószám

Az ügyfél postai irányítószáma.

Város

Az ügyfél székhelyének települése.

Ország

Az ügyfél országa. Válasszon egy országot a listából.

URL

Az ügyfél weboldala vagy egyéb URL-e.

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.

4.4.3 Ügyfél háttérprogramok

A rendszer számos ügyfeladat-attribútummal dolgozik, mint például ügyfél-azonosító, ügyfélnév, helymeghatározási információk stb. Ezek az attribútumok megjelennek az ügyintézői felületen és megjeleníthetők a külső felületen.

A rendszeren belül használt vagy megjelenített ügyfeladatok nagymértékben személyre szabhatók. Az ügyfél azonosítójára mindig szükség van.

Az adminisztrátori felület nem támogatja a külső háttérprogramok beállítását. *Helyszíni telepítésű* rendszer használatakor az adminisztrátoroknak kézzel kell a `Kernel/Config.pm` fájlt szerkeszteniük a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlból történő kódrészletek másolásával és beillesztésével.

Ha már rendelkezik egy másik ügyfél-háttérprogrammal (például SAP), akkor lehetséges olyan modult írni, amely azt használja.

Figyelem: Ne módosítsa a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlt, mert a rendszer frissítése után felül lesz írva! Ehelyett inkább másolja le és illessze be a kódrészleteket a `Kernel/Config.pm` fájlba.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzsel* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az OTRS-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Ügyfél háttérprogram –adatbázis

Az ügyfelek alapértelmezett háttérprogramja az OTRS adatbázis. Ezzel a háttérprogrammal az összes ügyfeladat szerkeszthető az adminisztrátori felületen keresztül.

```
$Self->{CustomerCompany} = {
    Name    => Translatable('Database Backend'),
    Module  => 'Kernel::System::CustomerCompany::DB',
    Params  => {
        # if you want to use an external database, add the
        # required settings
        DSN    => 'DBI:odbc:yourdsn',
        Type   => 'mssql', # only for ODBC connections
        DSN    => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
        User   => '',
        Password => '',
        Table  => 'customer_company',
    }
}
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

#           ForeignDB => 0,      # set this to 1 if your table does not have create_
↳time, create_by, change_time and change_by fields

# CaseSensitive defines if the data storage of your DBMS is case_
↳sensitive and will be
# preconfigured within the database driver by default.
# If the collation of your data storage differs from the default settings,
# you can set the current behavior ( either 1 = CaseSensitive or 0 =
↳CaseINSensitive )
# to fit your environment.
#
#           CaseSensitive => 0,

# SearchCaseSensitive will control if the searches within the data_
↳storage are performed
# case sensitively (if possible) or not. Change this option to 1, if you_
↳want to search case sensitive.
# This can improve the performance dramatically on large databases.
SearchCaseSensitive => 0,
},

# company unique id
CustomerCompanyKey           => 'customer_id',
CustomerCompanyValid         => 'valid_id',
CustomerCompanyListFields    => [ 'customer_id', 'name' ],
CustomerCompanySearchFields  => [ 'customer_id', 'name' ],
CustomerCompanySearchPrefix  => '*',
CustomerCompanySearchSuffix  => '*',
CustomerCompanySearchListLimit => 250,
CacheTTL                     => 60 * 60 * 24, # use 0 to turn off cache

Map => [
# Info about dynamic fields:
#
# Dynamic Fields of type CustomerCompany can be used within the mapping_
↳(see example below).
# The given storage (third column) then can also be used within the_
↳following configurations (see above):
# CustomerCompanySearchFields, CustomerCompanyListFields
#
# Note that the columns 'frontend' and 'readonly' will be ignored for_
↳dynamic fields.

# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type,
↳ http-link, readonly
[ 'CustomerID',           Translatable('CustomerID'), 'customer_id', 0,
↳1, 'var',  '', 0 ],
[ 'CustomerCompanyName',  Translatable('Customer'),  'name',      1,
↳1, 'var',  '', 0 ],
[ 'CustomerCompanyStreet', Translatable('Street'),    'street',    1,
↳0, 'var',  '', 0 ],
[ 'CustomerCompanyZIP',    Translatable('Zip'),        'zip',       1,
↳0, 'var',  '', 0 ],
[ 'CustomerCompanyCity',   Translatable('City'),      'city',      1,
↳0, 'var',  '', 0 ],
[ 'CustomerCompanyCountry', Translatable('Country'),  'country',   1,

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

↪0, 'var', '', 0 ],
    [ 'CustomerCompanyURL',      Translatable('URL'),      'url',      1,
↪0, 'var', '[% Data.CustomerCompanyURL | html %]', 0 ],
    [ 'CustomerCompanyComment', Translatable('Comment'),  'comments', 1,
↪0, 'var', '', 0 ],
    [ 'ValidID',                  Translatable('Valid'),  'valid_id', 0,
↪1, 'int', '', 0 ],

    # Dynamic field example
#    [ 'DynamicField_Name_Y', undef, 'Name_Y', 0, 0, 'dynamic_field', undef,
↪0 ],
    ],
};

```

Ha személyre szeretné szabni az ügyfeladatokat, akkor változtassa meg az oszlopokat vagy adjon hozzá újakat az adatbázisban lévő `customer_company` táblához.

Például az adószám új mezőjének hozzáadásához:

1. Adjon hozzá egy új `vat` oszlopot a `customer_company` táblához.

MySQL vagy MariaDB:

```
root> mysql -u root -p -e 'ALTER TABLE otrs.customer_company ADD vat VARCHAR (50)'
```

PostgreSQL (az `/opt/otrs` könyvtárból):

```
otrs> psql -c 'ALTER TABLE customer_company ADD COLUMN vat varchar(50)'
```

2. Másolja át a `$Self->{CustomerCompany}` szakaszt a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlból a `Kernel/Config.pm` fájlba.
3. Adja hozzá az új oszlopot a `Map` tömbhöz.

```
[ 'VATNumber', 'VAT Number', 'vat', 0, 1, 'var', '', 0 ],
```

Megjegyzés: Ajánlott mindig angol szavakat használni a nevekénél.

Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az [Egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet.

4.5 Ügyfelek Csoportok

A szervezet növekszik, és bizonyos ponton nem célszerű jogosultságokat rendelni az egyes felhasználókhoz, ezért hozzá kell rendelnie a jogosultságokat egy ügyfél összes ügyfél-felhasználójához.

Az OTRS lehetővé teszi a *csoport* jogosultságainak hozzárendelését egy *ügyfél* jogosultságainak kezeléséhez. A hozzáférés ugyanúgy működik mint az ügyintézőknél, megakadályozva egy ügyfelet abban, hogy módosítsa és megtekintse a kérést. Így lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy az eredeti kommunikáció eredményére összpontosítson, és egy jegyen keresztül történjen a beszélgetés.

Lásd még:

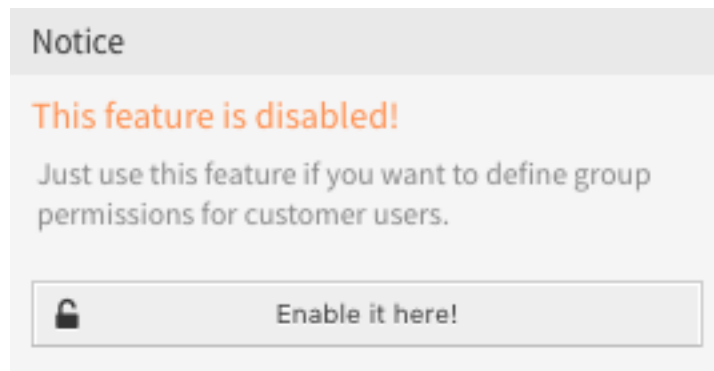
Rendeljen hozzá egy önálló ügyfél-felhasználót egy csoporthoz az [Ügyfél-felhasználók](#) [Csoportok](#) modul használatával.

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

The screenshot shows the 'Manage Customer-Group Relations' interface. It includes a search bar, a list of customers, a list of groups, and a section for customer default groups.

14. ábra: Ügyfél-Csoport kapcsolatok kezelése

Az ügyfélcsoport támogatását engedélyezni kell legalább egy ügyfél-felhasználó [háttérprogram](#) beállításában a funkció használatához. Az alapértelmezett OTRS [háttérprogram](#) esetén ez a rendszerbeállításokban engedélyezhető az *Itt engedélyezze!* gombra kattintva.



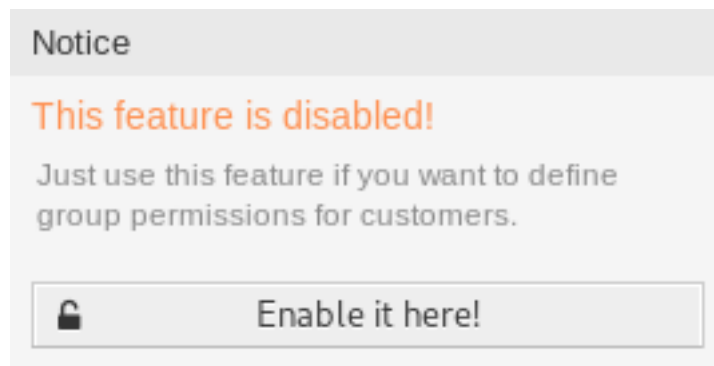
15. ábra: Ügyfélcsoport funkció engedélyezése

Megjegyzés: A funkció engedélyezéséhez olyan rendszereknél, amelyek könyvtárkiszolgálókat vagy nem alapértelmezett háttérprogramokat használnak, el kell helyezni egy egyéni beállítófájlt a `Kernel/Config/Files` mappában (például `ZZZ_CustomerBackend.pm` néven). Miután aktiválásra került, az ebből a háttérprogramból érkező összes ügyfél-felhasználó csoport-hozzárendelést igényel.

Figyelem: Miután elvégezte a változtatásokat a háttérprogramon, a kiszolgáló gyorsítótára törölve lesz, ami átmeneti teljesítmény-visszaesést okozhat.

4.5.1 Ügyfelek Csoportok kapcsolatainak kezelése

Megjegyzés: Ahhoz, hogy képes legyen használni ezt a funkciót, aktiválnia kell a CustomerGroupSupport beállítást.



16. ábra: Ügyfél-Csoport támogatás engedélyezése

Néhány csoportnak egy ügyfélhez való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfélre az *Ügyfelek* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni az ügyfelet a csoportokkal.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Group Relations for Customer *Acme Inc.*

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

Save or Save and finish or Cancel

17. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfélnél

Néhány ügyfélnek egy csoporthoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy csoportra a *Csoportok* oszlopban.

2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a csoportot az ügyfelekkel.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Customer Relations for Group admin

CUSTOMER (1)	SAME CUSTOMER	
	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> RW
acme.co Acme Inc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

or
 or
 [Cancel](#)

18. ábra: Ügyfélkapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

Az ügyfél alapértelmezett csoportjainak megváltoztatásához:

1. Kattintson az *Ügyfél alapértelmezett csoportjainak szerkesztése* gombra a bal oldalsávban.
2. Adjon hozzá vagy módosítsa a csoportokat a `CustomerGroupCompanyAlwaysGroups` beállításban.
3. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállításokat.

CustomerGroupCompanyAlwaysGroups

Defines the groups every customer will be in (if CustomerGroupSupport is enabled and you don't want to manage every customer for these groups).

19. ábra: A `CustomerGroupCompanyAlwaysGroups` rendszerbeállítás képernyő

Ezek a csoportok automatikusan hozzá vannak rendelve minden ügyfélhez.

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

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

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

4.5.2 Ügyfelek Csoportok kapcsolatainak hivatkozása

Amikor egy ügyfelet egy csoporthoz rendel, vagy fordítva, akkor számos jogosultság állítható be egy ügyfél és egy csoport közötti kapcsolatként. A csoportjogosultságokat az ügyfél összes ügyfél-felhasználója örökölni fogja. A jogosultság-hozzárendelések különböző környezetei érhetők el, amelyek azt határozzák meg, hogy az ügyfél-felhasználók hogyan öröklik a jogosultságokat.

A következő környezetek érhetők el:

Ugyanaz az ügyfél

Csoportalapú hozzáférést ad az ügyfél-felhasználóknak az azonos ügyfél ügyfél-felhasználótól származó jegyekhez (a jegy `CustomerID` mezője ugyanaz mint az ügyfél-felhasználó `CustomerID` mezője).

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten engedélyezve van. Letilthatja a `CustomerGroupPermissionContext###001-CustomerID-same` beállításon keresztül.

Egyéb ügyfelek

Ügyfél-felhasználó hozzáférést biztosít a jegyekhez még akkor is, ha a jegyek nincsenek hozzárendelve az azonos ügyfél-azonosító ügyfél-felhasználójához a jogosultsági csoportok alapján.

Megjegyzés: Ahhoz, hogy képes legyen használni ezt a funkciót, aktiválnia kell a `CustomerGroupPermissionContext###100-CustomerID-other` beállítást.

A következő jogosultságok érhetők el alapértelmezetten:

csak olvasás

Csak olvasható hozzáférés az erőforráshoz.

írás, olvasás

Teljes írási és olvasási hozzáférés az erőforráshoz.

Lásd még:

Nem minden elérhető jogosultság van megjelenítve alapértelmezetten. Nézze meg a [System::Customer::Permission](#) beállítást azokért a jogosultságokért, amelyeket hozzá lehet adni. Ez a további jogosultság adható hozzá:

létrehozás

Jogosultság egy jegy létrehozásához.

Megjegyzés: Egy oszlop fejlécében egy jelölőnégyzet bejelölése be fogja jelölni a kiválasztott oszlop összes jelölőnégyzetét. A jelölőnégyzet bejelölése az utolsó *olvasás*, *írás* oszlopban be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott sorban.

4.5.3 Jogosultságfunktionalitási példa

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

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

Jegylétrehozáshoz csak a csoportjogosultságok vannak használva, és egy ügyfél-felhasználó az összes várólistához létrehozhat jegyeket *írás, olvasás* jogosultsággal.

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

- Az ügyfél-felhasználó alapértelmezett csoportjai a rendszerbeállításokon keresztül.
- Az ügyfél-felhasználóhoz rendelt csoportok az *Ügyfél-felhasználók Csoportok* képernyőn keresztül.
- Az ügyfél alapértelmezett csoportjai a rendszerbeállításokon keresztül.
- Az ügyfélhez rendelt csoportok az *Ügyfelek Csoportok* képernyőn keresztül.

A fenti módszereknél egy ügyfél-felhasználóhoz kapcsolódó összes ügyfél használva lesz. Ez tartalmazza az *elsődleges* ügyfelet (az *Ügyfél-felhasználók* képernyőn kiválasztva), a további ügyfeleket (az *Ügyfél-felhasználók Ügyfelek* képernyőn hozzáadva), valamint az egyéb ügyfelet, amely esetleg a háttérprogramban létezhet.

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

- A jegy hozzá van rendelve az ügyfél-felhasználóhoz.
- A jegy egy olyan ügyfélhez van rendelve, akihez az ügyfél-felhasználó kapcsolódik (a fentiek szerint).
- A jegy csoportjogosultságokkal van hozzárendelve egy ügyfélhez a jegy várólistájánál, miközben az ügyfél-felhasználóhoz kapcsolódó ügyfélnek *Egyéb ügyfelek* jogosultsága van ugyanarra a csoportra.

Egy példa az utolsó elemre a funkcionalitás tisztázásához:

- A jegy hozzá van rendelve az *Ericsson AB* ügyfélhez kapcsolódó *Arvid Karlsson* ügyfél-felhasználóhoz.
- A jegy a *Svédországi támogatás* várólistában található.
- A *Svédországi támogatás* várólista a *support-se* csoportban van.
- Az *Ericsson AB* ügyfélnek *Ugyanaz az ügyfél* környezete van *írás, olvasás* jogosultsággal a *support-se* csoportra.
- A bejelentkezett ügyfél-felhasználó *Barry Smith*, aki a *Farmers Inc.* ügyfélhez kapcsolódik.
- A *Farmers Inc.* ügyfélnek *Ugyanaz az ügyfél* környezete van *csak olvasás* jogosultsággal a *support-se* csoportra.
- Most ha a *Farmers Inc.* ügyfélnek *Egyéb ügyfelek* környezetet adnak *csak olvasás* jogosultsággal a *support-se* csoportra, akkor *Barry Smith* képes lesz megnézni a jegyet.
- Annak érdekében, hogy *Barry* módosíthassa a jegyet, *írás, olvasás* jogosultság szükséges mind az *Ugyanaz az ügyfél*, mind az *Egyéb ügyfelek* környezetnél.

4.5.4 Többretegű ügyfélkapcsolat

Ebben a példában egy többretegű ügyfélszerkezetet hozunk létre az ebből eredő jegyjogosultságokkal. Ugyanezen eredmények eléréséhez egy személyre szabások nélküli, viszonylag tiszta rendszerre lesz szüksége.

1. Hozza létre a következő ügyfeleket az *Ügyfelek* képernyőn:

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

2. Hozza létre a következő ügyfél-felhasználókat az *Ügyfél-felhasználók* képernyőn, és rendelje hozzá őket a már létrehozott ügyfelekhez. Használjon bármilyen érvényes e-mail-címet az e-mail mezőnél.

Keresztnév	Vezetéknév	Felhasználónév	Ügyfél-azonosító
Arvid	Karlsson	ak	Ericsson AB
Barry	Smith	bs	Farmers Inc.
Christian	Müller	cm	Graubrot AG
Diego	Garcia	dg	Hernandez SA

3. Hozza létre a következő csoportokat a *Csoportok* képernyőn:

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

4. Menjen a *Várólisták* képernyőre, és adja hozzá a megfelelő várólistákat, amelyek a korábban létrehozott csoportokat fogják használni. A *Rendszercím* mezőben bármilyen elérhető címet használhat.

Név	Csoport
Németországi GylK	<code>faq-emea</code>
Mexikói GylK	<code>faq-amer</code>
Svédországi GylK	<code>faq-emea</code>
USA GylK	<code>faq-amer</code>
Németországi támogatás	<code>support-de</code>
Mexikói támogatás	<code>support-mx</code>
Svédországi támogatás	<code>support-se</code>
USA támogatás	<code>support-us</code>

5. Menjen az *Ügyfél-felhasználók* *Ügyfelek* képernyőre, és rendelje hozzá a kiválasztott ügyfél-felhasználókat az egyéb ügyfelekhez.

Ügyfél-felhasználó	Ügyfelek	Aktív
Arvid Karlsson	de Graubrot AG	igen {1}
Diego Garcia	se Ericsson AB us Farmers Inc.	igen {2}

6. Menjen az *Ügyfél-felhasználók Csoportok* képernyőre, és rendeljen hozzá egy önálló ügyfél-felhasználót közvetlen hozzáféréssel egy csoporthoz.

Ügyfél-felhasználó	Csoport	Jogosultság
Diego Garcia	faq-emea	írás, olvasás {3}

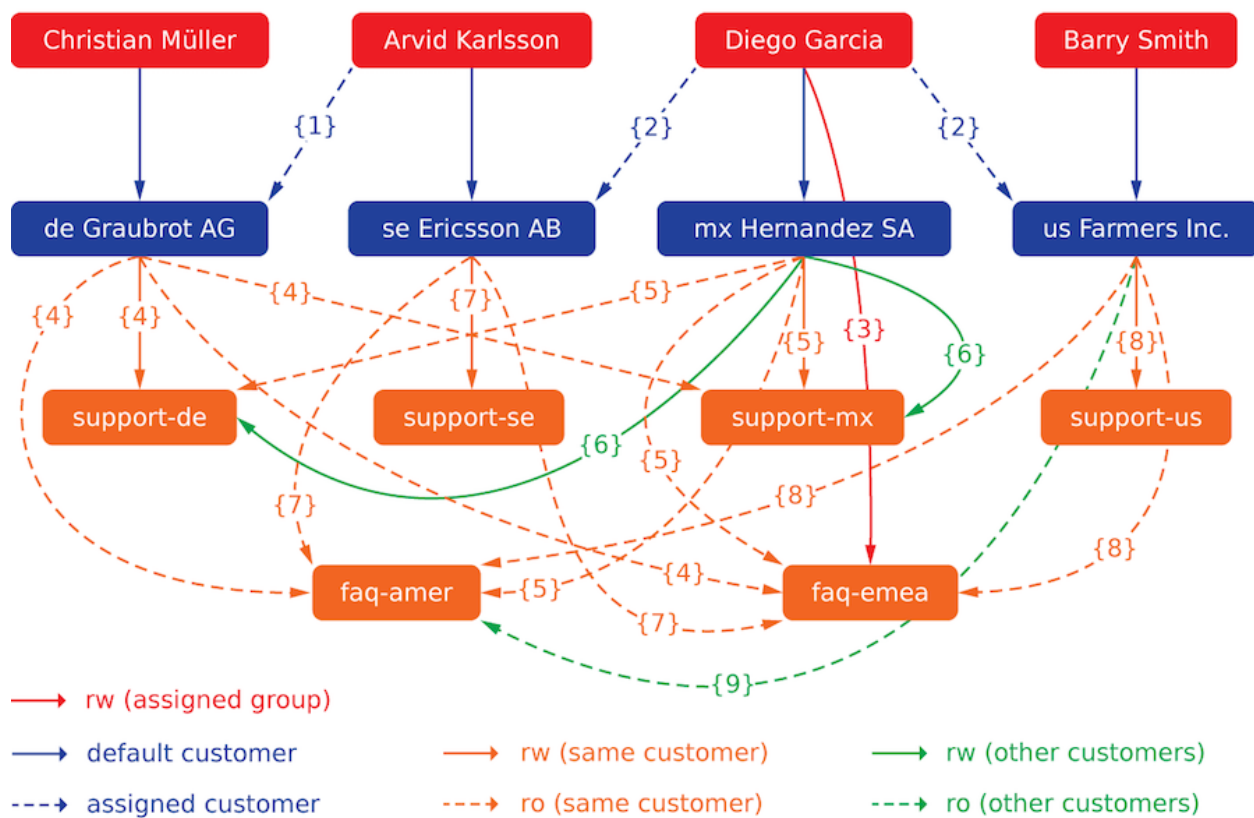
7. Menjen az *Ügyfelek Csoportok* képernyőre, és rendeljen hozzá ügyfeleket a csoportokhoz az alábbi mátrix szerint. Győződjön meg arról, hogy a megfelelő jogosultsági szintet válassza minden egyes csoportnál és vállalatnál.

Ügyfél	Ugyanaz az ügyfél	Egyéb ügyfelek
de Graubrot AG	faq-amer → csak olvasás {4} faq-emea → csak olvasás support-de → írás, olvasás support-mx → csak olvasás	
mx Hernandex SA	faq-amer → csak olvasás {5} faq-emea → csak olvasás support-de → csak olvasás support-mx → írás, olvasás	support-de → írás, olvasás {6} support-mx → írás, olvasás
se Ericsson AB	faq-amer → csak olvasás {7} faq-emea → csak olvasás support-se → írás, olvasás	
us Farmers Inc.	faq-amer → csak olvasás {8} faq-emea → csak olvasás support-us → írás, olvasás	faq-amer → csak olvasás {9}

A {6} az szándékos az alapjogosultságok korlátozásának bemutatásához.

Referenciaként tekintse meg az alábbi képet, ahol minden kapcsolat vonalként van ábrázolva:

8. Hozzon létre néhány jegyet. Menjen az *Új telefonos jegy* képernyőre, és hozzon létre jegyeket: ügyfél-felhasználónként és várólistánként egyet-egyet (összesen 32-t). Mellesleg ez lehetséges az ügyintézői felületen, mivel az ügyfélcsoport-korlátozások csak a külső felületen vannak bekapcsolva.



20. ábra: Többretegű ügyfélkapcsolat

A jegyekhez eredményül kapott hozzáférés ellenőrzéséhez egyszerűen válthat az ügyfél-felhasználók között a rendszerbeállításokban lévő `SwitchToCustomer` lehetőség bekapcsolásával. Ezután menjen az *Ügyfél-felhasználók* képernyőre, és kattintson a megfelelő ügyfél-felhasználó neve melletti *Váltás az ügyfélre* hivatkozásra.

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

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

Az eredményül kapott hozzáférés *Arvid Karlsson* ügyfél-felhasználónál:

- A Németországi GylK várólistára: csak olvasás ({7} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({1} által)
- A Mexikói GylK várólistára: csak olvasás ({7} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({1} által)
- A Svédországi GylK várólistára: csak olvasás ({7} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({1} által)
- Az USA GylK várólistára: csak olvasás ({7} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({1} által)
- A Németországi támogatás várólistára: írás, olvasás ({1 → 6} által) + Christian jegyeire írás, olvasás ({1} által)
- A Mexikói támogatás várólistára: -
- A Svédországi támogatás várólistára: írás, olvasás ({7} által) + Christian jegyeire írás, olvasás ({1} által)
- Az USA támogatás várólistára: -

Az eredményül kapott hozzáférés *Barry Smith* ügyfél-felhasználónál:

- A Németországi GylK várólistára: csak olvasás ({8} által)
- A Mexikói GylK várólistára: csak olvasás ({8} által) + Arvid, Christian és Diego jegyeire csak olvasás ({9} által)
- A Svédországi GylK várólistára: csak olvasás ({8} által)
- Az USA GylK várólistára: csak olvasás ({8} által) + Arvid, Christian és Diego jegyeire csak olvasás ({9} által)
- A Németországi támogatás várólistára: -
- A Mexikói támogatás várólistára: -
- A Svédországi támogatás várólistára: -
- Az USA támogatás várólistára: írás, olvasás ({8} által)

Az eredményül kapott hozzáférés *Christian Müller* ügyfél-felhasználónál:

- A Németországi GylK várólistára: csak olvasás ({4} által)
- A Mexikói GylK várólistára: csak olvasás ({4} által)
- A Svédországi GylK várólistára: csak olvasás ({4} által)
- Az USA GylK várólistára: csak olvasás ({4} által)
- A Németországi támogatás várólistára: írás, olvasás ({4} által)
- A Mexikói támogatás várólistára: csak olvasás ({4} által)
- A Svédországi támogatás várólistára: -

- Az USA támogatás várólistára: -

Az eredményül kapott hozzáférés *Diego Garcia* ügyfél-felhasználónál:

- A Németországi GylK várólistára: írás, olvasás ({3} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által)
- A Mexikói GylK várólistára: csak olvasás ({5} által) + Arvid és Barry jegyeire csak olvasás ({2} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({2 → 9} által)
- A Svédországi GylK várólistára: írás, olvasás ({3} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által)
- Az USA GylK várólistára: csak olvasás ({5} által) + Arvid és Barry jegyeire csak olvasás ({2} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({2 → 9} által)
- A Németországi támogatás várólistára: csak olvasás ({5} által) + Arvid és Barry jegyeire csak olvasás ({2} által) + Christian jegyeire csak olvasás ({6} által)
- A Mexikói támogatás várólistára: írás, olvasás ({5} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által) + Christian jegyeire írás, olvasás ({6} által)
- A Svédországi támogatás várólistára: írás, olvasás ({2 → 4} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által)
- Az USA támogatás várólistára: írás, olvasás ({2 → 5} által) + Arvid és Barry jegyeire írás, olvasás ({2} által)

4.6 Ügyfél-felhasználók

Annak a személynek az aktája, akivel a vállalat foglalkozik, több információt igényel az adott személyről: fizikai hely szállítási és számlázási célok miatt, valamint az e-mail és a telefonos kapcsolati elérhetőségei.

Az OTRS nagyszerű módot biztosít a partnerek személyes információinak elmentéséhez azon szervezeten belül, amelyet az Ön vállalata szolgál ki. Annyi személyes kapcsolati adatot adhat hozzá az OTRS-be, amennyi csak szükséges.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy *ügyfél-felhasználó* hozzá legyen adva a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz ügyfél-felhasználókat. Az ügyfél-felhasználó kezelésének képernyője a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Ügyfél-felhasználók* moduljában érhető el.

Customer User Management

Actions

*

Wildcards like "*" are allowed.

Hint

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

List (1 total)

USERNAME	NAME	EMAIL	CUSTOMER ID	LAST LOGIN	VALIDITY
we	Wyle Coyote	we@acme.example.com	acme.co		valid

21. ábra: Ügyfél-felhasználó kezelésének képernyője

4.6.1 Ügyfél-felhasználók kezelése

Figyelem: Egy ügyfél-felhasználót csak akkor lehet hozzáadni a rendszerhez, ha legalább egy *ügyfél* már létezik. Először *Ügyfelek* létrehozására van szükség.

Megjegyzés: Egy ügyfél-felhasználó hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata (mint például az LDAP) letiltja az ügyfél-felhasználó kezelésének funkcionalitását.

Egy ügyfél-felhasználó hozzáadásához:

1. Kattintson az *Ügyfél-felhasználó hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Add Customer User

Title or salutation:

* Firstname:

* Lastname:

* Username:

Password:

* Email:

* CustomerID:

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Comment:

* Valid:

or

22. ábra: Ügyfél-felhasználó hozzáadása képernyő

Figyelem: Az ügyfél-felhasználók nem törölhetők a rendszerből. Azonban kikapcsolhatók az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Egy ügyfél-felhasználó szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az ügyfél-felhasználók listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit Customer User

Title or salutation:	<input type="text"/>
* Firstname:	<input type="text" value="Wyle"/>
* Lastname:	<input type="text" value="Coyote"/>
* Username:	<input type="text" value="we"/>
Password:	<input type="password"/>
* Email:	<input type="text" value="we@acme.example.com"/>
* CustomerID:	<input type="text" value="acme.co Acme Inc. x"/>
Phone:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
Mobile:	<input type="text"/>
Street:	<input type="text"/>
Zip:	<input type="text"/>
City:	<input type="text"/>
Country:	<input type="text"/>
Comment:	<input type="text"/>
* Valid:	<input type="text" value="valid"/>

or or

23. ábra: Ügyfél-felhasználó szerkesztése képernyő

Egy ügyfél-felhasználó megkereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az *Enter* billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyfél-felhasználó van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél-felhasználó megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél-felhasználó van felsorolva

alapértelmezetten.

Az ügyfél-felhasználó jogosultságai úgy szabályozhatók, ha egy ügyfelet vagy egy ügyfél-felhasználót *Csoportok* tagjává teszünk. Ez egy összetett jogosultsági mátrixot eredményezhet. Egy ügyfél-felhasználó tényleges jogosultságai az *Ügyfél-felhasználó szerkesztése* képernyő alján ellenőrizhető.

Effective Permissions for Customer User

Group Permissions

GROUP	RO	RW
users	✓	✓

Table above shows effective group permissions for the customer user. The matrix takes into account all inherited permissions (e.g. via customer groups). Note: The table does not consider changes made to this form without submitting it.

Customer Access

CUSTOMER	DIRECT
acme.co Acme Inc.	✓

Table above shows granted customer access for the customer user by permission context. The matrix takes into account all inherited access (e.g. via customer groups). Note: The table does not consider changes made to this form without submitting it.

24. ábra: Tényleges jogosultságok az ügyfél-felhasználónál felületi elem

Lásd még:

Az *Ügyfél-felhasználók* *Csoportok* engedélyezése szükséges a funkció használatához.

4.6.2 Ügyfél-felhasználó beállításai

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

Megjegyzés: Ezek a belső adatbázistáblánál elérhető alapértelmezett mezők.

Titulus vagy megszólítás

Valamilyen név előtag adható meg itt, mint például *Mr.*, *Dr.*, *Ifj.*, stb.

Keresztnév *

Az ügyfél-felhasználó keresztnéve.

Vezetéknév *

Az ügyfél-felhasználó vezetékeve.

Felhasználónév *

Az ügyfél-felhasználó felhasználóneve a rendszerre történő bejelentkezéshez.

Jelszó

Az ügyfél-felhasználó jelszava. Automatikusan lesz előállítva, ha üresen marad.

E-mail *

Az ügyfél-felhasználó e-mail-címe.

Ügyfél *

Az ügyfél-vállalat, amelyhez az ügyfél-felhasználó tartozik. Válasszon egy ügyfelet az [Ügyfelek](#) listájából.

Telefon

Az ügyfél-felhasználó telefonszáma.

Fax

Az ügyfél-felhasználó faxszáma.

Mobiltelefon

Az ügyfél-felhasználó mobiltelefonszáma.

Utca

Az ügyfél utcanéve.

Irányítószám

Az ügyfél postai irányítószáma.

Város

Az ügyfél székhelyének települése.

Ország

Az ügyfél-felhasználó országa.

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.

Lásd még:

Lehetőség van több ügyfelet rendelni az ügyfél-felhasználókhoz az [Ügyfél-felhasználók](#) [Ügyfelek](#) képernyőn keresztül.

4.6.3 Ügyfél-felhasználói háttérprogramok

A rendszer számos ügyfél-felhasználói adatattribútummal dolgozik, mint például felhasználónév, e-mail-cím, telefonszám, stb. Ezek az attribútumok mind az ügyintézői, mind a külső felületen megjelennek, és az ügyfél-felhasználók hitelesítéséhez is használják.

A rendszeren belül használt vagy megjelenített ügyféladatok nagymértékben személyre szabhatók. A felhasználó bejelentkezési nevére és e-mail-címére mindig szükség van az ügyfél hitelesítéséhez.

Az adminisztrátori felület nem támogatja a külső háttérprogramok beállítását. *Helyszíni telepítésű* rendszer használatakor az adminisztrátoroknak kézzel kell a `Kernel/Config.pm` fájlt szerkeszteniük a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlból történő kódrészletek másolásával és beillesztésével.

Ha már rendelkezik egy másik ügyfél-háttérprogrammal (például SAP), akkor lehetséges olyan modult írni, amely azt használja.

Figyelem: Ne módosítsa a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlt, mert a rendszer frissítése után felül lesz írva! Ehelyett inkább másolja le és illessze be a kódrészleteket a `Kernel/Config.pm` fájlba.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzsel* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az OTRS-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Ügyfél-felhasználói háttérprogram –adatbázis

Az ügyfél-felhasználók alapértelmezett felhasználó-hitelesítési háttérprogramja az OTRS adatbázis. Ezzel a háttérprogrammal az összes ügyfél-felhasználói adat szerkeszthető az adminisztrátori felületen keresztül.

```
# This is the auth. module for the otrs db
# you can also configure it using a remote database
$Self->{'Customer::AuthModule'} =
    ↳ 'Kernel::System::CustomerAuth::DB';
$Self->{'Customer::AuthModule::DB::Table'} = 'customer_user';
$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerKey'} = 'login';
$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword'} = 'pw';

# $Self->{'Customer::AuthModule::DB::DSN'} = "DBI:mysql:database=customerdb;
    ↳ host=customerdbhost";
# $Self->{'Customer::AuthModule::DB::User'} = "some_user";
# $Self->{'Customer::AuthModule::DB::Password'} = "some_password";

# if you use odbc or you want to define a database type (without autodetection)
# $Self->{'Customer::AuthModule::DB::Type'} = 'mysql';

# password crypt type (bcrypt|sha2|sha1|md5|apr1|crypt|plain)
# $Self->{'Customer::AuthModule::DB::CryptType'} = 'sha2';
```

A lenti példa egy olyan adatbázis ügyfél-háttérprogram beállítását mutatja be, amely a customer_user adatbázis-táblában tárolt ügyfél-felhasználói adatokat használja.

```
# CustomerUser
# (customer user database backend and settings)
$Self->{'CustomerUser'} = {
    Name => Translatable('Database Backend'),
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
    Params => {

        # if you want to use an external database, add the
        # required settings
        DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
        Type => 'mssql', # only for ODBC connections
        DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
        User => '',
        Password => '',
        Table => 'customer_user',
        ForeignDB => 0, # set this to 1 if your table does not have create_
        ↳ time, create_by, change_time and change_by fields

        # CaseSensitive defines if the data storage of your DBMS is case_
        ↳ sensitive and will be
        # preconfigured within the database driver by default.
        # If the collation of your data storage differs from the default settings,
        # you can set the current behavior ( either 1 = CaseSensitive or 0 =_
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

↪CaseINSensitive )
    # to fit your environment.
    #
#    CaseSensitive => 0,

    # SearchCaseSensitive will control if the searches within the data
↪storage are performed
    # case sensitively (if possible) or not. Change this option to 1, if you
↪want to search case sensitive.
    # This can improve the performance dramatically on large databases.
    SearchCaseSensitive => 0,
},

# customer unique id
CustomerKey => 'login',

# customer #
CustomerID    => 'customer_id',
CustomerValid => 'valid_id',

# The last field must always be the email address so that a valid
# email address like "John Doe" <john.doe@domain.com> can be constructed
↪from the fields.
CustomerUserListFields => [ 'first_name', 'last_name', 'email' ],

#    CustomerUserListFields => ['login', 'first_name', 'last_name', 'customer_id',
↪'email'],
CustomerUserSearchFields    => [ 'login', 'first_name', 'last_name',
↪'customer_id' ],
CustomerUserSearchPrefix    => '*',
CustomerUserSearchSuffix    => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
CustomerUserNameFields      => [ 'title', 'first_name', 'last_name' ],
CustomerUserEmailUniqCheck  => 1,

#    # Configures the character for joining customer user name parts. Join single
↪space if it is not defined.
#    # CustomerUserNameFieldsJoin => ' ',

#    # show now own tickets in customer panel, CompanyTickets
#    CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
#    # generate auto logins
#    AutoLoginCreation => 0,
#    # generate auto login prefix
#    AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
#    # admin can change customer preferences
#    AdminSetPreferences => 1,
#    # use customer company support (reference to company, See CustomerCompany
↪settings)
CustomerCompanySupport => 1,
# cache time to live in sec. - cache any database queries
CacheTTL => 60 * 60 * 24,
#    # Consider this source read only.
#    ReadOnly => 1,
#    Map => [

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

# Info about dynamic fields:
#
# Dynamic Fields of type CustomerUser can be used within the mapping (see
→example below).
# The given storage (third column) then can also be used within the
→following configurations (see above):
# CustomerUserSearchFields, CustomerUserPostMasterSearchFields,
→CustomerUserListFields, CustomerUserNameFields
#
# Note that the columns 'frontend' and 'readonly' will be ignored for
→dynamic fields.

# note: Login, Email and CustomerID needed!
# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type,
→ http-link, readonly, http-link-target, link class(es)
[ 'UserTitle',      Translatable('Title or salutation'), 'title',      u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserFirstname',  Translatable('Firstname'),          'first_name',  u
→ 1, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserLastname',   Translatable('Lastname'),           'last_name',   u
→ 1, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserLogin',       Translatable('Username'),           'login',       u
→ 1, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserPassword',    Translatable('Password'),           'pw',          u
→ 0, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserEmail',       Translatable('Email'),               'email',       u
→ 1, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
# [ 'UserEmail',      Translatable('Email'),               'email',       u
→ 1, 1, 'var', '[% Env("CGIHandle") %]?Action=AgentTicketCompose;ResponseID=1;
→TicketID=[% Data.TicketID | uri %];ArticleID=[% Data.ArticleID | uri %]', 0, '',
→'AsPopup OTRSPopup_TicketAction' ],
[ 'UserCustomerID',  Translatable('CustomerID'),          'customer_id', u
→ 0, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
# [ 'UserCustomerIDs', Translatable('CustomerIDs'),         'customer_ids
→', 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserPhone',       Translatable('Phone'),               'phone',       u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserFax',         Translatable('Fax'),                  'fax',         u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserMobile',      Translatable('Mobile'),               'mobile',      u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserStreet',      Translatable('Street'),               'street',      u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserZip',         Translatable('Zip'),                   'zip',         u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserCity',        Translatable('City'),                 'city',        u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserCountry',     Translatable('Country'),               'country',     u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'UserComment',     Translatable('Comment'),               'comments',    u
→ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
[ 'ValidID',         Translatable('Valid'),                 'valid_id',    u
→ 0, 1, 'int', '', 0, undef, undef ],

# Dynamic field example

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
#           [ 'DynamicField_Name_X', undef, 'Name_X', 0, 0, 'dynamic_field', undef, u
↪0, undef, undef ],
    ],

    # default selections
    Selections => {

#           UserTitle => {
#               'Mr.' => Translatable('Mr.'),
#               'Mrs.' => Translatable('Mrs.'),
#           },
    },
};
```

Ha személyre szeretné szabni az ügyfél-felhasználói adatokat, akkor változtassa meg az oszlopokat vagy adjon hozzá újakat az adatbázisban lévő `customer_user` táblához.

Például egy új mező hozzáadásához a szobaszám esetén:

1. Adjon hozzá egy új `room` oszlopot a `customer_user` táblához.

MySQL vagy MariaDB:

```
root> mysql -u root -p -e 'ALTER TABLE otrs.customer_user ADD room VARCHAR (250)'
```

PostgreSQL (az `/opt/otrs` könyvtárból):

```
otrs> psql -c 'ALTER TABLE customer_user ADD COLUMN room varchar(250)'
```

2. Másolja át a `$Self->{CustomerUser}` szakaszt a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlból a `Kernel/Config.pm` fájlba.
3. Adja hozzá az új oszlopot a `Map` tömbhöz.

```
[ 'UserRoom', 'Room', 'room', 0, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
```

Beállíthatja a HTTP hivatkozás célját és a hivatkozás osztályát (az utolsó két kulcsot) `undef` értékre a leképezési tömb elemeiben, ha nem tervezi használni azokat. Ezek a kulcsok adják hozzá a `target=""` és `class=""` attribútumokat a HTTP hivatkozás elemhez. Figyelmelen kívül lesznek hagyva, ha a HTTP hivatkozás nincs beállítva (ez most `' '` ebben a példában).

Megjegyzés: Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknl.

Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az [Egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet.

Ügyfél-felhasználói háttérprogram –LDAP

Ha rendelkezik az összes ügyfél-felhasználói adatot tartalmazó LDAP könyvtárral, akkor használhatja az LDAP modult az ügyfél-felhasználók hitelesítésére. Mivel ennek a modulnak csak olvasási hozzáférése van az LDAP háttérprogramhoz, ezért nem lehetséges az ügyfél-felhasználói adatok szerkesztése az adminisztrátori felületen keresztül.

```
# This is an example configuration for an LDAP auth. backend.
# (take care that Net::LDAP is installed!)
#   $Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::LDAP';
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# Check if the user is allowed to auth in a posixGroup
# (e. g. user needs to be in a group xyz to use otrs)
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN'} = 'cn=otrsallow,ou=posixGroups,
→dc=example,dc=com';
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
# for ldap posixGroups objectclass (just uid)
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
# for non ldap posixGroups objectclass (full user dn)
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

# The following is valid but would only be necessary if the
# anonymous user do NOT have permission to read from the LDAP tree
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';

# in case you want to add always one filter to each ldap query, use
# this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter => '(objectclass=user)
→'
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# in case you want to add a suffix to each customer login name, then
# you can use this option. e. g. user just want to use user but
# in your ldap directory exists user@domain.
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';

# Net::LDAP new params (if needed - for more info see perldoc Net::LDAP)
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Params'} = {
#       port    => 389,
#       timeout => 120,
#       async   => 0,
#       version => 3,
#   };

# Die if backend can't work, e. g. can't connect to server.
#   $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Die'} = 1;
```

A lenti példa egy LDAP ügyfél-felhasználói háttérprogram beállítását mutatja be.

```
# CustomerUser
# (customer user ldap backend and settings)
$Self->{'CustomerUser'} = {
    Name => 'LDAP Backend',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

Params => {
    # ldap host
    Host => 'bay.csuhayward.edu',
    # ldap base dn
    BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
    # search scope (one|sub)
    SSCOPE => 'sub',
    # The following is valid but would only be necessary if the
    # anonymous user does NOT have permission to read from the LDAP tree
    UserDN => '',
    UserPw => '',
    # in case you want to add always one filter to each ldap query, use
    # this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter =>
    → '(objectclass=user)'
    AlwaysFilter => '',
    # if the charset of your ldap server is iso-8859-1, use this:
    # SourceCharset => 'iso-8859-1',
    # die if backend can't work, e. g. can't connect to server
    Die => 0,
    # Net::LDAP new params (if needed - for more info see perldoc Net::LDAP)
    Params => {
        port      => 389,
        timeout   => 120,
        async     => 0,
        version   => 3,
    },
},
# customer unique id
CustomerKey => 'uid',
# customer #
CustomerID => 'mail',
CustomerUserListFields => ['cn', 'mail'],
CustomerUserSearchFields => ['uid', 'cn', 'mail'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['mail'],
CustomerUserNameFields => ['givenname', 'sn'],
# Configures the character for joining customer user name parts. Join single
→ space if it is not defined.
CustomerUserNameFieldsJoin => '',
# show customer user and customer tickets in the external interface
CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# add a ldap filter for valid users (expert setting)
# CustomerUserValidFilter => '(! (description=gesperrt))',
# admin can't change customer preferences
AdminSetPreferences => 0,
# cache time to live in sec. - cache any ldap queries
CacheTTL => 0,
#
Map => [
    # note: Login, Email and CustomerID needed!
    # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type,
    → http-link, readonly, http-link-target, link class(es)
    [ 'UserTitle',          Translatable('Title or salutation'), 'title',
    → 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
    [ 'UserFirstname',     Translatable('Firstname'),          'givenname',

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

→ 1, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
  [ 'UserLastname',      Translatable('Lastname'),      'sn',          ↵
→ 1, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
  [ 'UserLogin',         Translatable('Username'),       'uid',          ↵
→ 1, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
  [ 'UserEmail',         Translatable('Email'),       'mail',         ↵
→ 1, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
  [ 'UserCustomerID',    Translatable('CustomerID'), 'mail',         ↵
→ 0, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
  # [ 'UserCustomerIDs', Translatable('CustomerIDs'), 'second_
→ customer_ids', 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
  [ 'UserPhone',         Translatable('Phone'),       'telephonenumber
→ ', 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
  [ 'UserAddress',       Translatable('Address'),     'postaladdress',
→ 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
  [ 'UserComment',       Translatable('Comment'),     'description', ↵
→ 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],

  # this is needed, if "SMIME::FetchFromCustomer" is active
  # [ 'UserSMIMECertificate', 'SMIMECertificate', 'userSMIMECertificate', 0,
→ 1, 'var', '', 1, undef, undef ],

  # Dynamic field example
  # [ 'DynamicField_Name_X', undef, 'Name_X', 0, 0, 'dynamic_field', undef, ↵
→ 0, undef, undef ],
  ],
};

```

Az LDAP háttérprogram bekapcsolásához és beállításához:

1. Másolja át a `$Self->{CustomerUser}` szakaszt a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlból a `Kernel/Config.pm` fájlba.
2. Távolítsa el a megjegyzéseket (a `#` karaktereket) a sorok elejéről.

Ha további ügyfél-felhasználói attribútumok is vannak az LDAP könyvtárban tárolva, mint például igazgató neve, mobiltelefonszám vagy részleg, akkor ezek az információk is megjeleníthetők az OTRS-ben.

Az LDAP könyvtárból történő további ügyfél-felhasználói attribútumok megjelenítéséhez:

1. Bővítse ki a `Kernel/Config.pm` fájlban lévő `Map` tömböt ezeknek az attribútumoknak a bejegyzéseivel.

```

[ 'UserMobilePhone', 'Mobile Phone', 'mobilephone', 1, 0, 'var', '', 1, undef, ↵
→ undef ],

```

Megjegyzés: Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknél.

Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az [Egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet.

Ügyfél-felhasználói háttérprogram –HTTPBasicAuth

Ha egyszeri bejelentkezési megoldást szeretne megvalósítani az összes ügyfél-felhasználója számára, akkor használhatja a HTTPBasic hitelesítést (az összes rendszerénél), és használja a HTTPBasicAuth modult az OTRS-sel. Többé nincs szükség bejelentkezésre az OTRS-sel.

```
# This is an example configuration for an apache ($ENV{REMOTE_USER})
# auth. backend. Use it if you want to have a single login through
# apache http-basic-auth
#   $Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::HTTPBasicAuth';

# In case there is a leading domain in the REMOTE_USER, you can
# replace it by the next config option.
#   $Self->{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace'} = 'example_domain\\';
# Note:
# In case you need to replace some part of the REMOTE_USER, you can
# use the following RegExp ($1 will be new login).
#   $Self->{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp'} = '^(.+?)@.+?$';
# Defines a header name, that has to be present for customers to authenticate.
#   $Self->{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::RequiredLoginHeader'} =
↳ 'RequiredHeader';
# Defines a header value, that has to be present in the required header for customers
↳ to authenticate.
#   $Self->{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::RequiredLoginHeaderValue'} =
↳ 'RequiredHeaderValue';
# Defines a header value regular expression, that has to be present in the required
↳ header for customers to authenticate.
#   $Self->{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::RequiredLoginHeaderValueRegExp'} =
↳ '^RequiredHeaderRegExp$';
# If you use this module, you should use as fallback the following
# config settings if user isn't login through apache ($ENV{REMOTE_USER})
#   $Self->{'CustomerPanelLoginURL'} = 'http://host.example.com/not-authorized-for-
↳ otrs.html';
#   $Self->{'CustomerPanelLogoutURL'} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.
↳ html';
```

Ügyfél-felhasználói háttérprogram –Radius

Az alábbi példában bemutatott beállítások használhatók az ügyfél-felhasználók Radius-kiszolgálóval történő hitelesítésére.

```
# This is example configuration to auth. agents against a radius server
#   $Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::Radius';
#   $Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Host'} = 'radiushost';
#   $Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Password'} = 'radiussecret';
```


4.6.4 Több ügyfél-felhasználói háttérprogram

Ha egynél több ügyfél-felhasználói adatforrást szeretne használni, akkor a `CustomerUser` beállítási paramétert ki kell egészíteni egy számmal, mint például `CustomerUser1` és `CustomerUser2`.

A következő beállítási példa az adatbázis és az LDAP ügyfél-felhasználói háttérprogram együttes használatát mutatja be.

```
# Data source 1: customer user database back end and settings.
$self->{CustomerUser1} = {
    Name    => 'Database Backend',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
    Params => {
        DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
        DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
        User => '',
        Password => '',
        Table => 'customer_user',
    },
    # Other setting here.
};

# Data source 2: customer user LDAP back end and settings.
$self->{CustomerUser2} = {
    Name => 'LDAP Backend',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
    Params => {
        Host => 'bay.csuhayward.edu',
        BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
        SSCOPE => 'sub',
        UserDN => '',
        UserPw => '',
        AlwaysFilter => '',
        Die => 0,
        Params => {
            port    => 389,
            timeout => 120,
            async   => 0,
            version => 3,
        },
    },
    # Other setting here.
};
```

Lehetőség van legfeljebb 10 különböző ügyfél-háttérprogram integrálására. Használja az [Ügyfél-felhasználók](#) képernyőt az összes ügyfél-felhasználói adat megtekintéséhez vagy szerkesztéséhez (feltételezve, hogy az írási hozzáférés engedélyezve van).

4.6.5 Ügyfél-felhasználói adatok dinamikus mezőkben

Néha hasznos lehet, hogy az ügyfél-felhasználó adatai közvetlenül egy jegy dinamikus mezőjében is tárolva legyenek, például ezen adatok beágyazásához egy későbbi különleges statisztikába.

A dinamikus mező értékei akkor lesznek beállítva, ha egy jegyet létrehozunk vagy egy jegy ügyfél-felhasználója megváltozik. A dinamikus mezők értékei az ügyfél-felhasználó adataiból lesznek átvéve. Ez működik az összes háttérprogramnál, de különösen az LDAP háttérprogramoknál hasznos.

Az opcionális funkció bekapcsolásához:

1. Kapcsolja be a `Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser` beállítást.
2. Kapcsolja be a `DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping` beállítást, és módosítsa az értékét. Ennek a beállításnak kell tartalmaznia a leképezést az ügyfél-felhasználó mezőjének nevei és a dinamikus mezők nevei között, amely örökölni fogja az értékeit.
3. Hozza létre a dinamikus mezőket, ha a dinamikus mezők még nincsenek jelen a rendszeren.
4. Engedélyezze a dinamikus mezők megjelenítését a *Tulajdonságok* felületi elemében, így egyszerűen ellenőrizheti azok jelenlegi értékeit. Ezt a *következő utasításokon* keresztül végezheti el.

Megjegyzés: A kérdéses dinamikus mezőket tilos engedélyezni a következő műveleti űrlapokon:

- `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties`
- `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties`
- `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::SMS::CreateProperties`
- `Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Customer`

Ha engedélyezve vannak, akkor a képernyőről érkező mezőértékek elsőbbséget élvezhetnek az automatikusan beállított értékekkel szemben.

4.7 Ügyfél-felhasználók Ügyfelek

Például egy olyan szervezetben, amely az ügyfeleire szervezeti egységként és csapatként tekint, az ügyfél-felhasználónak hozzáférésre lehet szüksége több ügyfél jegyéhez ellenőrzési okok miatt. Esetleg olyan partnerei vannak, akik különböző cégeket képviselnek, vagy egy vállalat betekintést szeretne kapni a leányvállalatai összes kérésébe.

Az OTRS minden helyzethez biztosít eszközöket. Egy elsődleges ügyfélen kívül az ügyfél-felhasználói több ügyfél jegyeihez is hozzáférést kaphatnak, ahogy Ön meghatározza.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyfél-felhasználót adjon hozzá egy vagy több ügyfélhez. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyfél-felhasználó és legalább egy ügyfél hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Ügyfél-felhasználók Ügyfelek* moduljában érhető el.

Manage Customer User-Customer Relations

Actions

Search Results:

CUSTOMER USERS (1)

Wyle Coyote <we@acme.example.com> (acme.co)

CUSTOMERS (1)

acme.co Acme Inc.

25. ábra: Ügyfél-felhasználó-Ügyfél kapcsolatok kezelése

4.7.1 Ügyfél-felhasználók Ügyfelek kapcsolatainak kezelése

Megjegyzés: Ez a modul azért készült, hogy egy *ügyfél-felhasználó* további *ügyfél* bejegyzésekhez legyen hozzárendelhető. Az elsődleges ügyfél az *Ügyfél-felhasználó beállításai* szakaszban leírtak szerint van hozzárendelve.

Néhány ügyfélnek egy ügyfél-felhasználóhoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az *Ügyfél-felhasználók* oszlopban.
2. Válassza ki azokat az ügyfeleket, amelyeket hozzá szeretne rendelni az ügyfél-felhasználóhoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Customer Relations for Customer User Wyle Coyote (we)

CUSTOMER (0) ☐ ACTIVE

No data found.

Save or Save and finish or Cancel

26. ábra: Ügyfélkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál

Néhány ügyfél-felhasználónak egy ügyfélhez való rendeléséhez:

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

Change Customer User Relations for Customer Acme Inc.

CUSTOMER USER (0) ☐ ACTIVE

No data found.

Save or Save and finish or Cancel

27. ábra: Ügyfél-felhasználó kapcsolatok megváltoztatása egy ügyfélnél

Az **OTRS** előző verzióiban csak engedélyezni vagy letiltani volt lehetséges a vállalati jegyekhez való hozzáférést az ügyfél-felhasználók számára az egyes ügyfél-felhasználó háttérprogramoknál a

`CustomerUserExcludePrimaryCustomerID` paraméteren keresztül. Nem volt lehetőség kiválasztani az elsődleges ügyfél-azonosítót, mert azt feltételezték, hogy az egyébként mindig ott van, és ugyanezen ok miatt ez továbbra sem lehetséges, ha a `CustomerUserExcludePrimaryCustomerID` le van tiltva annál az ügyfél-felhasználó háttérprogramnál.

Annak érdekében, hogy jogosultság-szétválasztást tegyen lehetővé egy közös vállalat ügyfél-felhasználói számára, lehetővé kell tenni az azonos vállalat jegyeihez való hozzáférés eltávolítását, és ezután a hozzáférés egyéni újra hozzárendelést bizonyos ügyfél-felhasználókhoz. Ekkor ezek az ügyfél-felhasználók rendelkeznek vállalati jegy hozzáféréssel, míg az összes többiek nem.

A jogosultság-szétválasztás ugyanazon vállalat ügyfél-felhasználói számára történő lehetővé tételéhez:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `CustomerDisableCompanyTicketAccess` beállításra, és engedélyezze azt annak biztosításához, hogy ne legyen az összes ügyfél-felhasználónak hozzáférése a vállalati jegyekhez, amíg a beállítás be nem fejeződik.
3. Másolja át a `$Self->{CustomerUser}` szakaszt a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlból a `Kernel/Config.pm` fájlba.
4. Távolítsa el a megjegyzést (a # karaktert) a `CustomerUserExcludePrimaryCustomerID` beállítást tartalmazó sor elejéről, és állítsa be 1 értékre.

```
CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 1,
```

5. Állítsa be az *Ügyfél-felhasználók* *Ügyfelek* kapcsolatokat azoknál az ügyfél-felhasználóknál, akiknek hozzá kell férniük a vállalati jegyekhez.
6. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
7. Keressen rá a `CustomerDisableCompanyTicketAccess` beállításra, és tiltsa le azt, hogy csak az 5. lépésben beállított ügyfél-felhasználóknak tegye lehetővé a vállalati jegyekhez való hozzáférést.

Megjegyzés: Ha több ügyfél-felhasználó vagy ügyfél van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél-felhasználó vagy ügyfél megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél-felhasználó és ügyfél van felsorolva alapértelmezetten.

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

Figyelem: Egy ügyfél-felhasználó vagy egy ügyfél 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.

4.8 Ügyfél-felhasználók Csoportok

Az ügyfél-felhasználókat nem kell zaklatni az ügyfélszolgálat belső működésével. Az egyablakos kapcsolatkerés számos folyamatot indíthat el a szervezeten belül, amelyek mindegyikéhez csatolva vannak az ügyfél-felhasználói információk, és ezek láthatók az ügyfél számára.

Az OTRS lehetővé teszi a *csoport* jogosultságainak hozzárendelését az ügyfél-felhasználókhoz. A hozzáférés ugyanúgy működik mint az ügyintézőknél, megakadályozva egy ügyfelet abban, hogy módosítsa és megtekintse a kérést. Így lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy az eredeti kommunikáció eredményére összpontosítson, és egy jegyen keresztül történjen a beszélgetés.

Lásd még:

Rendeljen hozzá egy csoportot egy teljes ügyfélhez az *Ügyfelek Csoportok* modul használatával.

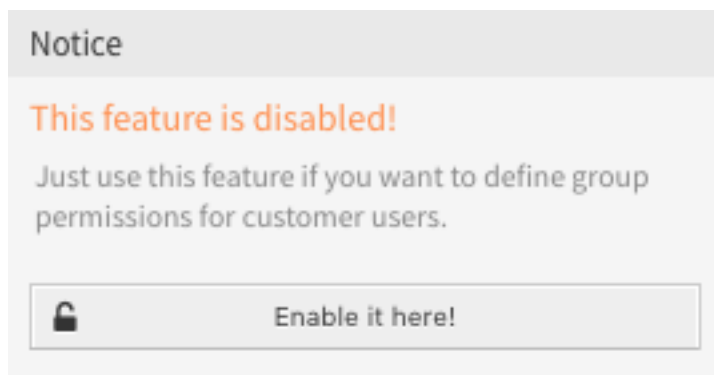
Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyfél-felhasználót adjon hozzá egy vagy több csoporthoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyfél-felhasználó és legalább egy csoport hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek csoport Ügyfél-felhasználók Csoportok* moduljában érhető el.

28. ábra: Ügyfél-felhasználó–Csoport kapcsolatok kezelése

Az ügyfélcsoport támogatását engedélyezni kell legalább egy ügyfél-felhasználó *háttérprogram* beállításában a funkció használatához. Az alapértelmezett OTRS *háttérprogram* esetén ez a rendszerbeállításokban engedélyezhető az *Itt engedélyezze!* gombra kattintva.

Megjegyzés: A funkció engedélyezéséhez olyan rendszereknél, amelyek könyvtárkiszolgálókat vagy nem alapértelmezett háttérprogramokat használnak, el kell helyezni egy egyéni beállítófájl a `Kernel/Config/Files` mappában (például `zzz_CustomerBackend.pm` néven). Miután aktiválásra került, az ebből a háttérprogramból érkező összes ügyfél-felhasználó csoport-hozzárendelést igényel.

Figyelem: Miután elvégezte a változtatásokat a háttérprogramon, a kiszolgáló gyorsítótára törölve lesz, ami átmeneti teljesítmény-visszaesést okozhat.



29. ábra: Ügyfélcsoport funkció engedélyezése

4.8.1 Ügyfél-felhasználók Csoportok kapcsolatainak kezelése

Néhány csoportnak egy ügyfél-felhasználóhoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az *Ügyfél-felhasználók* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni az ügyfél-felhasználót a csoportokkal.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Group Relations for Customer User **Wyle Coyote (we)**

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

or or [Cancel](#)

30. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál

Néhány ügyfél-felhasználónak egy csoporthoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy csoporthoz a *Csoportok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a csoportot az ügyfél-felhasználókkal.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Az ügyfél-felhasználó alapértelmezett csoportjainak megváltoztatásához:

1. Kattintson az *Ügyfél-felhasználó alapértelmezett csoportjainak szerkesztése* gombra a bal oldalsávban.
2. Adjon hozzá vagy módosítsa a csoportokat a [CustomerGroupAlwaysGroups](#) beállításban.

Change Customer User Relations for Group admin

CUSTOMER USER (1)	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> RW
Wyle Coyote <we@acme.example.com> (acme.co)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

or or

31. ábra: Ügyfélfelhasználó-kapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

3. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállításokat.

CustomerGroupAlwaysGroups

Defines the groups every customer user will be in (if CustomerGroupSupport is enabled and you don't want to manage every customer user for these groups).

32. ábra: A CustomerGroupAlwaysGroups rendszerbeállítás képernyő

Ezek a csoportok automatikusan hozzá vannak rendelve minden ügyfél-felhasználóhoz.

Megjegyzés: Ha több ügyfél-felhasználó vagy csoport van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél-felhasználó megkereséséhez, vagy használja a szűrődobozt egy bizonyos csoport megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

Egyszerre több ügyfél-felhasználó vagy csoport is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyfél-felhasználóra vagy egy csoportra kattintva meg fog nyílni az *Ügyfél-felhasználó szerkesztése* vagy a *Csoport szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

Figyelem: Egy ügyfél-felhasználó vagy egy csoport elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

4.8.2 Ügyfél-felhasználók Csoportok kapcsolatainak hivatkozása

Ha egy ügyfél-felhasználót hozzárendelnek egy csoporthoz vagy fordítva, akkor számos jogosultság állítható be egy ügyfél-felhasználó és egy csoport közötti kapcsolatként. A következő jogosultságok érhetők el alapértelmezetten:

csak olvasás

Csak olvasható hozzáférés az erőforráshoz.

írás, olvasás

Teljes írási és olvasási hozzáférés az erőforráshoz.

Lásd még:

Nem minden elérhető jogosultság van megjelenítve alapértelmezetten. Nézze meg a

`System::Customer::Permission` beállítás azokért a jogosultságokért, amelyeket hozzá lehet adni. Ez a további jogosultság adható hozzá:

létrehozás

Jogosultság egy jegy létrehozásához.

Megjegyzés: Egy oszlop fejlécében egy jelölőnégyzet bejelölése be fogja jelölni a kiválasztott oszlop összes jelölőnégyzetét. A jelölőnégyzet bejelölése az utolsó *olvasás*, *írás* oszlopban be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott sorban.

4.9 Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyfél-felhasználót adjon hozzá egy vagy több szolgáltatáshoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyfél-felhasználó és legalább egy szolgáltatás hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Manage Customer User-Services Relations' interface. It includes a search bar, a list of customer users (Wyle Coyote), a list of services (Test service), and a filter for services.

33. ábra: Ügyfél-felhasználó–Szolgáltatás kapcsolatok kezelése

4.9.1 Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások kapcsolatainak kezelése

Néhány szolgáltatásnak egy ügyfél-felhasználóhoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az *Ügyfél-felhasználók* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a szolgáltatásokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni az ügyfél-felhasználóhoz.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

The screenshot shows the 'Allocate Services to Customer User Wyle Coyote (we)' interface. It includes a table with columns for SERVICE and ACTIVE, and buttons for Save, Save and finish, and Cancel.

34. ábra: Szolgáltatás-kapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál

Néhány ügyfél-felhasználónak egy szolgáltatáshoz való rendeléséhez:

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

Allocate Customer Users to Service Test service

CUSTOMER (1)	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Wyle Coyote <we@acme.example.com> (acme.co)	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

35. ábra: Ügyfél-felhasználó-kapcsolatok megváltoztatása egy szolgáltatásnál

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

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

Figyelem: Egy ügyfél-felhasználó 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.

4.9.2 Alapértelmezett szolgáltatások kezelése

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

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 ügyfél-felhasználónál.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

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

Manage Customer User-Service Relations > Allocate Services to Customer User

Actions

Go to overview

Filter for Services

Just start typing to filter...

Allocate Services to Customer User

SERVICE	ACTIVE
Backup and Archiving	<input type="checkbox"/>
Communication	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
IT Operations	<input type="checkbox"/>
Network Access	<input checked="" type="checkbox"/>
Remote Access	<input type="checkbox"/>
Standard Desktop	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

36. ábra: Szolgáltatások kiosztása az ügyfél-felhasználóhoz képernyő

4.10 Csoportok

Használja ezt a képernyőt, hogy csoportokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés tartalmaz néhány alapértelmezett csoportot. A csoportkezelés képernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Csoportok* moduljában érhető el.

Group Management

Actions

Add Group

Filter for Groups

Just start typing to filter...

Hint

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

List (3 total)

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
admin	Group of all administrators.	valid	11/16/2018 08:26	11/16/2018 08:26
stats	Group for statistics access.	valid	11/16/2018 08:26	11/16/2018 08:26
users	Group for default access.	valid	11/16/2018 08:26	11/16/2018 08:26

37. ábra: Csoportkezelés képernyő

4.10.1 Csoportok kezelése

Egy csoport hozzáadásához:

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

38. ábra: Csoport hozzáadása képernyő

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

Egy csoport szerkesztéséhez:

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

39. ábra: Csoport szerkesztése képernyő

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

4.10.2 Csoport 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: Egy csoport átnevezése nincs hatással a korábban megadott jogosultságokra. Ha a *csoport1* neve mostantól *csoport2*, akkor az összes jogosultság ugyanaz marad azoknál a felhasználóknál, akik korábban a *csoport1* csoporthoz lettek hozzárendelve. Azért van így, mert az OTRS azonosítókat használ a kapcsolatoknál, nem pedig a nevet.

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.

Megjegyzés: Egy csoport érvénytelenítése nem távolítja el a jogosultságokat a felhasználótól, hanem csak érvénytelenné teszi. Ha újra aktiválja a csoportot (akár egy új névvel), a jogosultságok életbe lépnek.

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.

4.10.3 Alapértelmezett csoportok

Minden egyes ügyintézői fióknak legalább egy csoporthoz vagy szerephez kell tartoznia. Egy friss telepítésben néhány előre meghatározott csoport érhető el:

admin

Adminisztratív feladatok végrehajtása engedélyezett a rendszeren.

stats

Az OTRS statisztikák moduljának hozzáférésére és statisztikák előállítására képesített.

users

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

4.11 Szerepek

Használja ezt a képernyőt, hogy szerepeket adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz szerepeket. A szerepkezelés képernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Szerepek* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Role Management' interface. On the left, there's a sidebar with 'Actions' (a button to 'Add Role'), 'Filter for Roles' (a text input with placeholder 'Just start typing to filter...'), and a 'Hint' box. The main area displays a table with one role: 'Supervisor'.

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Supervisor	A role for quality insu...	valid	10/24/2018 09:45	10/24/2018 09:45

40. ábra: Szerepkezelés képernyő

4.11.1 Szerepek kezelése

Egy szerep hozzáadásához:

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

The 'Add Role' form contains three input fields: 'Name' (required, marked with a star), 'Validity' (with a dropdown menu showing 'valid'), and 'Comment'. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

41. ábra: Szerep hozzáadása képernyő

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

Egy szerep szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy szerepre a szerepek listájában.

2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit Role

* Name: Supervisor

* Validity: valid

Comment: A role for quality insurance.

Save or Save and finish or Cancel

42. ábra: Szerep szerkesztése képernyő

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

4.11.2 Szerep 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.

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.

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.

4.12 Szerepek Csoportok

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több szerepet adjon hozzá egy vagy több csoporthoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy szerep és legalább egy csoport hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Szerepek Csoportok* moduljában érhető el.

Manage Role-Group Relations

Actions

+ Add Role

+ Add Group

Filter for Roles

Just start typing to filter...

Filter for Groups

Just start typing to filter...

Overview

ROLES

Supervisor

GROUPS

admin

stats

users

43. ábra: Szerep-Csoport kapcsolatok kezelése

4.12.1 Szerepek Csoportok kapcsolatainak kezelése

Néhány csoportnak egy szerephez való rendeléséhez:

1. Kattintson egy szerepre a *Szerepek* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a szerepet a csoportokkal.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Group Relations for Role Supervisor

GROUP	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> CHAT_OBSERVER	<input type="checkbox"/>
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

44. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy szerepnél

Néhány szerepnek egy csoporthoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy csoportra a *Csoportok* oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a csoportot a szerepekkel.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change Role Relations for Group users

ROLE	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> CHAT
Supervisor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

45. ábra: Szerepkapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

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

Egyszerre több szerep vagy csoport is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy szerepre vagy egy csoportra kattintva meg fog nyílni a *Szerep szerkesztése* vagy a *Csoport szerkesztése* képernyő annak megfelelően.

Figyelem: Egy szerep vagy egy csoport elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

4.12.2 Szerepek Csoportok kapcsolatainak hivatkozása

Ha egy szerepet hozzárendelnek egy csoporthoz vagy fordítva, akkor számos jogosultság állítható be egy szerep és egy csoport közötti kapcsolatként. A következő jogosultságok érhetők el alapértelmezetten:

csak olvasás

Csak olvasható hozzáférés az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegyekhez.

átmozgatás

Jogosultság az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegyek áthelyezéséhez és a meglévő jegyek ebbe a csoportba vagy várólistába való áthelyezéséhez.

létrehozás

Jogosultság az ebben a csoportban vagy várólistában történő jegyek létrehozásához.

jegyzet

Jogosultság az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegyekhez történő jegyzetek hozzáadásához és az ügyintézők értesítéséhez.

tulajdonos

Jogosultság az új jegyek tulajdonosának beállításához, illetve az ebben a csoportban vagy várólistában meglévő jegyek tulajdonosának megváltoztatásához.

prioritás

Jogosultság az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegy prioritásnak megváltoztatásához.

csevegésmegfigyelő

Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók csak megfigyelni tudják a csevegést egy csevegőcsatornában, miután meghívták őket.

csevegésrésztvevő

Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek részt venni egy csevegésben, de csak azután, hogy bevonták őket abba.

csevegéstulajdonos

Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek elfogadni az ügyféltől érkező vagy nyilvános csevegéskéréseket, és mindenfajta megfigyelési vagy részvételi műveletet végezhetnek a csevegésen.

írás, olvasás

Teljes olvasási és írási hozzáférés az ebben a csoportban vagy várólistában lévő jegyekhez.

Lásd még:

Nem minden elérhető jogosultság van megjelenítve alapértelmezetten. Nézze meg a [System::Permission](#) beállítást azokért a jogosultságokért, amelyeket hozzá lehet adni. Ezek a további jogosultságok adhatók

hozzá:

átírányítás

Jogosultság egy e-mail átírányításához.

lezárás

Jogosultság egy jegy lezárásához.

válasz

Jogosultság egy jegyhez való válasz írásához.

ügyfél

Jogosultság egy jegy ügyfelének megváltoztatásához.

továbbítás

Jogosultság egy bejegyzés továbbításához.

függőben

Jogosultság egy jegy függőre állításához.

telefon

Jogosultság egy jegyhez való telefonhívás hozzáadásához.

felelős

Jogosultság az új jegyek felelős ügyintézőjének beállításához, illetve az ebben a csoportban vagy várólistában meglévő jegyek felelős ügyintézőjének megváltoztatásához.

Megjegyzés: Egy oszlop fejlécében egy jelölőnégyzet bejelölése be fogja jelölni a kiválasztott oszlop összes jelölőnégyzetét. A jelölőnégyzet bejelölése az utolsó *olvasás*, *írás* oszlopban be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott sorban.

5. fejezet

Folyamatok és automatizálás

A jegyekkel való hatékony munkavégzéshez többre van szükség, mint az állapotuk kézi megváltoztatásának, információk hozzáadásának, más személyekkel történő kommunikációnak és végül a jegyek lezárásának képessége.

Az automatizálás megszabadítja az ügyintézőket az ismétlődő és időrabló feladatoktól, és lehetővé teszi számukra, hogy azokra a tevékenységekre koncentráljanak, ahol az együttműködésükre van szükség.

A folyamatkezelés végigvezeti az ügyfél-felhasználókat és az ügyintézőket a jegy létrehozásától a lezárásig, és biztosítja, hogy a jegyek mindig a meghatározott munkafolyamatokat kövessék.

Az OTRS számos lehetőséget kínál a feladatok automatizálására az események, az idő, a külső rendszerek és meghatározott folyamatok alapján. Az OTRS magában foglalja azt a lehetőséget is, hogy egyéni információs típusokat adjon hozzá a jegyekhez, és segítsen az ügyintézőknek a hibaarányuk csökkentésében a jegyekkel való munka során, mivel csak meghatározott tevékenységeket engedélyez a jegyeknél bizonyos állapotokban.

5.1 Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)

A jegyekkel való munka zavarba ejtő feladat lehet. Számos lehetőség van a jegyek feldolgozására vagy lezárására, még akkor is, ha ezek nem szükségesek egy jegy aktuális állapotában vagy az aktuális ügyintéző szerepe miatt. A szükségtelen bejegyzések elrejtése megtisztítja a menüsört, és egyszerűbbé teszi az azzal végzett munkát, valamint a dinamikus mezőkből származó értékek vagy a következő várólisták elrejtése csökkenti az emberi hiba esélyét.

Az OTRS hozzáférés-vezérlési listákat (ACL) használ, hogy korlátozza az ügyintézőket és az ügyfél-felhasználókat a jegyek lehetőségeiben, így csak helyes és értelmes tevékenységeket tesz lehetővé a jegyekkel. Az OTRS adminisztrátorok egyszerűen tudnak ACL-eket előállítani a grafikus felületen, hogy megakadályozzák a jegyek bezárását mindaddig, amíg megfelelnek bizonyos követelményeknek, megakadályozzák, hogy a jegyeket áthelyezzék várólistákba a meghatározott információk hozzáadása előtt és még sok más is korlátozhatnak.

Használja ezt a képernyőt a rendszeren lévő hozzáférés-vezérlési listák kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz hozzáférés-vezérlési listákat. A hozzáférés-vezérlési listák kezelésének képernyője a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)* moduljában érhető el.

ACL Management

Actions

- Create New ACL
- Deploy ACLs
- Export ACLs

Filter for ACLs

Just start typing to filter...

ACLs

Please note: This table represents the execution order of the ACLs. If you need to change the order in which ACLs are executed, please change the names of the affected ACLs.

ACL NAME	COMMENT	VALIDITY	EXPORT	COPY
No data found.				

1. ábra: ACL kezelés képernyő

5.1.1 Hozzáférés-vezérlési listák kezelése

Megjegyzés: Ha hozzáférés-vezérlési listákat hoz létre, akkor tartsa észben, hogy azok ábécé sorrendben lesznek végrehajtva, ahogy a hozzáférés-vezérlési listák áttekintőben megjelennek.

Figyelem: Az ACL korlátozások mellőzve lesznek a rendszergazda fióknál (1-es felhasználó-azonosító).

Egy új ACL létrehozásához:

1. Kattintson az *Új ACL létrehozása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.
4. Át lesz irányítva az *ACL szerkesztése* képernyőre az ACL struktúra szerkesztéséhez.

Create New ACL

★ Name:

Comment:

Description:

Stop after match: ☐

★ Validity:

Save or [Cancel](#)

2. ábra: Új ACL létrehozása képernyő

Egy ACL szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ACL-re az ACL-ek listájában vagy már átirányításra került ide az *Új ACL létrehozása* képernyőről.
2. Módosítsa a mezőket és az ACL struktúrát.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.
4. Állítsa üzembe az összes ACL-t.

Egy ACL törléséhez:

1. Kattintson egy ACL-re az ACL-ek listájában.
2. Állítsa az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre.
3. Kattintson a *Mentés* gombra. Egy új *Érvénytelen ACL-ek törlése* gomb fog megjelenni a bal oldalsávban.
4. Kattintson az *Érvénytelen ACL-ek törlése* gombra.
5. Kattintson a *Törlés* gombra a megerősítő képernyőn.
6. Állítsa üzembe az összes ACL-t.

Figyelem: Az ACL-ek a `ZZZACL.pm` fájlba lesznek kiírva Perl-formátumban. Üzembe állítás nélkül az összes ACL továbbra is ebben a gyorsítótárfájlban lesz, még akkor is ha törölték azokat vagy az *Érvényesség* beállítást *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állították. Ne felejtse el üzembe állítani az összes ACL-t a módosítások után!

Az összes ACL üzembe állításához:

1. Kattintson az *ACL-ek üzembe állítása* gombra a bal oldalsávban.

Megjegyzés: Az új vagy módosított ACL-eket üzembe kell állítani, hogy hatással legyenek a rendszer viselkedésére. Az *Érvényesség* beállítás *érvényes* értékre állítása csak azt jelzi, hogy mely ACL-eket kell üzembe állítani.

Az összes ACL exportálásához:

1. Kattintson az *ACL-ek exportálása* gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_ACL.yml` fájl mentéséhez.

ACL-ek importálásához:

1. Kattintson a *Tallózás...* gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált `.yml` fájlt.
3. Kattintson a *Felülírja a meglévő ACL-eket?* jelölőnégyzetre, ha felül szeretné írni a meglévő ACL-eket.
4. Kattintson az *ACL beállítások importálása* gombra.
5. Állítsa üzembe az importált ACL-eket az *ACL-ek üzembe állítása* gombbal.

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

▼ Edit ACL Information

★ Name:

00 Remove Note

Comment:

This ACL removes the note menuitem.

Description:

The agents have to write emails,
not internal notes.

Stop after match:

☐

★ Validity:

invalid

▼ Edit ACL Structure

Match settings

▼

Properties

▼

Queue

Raw:

Exact match

+

+

+

Change settings

▼

Possible

▼

Ticket

+

+

Ticket

x

Possible

x

Save ACL

Save

 or

Save and finish

 or

Cancel

3. ábra: ACL struktúra szerkesztése képernyő

202

5. fejezet Folyamatok és automatizálás

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 80 érvényes ACL-nél többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Figyelem: Az objektum nevének megváltoztatásakor gondosan kell eljárni, az ellenőrzés csak bizonyos beállításokhoz nyújt vizsgálatot, és figyelmen kívül hagyja azokat a dolgokat, ahol a nevet nem lehet ellenőrizni. Néhány ilyen például a vezérlőpult fájljai, a hozzáférés-vezérlési listák (ACL-ek) és a folyamatok (szekvenciafolyam-műveletek), hogy egy párat említsünk. A beállítások dokumentálása kulcsfontosságú egy névváltoztatás túléléséhez.

5.1.2 Lehetséges adatvesztés

Figyelem: Ha egy legördülő mezőnek olyan értéke van, amelyet egy ACL tilt, akkor a jegyben tárolt érték megváltozik vagy eltávolításra kerül az űrlap elküldése után. Ez lehetséges adatvesztést okozhat!

Íme egy példa a lehetséges problémák magyarázatára:

Létrehoztak egy legördülő dinamikus mezőt négy lehetséges értékkel: *BRONZ*, *EZÜST*, *ARANY* és *VIP*. Üres érték is megengedett. Az ügyintéző csak a *BRONZ*, *EZÜST* és *ARANY* értékeket választhatja ki. A *VIP* értéket csak az általános ügyintéző állíthatja be. Ezt egy ACL korlátozza. A dinamikus mező hozzá van adva néhány jegyképernyőhöz. Az egyik képernyőn a mező kötelezőként van beállítva, de egy másik képernyőn a mező nem kötelező, és üres érték is megengedett.

1. Az ügyintéző létrehoz egy új jegyet. Az ügyintéző csak a megengedett értékeket választhatja ki, a *VIP* érték nem jelenik meg. *EZÜST* lesz kiválasztva, és a jegy létrejön.
2. Az általános ügyintéző megváltoztatja az értéket *VIP* értékre.
3. Az ügyintéző megnyit egy olyan jegyműveletet, ahol a mező kötelezőként van hozzáadva. Mivel a mező kötelező, az ügyintézőnek ki kell választania egy másik értéket a *VIP* helyett, amely egy ACL szabály miatt nem látható az ügyintéző számára. Az űrlap elküldésre kerül, és a dinamikus mező értéke megváltozik. Ez egy **nem szándékos változtatás** lehet.
4. Az általános ügyintéző ismét megváltoztatja az értéket *VIP* értékre.
5. Az ügyintéző megnyit egy olyan jegyműveletet, ahol a mező nem kötelezőként van hozzáadva. A mező üres értéket jelenít meg, mert a jelenlegi *VIP* érték nem látható az ügyintéző számára. Mivel a mező nem kötelező, az ügyintéző nem változtatja meg az értéket, és üresen hagyja. Az űrlap elküldésre kerül, és a dinamikus mező értéke üres értékre változik. Ez **lehetséges adatvesztés** lehet.

Legyen óvatos a nem szándékos adatváltoztatással! Ugyanez a helyzet állhat elő a dinamikus mezőkkel, prioritásokkal, várólistákkal, állapotokkal, típusokkal és bármely más, az ACL-ek által tiltott legördülő mezőkkel.

5.1.3 ACL 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. Ez a mező csak a következő karaktereket tartalmazhatja: a-z, A-Z, 0-9, +, -, *, /. A név megjelenítésre kerül 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.

Leállítás találat után

Az ACL-ek ábécé sorrendben kerülnek kiértékelésre. Ez a beállítás letiltja a későbbi ACL-ek kiértékelését.

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.

5.1.4 ACL struktúra szerkesztése

Az ACL-meghatározás két nagy részre osztható fel: *Illesztési beállítások* és *Változtatási beállítások*.

Illesztési beállítások

Az illesztési beállításokban az ACL-ek olyan attribútumokat tartalmaznak, amelyeknek teljesülniük kell az ACL használata érdekében. Ha egy ACL egynél több attribútumot tartalmaz, akkor az összes attribútumnak teljesülnie kell. Ha az ACL-ben meghatározott attribútumok nem egyeznek meg az elküldött attribútumokkal, akkor az ACL-nek nem lesz semmilyen hatása, de bármely egyéb ACL-egyezésnek viszont hatása lesz.

Properties

Ez a szakasz olyan illesztési lehetőségeket tartalmaz, amelyek röptében megváltoztathatók. Például egy jegy létrehozásakor a jegy adatai dinamikusan megváltoznak, amint az ügyintéző beállítja az információkat. Ha be van állítva egy ACL egy jegyattribútum illesztéséhez, akkor az ACL csak akkor lesz aktív, ha az illesztési attribútumot kiválasztják, és csökkentheti az egyéb jegyattribútumokat, de amint egy másik érték lesz kiválasztva, az ACL-nek nem lesz semmilyen hatása.

PropertiesDatabase

Ez a szakasz hasonló a `Properties` szakaszhoz, de nem fogad el a jegyattribútumokban olyan változtatásokat, amelyek nincsenek elmentve az adatbázisba. Ez azt jelenti, hogy egy attribútum megváltoztatása elküldés nélkül nem fog semmilyen hatást okozni. Ez a szakasz nem használható a jegylétrehozás képernyőknél (mivel a jegyek még nincsenek létrehozva az adatbázisban).

Változás beállítások

A változtatási beállítások tartalmazzák a szabályokat egy jegy lehetséges lehetőségeinek csökkentéséhez.

Possible

Ez a szakasz használható kizárólag azokra az elemekre csökkentendő adatok visszaállításához, amelyek ebben a szakaszban be vannak állítva.

PossibleAdd

Ez a szakasz használható azon hiányzó elemek hozzáadásához, amelyek csökkentve lettek más ACL-ekben. Ez a szakasz csak egyéb olyan ACL-ekkel együtt használható, amelyek rendelkeznek Possible vagy PossibleNot szakaszokkal.

PossibleNot

Ez a szakasz adott elemek eltávolításához használható a jelenlegi adatokból. Használható önállóan vagy más Possible vagy PossibleAdd szakaszokkal rendelkező ACL-ekkel együtt.

Módosítók

Azért, hogy az ACL-ek fejlesztését könnyebbé és hatékonyabbá tegye, van egy úgynevezett módosítók halmaza az attribútumokhoz minden egyes szakasznál. Ezek a módosítók az alábbiakban vannak ismertetve:

[Not]

Ez a módosító egy érték tagadásához használható. Például: `[Not]2 low` ebben az esetben a jegyprioritásokról beszélve ugyanaz lesz, mintha a következő lenne: *1 nagyon alacsony, 3 normál, 4 magas, 5 nagyon magas*.

[RegExp]

Egy reguláris kifejezés megadásához használható több érték illesztéséhez. Például a `[RegExp]low` a prioritásokról beszélve ugyanaz mint a következő: *1 nagyon alacsony, 2 alacsony*.

[regexp]

Nagyon hasonló a `[RegExp]` módosítóhoz, de nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

[NotRegExp]

Tagadott reguláris kifejezés, például `[NotRegExp]low` a prioritásokról beszélve ugyanaz mint a következő: *3 normál, 4 magas, 5 nagyon magas*.

[Notregexp]

Nagyon hasonló a `[NotRegExp]` módosítóhoz, de nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

5.1.5 ACL példák

Az elérhető várólisták korlátozása az aktuális várólista és prioritás alapján

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet az elérhető várólistákat az *Alert* várólistára korlátozni, ha a jegy jelenleg a *Raw* várólistán van, és a prioritása *5 nagyon magas*.

Ebben a példában a `PropertiesDatabase` van használva. Ez azt jelenti, hogy a jegynek már a *Raw* várólistában kell lennie, és *5 nagyon magas* prioritással kell rendelkeznie ahhoz, hogy ezt az ACL-t alkalmazni lehessen.

Ez az ACL nem kerül alkalmazásra, ha egy felhasználó csak a *Raw* várólistát és az *5 nagyon magas* prioritást választja ki egy párbeszédablakon. Ennek eléréséhez a `Properties` szakaszt kell használni.

Ennek az ACL-nek a használatával csak a *Raw* várólistában lévő és *5 nagyon magas* prioritású jegyeket lehet áthelyezni az *Alert* várólistába.

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ ☐ PropertiesDatabase

▼ ☐ Ticket

☐ Priority:

5 very high x ⊕

☐ Queue:

Raw x ⊕

⊕

⊕

Változtatási beállítások

▼ ☐ Possible

▼ ☐ Ticket

☐ Queue:

Alert x ⊕

⊕

⊕

4. ábra: Az elérhető várólisták korlátozása az aktuális várólista és prioritás alapján

```

---
- Comment: Limit available queues based on current queue and priority
ConfigChange:
  Possible:
    Ticket:
      Queue:
        - Alert
ConfigMatch:
  PropertiesDatabase:
    Ticket:
      Priority:
        - 5 very high
      Queue:
        - Raw
  Description: Restrict the available queues to the "Alert" queue if the ticket
→ is
    currently in the queue "Raw" and has the priority "5 very high" .

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

Name: 010 Example ACL**Bizonyos jegytípus nem választhatóvá tétele**

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet az *Osztályozatlan* jegytípust nem választhatóvá tenni a felhasználók számára.

Ebben a példában az illesztési beállítások üresek. Ez azt jelenti, hogy az ACL mindig alkalmazásra kerül, mert a szűrő üres.

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

Változtatási beállítások

▼ ☐ PossibleNot

▼ ☐ Ticket

☐ Type:

Unclassified

5. ábra: Bizonyos jegytípus nem választhatóvá tétele

```

---
- Comment: Make certain ticket type not selectable
  ConfigChange:
    PossibleNot:
      Ticket:
        Type:
          - Unclassified
  ConfigMatch: ''
  Description: Make the ticket type "Unclassified" not selectable.
  Name: 020 Example ACL

```

Ne feledje, hogy továbbra is találhat *Osztályozatlan* jegytípusú jegyeket. Ez például olyan beérkező e-mailek esetén fordul elő, amelyek jegyekre kerülnek átalakításra.

A jegylezárás nem lehetséges bizonyos jegytípusnál

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet megakadályozni az *Osztályozatlan* jegytípussal rendelkező jegyek lezárását.

```

---
- Comment: Ticket closing not possible for cerain ticket type
  ConfigChange:
    PossibleNot:
      Endpoint:

```

(continues on next page)

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ **PropertiesDatabase**

▼ **Ticket**

Type:

Unclassified x ⊕

⊕

⊕ - ▾

Változtatási beállítások

▼ **PossibleNot**

▼ **Ticket**

State:

[RegExp]close x ⊕

⊕

▼ **Endpoint**

AgentFrontend::Ticket::Action::Close x ⊕

⊕ - ▾

6. ábra: A jegylezárás nem lehetséges bizonyos jegytípusnál

(folytatás az előző oldalról)

```

- AgentFrontend::Ticket::Action::Close
Ticket:
  State:
    - '[RegExp]close'
ConfigMatch:
  PropertiesDatabase:
    Ticket:
      Type:
        - Unclassified
  Description: Prevent tickets with the ticket type "Unclassified" from being
    ↪closed.
  Name: 030 Example ACL

```

Ez az ACL példa használható a korábban bemutatott ACL példával együtt.

Megjegyzés: Figyeljen az ACL-ek sorrendjére. A korábban bemutatott ACL példát az itt bemutatott ACL előtt kell végrehajtani.

Reguláris kifejezések használta

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan kell reguláris kifejezéseket használni a jegyek illesztéséhez és az elérhető választási lehetőségek szűréséhez.

Ezzel az ACL-lel csak azok a szolgáltatások jelennek meg az ügyintézői felületen (és ha be van állítva, akkor a külső felületen is), amelyek neve tartalmazza a `Hardware` szót, ha a jegy egy olyan várólistában van tárolva, amely neve `HW` kezdetű vagy ha egy `HW`-vel kezdődő nevű várólistát kiválasztottak egy felhasználói párbeszédablakban.

```

---
- Comment: Using regular expressions
ConfigChange:
  Possible:
    Ticket:
      Service:
        - '[RegExp]Hardware'
ConfigMatch:
  Properties:
    Ticket:
      Queue:
        - '[RegExp]^HW'
  Description: Use regular expressions for matching tickets and for filtering the
    available selection options.
  Name: 040 Example ACL

```

Egy dinamikus mező korlátozása egy másik dinamikus mező alapján

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan kell korlátozni a `CarModel` dinamikus mező választható értékeit *Polo*, *Golf* és *Passat* lehetőségekre, ha a felhasználó a *VW* értéket választotta az ugyanabban a felhasználói párbeszédablakban lévő `CarManufacturer` dinamikus mezőben.

Győződjön meg arról, hogy a dinamikus mező nevét `DynamicField_Név` formában használja, és arról is, hogy a lehetséges értékek adatkulcsait használja és nem a felhasználónak megjelenített adatértékeket. Mindkettő a dinamikus mező meghatározásában van megadva.

```

---
- Comment: Restrict one dynamic field based on another dynamic field
ConfigChange:

```

(continues on next page)

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ ☐ **Properties**

▼ ☐ **Ticket**

☐ Queue:

Változtatási beállítások

▼ ☐ **Possible**

▼ ☐ **Ticket**

☐ Service:

7. ábra: Reguláris kifejezések használta

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ **Properties**

▼ **DynamicField**

DynamicField_CarManufacturer:

VW x ⊕

⊕ - ▼ [Összes hozzáadása](#)

⊕ - ▼

Változtatási beállítások

▼ **Possible**

▼ **Ticket**

DynamicField_CarModel:

Polo x Passat x Golf x ⊕

⊕

⊕ - ▼

8. ábra: Egy dinamikus mező korlátozása egy másik dinamikus mező alapján

(folytatás az előző oldalról)

```

Possible:
Ticket:
  DynamicField_CarModel:
    - Polo
    - Passat
    - Golf
ConfigMatch:
  Properties:
    DynamicField:
      DynamicField_CarManufacturer:
        - VW
  Description: Restrict the selectable values of the dynamic field "CarModel" to
    "Polo",
    "Golf" and "Passat", if a user has selected the value "VW" in the dynamic
    field
    "CarManufacturer" in the same user dialog.
  Name: 050 Example ACL

```

Az *Illesztési beállítások* szakaszban a Ticket objektum használható a DynamicField objektum alternatívájaként.

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ ☐ Properties

▼ ☐ Ticket

☐ DynamicField_CarManufacturer:

VW ☐ ☐

☐

☐ -

Változtatási beállítások

▼ ☐ Possible

▼ ☐ Ticket

☐ DynamicField_CarModel:

Polo ☐ Passat ☐ Golf ☐ ☐

☐

☐ -

9. ábra: Egy dinamikus mező korlátozása egy másik dinamikus mező alapján


```

---
- Comment: Restrict one dynamic field based on another dynamic field
ConfigChange:
  Possible:
    Ticket:
      DynamicField_CarModel:
        - Polo
        - Passat
        - Golf
    ConfigMatch:
      Properties:
        Ticket:
          DynamicField_CarManufacturer:
            - VW
      Description: Restrict the selectable values of the dynamic field "CarModel" to
        "Polo" ,
        "Golf" and "Passat" , if a user has selected the value "VW" in the dynamic
        ↪field
        "CarManufacturer" in the same user dialog.
      Name: 051 Example ACL

```

Egy dinamikus mező korlátozása egy másik dinamikus mező alapján egy műveletben

Az előző példa kiterjeszthető egy korlátozással, hogy csak a *Szabad mezők megváltoztatása* jegyműveletre legyen alkalmazva. Erre a célra azt a feltételt kell hozzáadni az *Illesztési beállítások* szakaszban, hogy a FreeText végpont legyen érintett.

```

---
- Comment: Restrict one dynamic field based on another dynamic field in an action
ConfigChange:
  Possible:
    Ticket:
      DynamicField_CarModel:
        - Polo
        - Passat
        - Golf
    ConfigMatch:
      Properties:
        Frontend:
          Endpoint:
            - AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText
        Ticket:
          DynamicField_CarManufacturer:
            - VW
      Description: Restrict the selectable values of the dynamic field "CarModel" to
        "Polo" ,
        "Golf" and "Passat" , if a user has selected the value "VW" in the dynamic
        ↪field
        "CarManufacturer" in the "Free Fields" action.
      Name: 052 Example ACL

```

Egy folyamat letiltása egy ügyfél-azonosítónál

Ez az ACL megakadályozza egy bizonyos folyamat használatát egy adott ügyfél-azonosítóhoz (ebben a példában az otrs.com ügyfél-azonosítóhoz) rendelt összes ügyfél-felhasználónak.

Mivel az ügyfél-felhasználók csak a külső felületet használják, az ACL ott lesz alkalmazva.

```

---

```

(continues on next page)

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ ☐ **Properties**

▼ ☐ **Frontend**

☐ Endpoint:

AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText x ⊕

⊕

▼ ☐ **Ticket**

☐ DynamicField_CarManufacturer:

VW x ⊕

⊕

⊕

Változtatási beállítások

▼ ☐ **Possible**

▼ ☐ **Ticket**

☐ DynamicField_CarModel:

Polo x Passat x Golf x ⊕

⊕

⊕

10. ábra: Egy dinamikus mező korlátozása egy másik dinamikus mező alapján egy műveletben

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ ☐ **Properties**

▼ ☐ **CustomerUser**

☐ UserCustomerID:

otrs.com

Változtatási beállítások

▼ ☐ **PossibleNot**

▼ ☐ **Process**

Process-81b2ff5db648afa3e765785ff0193320

11. ábra: Egy folyamat letiltása egy ügyfél-azonosítónál

(folytatás az előző oldalról)

```

- Comment: Disallow a process for a customer ID
ConfigChange:
  PossibleNot:
    Process:
      - Process-81b2ff5db648afa3e765785ff0193320
ConfigMatch:
  Properties:
    CustomerUser:
      UserCustomerID:
        - otrs.com
  Description: Prevents the use of a certain process for all customer users
→ assigned
    to a certain customer ID.
Name: 060 Example ACL

```

A lezárás és áthelyezés jegyműveletek letiltása egy bizonyos folyamatnál

Ez az ACL példa azt mutatja be, hogy hogyan kell megakadályozni a *Jegy áthelyezése* és a *Jegy lezárása* jegyműveletek megjelenítését, ha egy bizonyos folyamat kerül kiválasztásra.

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ **PropertiesDatabase**

▼ **Process**

ProcessEntityID:

Process-81b2ff5db648afa3e765785ff0193320 x ⊕

⊕

⊕ - ▾

Változtatási beállítások

▼ **PossibleNot**

▼ **Endpoint**

AgentFrontend::Ticket::Action::Move x AgentFrontend::Ticket::Action::Close x ⊕

⊕ - ▾

12. ábra: A lezárás és áthelyezés jegyműveletek letiltása egy bizonyos folyamatnál

```

---
- Comment: Disallow the ticket actions close and move for a certain process
ConfigChange:
  PossibleNot:
    Endpoint:

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

- AgentFrontend::Ticket::Action::Move
- AgentFrontend::Ticket::Action::Close
ConfigMatch:
  PropertiesDatabase:
    Process:
      ProcessEntityID:
        - Process-81b2ff5db648afa3e765785fff0193320
  Description: Stop the ticket actions "Move Ticket" and "Close Ticket" from
↳ displaying
    when a specific process is selected.
  Name: 070 Example ACL

```

Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok elrejtése egy folyamatban az ügyintéző szerepe alapján

Tegyük fel, hogy egy folyamat olyan felhasználói feladat tevékenységet tartalmaz, amelyhez két felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak van hozzárendelve, és ezeket a felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat csak olyan ügyintézők hajthatják végre, akik egy adott szereppel rendelkeznek.

A cél a helyes felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok megjelenítése csak azoknak az ügyintézőknek, akik a megfelelő szereppel rendelkeznek.

Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak	Ügyintéző szerepe
Jóváhagyás az értékesítéstől	Értékesítési igazgató
Jóváhagyás a marketingtől	Marketingigazgató

Erre a célra három ACL szükséges.

Megjegyzés: A folyamat és a felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok azonosító alapján vannak hivatkozva.

Az első ACL megakadályozza az összes felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak megjelenítését ezen a felhasználói feladat tevékenységen belül.

```

---
- Comment: Hide user task activity dialogs in a process based on the agent role
ConfigChange:
  PossibleNot:
    ActivityDialog:
      - '[RegExp]^ActivityDialog-'
  ConfigMatch:
    PropertiesDatabase:
      Process:
        ActivityEntityID:
          - Activity-919fb73ed4b14087d5085f6e7f13d57d
  Description: Prevents the display of all user task activity dialogs within this
    user task activity.
  Name: 080 Example ACL

```

A következő ACL segítségével azt érjük el, hogy az *Értékesítési igazgató* szereppel rendelkező összes ügyintézőnek megjelenjen a *Jóváhagyás az értékesítéstől* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak.

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ ☐ **PropertiesDatabase**

▼ ☐ **Process**

☐ ActivityEntityID:

Activity-919fb73ed4b14087d5085f6e7f13d57d

-

Változtatási beállítások

▼ ☐ **PossibleNot**

▼ ☐ **ActivityDialog**

[RegExp]^ActivityDialog-

-

13. ábra: Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok elrejtése egy folyamatban az ügyintéző szerepe alapján

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ **PropertiesDatabase**

▼ **User**

Role:

Head of Sales x ⊕

⊕

⊕ - ▾

Változtatási beállítások

▼ **PossibleAdd**

▼ **ActivityDialog**

ActivityDialog-8ff3a399b5939d1a11e87ad35f72f576 x ⊕

⊕ - ▾

14. ábra: Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok elrejtése egy folyamatban az ügyintéző szerepe alapján

```

---
- Comment: Hide user task activity dialogs in a process based on the agent role
ConfigChange:
  PossibleAdd:
    ActivityDialog:
      - ActivityDialog-8ff3a399b5939d1a11e87ad35f72f576
  ConfigMatch:
    PropertiesDatabase:
      User:
        Role:
          - Head of Sales
      Description: All agents who have the role "Head of Sales" get the user task
      ↪ activity
        dialog "Approval from Sales" displayed.
Name: 081 Example ACL

```

Az utolsó ACL segítségével azt érjük el, hogy a *Marketingigazgató* szereppel rendelkező összes ügyintézőnek megjelenjen a *Jóváhagyás a marketingtől* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak.

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ **PropertiesDatabase**

▼ **User**

Role:

Head of Marketing x ⊕

⊕

⊕ - ▾

Változtatási beállítások

▼ **PossibleAdd**

▼ **ActivityDialog**

ActivityDialog-18d1bce51750be6e3adee3b5d59a94d7 x ⊕

⊕ - ▾

15. ábra: Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok elrejtése egy folyamatban az ügyintéző szerepe alapján

```

---
- Comment: Hide user task activity dialogs in a process based on the agent role
ConfigChange:
  PossibleAdd:

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

ActivityDialog:
- ActivityDialog-18d1bce51750be6e3adee3b5d59a94d7
ConfigMatch:
PropertiesDatabase:
User:
Role:
- Head of Marketing
Description: All agents who have the role "Head of Marketing" get the user task
activity dialog "Approval from Marketing" displayed.
Name: 082 Example ACL

```

Megjegyzés: Figyeljen az ACL-ek sorrendjére. Az ebben a példában elsőként bemutatott ACL-t az utolsó két ACL előtt kell végrehajtani.

Buktatók a tulajdonságok használata során

Ha a jegyattribútumok egyszerre vannak használva mind az *Illesztési beállítások*, mind a *Változtatási beállítások* szakaszban, akkor logikai probléma lép fel a *Properties* blokk használatakor, ami megakadályozhatja a jegyműveletek megfelelő használatát.

Ebben a példában az *Illesztési beállítások* szakaszban a *Raw* várólistát és az *5 nagyon magas* prioritást láthatja, és a *Változtatási beállítások* szakaszban az *Alert* várólista lehetséges.

▼ ACL struktúra szerkesztése

Illesztési beállítások

▼ ☐ **Properties**

▼ ☐ **Ticket**

☐ Queue:

Raw x ☐

☐

☐ -

Változtatási beállítások

▼ ☐ **Possible**

▼ ☐ **Ticket**

☐ Queue:

Alert x ☐

☐

☐ -

16. ábra: Buktatók a tulajdonságok használata során

```

---
- Comment: Pitfalls Using Properties
  ConfigChange:
    Possible:
      Ticket:
        Queue:
          - Alert
      ConfigMatch:
        Properties:
          Ticket:
            Queue:
              - Raw
          Description: If ticket attributes are used in both Match settings and Change
↪ settings
          at the same time, a logical problem occurs.
        Name: 090 Pitfalls

```

Ha üzembe állítja ezt az ACL-t, majd lefuttatja a *Jegy áthelyezése* jegyműveletet egy jegyen, akkor azt fogja látni, hogy nem tud rákattintani a *Küldés* gombra, ha kiválasztja a *Raw* várólistát, mert a változtatási beállítás azonnal alkalmazva lesz (a *Properties* miatt), és ez azt fogja eredményezni, hogy a kiválasztás törlésre kerül, mert a *Raw* várólista többé nem érvényes választás.

Általában ez a logikai probléma elkerülhető, ha a *PropertiesDatabase* blokkot használja a *Properties* helyett. Hasonlítsa össze a legelső megadott példával.

5.1.6 ACL hivatkozás

Az ACL-ekben használható tulajdonságok, kulcsok és értékek erősen függenek az OTRS telepítésétől. Például a lehetőségek kiterjeszthetők kiegészítő modulok telepítésével, valamint a *Config.pm* fájlban megadott ügyfél-felhasználó leképezéstől is függhet. Emiatt nem lehetséges egy teljes ACL-hivatkozást megadni, amely az összes beállítást tartalmazza.

Az ACL-ekben használható tulajdonságok, kulcsok és értékek példájáért nézze meg a következő ACL-t YAML formátumban.

```

---
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2020-04-15 16:46:23
  Comment: ACL Reference.
  ConfigMatch:
    Properties:
      # Match properties (current values from the form).
      CustomerUser:
        UserLogin:
          - some login
        UserCustomerID:
          - some customer ID
        Group_rw:
          - some group
      DynamicField:
        # Names must be in DynamicField_<field_name> format.
        # Values for dynamic fields must always be the untranslated internal
        # data keys specified in the dynamic field definition and not the
        # data values shown to the user.
        # Using the key is also mandatory for dynamic field of type database
        # and dynamic field of type web service.

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

DynamicField_Field1:
- some value
DynamicField_OtherField:
- some value
DynamicField_TicketFreeText2:
- some value
# more dynamic fields
Frontend:
  Endpoint:
    - AgentFrontend::PersonalPreferences
    - AgentFrontend::ProcessTicketNextStep
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Close
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Customer
    - AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound
    - AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Link
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Lock
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Merge
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Move
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Note
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Owner
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Pending
    - AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInbound
    - AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutbound
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Print
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Priority
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Process
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Redirect
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible
    - AgentFrontend::Ticket::Action::SmsOutbound
    - AgentFrontend::Ticket::Action::TicketHistory
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Unlock
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Unwatch
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Watch
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::CustomerUserID
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Lock
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Owner
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Priority
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Queue
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Responsible
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Service
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::State
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Type
    - AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Watch
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::CopyLink
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::MarkAsImportant
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::MessageLog
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::Plain
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::Print
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::Redirect
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms
    - AgentFrontend::TicketArticle::Action::Split

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

- AgentFrontend::TicketArticle::Action::UnmarkAsImportant
- AgentFrontend::TicketCreate::Email
- AgentFrontend::TicketCreate::Phone
- AgentFrontend::TicketCreate::Process
- AgentFrontend::TicketCreate::SMS
- AgentFrontend::TicketDetailView
- AgentFrontend::TicketDetailView::Property
- AgentFrontend::TicketList::Bulk
- AgentFrontend::TicketList::Filters
- ...
- ExternalFrontend::PersonalPreferences
- ExternalFrontend::ProcessTicketCreate
- ExternalFrontend::ProcessTicketNextStep
- ExternalFrontend::Ticket::ExportList      # used for technical purpose, not
↪ for ACLs
- ExternalFrontend::Ticket::List           # used for technical purpose, not
↪ for ACLs
- ExternalFrontend::Ticket::Print
- ExternalFrontend::TicketCreate
- ExternalFrontend::TicketDetailView
- ...
Owner:
  UserLogin:
    - some login
  Group_rw:
    - some group
  Role:
    - admin
    # more owner attributes
Priority:
  ID:
    - some ID
  Name:
    - some name
    # more priority attributes
Process:
  ProcessEntityID:
    # the process that the current ticket is part of
    - Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb
  ActivityEntityID:
    # the current activity of the ticket
    - Activity-f8b2fdebe54eeb7b147a5f8e1da5e35c
  ActivityDialogEntityID:
    # the current activity dialog that the agent/customer is using
    - ActivityDialog-aff0ae05fe6803f38de8fff6cf33b7ce
Queue:
  Name:
    - Raw
  QueueID:
    - some ID
  GroupID:
    - some ID
  Email:
    - some email
  RealName:
    - OTRS System

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

# more queue attributes
Responsible:
  UserLogin:
    - some login
  Group_rw:
    - some group
  Role:
    - admin
# more responsible attributes
Service:
  ServiceID:
    - some ID
  Name:
    - some name
  ParentID:
    - some ID
# more service attributes
SLA:
  SLAID:
    - some ID
  Name:
    - some name
  Calendar:
    - some calendar
# more SLA attributes
State:
  ID:
    - some ID
  Name:
    - some name
  TypeName:
    - some state type name
  TypeID:
    - some state type ID
# more state attributes
Ticket:
  Queue:
    - Raw
  State:
    - new
    - open
  Priority:
    - some priority
  Lock:
    - lock
  CustomerID:
    - some ID
  CustomerUserID:
    - some ID
  Owner:
    - some owner
  DynamicField_Field1:
    - some value
  DynamicField_MyField:
    - some value
# more ticket attributes

```

(continues on next page)

```

Type:
  ID:
    - some ID
  Name:
    - some name
    # more type attributes
User:
  UserLogin:
    - some_login
  Group_rw:
    - some group
  Role:
    - admin
PropertiesDatabase:
  # Match properties (existing values from the database).
  # Please note that Frontend is not in the database, but in the framework.
  # See section "Properties", the same configuration can be used here.
ConfigChange:
  Possible:
    # Reset possible options (white list).
  Action:
    # Possible action options (white list).
    - ...
  ActivityDialog:
    # Limit the number of possible activity dialogs the agent/customer can use in a
    ↪process ticket.
    - ActivityDialog-aff0ae05fe6803f38de8fff6cf33b7ce
    - ActivityDialog-429d61180a593414789a8087cc4b3c6f
    - ...
  Endpoint:
    # Limit the functions on agent interface.
    - AgentFrontend::PersonalPreferences
    - AgentFrontend::ProcessTicketNextStep
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Close
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Customer
    - AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound
    - AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Link
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Lock
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Merge
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Move
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Note
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Owner
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Pending
    - AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInbound
    - AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutbound
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Print
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Priority
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Process
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Redirect
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible
    - AgentFrontend::Ticket::Action::SmsOutbound
    - AgentFrontend::Ticket::Action::TicketHistory
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Unlock
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Unwatch
    - AgentFrontend::Ticket::Action::Watch

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::CustomerUserID
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Lock
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Owner
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Priority
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Queue
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Responsible
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Service
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::State
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Type
- AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::Watch
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::CopyLink
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::MarkAsImportant
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::MessageLog
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::Plain
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::Print
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::Redirect
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::Split
- AgentFrontend::TicketArticle::Action::UnmarkAsImportant
- AgentFrontend::TicketCreate::Email
- AgentFrontend::TicketCreate::Phone
- AgentFrontend::TicketCreate::Process
- AgentFrontend::TicketCreate::SMS
- AgentFrontend::TicketDetailView
- AgentFrontend::TicketDetailView::Property
- AgentFrontend::TicketList::Bulk
- AgentFrontend::TicketList::Filters
- ...
# Limit the functions on external interface.
- ExternalFrontend::PersonalPreferences
- ExternalFrontend::ProcessTicketCreate
- ExternalFrontend::ProcessTicketNextStep
- ExternalFrontend::Ticket::ExportList      # used for technical purpose, not
↪for ACLs
- ExternalFrontend::Ticket::List           # used for technical purpose, not
↪for ACLs
- ExternalFrontend::Ticket::Print
- ExternalFrontend::TicketCreate
- ExternalFrontend::TicketDetailView
- ...
Process:
# Limit the number of possible processes that can be started.
- Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb
- Process-12345678901234567890123456789012
- ...
Ticket:
# Possible ticket options (white list).
DynamicField_Field1:
- some value
DynamicField_MyField:
- some value
# more dynamic fields

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

NewOwner:
# For ticket action screens, where the Owner is already set.
- some owner
OldOwner:
# For ticket action screens, where the Owner is already set.
- some owner
Owner:
# For ticket create screens, because Owner is not set yet.
- some owner
Priority:
- 5 very high
Queue:
- Raw
- some other queue
Service:
- some service
ServiceID:
- some service ID
SLA:
- some SLA
SLAID:
- some SLA ID
State:
- some state
StateID:
- some state ID
# more ticket attributes
PossibleAdd:
# Add options (white list).
# See section "Possible", the same configuration can be used here.
PossibleNot:
# Remove options (black list).
# See section "Possible", the same configuration can be used here.
CreateBy: root@localhost
CreateTime: 2020-04-15 16:46:23
Description: This is the long description of the ACL to explain its usage.
ID: 1
Name: 200-ACL-Reference
StopAfterMatch: 0
ValidID: 3

```

5.2 Dinamikus mezők

Az összes jegyhez szükséges általános információk mellett a szervezeteknek egyedi igényeik vannak a jegyekre vonatkozó részletes adatok hozzáadására. Ez a szükséges információ különböző formátumú lehet, mint például szövegek, egész számok, dátum és idő és egyebek.

Az OTRS támogatja egy úgynevezett *dinamikus mező* hozzáadását szövegek, egész számok, legördülő listák, többválasztós mezők, dátum és idő, jelölőnégyzetek és egyebek kezeléséhez. Az OTRS adminisztrátorok határozhatják meg, hogy ezeknek a mezőknek hol kell láthatónak vagy szerkeszthetőnek lenniük, és természetesen a dinamikus mezők is elérhetők a statisztikákban és a jelentésekben.

Használja ezt a képernyőt a rendszeren lévő dinamikus mezők kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten három dinamikus mezőt tartalmaz. A dinamikus mező kezelésének képernyője a

Folyamatok és automatizálás csoport *Dinamikus mezők* moduljában érhető el.

NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityStatus	Activity Status	3	Dropdown	Ticket	valid	
PreProcApplicationRecorded	Application Recorded	4	Dropdown	Ticket	valid	
PreProcDaysRemaining	Days Remaining	5	Text	Ticket	valid	
PreProcVacationStart	Vacation Start	6	Date	Ticket	valid	
PreProcVacationEnd	Vacation End	7	Date	Ticket	valid	
PreProcDaysUsed	Days Used	8	Text	Ticket	valid	
PreProcEmergencyTelephone	Emergency Telephone	9	Text	Ticket	valid	
PreProcRepresentationBy	Representation By	10	Textarea	Ticket	valid	
PreProcProcessStatus	Process Status	11	Text	Ticket	valid	
PreProcApprovedSuperior	Approved Superior	12	Dropdown	Ticket	valid	
PreProcVacationInfo	Vacation Info	13	Textarea	Ticket	valid	
CallerReachable	Caller reached	14	Dropdown	Article	valid	

17. ábra: Dinamikus mező kezelésének képernyője

5.2.1 Dinamikus mezők kezelése

Egy új dinamikus mező létrehozásához:

1. Válasszon egy objektumot a bal oldalsávban, és válasszon egy dinamikus mező típust a legördülő listájából.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

General

★ Name: Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ Label: Field type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order: Object type:

This is the order in which the field is displayed on the screens where it is active.

For more information please check the documentation.

18. ábra: Új dinamikus mező létrehozása képernyő

Egy dinamikus mező szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy dinamikus mezőre a dinamikus mezők listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

General

★ Name: Validity:
 Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ Label: Field type:
 This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order: Object type:
 This is the order in which the field is displayed on the screens where it is active.
 For more information please check the documentation.

19. ábra: Dinamikus mező szerkesztése képernyő

Egy dinamikus mező törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat utolsó oszlopában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

Dynamic Fields List 1-14 of 14

NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityStatus	Activity Status	3	Dropdown	Ticket	valid	
PreProcApplicationRecorded	Application Recorded	4	Dropdown	Ticket	valid	
PreProcDaysRemaining	Days Remaining	5	Text	Ticket	valid	
PreProcVacationStart	Vacation Start	6	Date	Ticket	valid	
PreProcVacationEnd	Vacation End	7	Date	Ticket	valid	
PreProcDaysUsed	Days Used	8	Text	Ticket	valid	
PreProcEmergencyTelephone	Emergency Telephone	9	Text	Ticket	valid	
PreProcRepresentationBy	Representation By	10	Textarea	Ticket	valid	
PreProcProcessStatus	Process Status	11	Text	Ticket	valid	
PreProcApprovedSuperior	Approved Superior	12	Dropdown	Ticket	valid	
PreProcVacationInfo	Vacation Info	13	Textarea	Ticket	valid	
CallerReachable	Caller reached	14	Dropdown	Article	valid	

20. ábra: Dinamikus mező törlése képernyő

Megjegyzés: Ha több dinamikus mező van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy

bizonyos dinamikus mező megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 300 *érvényes* dinamikus mezőnél többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

5.2.2 Dinamikus mező beállításai

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

Dinamikus mező általános beállításai

Ezek a beállítások ugyanazok az összes típusú dinamikus mezőnél.

General

★ **Name:**
Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ **Label:**
This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ **Field order:**
This is the order in which the field is displayed on the screens where it is active.
For more information please check the documentation.

Validity:

Field type:

Object type:

21. ábra: Dinamikus mező általános képernyője

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.

Címke *

Ez azokon a képernyőkön megjelenítendő név, ahol a mező aktív.

Lásd még:

Lehetőség van fordításokat hozzáadni egy dinamikus mező címkéjéhez. A címkefordításokat kézzel kell hozzáadni a nyelvi fordítások fájljaihoz.

Mezősorrend *

Ez az a sorrend, amelyben a mező megjelenik azokon a képernyőkön, ahol aktív.

Megjegyzés: A mezősorrendnél beállított érték a következő képernyőkön lesz figyelembe véve:

- az adminisztrátori felületen lévő összes képernyő

- a külső felületen lévő összes képernyő
- az ügyintézői felületen lévő *Üzletifolyamat-információk* felületi elem

A többi képernyőn a sorrend eltérő módon állítható be, például *az űrlapbeállításokban lévő mezők megfelelő sorrendjével*.

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.

Mezőtípus

Ez a típus az előző oldalon lett kiválasztva és többé nem változtatható meg itt. Ez egy csak olvasható mező.

Objektumtípus

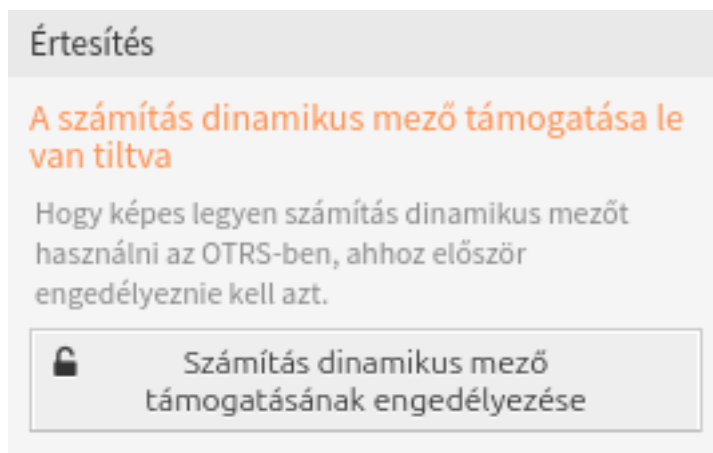
Ez a típus az előző oldalon lett kiválasztva és többé nem változtatható meg itt. Ez egy csak olvasható mező.

Megjegyzés: Az objektumtípus határozza meg, hogy a dinamikus mezőt hol lehet használni. Például a *Ticket* típussal rendelkező dinamikus mezőt csak jegyekben lehet használni, és nem használhatók bejegyzésekben.

A következő beállítások csak bizonyos típusú dinamikus mezőkre vonatkoznak.

Számítás dinamikus mező beállításai

Megjegyzés: Hogy képes legyen számítás dinamikus mezőt használni az OTRS-ben, ahhoz először engedélyeznie kell azt.



22. ábra: Számítás dinamikus mező támogatásának engedélyezése

A számítás dinamikus mező egyszerű matematikai műveletek elvégzéséhez használható.

Számítás mezőbeállítások

Számítási képlet:

Jegyzet: Egyszerű matematikai műveletek hajthatók végre. Az alapvető aritmetikai műveletek (+, -, *, /) engedélyezettek.

<OTRS_TICKET_DynamicField_Név1> + <OTRS_TICKET_DynamicField_Név2>
 <OTRS_TICKET_DynamicField_Név1> * <OTRS_TICKET_AccountedTime> +
 <OTRS_TICKET_DynamicField_Név2>
 (<OTRS_TICKET_DynamicField_Név1> + <OTRS_TICKET_DynamicField_Név2>) *
 <OTRS_TICKET_AccountedTime>

23. ábra: Számítás dinamikusan beállított mező beállításai

Számítási képlet

Ez a beállítás egy számítási képlet hozzáadásához használható. Egyszerű matematikai műveletek lehetségesek. Az alapértelmezett érték nulla.

A képletben lévő számoknak ponttal kell rendelkezniük tizedeselválasztóként, és ezresválasztó nélkül kell használni őket, mint például 123456.78.

Jelölőnégyzet dinamikusan beállított mező beállításai

A jelölőnégyzet dinamikusan beállított mező igaz vagy hamis érték tárolásához használható.

Checkbox Field Settings

Default value:

This is the default value for this field.

24. ábra: Jelölőnégyzet dinamikusan beállított mező beállításai

Alapértelmezett érték *

Az alapértelmezett érték a jelölőnégyzethez.

Bejelölve

A jelölőnégyzet alapértelmezetten be van jelölve.

Nincs bejelölve

A jelölőnégyzet alapértelmezetten nincs bejelölve.

Partneradatok dinamikusan beállított mező beállításai

Ez a dinamikusan beállított mező lehetővé teszi partneradatok hozzáadását a jegyekhez.

Név mező *

A Name attribútum mindig kötelező, és nincs automatikusan hozzáadva, így minden egyes új adatforrásnál ezt az attribútumot kézzel kell hozzáadni. Az adatforrás meghatározásán belül (vagy a dinamikusan beállított mező beállításában) ezt a Name kulccsal kell feltüntetni, míg az érték Név lehet például.

Érvényesség-azonosító mező *

A ValidID attribútum mindig kötelező, és nincs automatikusan hozzáadva, így minden egyes új

Contact with data Field Settings

★ Name Field:

★ ValidID Field:

Other Fields:

Add Field:

These are the possible data attributes for contacts.

Mandatory fields:

Comma separated list of mandatory keys (optional). Keys 'Name' and 'ValidID' are always mandatory and doesn't have to be listed here.

Sorted fields:

Comma separated list of keys in sort order (optional). Keys listed here come first, all remaining fields afterwards and sorted alphabetically.

Searchable fields:

Comma separated list of searchable keys (optional). Key 'Name' is always searchable and doesn't have to be listed here.

25. ábra: Partneradatok dinamikus mező beállításai

adatforrásnál ezt az attribútumot kézzel kell hozzáadni. Az adatforrás meghatározásán belül (vagy a dinamikus mező beállításában) ezt a ValidID kulccsal kell feltüntetni, míg az érték *Érvényesség* lehet például.

Egyéb mezők

Ezek a lehetséges adatattribútumok partnereknél. A *Mezők hozzáadása* gombjára kattintva két új mezőt ad hozzá, ahol egy *Kulcs* (belső érték) és egy *Érték* (megjelenített érték) állítható be. A gombbal több kulcs-érték párt is hozzáadhat.

Figyelem: A Name és ValidID kulcsokat már használja a *Név mező* és az *Érvényesség-azonosító mező*. Ne használja újra ezeket a kulcsokat!

Mezők hozzáadása

Ennek a gombnak a használatával több mezőt adhat a dinamikus mezőhöz.

Kötelező mezők

Kulcsok vesszővel elválasztott listája.

Megjegyzés: A Name és a ValidID kulcsok mindig kötelezőek, és nem kell azokat itt felsorolni.

Rendezett mezők

A kulcsok vesszővel elválasztott listája a rendezési sorrendben. Az itt felsorolt kulcsok jönnek először, azután az összes hátralévő mező ábécé sorrendbe rendezve.

Kereshető mezők

A kereshető kulcsok vesszővel elválasztott listája.

Megjegyzés: A `Name` kulcs mindig kereshető, és nem kell azt itt felsorolni.

Ha a dinamikus mező mentésre került, akkor kattintson az újonnan létrehozott dinamikus mező nevére az áttekintő táblázatban. A *Dinamikus mező szerkesztése* képernyő fog megnyílni. Van ott egy *Partnerek hozzáadása vagy szerkesztése* gomb, amely a *Jegyek → Partneradatok szerkesztése* menüpontra mutat az adatok hozzáadásához.

Contact with data management

NAME	VALID
Internal Helpdesk	valid

26. ábra: Partneradatok kezelése képernyő

Egy új partneradat hozzáadásához:

1. Válasszon egy dinamikus mezőt a bal oldalsáv *Műveletek* felületi elemében lévő legördülő listából.
2. Kattintson a *Partneradatok hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
3. Töltse ki a szükséges mezőket.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

★ Name:

Phone:

★ Validity:

Save or Cancel

27. ábra: Partneradatok hozzáadása képernyő

Egy partneradat szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy partneradatra a partneradat-bejegyzések listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Az ilyen típusú dinamikus mező használata bonyolultabb a többinél. A partneradatok dinamikus mező használatára példa a következő:

1. Hozzon létre egy új partneradatok típusú dinamikus mezőt.
2. Állítsa be a lehetséges partnerattribútumokat (lehetséges értékek).

Edit contact with data (Telephone)

★ Name:

Phone:

★ Validity:

or or

28. ábra: Partneradatok szerkesztése képernyő

- Írja be a *Név* szót a *Név mezőbe*.
 - Írja be az *Érvényesség* szót az *Érvényesség-azonosító mezőbe*.
 - Adjon hozzá valamilyen egyéb attribútumot a *Mezők hozzáadása* gombbal, mint például a *Telephone* attribútumot (kulcs: *Telephone*, érték: *Telefon*).
3. Adja hozzá a kötelező attribútumkulcsok listáját vesszővel elválasztva (a *Name* és a *ValidID* nem szükséges).
 4. Állítsa be az attribútumkulcs sorrendjének listáját vesszővel elválasztva: *Name, Telephone, ValidID*.
 5. Adja hozzá a kereshető attribútumkulcsok listáját vesszővel elválasztva (a *Name* nem szükséges).
 6. Töltse fel az adatforrást úgy, hogy adjon hozzá legalább egy partnert az újonnan létrehozott adatforráshoz a *Partneradatok kezelése* képernyő használatával az ügyintézői felület főmenüjéből.
 7. Adja hozzá az új dinamikus mezőt azon képernyők beállításához, ahol meg kell jeleníteni. Például az *Új telefonos jegy* képernyőhöz a `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties` rendszerbeállítás frissítésével, majd tegye ugyanezt az `AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Properties` rendszerbeállításnál is.
- Lásd még:**
- További információkért nézze meg a *Dinamikus mezők megjelenítése a képernyőkön* fejezetet.
8. Menjen az *Új telefonos jegy* képernyőre, és figyelje meg, hogy az új mező ott van. Adja hozzá az összes szükséges információt a jegyhez.
 9. Jelöljön ki egy meglévő partnert az automatikus kiegészítés használatával, és válasszon ki egy partnert.
 10. Kattintson a *Létrehozás* gombra a jegy létrehozásához, és menjen a jegy részletes nézetére.
 11. Nyissa meg a jegy részletes nézetén lévő *Tulajdonságok* felületi elem beállításait, és engedélyezze a dinamikus mezőt a *Tulajdonságok elrejtése vagy megjelenítése* listában.
 12. A hozzárendelt partner és annak attribútumai láthatóak lesznek a jegy részletes nézetén.
 13. Lehetőség van a partner attribútumainak frissítésére a *Partner szerkesztése* gombra kattintva, amely a dinamikus mező tulajdonságkártyájának jobb oldalán jelenik meg (ha a jelenlegi felhasználó a `Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData` rendszerbeállításban meghatározott csoportok tagja).
 14. Ha a partner megváltoztatása szükséges ennél a jegynél, akkor az bármely olyan egyéb jegyműveleten keresztül elvégezhető, ahol a dinamikus mező be van állítva a megjelenítéshez.

Ügyfél dinamikus mező beállításai

Az ügyfél dinamikus mező az integrált külső ügyféladatbázisokból származó ügyféladatok partnerekként történő tárolására használható egy jegyben.

Ügyfél mezőbeállítások

★ Beviteli típus:

Egyetlen partner

Válassza ki, hogy a beviteli mezőnek egyetlen partnert vagy a mezőnként több partnert kell-e támogatnia.

★ Navigáció a külső felületen:

Nem

Változtassa ezt meg, ha olyan lapot szeretne megjeleníteni a külső felületen, ahol az ügyfél megtekintheti az összes jegyet, ahol el van tárolva ebben a dinamikus mezőben.

Navigációs címke:

Meghatározza a lap nevét a külső felületen. Ha nincs név beállítva, akkor a dinamikus mező neve lesz használva. Például: Partnerek jegyei.

★ Használat a kommunikációhoz:

Nem

Változtassa meg ezt egy kommunikációs mezőre, ha ezt a partnert kommunikációs célokhoz szeretné használni.

★ Használat az értesítéshez:

Változtassa meg ezt egy kommunikációs mezőre, ha ezt a partnert értesítési célokhoz szeretné használni.

★ Partner szűrése:

Nem

Ez a beállítás határozza meg, hogy a partnerek szűrhetők legyenek-e az elérhető ügyfél-attribútumok egyike szerint.

29. ábra: Ügyfél dinamikus mező beállításai

Beviteli mező *

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

Navigation on the external interface *

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.

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 *Rejtett 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

Rejtett másolat címzettjéhez használni. Ha ez a beállítás be van kapcsolva, akkor a dinamikus mező megjelenik a jegyértékesítések 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 értékként 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 ügyféltalálát 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.

Miután egy *Ügyfél* típusú dinamikus mező be lett állítva és hozzá lett adva különböző nézetekhez, a funktionalitás 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.

Ha egy mező úgy lett beállítva, hogy használja a partnereket a kommunikációhoz, valamint a jegy részletes nézetén használt *Válasz e-mailben* vagy *Válasz mindenkinek e-mailben* műveletekhez, akkor a megfelelő mezőben tárolt összes ügyfél-felhasználó hozzá lesz adva a beállított címzettlistához (címzett, másolat vagy rejtett másolat), hacsak nem szerepelnek már ott címzettként.

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

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.

Adatbázis dinamikus mező beállításai

Az adatbázis dinamikus mező a külső adatbázisokból származó adatok jegyekben való tárolására használható.

Mielőtt egy külső adatbázis kereshető lenne, és a találatok elmenthetők lennének a jegyeknél a dinamikus mezőn keresztül, a hitelesítési adatokat el kell tárolni a dinamikus mező beállításában.

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*.

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. Példák:

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a hivatkozás része:


```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a teljes hivatkozás protokollal és anélkül:

```
[% Data.Field1 %]  
https://[% Data.Field1 %]
```

- A `100Field` nevű dinamikus mező értéke különleges kezelést igényel, mert a dinamikus mező neve számmal kezdődik:

Adatbázis mezőbeállítások

Lehetséges értékek: 

★ Név:


★ Címke:

★ Adattípus:

Szűrő:

☐ Mező keresése

☐ Mező felsorolása


Érték hozzáadása: 

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.
Példa: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]

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: 

★ Kiszolgáló:

Port:

★ Adatbázis:

★ Tábla/nézet:

★ Felhasználó:

★ Jelszó:

★ Azonosító:

Egyedi oszlopnak kell lennie a Tábla/nézet beállításban megadott táblából.

Többválasztós: ☐

Gyorsítótár élettartama:

Keresési előtag:

Keresési utótag:

Eredménykorlát:

Kis- és nagybetűérzékeny: ☐

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.item("100Field") | uri %]
```

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. A következő 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 lekérdeznék 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

figyelman 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 figyelman 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.

Történeti adatok tárolása

A történelmi adatok tárolásához a rendszerbeállításokban lévő beállítások aktiválása és beállítása szükséges.

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.

Megjegyzés: A többválasztós mezők történeti értékekre való leképezése nem támogatott.

Adatkészletek keresése és mentése

Az ilyen típusú dinamikus mezők képernyőkhöz való hozzáadása után lehetőség van keresési kifejezések bevitelére, és ezáltal az összes beállított adatbázismezőben történő keresés végrehajtására. Ellenkező esetben kattintson a *Részletes keresés* hivatkozásra, és indítson egy részletes keresést, amelyben a keresendő mezők kifejezetten kiválasztásra kerülnek. A * helyettesítő karakter minden egyes mezőben megengedett.

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 billentyűzetten 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.

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 egérgattintással. Az érték ezután hozzá lesz adva a mentett értékek listájához.

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.

Dátum dinamikus mező beállításai

A dátum dinamikus mező egy dátumérték tárolásához használható.

Date Field Settings

Default date difference:
 The difference from NOW (in seconds) to calculate the field default value (e.g. 3600 or -60).

Define years period:
 Activate this feature to define a fixed range of years (in the future and in the past) to be displayed on the year part of the field.

Show link:
 Here you can specify an optional HTTP link for the field value 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.

Restrict entering of dates:
 Here you can restrict the entering of dates of tickets.

31. ábra: Dátum dinamikus mező beállításai

Alapértelmezett dátumkülönbség

A különbség **mostantól** (másodpercben) a mező alapértelmezett értékének számításához (például 3600 vagy -60).

Éves időszak meghatározása

A szolgáltatás aktiválásával egy rögzített évtartományt határozhat meg (a jövőben vagy a múltban),

amely a mező év részében kerül megjelenítésre. Ha *Igen* értékre van állítva, akkor a következő lehetőségek lesznek elérhetők:

Elmúlt évek

Az elmúlt évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

Jövőbeli évek

A jövőbeli évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

Megjegyzés: Ha nincs éves időszak megadva, akkor a rendszer az alapértelmezett értéket használja az időszaknál: 10 évet (5 évet a múltban és 5 évet a jövőben).

Hivatkozás megjelenítése

Itt határozható meg egy opcionális HTTP hivatkozás az áttekintőkben és a részletes nézetekben megjelenített mező értékéhez. Példák:

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a hivatkozás része:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a teljes hivatkozás protokollal és anélkül:

```
[% Data.Field1 | uri %]  
https://[% Data.Field1 | uri %]
```

- A `100Field` nevű dinamikus mező értéke különleges kezelést igényel, mert a dinamikus mező neve számmal kezdődik:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.item("100Field") | uri %]
```

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke tartalmazza a hivatkozást, a `Field2` nevű dinamikus mező egy fontos értéket tartalmaz egy paraméterhez:

```
https://[% Data.Field1 | uri %]?query=[% Data.DynamicField_Field2 |  
↪uri %]
```

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.

Lásd még:

Az URL-t hozzá kell adni az elfogadott eredetekhez. További információért olvassa el a [Külső hivatkozások előnézete](#) fejezetet.

Korlátozás dátumok bevitelére

Itt korlátozható a jegyek dátumának bevitele.

Jövőbeli dátumbejegyzések megakadályozása

A lehetőség választásával megakadályozza egy olyan dátum megadását, amely az aktuális dátum után van.

Múltbeli dátumbejegyzések megakadályozása

A lehetőség választásával megakadályozza egy olyan dátum megadását, amely az aktuális dátum előtt van.

Dátum és idő dinamikus mező beállításai

A dátum és idő dinamikus mező egy dátumérték tárolásához használható.

Date / Time Field Settings

Default date difference:

The difference from NOW (in seconds) to calculate the field default value (e.g. 3600 or -60).

Define years period:

Activate this feature to define a fixed range of years (in the future and in the past) to be displayed on the year part of the field.

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value 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.

Restrict entering of dates:

Here you can restrict the entering of dates of tickets.

32. ábra: Dátum és idő dinamikus mező beállításai

Az ilyen típusú dinamikus mező beállításai megegyeznek a dátum dinamikus mezőével.

Legördülő dinamikus mező beállításai

A legördülő dinamikus mező egy egyedi érték tárolásához használható egy zárt listából.

Lehetséges értékek

Ezek a lehetséges adatattribútumok partnereknél. A gombra kattintva két új mezőt ad hozzá, ahol egy kulcs (belső érték) és egy érték (megjelenített érték) állítható be. A gombbal több kulcs-érték párt is hozzáadhat.

Figyelem: Nem szabad, hogy a mező 100 értéknél többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Alapértelmezett érték

Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Dropdown Field Settings

Possible values:

Add value:

Default value:

This is the default value for this field.

Add empty value:

Activate this option to create an empty selectable value.

Tree View:

Activate this option to display values as a tree.

Translatable values:

If you activate this option the values will be translated to the user defined language.
Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value 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.

33. ábra: Legördülő dinamikus mező beállításai

Üres érték hozzáadása

Ha ez a lehetőség aktiválva van, akkor egy további érték kerül meghatározásra - elemként megjelenítve a lehetséges értékek listájában. Ez a különleges érték belsőleg üres.

Fa nézet

Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek faként való megjelenítéséhez. Ha alértéket használ, akkor *Szülő::Gyermek* formában adja meg.

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. Példák:

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a hivatkozás része:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a teljes hivatkozás protokollal és anélkül:

```
[% Data.Field1 | uri %]  
https://[% Data.Field1 | uri %]
```

- A `100Field` nevű dinamikus mező értéke különleges kezelést igényel, mert a dinamikus mező neve számmal kezdődik:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.item("100Field") | uri %]
```

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke tartalmazza a hivatkozást, a `Field2` nevű dinamikus mező egy fontos értéket tartalmaz egy paraméterhez:

```
https://[% Data.Field1 | uri %]?query=[% Data.DynamicField_Field2 |  
↪uri %]
```

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.

Lásd még:

Az URL-t hozzá kell adni az elfogadott eredetekhez. További információkért olvassa el a [Külső hivatkozások előnézete](#) fejezetet.

Többválasztós dinamikus mező beállításai

Multiselect Field Settings

Possible values: ★ Key: ★ Value:

Add value:

Default value:

This is the default value for this field.

Add empty value:

Activate this option to create an empty selectable value.

Tree View:

Activate this option to display values as a tree.

Translatable values:

If you activate this option the values will be translated to the user defined language.
Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

34. ábra: Többválasztós dinamikus mező beállításai

Lehetséges értékek

Ezek a lehetséges adatattribútumok partnereknél. A gombra kattintva két új mezőt ad hozzá, ahol egy kulcs (belső érték) és egy érték (megjelenített érték) állítható be. A gombbal több kulcs-érték párt is hozzáadhat.

Figyelem: Nem szabad, hogy a mező 100 értéknél többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Alapértelmezett érték

Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Üres érték hozzáadása

Ha ez a lehetőség aktiválva van, akkor egy további érték kerül meghatározásra - elemként megjelenítve a lehetséges értékek listájában. Ez a különleges érték belsőleg üres.

Fa nézet

Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek faként való megjelenítéséhez. Ha alértéket használ, akkor *Szülő::Gyermek* formában adja meg.

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.

Szám dinamikus mező beállításai

A szám típusú dinamikus mezők egész számok vagy lebegőpontos számok tárolásához használhatók.

Number Field Settings

Type:

Determines if the value is Integer or Float.

Decimal places:

Determines the amount of digits to be shown after the decimal point.

★ Step by:

Determines the step value which is used in increase/decrease.

Default value:

This is the default value for this field.

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.

35. ábra: Szám dinamikus mező beállításai

Típus

A szám típusának kiválasztása. A lehetséges értékek: *Lebegőpontos szám* vagy *Egész szám*.

Tizedes helyek

Meghatározza a tizedes elválasztó után megjelenítendő számjegyek számát.

Ez a beállítás csak akkor érhető el, ha *Lebegőpontos* van kiválasztva a *Típus* mezőben.

Lépés *

Meghatározza a növeléshez vagy csökkentéshez használt lépésértéket.

Alapértelmezett érték

Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Hivatkozás megjelenítése

Itt határozható meg egy opcionális HTTP hivatkozás az áttekintőkben és a részletes nézetekben megjelenített mező értékéhez. Példák:

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a hivatkozás része:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a teljes hivatkozás protokollal és anélkül:

```
[% Data.Field1 | uri %]
https://[% Data.Field1 | uri %]
```

- A 100Field nevű dinamikus mező értéke különleges kezelést igényel, mert a dinamikus mező neve számmal kezdődik:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.item("100Field") | uri %]
```

- A Field1 nevű dinamikus mező értéke tartalmazza a hivatkozást, a Field2 nevű dinamikus mező egy fontos értéket tartalmaz egy paraméterhez:

```
https://[% Data.Field1 | uri %]?query=[% Data.DynamicField_Field2 |  
↪uri %]
```

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.

Lásd még:

Az URL-t hozzá kell adni az elfogadott eredetekhez. További információkért olvassa el a [Külső hivatkozások előnézete](#) fejezetet.

Szöveg dinamikus mező beállításai

A szöveg dinamikus mező egy egysoros szöveg tárolásához használható.

Alapértelmezett érték

Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Hivatkozás megjelenítése

Itt határozható meg egy opcionális HTTP hivatkozás az áttekintőkben és a részletes nézetekben megjelenített mező értékéhez. Példák:

- A Field1 nevű dinamikus mező értéke a hivatkozás része:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

- A Field1 nevű dinamikus mező értéke a teljes hivatkozás protokollal és anélkül:

```
[% Data.Field1 | uri %]
https://[% Data.Field1 | uri %]
```

- A 100Field nevű dinamikus mező értéke különleges kezelést igényel, mert a dinamikus mező neve számmal kezdődik:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.item("100Field") |  
↪uri %]
```

- A Field1 nevű dinamikus mező értéke tartalmazza a hivatkozást, a Field2 nevű dinamikus mező egy fontos értéket tartalmaz egy paraméterhez:

Text Field Settings

Default value:
This is the default value for this field.

Show link:
Here you can specify an optional HTTP link for the field value 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.

Check RegEx: Here you can specify a regular expression to check the value. The regex will be executed with the modifiers `xms`.
Example: `^[0-9]$`

Add RegEx:

36. ábra: Szöveg dinamikus mező beállításai

```
https://[% Data.Field1 | uri %]?query=[% Data.DynamicField_Field2 | uri %]
```

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.

Lásd még:

Az URL-t hozzá kell adni az elfogadott eredetekhez. További információkért olvassa el a [Külső hivatkozások előnézete](#) fejezetet.

Reguláris kifejezés ellenőrzése

Itt adhatja meg az értéket ellenőrző reguláris kifejezést. A reguláris kifejezés az `xms` módosítóval lesz végrehajtva. Példa:

```
^[0-9]$
```

Reguláris kifejezés hozzáadása

A gombra kattintva két új mezőt fog hozzáadni, ahol egy reguláris kifejezés és egy hibaüzenet adható meg.

Szövegdoboz dinamikus mező beállításai

A szövegdoboz dinamikus mező egy többsoros szöveg tárolásához használható.

Textarea Field Settings

Number of rows:

Specify the height (in lines) for this field in the edit mode.

Number of cols:

Specify the width (in characters) for this field in the edit mode.

Default value:

This is the default value for this field.

Check RegEx:

Here you can specify a regular expression to check the value. The regex will be executed with the modifiers xms.
Example: `^[0-9]$`

Add RegEx:

37. ábra: Szövegdoboz dinamikus mező beállításai

Sorok száma

A mező magassága (sorokban) a szerkesztő módban.

Oszlopok száma

A mező szélessége (karakterekben) a szerkesztő módban.

Alapértelmezett érték

Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Reguláris kifejezés ellenőrzése

Itt adhatja meg az értéket ellenőrző reguláris kifejezést. A reguláris kifejezés az `xms` módosítóval lesz végrehajtva. Példa:

Reguláris kifejezés hozzáadása

A gombra kattintva két új mezőt fog hozzáadni, ahol egy reguláris kifejezés és egy hibaüzenet adható meg.

Webszolgáltatás dinamikus mező beállításai

A webszolgáltatás típusú dinamikus mező külső rendszerekből származó adatok tárolásához használható a jegyeknél.

Egy *már működő webszolgáltatás* meglétére van szükség egy új dinamikus mező létrehozása előtt. A dinamikus mező egy webszolgáltatás használatával gyűjti össze a választható lehetőségeket egy külső rendszerből.

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.

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.

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. Példák:

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a hivatkozás része:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

- A `Field1` nevű dinamikus mező értéke a teljes hivatkozás protokollal és anélkül:

Webszolgáltatás mezőbeállítások

★ Webszolgáltatás:

A végrehajtandó webszolgáltatás a lehetséges értékekhez.

★ Meghívó:

A használandó meghívó a kérések végrehajtásához (a meghívónak „Generic::PassThrough” típusúnak kell lennie).

Többválasztós:

Aktiválja ezt a beállítást a többválasztós mező engedélyezéséhez az eredményeknél.

Gyorsítótár élettartama:

Gyorsítótár élettartama (percben) a fogadott lehetséges értékek mentéséhez.

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.
Jegyzet: 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.
 Példa: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]

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.

38. ábra: Webszolgáltatás dinamikus mező beállításai

```
[% Data.Field1 %]
https://[% Data.Field1 %]
```

- A `100Field` nevű dinamikus mező értéke különleges kezelést igényel, mert a dinamikus mező neve számmal kezdődik:

```
https://some.example.com/handle?query=[% Data.item("100Field") | uri %]
```

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.

5.2.3 Dinamikus mezők megjelenítése a képernyőkön

A következő szakaszok azt mutatják be, hogy egy dinamikus mezőt hogyan lehet hozzáadni bizonyos képernyőkhöz. Az alábbi példák a `Test1` nevű dinamikus mezőt használják. Győződjön meg arról, hogy kicserélte-e azt a saját dinamikus mezőjének tényleges nevére.

Megjegyzés: Győződjön meg arról, hogy a dinamikus mező *Érvényesség* beállítása *érvényes* értékre van-e állítva.

Dinamikus mező az üzleti objektum részletes nézetén

A dinamikus mezők hozzáadhatók az üzleti objektum részletes nézetének bármely felületi eleméhez. A következők példák bemutatják a lehetőségeket.

Egy **jegy** dinamikus mezőnek a *Tulajdonságok* felületi elemhez való hozzáadásához:

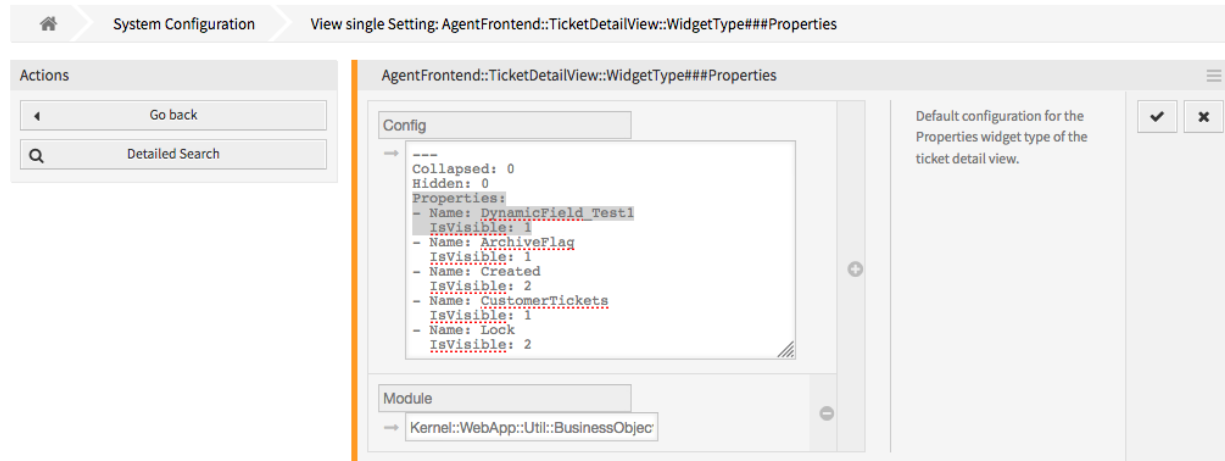
1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Properties` beállításra.
3. Adja hozzá a jegy dinamikus mezőt a YAML-beállítás `Properties` szakaszához.

```
Properties:
- Name: DynamicField_Test1
  IsVisible: 1
```

Lásd még:

Részletes információk találhatók a tulajdonságkártya és a lehetséges kulcsok beállításával kapcsolatban [ezen hivatkozás](#) alatt.

4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.
5. Menjen a jegy részletes nézete képernyőre az ügyintézői felületen.
6. Keresse meg a *Tulajdonságok* felületi elemet, és nyissa meg a beállításait a fogaskerék ikonon keresztül. Azonosítsa a `Test1` dinamikus mező tulajdonságot a *Tulajdonságok elrejtése vagy*



39. ábra: Dinamikus mező hozzáadása a tulajdonságok felületi elem beállításához

megjelenítése listában. Kapcsolja be a jelölőnégyzetre kattintva. Kattintson a *Mentés* gombra a változtatás alkalmazásához és a felületi elem beállításának bezárásához.

Ha meg van határozva, akkor a jegy dinamikus mező értéke ezután meg fog jelenni egy különálló tulajdonságkártyaként.

Egy **bejegyzés** dinamikus mezőnek a *Kommunikációs folyamat* felületi elemhez való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###CommunicationStream` beállításra.
3. Adja hozzá a bejegyzés dinamikus mező nevét a YAML-beállítás `ArticleDynamicFields` tömbjéhez.

```
ArticleDynamicFields:
- Test1
```

4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Ha meg van határozva, akkor a bejegyzés dinamikus mező értéke ezután meg fog jelenni egy különálló sorként a bejegyzés fejrészében a *Kommunikációs folyamat* felületi elemben. Ha nem látható, akkor győződjön meg a fejrészre kattintással arról, hogy ki van-e nyitva.

Egy **jegy** dinamikus mezőnek az *Üzletifolyamat-információk* felületi elemhez való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation###Dynamic` beállításra.
3. Adja hozzá a dinamikus mezőt a listához, és engedélyezze azt.
4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Ha meg van határozva, akkor a jegy dinamikus mező értéke ezután meg fog jelenni egy különálló tulajdonságkártyaként egy folyamatjegy *Üzletifolyamat-információk* felületi elemében.

Lásd még:

Ha csoportokba szeretné rendezni a dinamikus mezőket, akkor nézze meg az

Properties

Edit Widget Configuration

Widget Title

Name your widget

☒ Show ticket number

Hide/Show Properties

☒ Process

☒ Activity

☒ Accounted Time

☒ Test1

Reset to Default

Cancel

Save

40. ábra: Dinamikus mező tulajdonságkártya engedélyezése a Tulajdonságok felületi elemben

▼ Properties

Ticket# 2015071510123456

Created

16 days ago

Lock

Ticket is locked

Priority

2 low

Queue

Raw

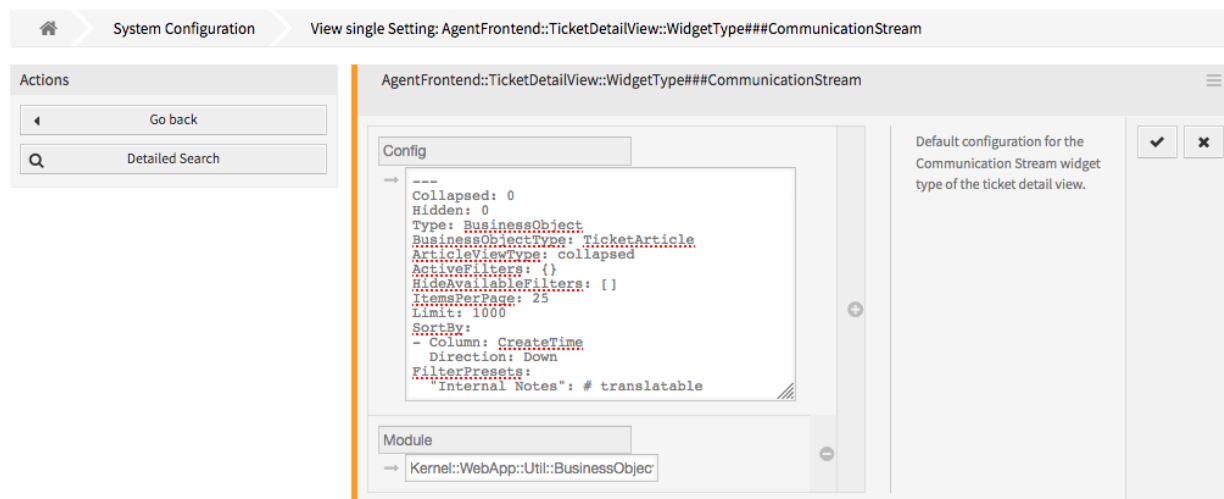
State

open

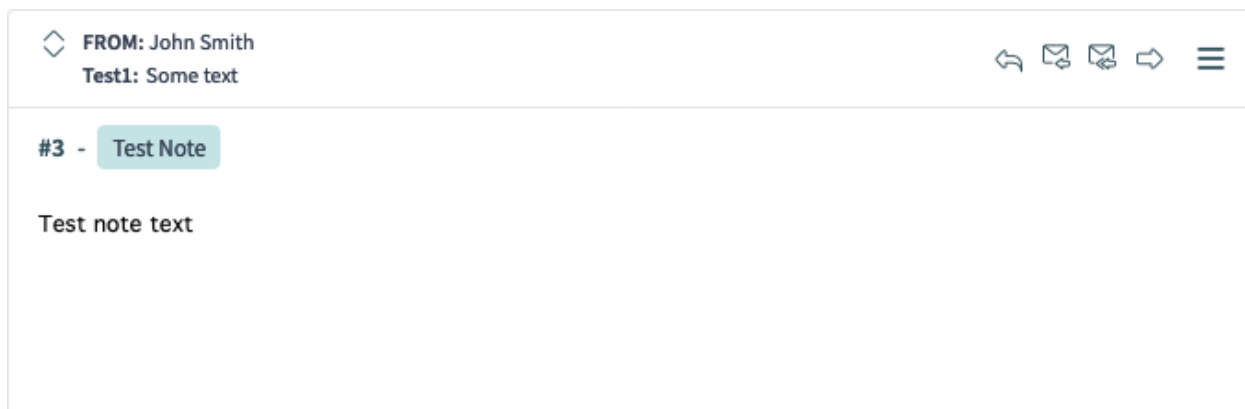
Test1

Some text

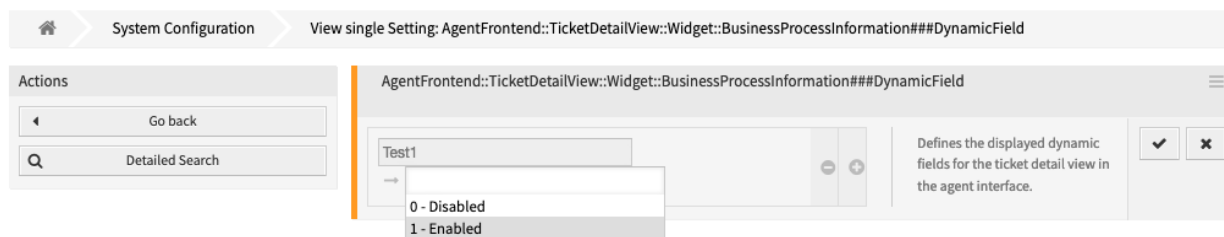
41. ábra: Dinamikus mező tulajdonságkártya megjelenítése a tulajdonságok felületi elemben



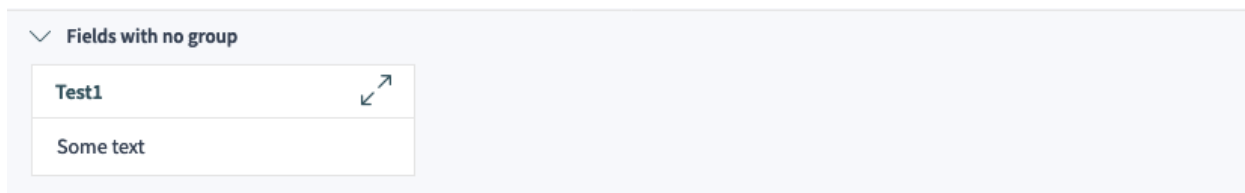
42. ábra: Dinamikus mező hozzáadása a kommunikációs folyam felületi elem beállításához



43. ábra: Dinamikus mező értékének megjelenítése a kommunikációs folyam felületi elemben



44. ábra: Dinamikus mező hozzáadása az üzletifolyamat-információk felületi elem beállításához



45. ábra: Dinamikus mező tulajdonságkártya megjelenítése az üzletifolyamat-információk felületi elemben

AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation###DynamicFieldGroups beállítását.

Dinamikus mező a jegy- és bejegyzésműveletben

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet hozzáadni egy dinamikus mezőt a *Jegy lezárása* művelethez. A lépések ugyanazok a többi műveletnél is, csak a rendszerbeállítás kulcsai térnek el az egyes űrlapoknál.

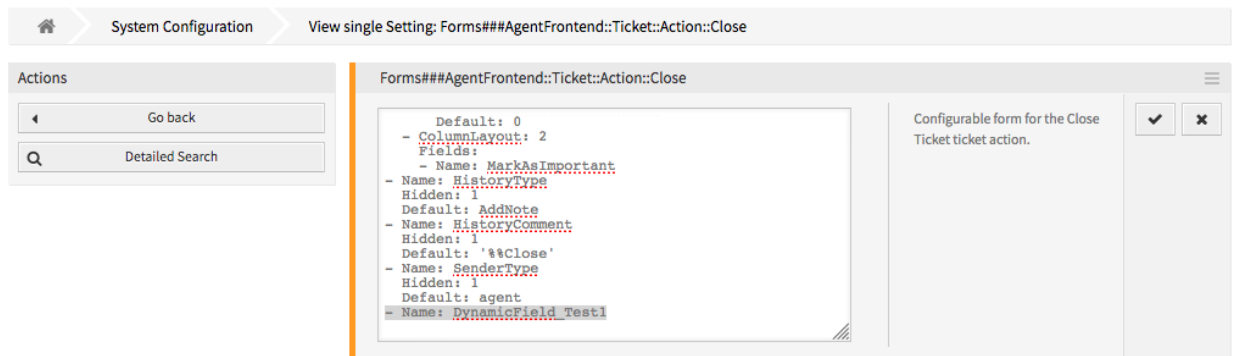
Lásd még:

Az egyéb űrlapok neveiért és magyarázataiért nézze meg az *Űrlapmezők* fejezetet.

Egy **jegy** vagy **bejegyzés** dinamikus mezőnek a *Jegy lezárása* űrlaphoz való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Close` beállításra.
3. Adja hozzá a dinamikus mezőt a `Fields` szakaszához.

```
Fields:
- Name: DynamicField_Test1
```



46. ábra: Dinamikus mező hozzáadása a jegy lezárása űrlap beállításához

4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A jegy dinamikus mező a kapcsolódó jegy- vagy bejegyzésműveletben lesz megjelenítve űrlapmezőként.

Megjegyzés: A bejegyzés dinamikus mezők csak akkor jelennek meg, ha a bejegyzéshez kapcsolódó mezők (mint például `Subject` és `Body`) jelen vannak. Ha ezek a mezők nem léteznek, akkor nem lesz bejegyzés létrehozva és nem lesz érték beállítva a dinamikus mezőhöz, amikor a műveletet végrehajtják.

Close Ticket

> Properties

> Write Message

Test1

Lorem ipsum

Save as New Draft Cancel Send

47. ábra: Dinamikus mező megjelenítése a jegy lezárása műveletben

Dinamikus mező az üzletiobjektum-listában

A következő példák azt mutatják be, hogy hogyan lehet dinamikus mezőt hozzáadni oszlopként vagy szűrőként a *Jegylista* szervezőelem-típushoz. Ez érinti az összes *Jegylista* típusú szervezőelemet. Ha csak egy bizonyos szervezőelemet kell befolyásolni, akkor módosítsa a megfelelő szervezőelem rendszerbeállítási kulcsát.

Lásd még:

Az egyéb szervezőelemek neveiért és magyarázataiért olvassa el az *Üzletiobjektum-listák* fejezetet.

Egy **jegy** dinamikus mező listaoszlopként való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `Agent::Organizer::ItemType###TicketList` beállításra.
3. Adja hozzá a jegy dinamikus mezőt a YAML-beállítás `Columns` szakaszához.

```
Columns:
  DynamicField_Test1:
    IsVisible: 2
```

Lásd még:

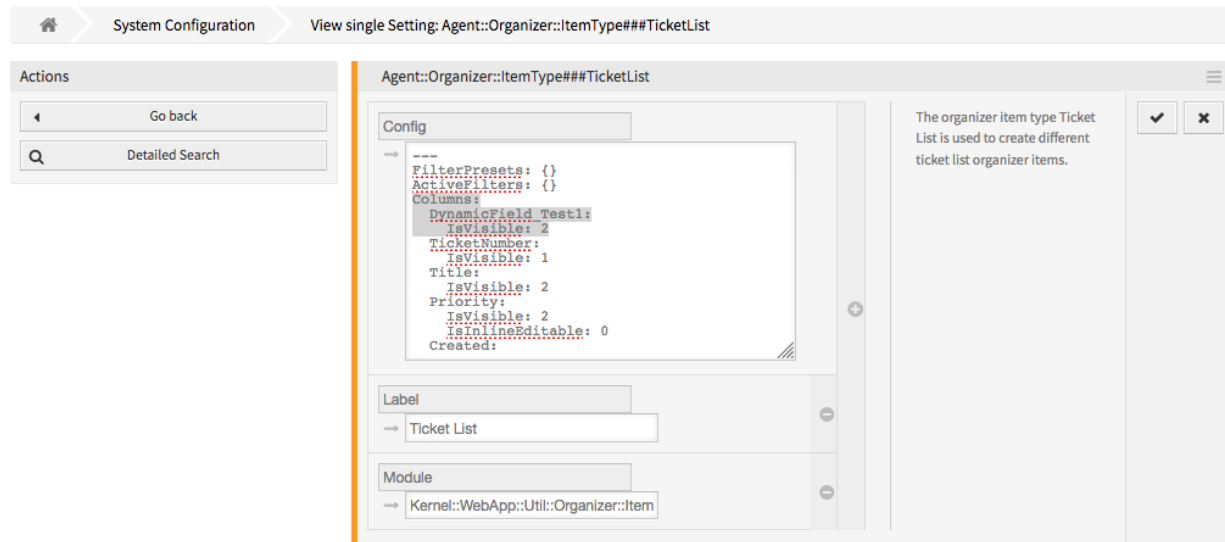
Az oszlopbeállítással és a lehetséges kulcsokkal kapcsolatos részletes információkért nézze meg a [hivatkozást](#).

4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.


Ha meg van határozva, akkor a jegy dinamikus mező értéke ezután meg fog jelenni egy oszlop cellájában a jegylista-típus szervezőelemeinek bármelyikénél.

Egy **jegy** dinamikus mező listaszűrőként való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.



48. ábra: Dinamikus mező hozzáadása a jegylista beállításához

<input type="checkbox"/>	 Number	Title	Priority	Created	Sender	State	Lock	Queue	Owner	Test1
<input type="checkbox"/>	2015071510123456	Welcome to OTRS!	2 low	16 days ago	OTRS Feedback	open	locked	Raw	John Smith	Some text

49. ábra: Dinamikus mező értékének megjelenítése a jegylistában

2. Keressen rá az `Agent::Organizer::ItemType###TicketList` beállításra.
3. Adja hozzá a jegy dinamikus mező nevét a YAML-beállítás `AvailableDynamicFieldFilters` tömbjéhez.

```
AvailableDynamicFieldFilters:
- Test1
```

4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A jegy dinamikus mező mostantól használható szűrőként az üzletiobjektum-listában.

Dinamikus mező a jegylétrehozás képernyőn

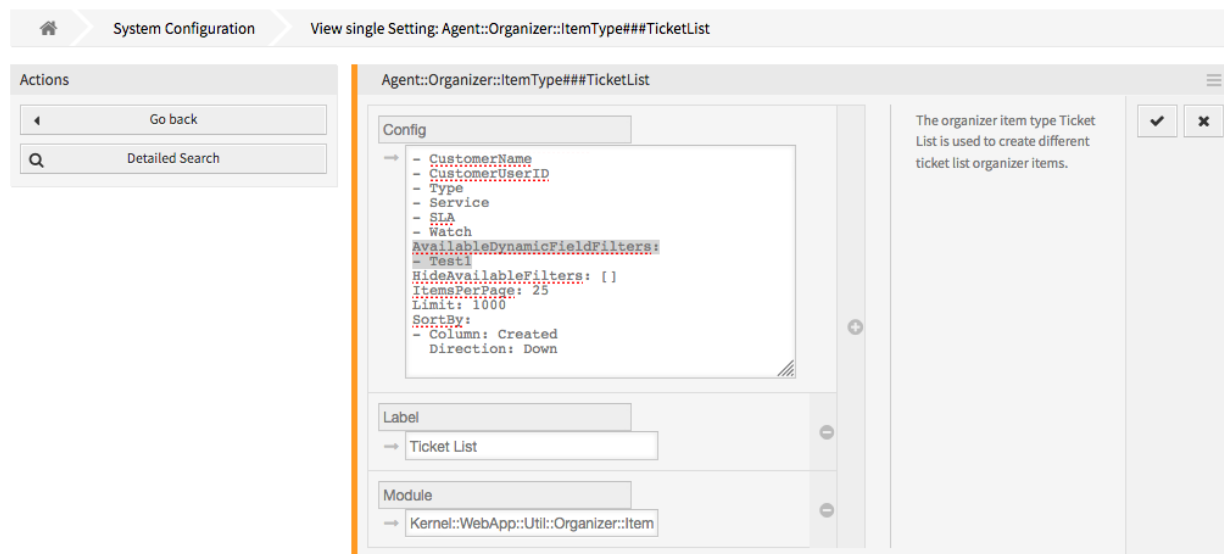
Egy **jegy** vagy **bejegyzés** dinamikus mezőnek az *Új e-mail jegy* képernyőhöz való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties` beállításra.
3. Adja hozzá a jegy dinamikus mezőt a YAML-beállítás `Fields` szakaszához.

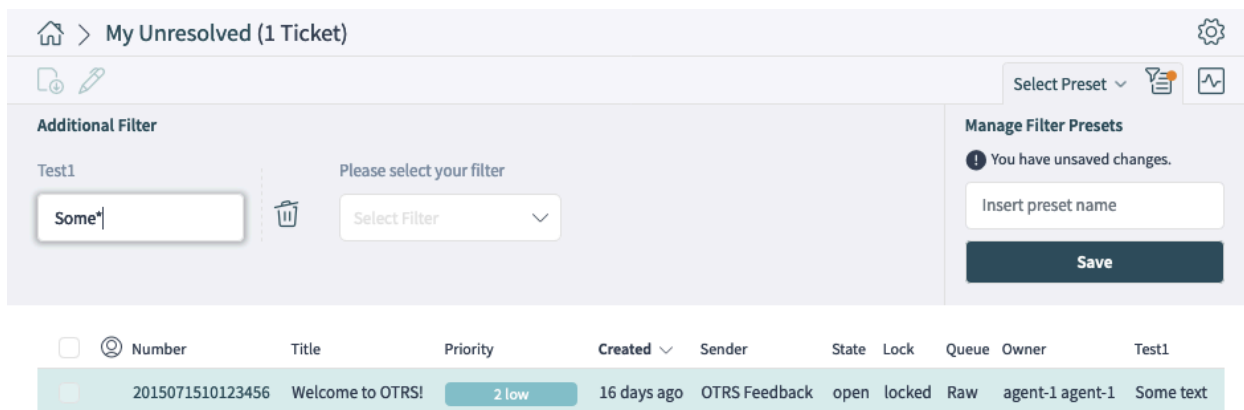
```
Fields:
- Name: DynamicField_Test1
```

Lásd még:

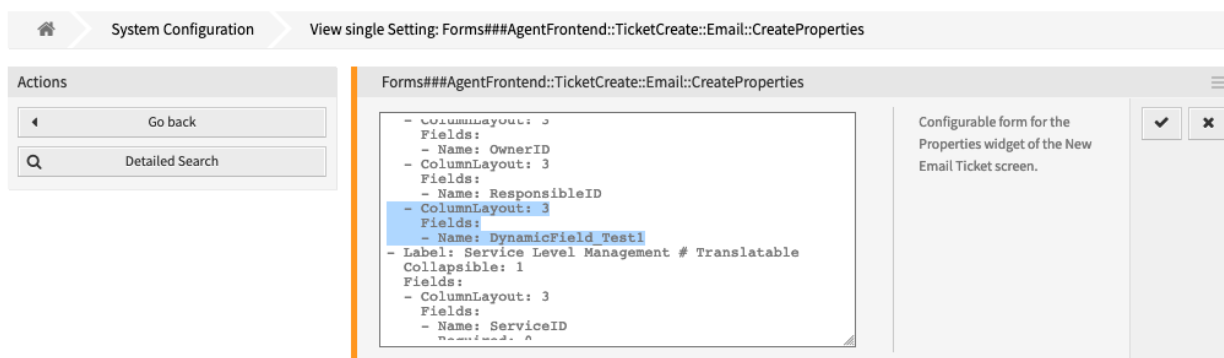
Az űrlapmezőkel és űrlapcsoportokkal kapcsolatos további információkért nézze meg az *Űrlapok*



50. ábra: Dinamikus mező szűrő hozzáadása a jegylista beállításához



51. ábra: Dinamikus mező használata szűrőként a jegylistában



52. ábra: Dinamikus mező hozzáadása az új e-mail jegy beállításához

fejezetet.

4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A jegy vagy bejegyzés dinamikus mező mostantól használható az *Új e-mail jegy* képernyő részeként.

53. ábra: Dinamikus mező megjelenítése az új e-mail jegy képernyőn

Dinamikus mező a jegy tömeges műveletében

Egy **jegy** vagy **bejegyzés** dinamikus mezőnek egy jegy tömeges műveletéhez való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###DynamicField` beállításra.
3. Adja hozzá a dinamikus mezőt a listához, és engedélyezze azt.

54. ábra: Dinamikus mező hozzáadása a jegy tömeges beállításához

4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A jegy vagy bejegyzés dinamikus mező mostantól megjelenik a *Tulajdonságok* szakaszban a tömeges művelet műveletürlapján.

Dinamikus mező a nyomtatási kimenetben

Egy **jegy** vagy **bejegyzés** dinamikus mezőnek a nyomtatási kimenethez való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::Ticket::Print###DynamicField` beállításra.
3. Adja hozzá a dinamikus mezőt a listához, és engedélyezze azt.
4. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A jegy vagy bejegyzés dinamikus mező mostantól megjelenik a jegy nyomtatott kimenetén.

Bulk Action

↗ ✕

▼ Change Properties

State ⓘ

Select... ▼

Queue ⓘ

Select... ▼

Owner ⓘ

Select... ▼

Priority ⓘ

Select... ▼

* Test1

> Link Tickets

> Merge Tickets

> Write Email

> Write Note

55. ábra: Dinamikus mező megjelenítése a jegy tömeges műveletben

🏠 System Configuration View single Setting: AgentFrontend::Ticket::Print###DynamicField

Actions

◀ Go back

🔍 Detailed Search

AgentFrontend::Ticket::Print###DynamicField

Test1

→

0 - Disabled

1 - Enabled

Dynamic fields displayed in the printed ticket from the ticket detail view.

✓ ✕

56. ábra: Dinamikus mező hozzáadása a jegy nyomtatása beállításához

Ticket Dynamic Fields

Test1:

Some text

57. ábra: Dinamikus mező megjelenítése a nyomtatott kimeneten

Dinamikus mező a külső felületen

Egy dinamikus mezőnek a külső felülethez történő hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Navigáljon a *Frontend* → *External* → *View* ághoz a navigációs fában.
3. Válassza ki a képernyőt, ahol a dinamikus mezőt meg kell jeleníteni.
4. Keresse meg a képernyő dinamikus mező beállítását, és kattintson az *A beállítás szerkesztése* gombra.

A következő beállítások kapcsolódnak a dinamikus mezők hozzáadásához:

```
- ExternalFrontend::KnowledgeBaseDetailView###DynamicField
- ExternalFrontend::TicketCreate###DynamicField
- ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField
- ExternalFrontend::TicketDetailView###FollowUpDynamicField
- ExternalFrontend::TicketOverview###DynamicField
```

5. Kattintson a + gombra a dinamikus mező hozzáadásához. A kulcs a dinamikus mező neve, az érték pedig *1 –Engedélyezve*. Ez a beállítás használható a dinamikus mező tartalmának megjelenítéséhez a választott képernyőn.
6. Keressen rá az `ExternalFrontend::TicketDetailView###FollowUpDynamicField` beállításra, és kattintson az *A beállítás szerkesztése* gombra.
7. Kattintson a + gombra a dinamikus mező hozzáadásához. A kulcs a dinamikus mező neve, az érték pedig *1 –Engedélyezve*. Ez a beállítás használható dinamikus mezők beállításához az ügyfelek részletes nézetének válasz részében.
8. Ismételje meg a lépéseket más nézetekhez is, ha szükséges.
9. Állítsa üzembe a módosított beállításokat.

5.2.4 Dinamikus mezők hozzáadása a keresőmotorhoz

Alapértelmezetten a dinamikus mezők tartalmára nem lehet rákeresni a dokumentumkeresési funkcionálisával. Minden egyes dinamikus mezőt kézzel kell hozzáadni.

Egy dinamikus mezőnek a dokumentumkeresési funkcionálitáshoz való hozzáadásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Navigáljon a *Frontend* → *Agent* → *DocumentSearch* és a *Frontend* → *External* → *DocumentSearch* ághoz a navigációs fában.
3. Keressen rá a `DocumentSearch::Agent::DynamicField` és a `DocumentSearch::External::DynamicField` beállításokra.
4. Kattintson az *A beállítás szerkesztése* gombra.
5. Kattintson a + gombra a dinamikus mező hozzáadásához.

- Adja meg a dinamikus mező nevét a szövegdobozban, és kattintson a pipa gombra.
- Válassza a *0 –letiltva* vagy az *1 –engedélyezve* értéket.
- Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
- Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

5.2.5 Alapértelmezett érték beállítása a jegyesemény modulon keresztül

Egy jegyesemény (például `TicketCreate`) aktiválhatja egy érték beállítását egy bizonyos mezőnél, ha a mezőnek nincs még értéke.

- Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
- Navigáljon a *Core* → *Event* → *Ticket* ághoz és keressen rá a `Ticket::EventModulePost###9600-TicketDynamicFieldDefault` beállításra.
- Kattintson a *Beállítás szerkesztése* gombra a beállítás aktiválásához.
- Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
- Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Ticket::EventModulePost###9600-TicketDynamicFieldDefault

Module ☐ Kernel::System::Ticket::Event::TicketD

Transaction ☐ 1

Event module registration. For more performance you can define a trigger event (e. g. Event => TicketCreate). This is only possible if all Ticket dynamic fields need the same event.

☒ ☐

58. ábra: Jegyesemény modul aktiválása

Példa: a *Field1* aktiválása a `TicketCreate` eseménynél:

- Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
- Navigáljon a *Core* → *Ticket* → *DynamicFieldDefault* ághoz és keressen rá a `Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1` beállításra.
- Kattintson a *Beállítás szerkesztése* gombra a beállítás aktiválásához.
- Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
- Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1

Event ☐ TicketCreate

Name ☐ Field1

Value ☐ Default

Configures a default TicketDynamicField setting. "Name" defines the dynamic field which should be used, "Value" is the data that will be set, and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual (<http://otrs.github.io/doc/>), chapter "Ticket Event Module".

☒ ☐

59. ábra: Dinamikus mező aktiválása a jegylétrehozás eseménynél

Megjegyzés: Ez a beállítás megadható a 16 `Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element` beállítás bármelyikében.

Lásd még:

Ha több mint 16 mezőt kellene beállítani, akkor egy egyéni XML-fájlt kell elhelyezni az `$OTRS_HOME/Kernel/Config/Files/XML` könyvtárban a funkció kibővítéséhez.

5.2.6 Alapértelmezett érték beállítása felhasználói beállításokon keresztül

A dinamikus mező alapértelmezett értéke felülírható egy felhasználó által meghatározott értékkel, amely a személyes beállításokban van eltárolva.

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Navigáljon a *Frontend* → *Agent* → *View* → *Preferences* ághoz és keressen rá a `PreferencesGroups###DynamicField` beállításra.
3. Kattintson a *Beállítás szerkesztése* gombra a beállítás aktiválásához.
4. Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
5. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

The screenshot shows the 'PreferencesGroups###DynamicField' configuration page. It features a table of fields with checkboxes and input boxes. The 'Active' checkbox is checked, and the 'Input' field is set to '1'. The 'Data' field is set to '[% Env("UserDynamicField_NameX")]'.

Field	Value
Active	<input checked="" type="checkbox"/> 1
Block	<input type="checkbox"/> Input
Data	<input type="checkbox"/> [% Env("UserDynamicField_NameX")]
Desc	<input type="checkbox"/> Option for DynamicField on Framework.
Key	<input type="checkbox"/> Default value for NameX
Label	<input type="checkbox"/> NameX
Module	<input type="checkbox"/> Kernel::Output::HTML::Preferences::G
PrefKey	<input type="checkbox"/> UserDynamicField_NameX
PreferenceGroup	<input type="checkbox"/> Miscellaneous
Prio	<input type="checkbox"/> 7000

Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

60. ábra: Dinamikus mező aktiválása a személyes beállításokban

Kattintson az avatárjára a bal felső sarokban, és válassza a *Személyes beállítások* → *Egyebek* modult egy alapértelmezett érték hozzáadásához a dinamikus mezőhöz.

Ez a beállítás annak a példája, hogy hogyan hozható létre egy bejegyzés a felhasználói beállítások képernyőn egy kizárólagos `Ne_v_X` dinamikus mező alapértelmezett értékének beállításához a kiválasztott felhasználónál. Ennek a beállításnak az a korlátozása, hogy csak egy dinamikus mező használatát engedi

NameX	
Default value for NameX: <input type="text"/>	This is a Description for DynamicField on Framework. <input checked="" type="checkbox"/>

61. ábra: Dinamikus mező a személyes beállításokban

meg. Ha kettő vagy több mezőt fog használni ez a funkció, akkor egy egyéni XML-beállítófájl létrehozása szükséges az ehhez hasonló több beállítás hozzáadásához.

Megjegyzés: Ha több beállítás kerül hozzáadásra egy új XML-fájlban, akkor minden egyes beállítás nevének egyedinek kell lennie a rendszeren és el kell térnie a `PreferencesGroups###DynamicField` névtől. Például:

- `PreferencesGroups###101-DynamicField-Field1`
- `PreferencesGroups###102-DynamicField-Field2`
- `PreferencesGroups###My-Field1`
- `PreferencesGroups###My-Field2`

5.3 Általános ügyintéző

A jegyek feldolgozásához gyakran egy munkafolyamat szükséges. Úgynevezett „ha-akkor” tevékenységek.

Ha bizonyos feltételek egyeznek, mint például:

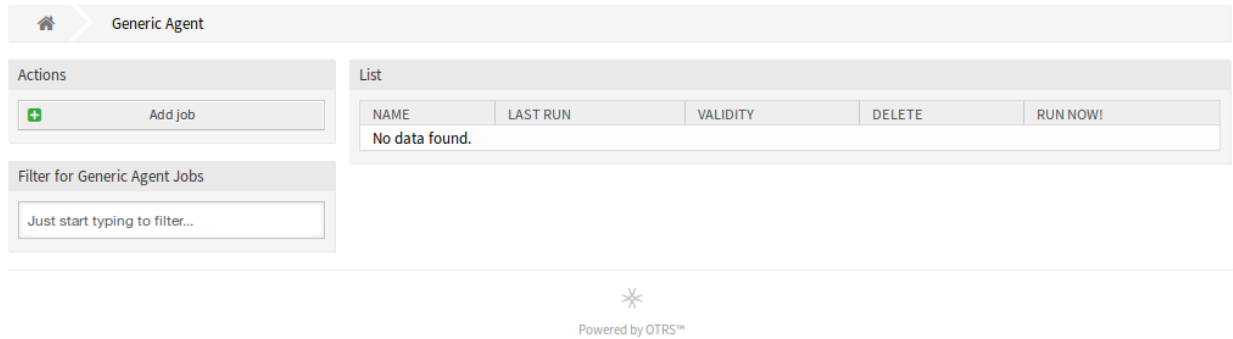
- Egy jegy egy bizonyos ügyféltől érkezik.
- A jegy egy megfelelő várólistához van rendelve.
- Egy jegy egy meghatározott prioritással rendelkezik.
- Egy jegy egy meghatározott kulcsszavakat tartalmaz.

A vázolt tevékenységeket kell végrehajtani, mint például a jegyprioritás megváltoztatása, a jegy áthelyezése egy másik csoportba, egy szolgáltatás hozzárendelése egy jegyhez, és még sok egyéb.

Időalapú tevékenységekre is szükség lehet, mint például a levélszemét várólista heti egyszeri ürítése.

Az OTRS ezt az *Általános ügyintézővel* támogatja. Itt egyszerű vagy összetett idő- és eseményalapú feladatok állíthatók be az OTRS előtétprogramján, anélkül hogy szükség lenne egy szkriptnyelv megtanulására. A keresési feltételektől és az idő- vagy eseményfeltételektől függően a jegyek automatikusan aszerint cselekednek.

Használja ezt a képernyőt a rendszeren lévő általános ügyintézői feladatok kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz általános ügyintéző feladatokat. Az általános ügyintéző feladat kezelésének képernyője a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Általános ügyintéző* moduljában érhető el.



62. ábra: Általános ügyintéző kezelésének képernyője

5.3.1 Általános ügyintéző feladatok kezelése

Egy új általános ügyintéző feladat létrehozásához:

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

Egy általános ügyintéző feladat szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy általános ügyintéző feladatra az általános ügyintéző feladatok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy általános ügyintéző feladat törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat negyedik oszlopában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

Megjegyzés: Ha több általános ügyintéző feladat van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos általános ügyintéző feladat megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 30 *érvényes* általános ügyintéző feladatnál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Job Settings

★ Job name:

Validity:

Yes

▶ Automatic Execution (Multiple Tickets)

▶ Event Based Execution (Single Ticket)

▶ Select Tickets

▶ Update/Add Ticket Attributes

▶ Add Note

▶ Execute Ticket Commands

▶ Execute Custom Module

Save Changes

Save

 or Cancel

63. ábra: Új általános ügyintéző feladat létrehozása képernyő

Job Settings

★ Job name:

Validity:

▶ Automatic Execution (Multiple Tickets)

▶ Event Based Execution (Single Ticket)

▶ Select Tickets

▶ Update/Add Ticket Attributes

▶ Add Note

▶ Execute Ticket Commands

▶ Execute Custom Module

Save Changes

or or [Cancel](#)

64. ábra: Általános ügyintéző feladat szerkesztése képernyő

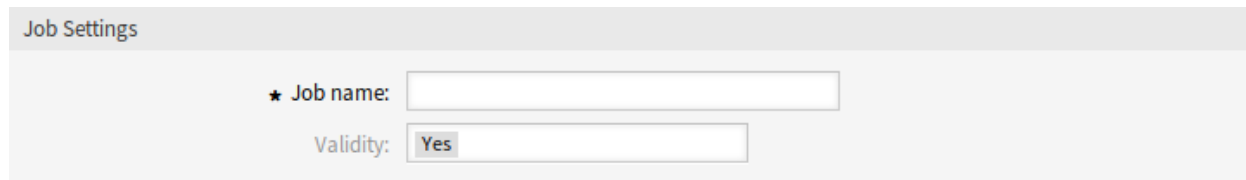
List				
NAME	LAST RUN	VALIDITY	DELETE	RUN NOW!
Test job		valid	Delete	Run this task

65. ábra: Általános ügyintéző feladat törlése képernyő

5.3.2 Általános ügyintéző feladat beállításai

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

Feladat általános beállításai



Job Settings

★ Job name:

Validity:

66. ábra: Feladat-beállítások –általános

Feladatnév *

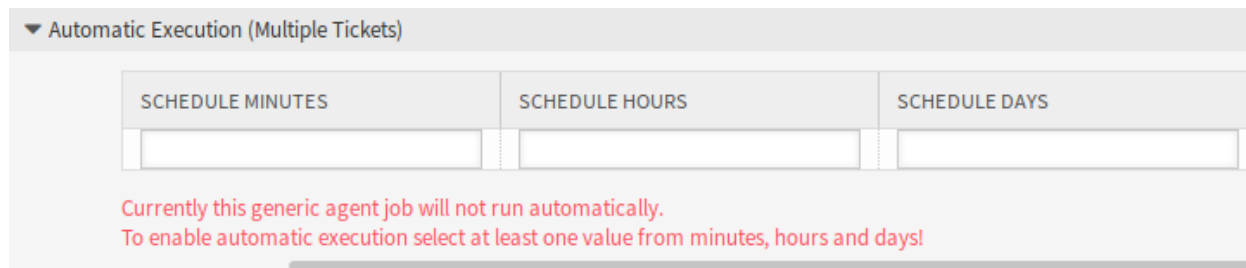
Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Érvényesség

Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Ez az erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *Igen* értékre van állítva. Ennek a mezőnek a *Nem* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

Automatikus végrehajtás

Töltse ki ezt a szakaszt a feladat automatikus végrehajtási idejeinek beállításához.



Automatic Execution (Multiple Tickets)

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

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

67. ábra: Feladat-beállítások –automatikus végrehajtás

Perc ütemezése

A percek kiválasztása, amelyekben a feladatot végre kell hajtani. Ha például 10 lett kiválasztva, akkor a feladat óránként lesz végrehajtva a következő időpontokban: 00:10, 01:10, 02:10, stb.

Figyelem: Az automatikus végrehajtást óránként legfeljebb egyszer szabad elvégezni. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Óra ütemezése

Az órák kiválasztása, amelyekben a feladatot végre kell hajtani. Ha például 10 lett kiválasztva a perceknél és 03 lett kiválasztva az óráknál, akkor a feladat minden nap 03:10-kor lesz végrehajtva.

Nap ütemezése

A napok kiválasztása, amelyekben a feladatot végre kell hajtani. Ha például *10* lett kiválasztva a perceknél, *03* lett kiválasztva az óráknál és *Pén* lett kiválasztva a napoknál, akkor a feladat minden héten pénteken 03:10-kor lesz végrehajtva.

Megjegyzés: Az ütemezett feladatok az OTRS-t futtató operációs rendszer által biztosított helyi rendszeridőt használják.

Figyelem: A nyári időszámítás kezdete és a nyári időszámítás vége során ütemezett időpontok nem várt hatásokkal járhatnak. A nyári időszámítás kezdetén kimaradhat, a nyári időszámítás végén pedig kétszer is végrehajthat. Nagyon nem ajánlott olyan időpontokra ütemezni, amikor a kiszolgáló időzónája szerinti nyári időszámítás kezdődik vagy véget ér.

Eseményalapú végrehajtás

Töltse ki ezt a szakaszt olyan események beállításához, amelyek aktiválják a feladat végrehajtását.

▼ Event Based Execution (Single Ticket)

Event Triggers:	TYPE	EVENT	DELETE
<p>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.</p>			
Add Event Trigger:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">Ticket</div>		
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">EscalationResponseTimeNotifyBefore</div>		
<p>To add a new event select the event object and event name.</p>			

68. ábra: Feladat-beállítások – eseményalapú végrehajtás

Eseményaktiválók

Ez a már hozzáadott események listája. Ha még nem lett esemény hozzáadva, akkor a lista nem tartalmaz elemeket. Az elemek az utolsó oszlopban lévő kuka ikonra kattintva törölhetők.

Eseményaktiváló hozzáadása

Egy objektum és egy kapcsolódó esemény kiválasztása, amelyek aktiválják a feladatot.

Jegyek kijelölése

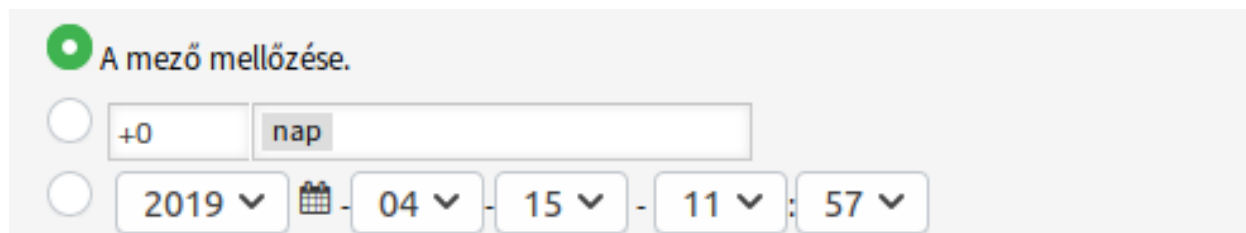
Ez a szakasz tartalmazza az összes olyan attribútumot, amelyeket az érintett jegyek kijelöléséhez használhat.

A mezők önmagukat magyarázzák, így itt nincs további magyarázat.

Jegyattribútumok frissítése vagy hozzáadása

Töltse ki ezt a szakaszt jegyattribútumok frissítéséhez és/vagy hozzáadásához.

A dátum vagy dátum és idő dinamikus mezők beállíthatók abszolút, relatív vagy dátum nélküli értékre. Az értékek lehetnek pozitívak, mint például *+5 nap*, vagy negatívak, mint például *-10 óra* a jelenlegi idő alapján.

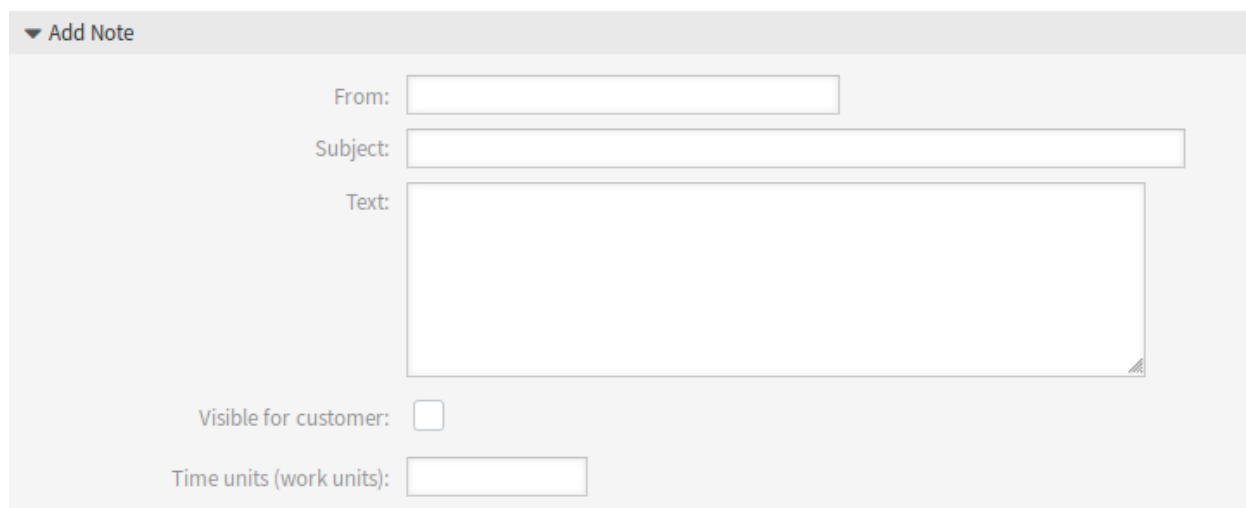


69. ábra: Dátum mező az általános ügyintéző képernyőn

A mezők önmagukat magyarázzák, így itt nincs további magyarázat.

Jegyzet hozzáadása

Töltse ki ezt a szakaszt, hogy egy jegyzetet adjon azokhoz a jegyekhez, amelyeket érint a feladatvégrehajtás.



70. ábra: Feladat-beállítások –jegyzet hozzáadása

Jegyparancsok végrehajtása

Töltse ki ezt a szakaszt, ha végre szeretne hajtani egy egyéni parancsot a feladattal.

▼ Execute Ticket Commands

Send agent/customer notifications on

Yes

changes:

CMD:

(This command will be executed. ARG[0] will be the ticket number. ARG[1] the ticket id.)

Delete tickets:

No

Warning: All affected tickets will be removed from the database and cannot be restored!

71. ábra: Feladat-beállítások –jegyparancsok végrehajtása

Ügyintéző/ügyfél értesítések küldése módosításkor

Ha *Igen* lett kiválasztva, akkor értesítés lesz küldve az ügyintézőknek és az ügyfeleknek a jegyváltozásokról.

PARANCS

Adjon meg egy parancsot itt, amely végrehajtásra kerül. Az ARG[0] lesz a jegy száma. Az ARG[1] lesz a jegy azonosítója. Használjon : : karaktereket könyvtárelválasztóként, ha az érték útvonalat tartalmaz.

Lásd még:

Az OTRS által futtatandó parancsok biztonsági okok miatt alapértelmezetten tiltva vannak. Hozzá kell adnia a parancsot az engedélyezési listához, ahogy az a [Program biztonságos futtatásának engedélyezése](#) fejezetben le van írva.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzselt* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Jegyek törlése

Ha *Igen* lett kiválasztva, akkor az általános ügyintéző feladat törölni fogja a megtalált jegyeket.

Figyelem: Minden érintett jegy el lesz távolítva az adatbázisból, és nem lehet visszaállítani!

Egyéni modul végrehajtása

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzselt* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Töltse ki ezt a szakaszt, ha végre szeretne hajtani egy egyéni modult a feladattal.

▼ 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:

72. ábra: Feladat-beállítások – egyéni modul végrehajtása

Modul

Ez a végrehajtandó modul útvonala.

Megjegyzés: Használjon : : karaktereket könyvtárelválasztóként, ha az érték útvonalat tartalmaz.

Paraméter kulcsa

Adja meg a paraméter kulcsát, amelyet át kell adni a modulnak.

Paraméter értéke

Adja meg a paraméter értékét, amelyet át kell adni a modulnak.

5.4 Folyamatkezelés

A teljesítmény növelése és az emberi hibák minimalizálása követelmény bármilyen méretű szervezetnél. Ezt a szükségletet meghatározott folyamatok és munkafolyamatok fedik le az ismétlődő feladatoknál. Biztosítsa, hogy az összes szükséges információ elérhető legyen a megfelelő helyen, és a kapcsolattartók tájékoztatást kapjanak a felelősségükről, mint például az információk hozzáadása, a kérések jóváhagyása stb.

Az OTRS ezt a követelményt a folyamatkezeléssel támogatja. A folyamatjegyek segítenek a szükséges kötelező és opcionális mezők (lásd: *Dinamikus mezők*) használatában, amely információkat nem felejtik el a jegy létrehozásakor vagy a folyamat későbbi lépéseiben. A folyamatjegyeket egyszerűen kezelhetik az ügyfél-felhasználók és az ügyintézők, így nem szükséges intenzív képzés.

A folyamatok teljes mértékben és hatékonyan megtervezhetők az OTRS előtétprogramján, hogy megfeleljenek a szervezet követelményeinek.

Használja ezt a képernyőt a folyamatok kezeléséhez a rendszeren. A folyamatkezelés képernyő a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Folyamatkezelés* moduljában érhető el.

5.4.1 Folyamatok kezelése

Egy új folyamat létrehozásához:

1. Kattintson az *Új folyamat létrehozása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.
4. Adjon hozzá tevékenységeket, felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat, szekvenciafolyamokat és szekvenciafolyam-műveleteket.
5. Állítsa az *Állapot* mezőt *Aktív* értékre.
6. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Create New Process

★ Process Name:

★ Description:

State:

or

73. ábra: Új folyamat létrehozása képernyő

Egy folyamat szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy folyamatra a folyamatok listájában.
2. Módosítsa a mezőket és a folyamatútvonalat.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.
4. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Egy folyamat másolásához:

1. Kattintson a másolás ikonra a folyamatok listájának ötödik oszlopában.
2. Kattintson az újonnan létrehozott folyamatra a szerkesztéséhez.

Egy folyamat törléséhez:

1. Kattintson egy folyamatra a folyamatok listájában.
2. Állítsa az *Állapot* mezőt *Inaktív* értékre.
3. Kattintson a *Mentés* gombra. Egy új *Inaktív folyamat törlése* gomb fog megjelenni a bal oldalsávban.
4. Kattintson az *Inaktív folyamat törlése* gombra.
5. Kattintson a *Törlés* gombra a megerősítő képernyőn.
6. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Figyelem: A folyamatok fájlba lesznek kiírva Perl-formátumban. Üzembe állítás nélkül az összes folyamat továbbra is ebben a gyorsítótárfájlban lesz, még akkor is ha törölték azokat vagy az *Állapot* beállítást *Inaktív* vagy *Kivezetve* értékre állították. Ne felejtse el üzembe állítani az összes folyamatot a módosítások után!

Adjon időt az ügyintézőknek, hogy befejezzék a futó folyamatjegyeket, mielőtt a folyamat törölve lenne. Lehetőség van megjelölni egy folyamatot törlésre, azaz úgy beállítani a folyamatot, hogy többé ne lehessen választani. A folyamatállapotok a következők lehetnek:

Aktív

A folyamatok használhatók új folyamatjegyekben.

Kivezetve

Az ügyintézők és az ügyfél-felhasználók nem választhatják ki ezt a folyamatot új jegyekhez, és nem is rendelhetik ezt a folyamatot egy meglévő jegyhez, de azok a jegyek, amelyekhez ezt a folyamatot hozzárendelték, továbbra is használhatják a folyamatot. Az automatizáláshoz más folyamatok továbbra is létrehozhatnak új jegyeket ezzel a folyamattal, vagy hozzárendelhetik ezt a folyamatot a meglévő jegyekhez.

Inaktív

A folyamatok ki vannak kapcsolva és nem használhatók új vagy meglévő jegyeknél.

Az összes folyamat üzembe állításához:

1. Kattintson az *Összes folyamat üzembe állítása* gombra a bal oldalsávban.

Megjegyzés: Az új vagy módosított folyamatokat üzembe kell állítani, hogy hatással legyenek a rendszer viselkedésére. Az *Állapot* beállítás *Aktív* értékre állítása csak azt jelzi, hogy mely folyamatokat kell üzembe állítani.

Egy folyamat exportálásához:

1. Kattintson az exportálás ikonra a folyamatok listájának negyedik oszlopában.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_ProcessEntityID_xxx.yml` fájl mentéséhez.

Figyelem: Az exportált fájl csak magát a folyamatot tartalmazza, és nincsenek benne a folyamathoz szükséges *Várólisták*, *Ügyintézők*, *Dinamikus mezők*, stb.

Egy folyamat importálásához:

1. Kattintson a *Beállítás importálás* felületi elem *Tallózás...* gombjára a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált `.yml` fájlt.
3. Kattintson a *Folyamat-beállítás importálása* gombra.
4. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Megjegyzés: Egy folyamat importálása előtt továbbra is szükséges a *Várólisták*, *Ügyintézők* és *Dinamikus mezők* létrehozása, valamint a *Rendszerbeállítások*, amelyet az egyes folyamatok igényelnek az importálás előtt. Ha a folyamat *Hozzáférs-vezérlési listák (ACL)* használatát is igényli, akkor azokat szintén kézzel kell létrehozni.

A rendszer az előre meghatározott folyamatok számos példáját tartalmazza, amelyek segíthetnek bizonyos esetekben.

A következő használatra kész folyamatok érhetők el a *Használatra kész folyamatok* felületi elemében:

Application for leave
Conference Room Reservation
Office Materials Management
Order Request Management
Request for Leave Management
Start RMA
Travel expense

Egy használatra kész folyamat importálásához:

1. Válasszon egy folyamatot a *Használatra kész folyamatok* felületi elemből a bal oldalsávban.
2. Kattintson a *Használatra kész folyamat importálása* gombra.
3. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Az importálási folyamat során a rendszer gondoskodik a szükséges dinamikus mezők létrehozásáról és/vagy a rendszerbeállítások bármilyen szükséges frissítéséről.

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

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 50 *üzembe állított* folyamatnál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

5.4.2 Folyamatelemek

A folyamatmodellező elemeinek neve hozzá lett igazítva a *Business Process Model and Notation* (BPMN) ISO elnevezési egyezményéhez.

Tevékenységek

A tevékenységek a folyamat alapvető lépései.

Kattintson a *Tevékenységek* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatelemek* felületi elemében. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Tevékenységek* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többi egy harmonikaszzerű hatást elvégezve. Kattintson az *Új tevékenység létrehozása* gombra.

A következő feladat tevékenységek használhatók a folyamat alapvető elemeiként.

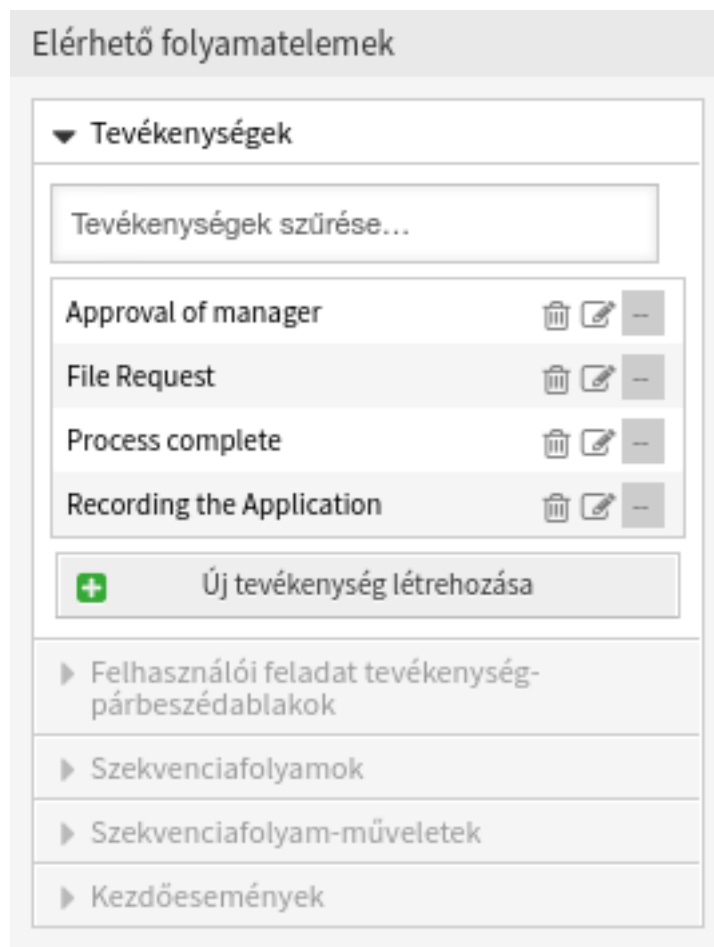
Vezérelt feladat tevékenység

A vezérelt feladat tevékenységet a folyamatkezelés modul hajtja végre, és automatikusan beállíthat dinamikus mező értékeket vagy jegyeket kezelhet.

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

Tevékenység neve *

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.



74. ábra: Tevékenységek

Edit Activity "Example task activity"
Cancel & close

▼ Activity

★ Activity name:

★ Activity type:

Activity description:

Activity error code:

Define a custom error code for script or service task activities. The custom error code must be a positive integer number.

Can start processes in:

▼ Script Settings

Please select the script which should be triggered immediately if this activity is set.

★ Script:

75. ábra: Vezérelt feladat tevékenység ablak

Tevékenység típusa *

A következő típusú feladat tevékenységek használhatók:

- Vezérelt feladat tevékenység (most ez van kiválasztva)
- Szolgáltatási feladat tevékenység
- Felhasználói feladat tevékenység

Tevékenység leírása

Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Tevékenység hibakódja

Határozzon meg egy egyéni hibakódot a vezérelt vagy szolgáltatási feladat tevékenységekhez. Az egyéni hibakód csak pozitív egész szám lehet.

A folyamatok kezdődhetnek ebben

Meghatározza, hogy a folyamatokat hol indíthatják el az ügyintézők vagy az ügyfél-felhasználók. Egy folyamat a következő felületeken indítható el:

- Ügyintézői felület
- Ügyintézői és külső felület
- Külső felület

Parancsfájl *

Ebben a legördülő listában választható ki, hogy mely parancsfájlt kell azonnal aktiválni, ha a tevékenységet beállították. Kattintson a *Beállítás* gombra a parancsfájl paramétereinek (kulcs-érték párok) hozzáadásához.

Lásd még:

Minden egyes modulnak megvannak a saját és különböző paramétereik. Nézze meg a [Folyamatmodulok](#) szakaszt, hogy megismerje az összes kötelező és opcionális paramétert.

Szolgáltatási feladat tevékenység

A szolgáltatási feladat tevékenység egy webszolgáltatást használ a feladat elvégzéséhez.

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

Tevékenység neve *

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Tevékenység típusa *

A következő típusú feladat tevékenységek használhatók:

- Vezérelt feladat tevékenység
- Szolgáltatási feladat tevékenység (most ez van kiválasztva)
- Felhasználói feladat tevékenység

Tevékenység leírása

Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Tevékenység hibakódja

Határozzon meg egy egyéni hibakódot a vezérelt vagy szolgáltatási feladat tevékenységekhez. Az egyéni hibakód csak pozitív egész szám lehet.

Edit Activity "Example task activity"
Cancel & close

▼ Activity

★ Activity name:

★ Activity type:

Activity description:

Activity error code:

Define a custom error code for script or service task activities. The custom error code must be a positive integer number.

Can start processes in:

▼ Service Settings

Please select the invoker which should be triggered immediately if this activity is set.

★ Web Service:

★ Invoker:

76. ábra: Szolgáltatási feladat tevékenység ablak

A folyamatok kezdődhetnek ebben

Meghatározza, hogy a folyamatokat hol indíthatják el az ügyintézők vagy az ügyfél-felhasználók. Egy folyamat a következő felületeken indítható el:

- Ügyintézői felület
- Ügyintézői és külső felület
- Külső felület

Webszolgáltatás *

Válassza ki a [Webszolgáltatások](#) egyikét a legördülő listából.

Meghívó *

Válasszon egy meghívót a webszolgáltatáshoz. Kattintson a *Beállítás* gombra a meghívó paramétereinek hozzáadásához.

Felhasználói feladat tevékenység

A felhasználói feladat tevékenység akkor használható, ha a feladatot egy ügyintéző vagy egy ügyfél-felhasználó végzi el.

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

Tevékenység neve *

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Tevékenység típusa *

A következő típusú feladat tevékenységek használhatók:

- Vezérelt feladat tevékenység
- Szolgáltatási feladat tevékenység
- Felhasználói feladat tevékenység (most ez van kiválasztva)

Edit Activity "Example task activity"
Cancel & close

▼ Activity

★ Activity name:

★ Activity type:

▼ User Task Activity Dialogs

You can assign User Task Activity Dialogs to this Activity by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available User Task Activity Dialogs...

ASSIGNED USER TASK ACTIVITY DIALOGS

AVAILABLE USER TASK ACTIVITY DIALOGS

Request filed	A	
Recording the Application for leave	A, E	
Approval	A	

Create New User Task Activity Dialog

77. ábra: Felhasználói feladat tevékenység ablak

Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok

Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat rendelhet hozzá ehhez a tevékenységhez, ha az elemeket a bal oldali listából a jobb oldali listába húzza az egérrel. Az elemek rendezése a listán belül szintén lehetséges fogd és vidd módon.

Kattintson az *Új felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak létrehozása* gombra új párbeszédablakok létrehozásához.

A felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakban lévő minden beállított mezőnél a folyamatmodellező a következő lehetőséget választhatja a mezőkhöz:

- Ne jelenjen meg a mező
- Mező megjelenítése
- Mező megjelenítése kötelezőként

Ha a *Mező megjelenítése* lehetőséget használja egy választómezőnél, akkor az üres értéket hozzá kell adni a lehetséges értékekhez. Egyébként egy elérhető üres érték megléte nélkül ez a mező mindig kötelező mező lesz.

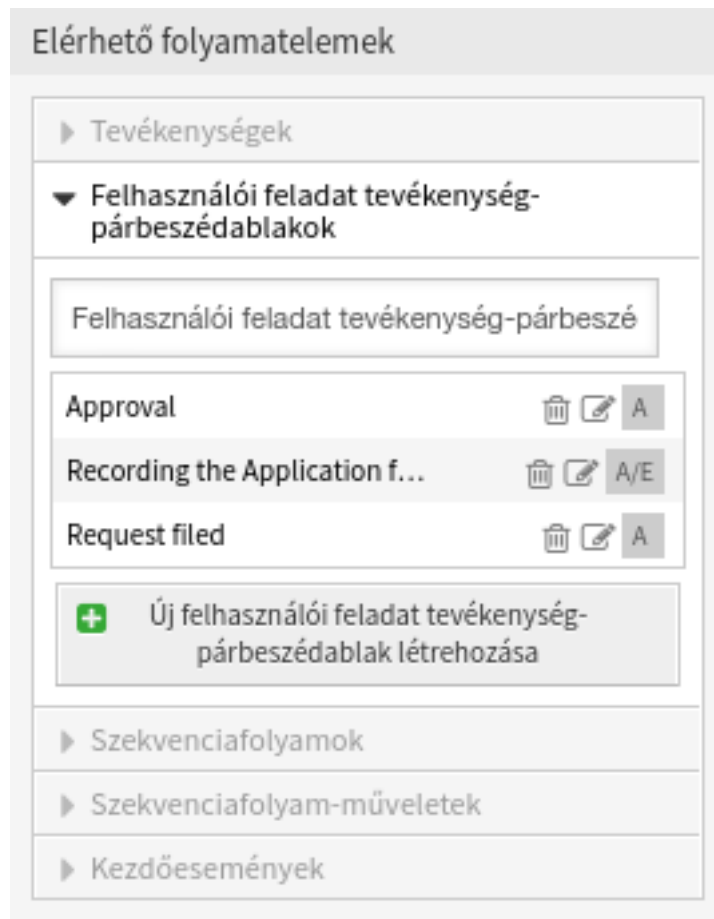
Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok

Egy felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak tartalmazza a folyamat tényleges felhasználói interakcióját, és olyan mezőkből áll, amelyek megjeleníthetők a felhasználóknak a jegy részletes nézetén, vagy automatikusan beállíthatóak.

Kattintson a *Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatelemek* felületi elembe. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többi egy harmonikaszerű hatást elvégezve.

Kattintson az *Új felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak létrehozása* gombra.

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



78. ábra: Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok

▼ User Task Activity Dialog

★ Dialog Name:

Available in:

★ Description (short):

Description (long):

Permission:

Required Lock:

Submit Advice Text:

Submit Button Text:

79. ábra: Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak hozzáadása

Párbeszédablak neve *

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Elérhető ebben

Meghatározza, hogy melyik felületen jelenik meg a párbeszédablak.

Lehetséges értékek:

- Ügyintézői felület
- Külső felület
- Ügyintézői és külső felület

Leírás (rövid) *

Itt lehet röviden elmagyarázni a párbeszédablakot. A leírás a felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakban jelenik meg a jegy részletes nézetén.

Leírás (hosszú)

Itt lehet részletesebben elmagyarázni a párbeszédablakot. A leírás a felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakban jelenik meg a jegy részletes nézetén.

Jogosultság

Ezzel a beállítással a folyamat párbeszédablakainak láthatósága szabályozható a felhasználó azon várólistára vonatkozó jogosultságai alapján, amelyben a jegy jelenleg található. Ha egy felhasználó nem rendelkezik az itt beállított jogosultságokkal abban a csoportban, amely ahhoz a várólistához van rendelve, amelyben a jegy jelenleg található, akkor a párbeszédablak nem lesz látható a jegy részletes nézetén.

Ez a jogosultsági beállítás nem befolyásolja az első felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak láthatóságát egy új folyamatjegy létrehozása során.

Zárolás szükséges

Ezzel a beállítással érhető el, hogy a jegy automatikusan a végrehajtó ügyintézőre legyen zárolva vagy sem, amint egy ügyintéző megnyitja a felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakot a jegy részletes nézetén.

Lehetséges értékek:

- *igen*: a jegy a végrehajtó ügyintézőre van zárolva a végrehajtás során
- *nem*: a jegy nincs a végrehajtó ügyintézőre zárolva a végrehajtás során

Elküldés értesítőszövege

Ez a szöveg az elküldés gomb fölött jelenik meg, és tanácsot tartalmazhat a felhasználó számára.

Elküldés gomb szövege

Ezzel a szöveggel a gomb felirata megváltoztatható *Elküldés* értékről az itt megadott szövegre.

A felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakhoz történő mezők hozzárendeléséhez egyszerűen fogja meg a szükséges mezőket az *Elérhető mezők* tárolóból, és ejtse azokat a *Hozzárendelt mezők* tárolóba. A *Hozzárendelt mezők* tárolóban lévő sorrend olyan, ahogy a mezők a képernyőn lesznek. A sorrend módosításához egyszerűen fogd és vidd módszerrel rendezze át a mezőt a tárolón belül a megfelelő helyre.

Elérhető mezők

Itt jelenik meg a rendszer összes elérhető mezője ábécé sorrendben.

Hozzárendelt mezők

Itt jelennek meg a párbeszédablakhoz hozzárendelt mezők.

Amint a mezők a *Hozzárendelt mezők* tárolóba lettek dobva, egy másik felugró ablak jelenik meg a mezővel kapcsolatos néhány részlettel.

▼ Fields

You can assign Fields to this User Task Activity Dialog by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available fields...	ASSIGNED FIELDS
AVAILABLE FIELDS	Article
CustomerID	DynamicField_Title
DynamicField_DateOfReceipt	DynamicField_Author
DynamicField_DeliveryDate	DynamicField_ISBN
DynamicField_PreProcApplicationRecorded	DynamicField_Status
DynamicField_PreProcApprovedSuperior	
DynamicField_PreProcDaysRemaining	
DynamicField_PreProcDaysUsed	
DynamicField_PreProcEmergencyTelephone	
DynamicField_PreProcProcessStatus	
DynamicField_PreProcRepresentationBy	
DynamicField_PreProcVacationEnd	
DynamicField_PreProcVacationInfo	
DynamicField_PreProcVacationStart	

80. ábra: Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak mezők hozzáadása

Edit Field Details: Article

Description (short):

Description (long):

Default value:

Communication Channel:

Is visible for customer: ☐

Time units:

Display:

81. ábra: Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak mezők szerkesztése

Leírás (rövid)

Itt adható meg a mező rövid magyarázó szövege. A leírás a mező alatt lesz megjelenítve.

Leírás (hosszú)

Itt adható meg a mező részletesebb magyarázó szövege. A leírás akkor lesz megjelenítve, ha a mező címkéje melletti ikonra mutat az egérrel.

Alapértelmezett érték

Meghatároz egy alapértelmezett értéket a mezőnél.

Kommunikációs csatorna

Meghatározza a kommunikációs csatornát. A folyamatmodellező a következő lehetőséget választhatja a mezőkhöz:

- E-mail
- OTRS
- Telefon

Figyelem: Ugyanabban a tevékenység-párbeszédablakban vagy az e-maillal rendelkező bejegyzés mezőt, vagy a szokásos bejegyzés mezőt használhatja. Mindkét mező együttes használata folyamathibát fog okozni.

Látható az ügyfélnek

Ha ez be van jelölve, akkor az ügyfél-felhasználó látni fogja a folyamat által létrehozott bejegyzést.

Időegységek

A felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakban lévő minden beállított mezőnél a folyamatmodellező a következő lehetőséget választhatja a mezőkhöz:

- Ne jelenjen meg a mező
- Mező megjelenítése
- Mező megjelenítése kötelezőként

Megjelenítés

A felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakban lévő minden beállított mezőnél a folyamatmodellező a következő lehetőséget választhatja a mezőkhöz:

- Ne jelenjen meg a mező
- Mező megjelenítése
- Mező megjelenítése kötelezőként

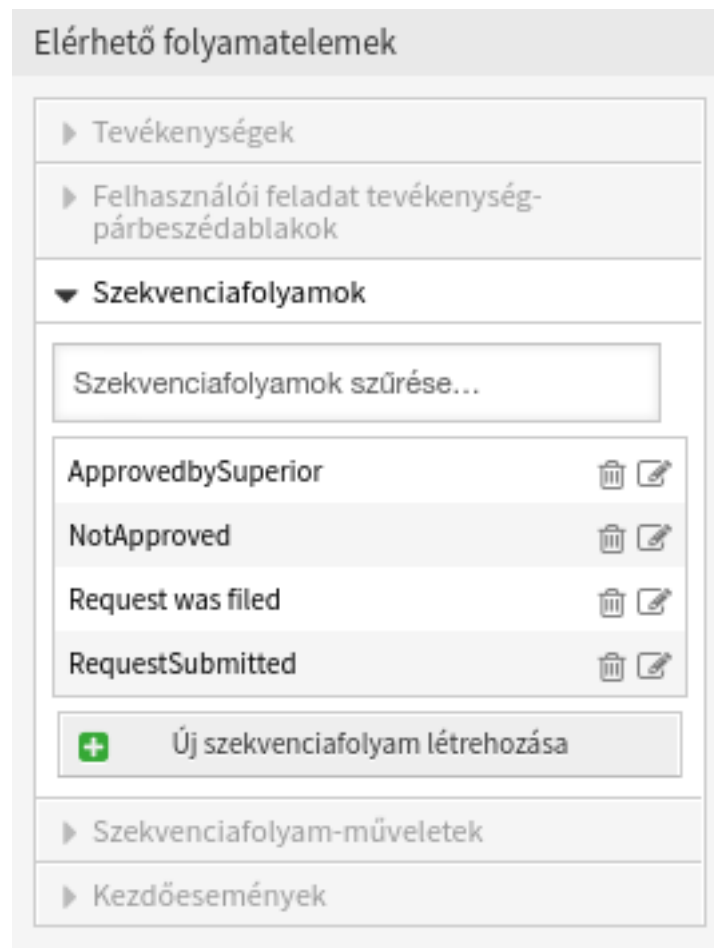
A *Ne jelenjen meg a mező* beállítás lehetőséget nyújt arra, hogy egy mezőt automatikusan egy bizonyos *Alapértelmezett érték*ként beállított értékre állítson be.

Ha a *Mező megjelenítése* lehetőséget használja egy választómezőnél, akkor az üres értéket hozzá kell adni a lehetséges értékekhez. Egyébként egy elérhető üres érték megléte nélkül ez a mező mindig kötelező mező lesz.

Szekvenciafolyamok

Egy szekvenciafolyamot egy folyamat objektumainak összekapcsolásához és a folyam ábrázolásához használnak. A szekvenciafolyam a tevékenységek sorrendjét vezérli annak ellenőrzésével, hogy bizonyos meghatározott feltételek teljesülnek-e.

Kattintson a *Szekvenciafolyamok* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatelemek* felületi elemben. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Szekvenciafolyamok* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többit egy harmonikaszerű hatást elvégezve.



82. ábra: Szekvenciafolyamok

Kattintson az *Új szekvenciafolyam létrehozása* gombra.

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

Szekvenciafolyam neve *

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Kapcsolat típusa a feltételkifejezések között

Egy szekvenciafolyam egy vagy több feltételkifejezésből áll. Ha a szekvenciafolyamnak egynél több feltételkifejezése van, akkor kiválaszthatja a feltételkifejezések közötti kapcsolat típusát.

Lehetséges logikai operátorok:

▼ Sequence Flow

★ Sequence Flow Name:

▼ Condition Expressions

Condition Expressions can only operate on non-empty fields.

Type of Linking between Condition Expressions:

Condition Expression 1

Type of Linking:

Fields

Name: Type: Value:

Add New Condition Expression

83. ábra: Szekvenciafolyam hozzáadása

- *és*: a kimenet akkor igaz, ha az összes bemenet igaz.
- *vagy*: a kimenet akkor igaz, ha a bemenetei egyike vagy több igaz.
- *kizáró vagy*: a kimenet csak akkor igaz, ha a bemenetei közül pontosan egy igaz.

Új feltételkifejezést adható hozzá az *Új feltételkifejezés hozzáadása* gombra kattintva.

Kapcsolat típusa

Egy feltételkifejezésnek egy vagy több feltétele lehet. Ha a feltételkifejezés egynél több feltételt tartalmaz, akkor kiválaszthatja a köztük lévő kapcsolat típusát.

Lehetséges logikai operátorok:

- *és*: a kimenet akkor igaz, ha az összes bemenet igaz.
- *vagy*: a kimenet akkor igaz, ha a bemenetei egyike vagy több igaz.
- *kizáró vagy*: a kimenet csak akkor igaz, ha a bemenetei közül pontosan egy igaz.

Név

A name mező tartalmazza annak az attribútumnak a nevét, amelyet ellenőrizni kell.

Dinamikus mezők esetén a `DynamicField_` előtagot kell használni a neve előtt. Győződjön meg arról, hogy az attribútum neve helyesen van-e írva.

Típus

Itt háromféle feltétel-ellenőrzés választható ki.

- *Szöveg*: egy rögzített értéket ellenőriz.
- *Reguláris kifejezés*: reguláris kifejezéseket használó mintákat ellenőriz.
- *Ellenőrző modul*: azt ellenőrzi, hogy teljesül-e egy bizonyos logika, amely az ellenőrző modulban található. Az ellenőrző modulok egyéni készítésűek.

Érték

Az érték mező a következő értékeket tartalmazhatja:

- szöveg,
- reguláris kifejezés,
- *OTRS címkék*,
- a fentiek kombinációja.

A jobb oldalon lévő + szimbólummal új feltétel adható hozzá, amely névből, típusból és értékből áll.

Példák:

Annak ellenőrzése, hogy a jegy állapota *nyitott*.

- *Név*: State
- *Típus*: Szöveg
- *Érték*: open

Condition Expression 1

Type of Linking: and

Fields

Name	Type	Value
State	String	open

84. ábra: Szekvenciafolyam példa

Annak ellenőrzése, hogy a NewField1 nevű dinamikus mező tartalmazza-e a *full* szöveget.

- *Név*: DynamicField_NewField1
- *Típus*: Szöveg
- *Érték*: full

Condition Expression 1

Type of Linking: and

Fields

Name	Type	Value
DynamicField_NewField1	String	full

85. ábra: Szekvenciafolyam példa

Annak ellenőrzése, hogy a NewField1 nevű dinamikus mező tartalmazza-e valamit.

- *Név*: DynamicField_NewField1
- *Típus*: Reguláris kifejezés
- *Érték*: .+

Annak ellenőrzése, hogy az ügyfél-azonosítónak és a DF1 nevű dinamikus mezőnek ugyanaz-e a tartalma.

- *Név*: CustomerID
- *Típus*: Okos címke
- *Érték*: <OTRS_TICKET_DynamicField_DF1>

Condition Expression 1

Type of Linking:

Fields

Name	Type	Value
DynamicField_NewField1	Regular expression	..+

86. ábra: Szekvenciafolyam példa

Condition Expression 1

Type of Linking:

Fields

Name	Type	Value
CustomerID	Smart Tag	<OTRS_TICKET_DynamicField_D

87. ábra: Szekvenciafolyam példa

Szekvenciafolyam-műveletek

A szekvenciafolyam-műveletekkel jegyadatokat lehet megváltoztatni vagy létrehozni, leveleket lehet küldeni egy jegyből, és adatokat lehet küldeni az egyik OTRS objektumból a másikba.

A szekvenciafolyam-műveleteket egy szekvenciafolyamhoz kell hozzárendelni. Egy szekvenciafolyam-művelet akkor kerül végrehajtásra, ha a szekvenciafolyam aktiválva lett, és a következő tevékenység után kerül végrehajtásra.

Kattintson a *Szekvenciafolyam-műveletek* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatelemek* felületi elemében. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Szekvenciafolyam-műveletek* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többit egy harmonikaszerű hatást elvégezve.

Kattintson az *Új szekvenciafolyam-művelet létrehozása* gombra.

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

Szekvenciafolyam-művelet neve *

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

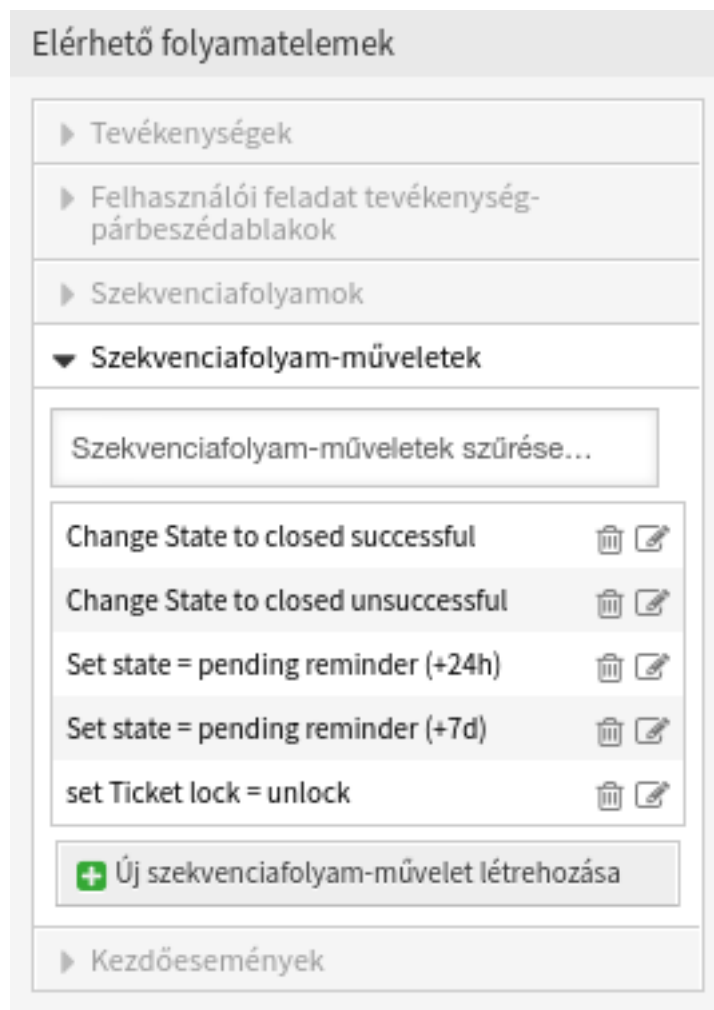
Szekvenciafolyam-művelet modulja *

Ebben a legördülő mezőben lehet kiválasztani, hogy melyik művelet modulja kerüljön végrehajtásra.

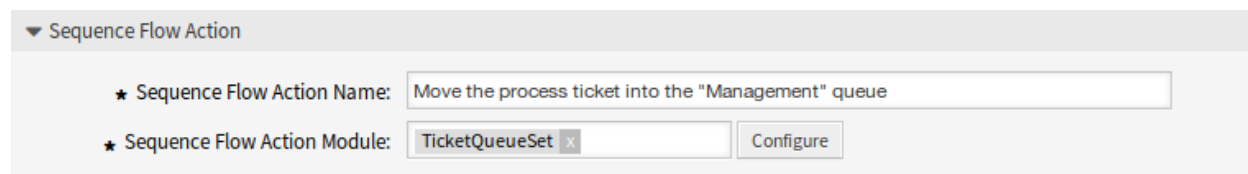
Ha mindkét mező kitöltésre került, akkor kattintson a *Mentés* gombra. Egy új *Beállítás* gomb jelenik meg a művelet moduljának mezője mellett. Kattintson a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a szükséges beállítási paraméter kulcsait és értékeit.

Lásd még:

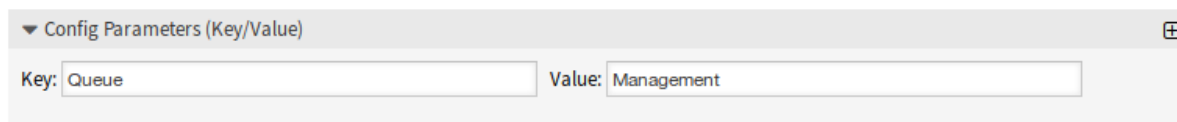
Minden egyes modulnak megvannak a saját és különböző paraméterei. Nézze meg a [Folyamatmodulok](#) szakaszt, hogy megismerje az összes kötelező és opcionális paramétert.



88. ábra: Szekvenciafolyam-műveletek



89. ábra: Szekvenciafolyam-művelet hozzáadása

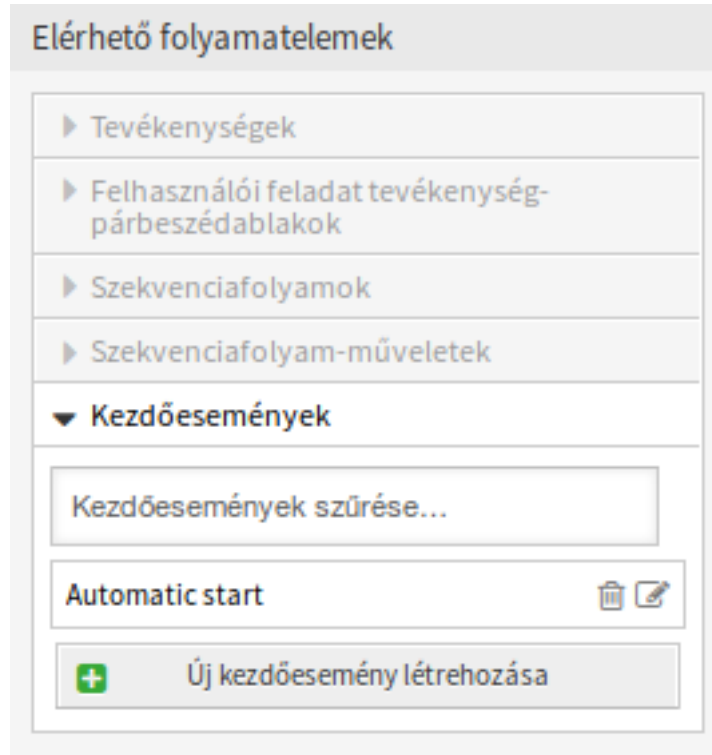


90. ábra: Szekvenciafolyam-művelet paraméterei

Kezdőesemények

A folyamatok tartalmazhatnak normál kezdőpontot és ütemezett kezdőpontot. A kezdőesemény ütemezése egy felületen keresztül állítható be.

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



91. ábra: Kezdőesemények

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

Új kezdőesemény létrehozása
Megszakítás és bezárás

▼ Kezdőesemény

★ Kezdőesemény neve:

▼ Ütemezési beállítások

PERC ÜTEMEZÉSE	ÓRA ÜTEMEZÉSE	NAP ÜTEMEZÉSE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Jelenleg ez a kezdőesemény nem fog automatikusan futni.
Az automatikus végrehajtás engedélyezéséhez válasszon legalább egy értéket a perc, óra és nap közül

92. ábra: Új kezdőesemény létrehozása képernyő

Kezdőesemény neve

Az ütemezésalapú kezdőpont neve.

Ütemezési beállítások

Az ütemezett kezdőpont cron-beállításai.

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

Kezdőesemény szerkesztése: „Automatic start”
Megszakítás és bezárás

▼ Kezdőesemény

★ Kezdőesemény neve:

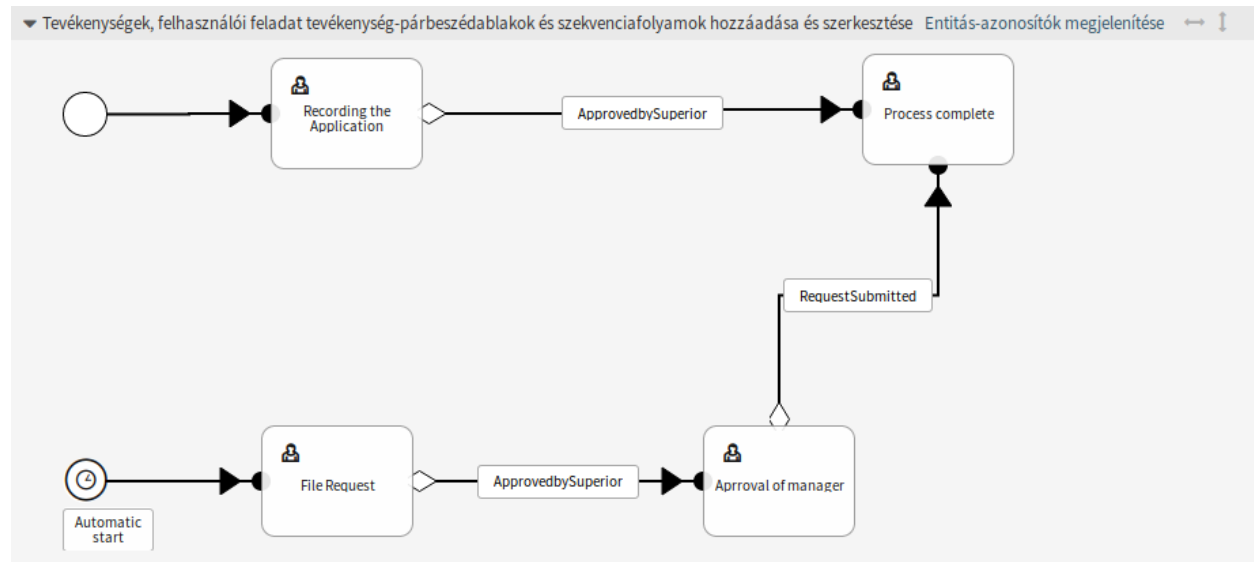
▼ Ütemezési beállítások

PERC ÜTEMEZÉSE	ÓRA ÜTEMEZÉSE	NAP ÜTEMEZÉSE
<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="v h k és további 4..."/>

93. ábra: Kezdőesemény szerkesztése képernyő

Figyelem: A nyári időszámítás kezdete és a nyári időszámítás vége során ütemezett időpontok nem várt hatásokkal járhatnak. A nyári időszámítás kezdetén kimaradhat, a nyári időszámítás végén pedig kétszer is végrehajtható. Nagyon nem ajánlott olyan időpontokra ütemezni, amikor a kiszolgáló időzónája szerinti nyári időszámítás kezdődik vagy véget ér.

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.



94. ábra: Kezdőesemény a vásznon

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

5.4.3 Folyamatmodulok


A folyamatkezelés moduljai a szekvenciafolyam-műveletekben és a vezérelt feladat tevékenységekben használhatók. A modulok olyan parancsfájlok, amelyek kölcsönhatásba léphetnek más objektumokkal, mint például jegyekkel, tudásbázis-bejegyzésekkel, konfigurációelemekkel vagy időpontokkal. Ezen modulok használata lehetővé teszi a folyamatjegy vagy más objektumok attribútumainak megváltoztatását.

Néhány beépített modul a keretrendszerrel érkezik.

CustomerCompanyDataPull

Egy modul az ügyfél-vállalat lekérdezéséből származó adatoknak a jelenlegi jegybe történő lekéréséhez.


Copy all specified attributes of the customer company map to the ticket.

▼ Possible search fields which are defined in CustomerCompanySearchFields (e.g. key: "CustomerID", value: "example*" or key: "CustomerCompanyCountry", value: "Austria;Ger."): 

Key: Value: 

▼ Desired behavior if more than one customer company data is found (matching all conditions).

★ Behavior

▼ Process ticket attributes to be updated by customer company (e.g. key: "Title", value: "<OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyComment>"). 

Key: Value:

95. ábra: A CustomerCompanyDataPull folyamatkezelés-modul

Lehetséges keresési mezők szakasz

Ez a szakasz ügyfél-vállalatok keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

A Limit kulcs korlátozza a visszaadott ügyfél-vállalatok számát.

A lehetséges keresési mezők a Kernel/Config.pm fájl CustomerCompanySearchFields tömbjében vannak meghatározva. Ha itt nincsenek ügyfél-vállalati keresési mezők meghatározva, akkor a Kernel/Config/Defaults.pm fájl lesz használva.

Elvárt viselkedés szakasz

Ha egynél több ügyfél-vállalat található a fenti szakaszban, akkor az elvárt viselkedés itt határozható meg.

Lehetséges értékek:

- Attribútumok másolása az elsőként megtalált ügyfél-vállalatból
- Attribútumok másolása az utolsóként megtalált ügyfél-vállalatból
- Az ügyfél-vállalati adatok figyelmen kívül hagyása, ne másoljon semmit sem

Folyamatjegy attribútumai szakasz

Ezzel a modullal frissíthetők a folyamatjegy attribútumai. A kulcs a folyamatjegy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a megtalált ügyfél-vállaltból származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az `<OTRS_CUSTOMERCOMPANY_DATA_*>` OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
Priority	5 very high
DynamicField_Name	<OTRS_CUSTOMERCOMPANY_DATA_CustomerCompanyName>
DynamicField_Search	https://startpage.com/?q=<OTRS_CUSTOMERCOMPANY_DATA_CustomerCompanyName>

Lásd még:

Nézze meg a [CustomerCompanyDataPull](#) és a [CustomerCompanySearchDetail\(\)](#) API-hivatkozást.

CustomerUserDataPull

Egy modul az ügyfél-felhasználó leképezéséből származó adatoknak a jelenlegi jegybe történő lekéréséhez.

Copy all specified attributes of the customer user map to the ticket.

▼ Possible search fields which are defined in CustomerUserSearchFields (e.g. key: "UserLogin", value: "example*" or key: "UserCountry", value: "Austria,Germany").

Key:

Value:

▼ Desired behavior if more than one customer user data is found (matching all conditions).

★ Behavior

▼ Process ticket attributes to be updated by customer user (e.g. key: "Title", value: "<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFullName>").

Key:

Value:

96. ábra: A CustomerUserDataPull folyamatkezelés-modul

Lehetséges keresési mezők szakasz

Ez a szakasz ügyfél-felhasználók keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

A Limit kulcs korlátozza a visszaadott ügyfél-felhasználók számát.

A lehetséges keresési mezők a `Kernel/Config.pm` fájl `CustomerUserSearchFields` tömbjében vannak meghatározva. Ha itt nincsenek ügyfél-felhasználói keresési mezők meghatározva, akkor a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájl lesz használva.

Elvárt viselkedés szakasz

Ha egynél több ügyfél-felhasználó található a fenti szakaszban, akkor az elvárt viselkedés itt határozható meg.

Lehetséges értékek:

- Attribútumok másolása az elsőként megtalált ügyfél-felhasználóból

- Attribútumok másolása az utolsóként megtalált ügyfél-felhasználóból
- Az ügyfél-felhasználói adatok figyelmen kívül hagyása, ne másoljon semmit sem

Folyamatjegy attribútumai szakasz

Ezzel a modullal frissíthetők a folyamatjegy attribútumai. A kulcs a folyamatjegy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a megtalált ügyfél-felhasználóból származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az `<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>` OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
Priority	5 very high
DynamicField_Name	<code><OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFullname></code>
DynamicField_Search	<code>https://startpage.com/?q=<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFullname></code>

Lásd még:

Nézze meg a [CustomerUserDataPull](#) és a [CustomerSearchDetail\(\)](#) API-hivatkozást.

DynamicFieldSet

Egy modul egy jegy dinamikusan beállított mező értékeinek beállításához.

Set the dynamic field values of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value)

Key:

Value:

97. ábra: A DynamicFieldSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állíthatók be a folyamatjegy dinamikusan beállított mező értékei. A kulcs a folyamatjegy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a folyamatjegyből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az `<OTRS_TICKET_*>` OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
Approved	1
User_ID	123

Lásd még:

Nézze meg a [DynamicFieldSet](#) API-hivatkozást.

KBADaTaPull

Egy modul egy kapcsolt tudásbázis-bejegyzésből történő adatlekéréshez.

Copy all specified attributes of a linked KBA to the process ticket.

▼ Linked KBA matching conditions (e.g. key: "CategoryIDs", value: "1,2" or key: "DynamicField_NameX", value: "Equals=1").

Key: Value:

▼ Desired behavior if more than one linked KBA is found (matching all conditions).

★ Behavior

▼ Process ticket attributes to be updated by linked KBA (e.g. key: "Title", value: "<OTRS_KBA_Category>").

Key: Value:

98. ábra: A KBADaTaPull folyamatkezelés-modul

Kapcsolt tudásbázis-bejegyzés feltételei szakasz

Ez a szakasz tudásbázis-bejegyzések keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

Elvárt viselkedés szakasz

Ha egynél több tudásbázis-bejegyzés található a fenti szakaszban, akkor az elvárt viselkedés itt határozható meg.

Lehetséges értékek:

- Attribútumok másolása az elsőként megtalált tudásbázis-bejegyzésből
- Attribútumok másolása az utolsóként megtalált tudásbázis-bejegyzésből
- A tudásbázis-bejegyzés figyelmen kívül hagyása, ne másoljon semmit sem

Folyamatjegy attribútumai szakasz

Ezzel a modullal frissíthetők a folyamatjegy attribútumai. A kulcs a folyamatjegy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a kapcsolt tudásbázis-bejegyzésből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az <OTRS_KBA_*> OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
Priority	5 very high
DynamicField_Solution	<OTRS_KBA_Field3>
Title	Kategória: <OTRS_KBA_Field3>

Lásd még:

Nézze meg a [KBADaTaPull](#) és a [FAQSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

KBADaPush

Egy modul a kapcsolt tudásbázis-bejegyzésekbe történő adatbeszúráshoz.

Copy all specified attributes to matching linked KBAs.

▼ Linked KBAs matching conditions (e.g. key: "CategoryIDs", value: "1,2" or key: "DynamicField_NameX", value: "Equals=1"). ⊕

Key: Value:

▼ Linked KBAs attributes to be updated (e.g. key: "Title", value: "Copy from process ticket: <OTRS_TICKET_Title>"). ⊕

Key: Value:

99. ábra: A KBADaPush folyamatkezelés-modul

Kapcsolt tudásbázis-bejegyzés feltételei szakasz

Ez a szakasz a kapcsolt tudásbázis-bejegyzésekben való keresésre használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

Kapcsolt tudásbázis-bejegyzés attribútumai szakasz

Itt állíthatók be a frissítendő kapcsolt tudásbázis-bejegyzés attribútumai. A kulcs a kapcsolt tudásbázis-bejegyzés egy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a folyamatjegyből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az <OTRS_TICKET_*> OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
DynamicField_Name	<OTRS_TICKET_DynamicField_Name>
DynamicField_Text	Cím: <OTRS_TICKET_Title>
UserID	1

Lásd még:

Nézze meg a [KBADaPush](#) és a [FAQSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

LinkWithKBA

Egy modul tudásbázis-bejegyzések hozzákapcsolásához.

Search for one or more knowledge base articles and link all matches to the process ticket.

▼ Knowledge base article matching conditions (e.g. key: "CategoryIDs", value: "1,2" or key: "DynamicField_NameX", value: "Equals=1"). ⊕

Key: Value:

▼ Define the link type for found knowledge base articles.

★ Link Type

100. ábra: A LinkWithKBA folyamatkezelés-modul

Tudásbázis-bejegyzés keresése szakasz

Ez a szakasz tudásbázis-bejegyzések keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

A `Limit` kulcs korlátozza a visszaadott tudásbázis-bejegyzések számát. Ez a mező kötelező.

Kapcsolat típusa szakasz

Itt határozható meg a megtalált tudásbázis-bejegyzésekhez használandó kapcsolattípus. A lehetséges értékek: *Normál*, *Szülő* vagy *Gyermek*.

Lásd még:

Nézze meg a [LinkWithKBA](#) és a [FAQSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

LinkWithTicket

Egy modul más jegyek hozzákapcsolásához.

Search for one or more tickets and link all matches to the process ticket.

▼ Ticket matching conditions (e.g. key: "Priorities", value: "3 normal" or key: "DynamicField_NameX", value: "Equals=1").

Key: Value:

▼ Define the link type for found tickets.

★ Link Type

101. ábra: A LinkWithTicket folyamatkezelés-modul

Jegy keresése szakasz

Ez a szakasz jegyek keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

A `Limit` kulcs korlátozza a visszaadott jegyek számát. Ez a mező kötelező.

Kapcsolat típusa szakasz

Itt határozható meg a megtalált jegyekhez használandó kapcsolattípus. A lehetséges értékek: *Normál*, *Szülő* vagy *Gyermek*.

Lásd még:

Nézze meg a [LinkWithTicket](#) és a [TicketSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketArticleCreate

Egy modul egy jegy bejegyzésének létrehozásához.

Create an article for a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value:

102. ábra: A TicketArticleCreate folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állíthatók be egy jegy bejegyzésének attribútumai. A kulcs annak a bejegyzésnek az attribútuma, amely létre lesz hozva. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a folyamatjegyből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az <OTRS_TICKET_*> OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
Body	<pre> <table cellspacing="2" cellpadding="2" < " border="1"> <thead> <tr> <th>Field</th> <th>Content</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Book Title</td> <td><OTRS_TICKET_DynamicField_ < Title></td> </tr> <tr> <td>Book Author</td> <td><OTRS_TICKET_DynamicField_ < Author></td> </tr> <tr> <td>ISBN</td> <td><OTRS_TICKET_DynamicField_ < ISBN></td> </tr> </tbody> </table> </pre>
CommunicationChannel	Internal
ContentType	text/html;charset=UTF-8
HistoryComment	Az utolsó emberig
HistoryType	AddNote
IsVisibleForCustomer	1
SenderType	agent
Subject	A korábbi folyamatjegy tartalmának összegzése: <OTRS_TICKET_Title>

Lásd még:
Nézze meg a [TicketArticleCreate](#) és az [ArticleCreate\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketCreate

Egy modul egy jegy létrehozásához.

Create a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value:

103. ábra: A TicketCreate folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állíthatók be a jegyattribútumok. A kulcs annak a jegynek az attribútuma, amely létre lesz hozva. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a folyamatjegyből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az <OTRS_TICKET_*> OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
CustomerID	<OTRS_TICKET_CustomerID>
CustomerUser	<OTRS_TICKET_CustomerUserID>
DynamicField_ProcessManagementActivityID	Activity-1a1924ad9c1a6b23f70fc58a80961760
DynamicField_ProcessManagementProcessID	Process-95a06ad414cf371ebc4b82c8c2a3c389
LinkAs	Child
Lock	unlock
OwnerID	1
Priority	3 normal
Queue	Postmaster
State	open
Title	Részfeladata ennek : <OTRS_TICKET_Title>

Lásd még:
Nézze meg a [TicketCreate](#) és a [TicketCreate\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketCustomerSet

Egy modul egy jegy ügyfelének beállításához.

Set the customer of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value:

104. ábra: A TicketCustomerSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be a jegy ügyfele. A kulcs a folyamatjegy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a folyamatjegyből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az `<OTRS_TICKET_*>` OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
CustomerID	client123
CustomerUserID	client-user-123

Lásd még:

Nézze meg a [TicketCustomerSet](#) és a [TicketCustomerSet\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketDataPull

Egy modul egy kapcsolt jegyből történő adatlekéréshez.

Copy all specified attributes of a linked ticket to the process ticket.

▼ Linked ticket matching conditions (e.g. key: "Priorities", value: "3 normal" or key: "DynamicField_NameX", value: "Equals=1"). ⊕

Key: Value:

▼ Desired behavior if more than one linked ticket is found (matching all conditions).

★ Behavior

▼ Process ticket attributes to be updated by linked ticket (e.g. key: "Priority", value: "<OTRS_TICKET_Priority>"). ⊕

Key: Value:

105. ábra: A TicketDataPull folyamatkezelés-modul

Kapcsolt jegy feltételei szakasz

Ez a szakasz jegyek keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

Elvárt viselkedés szakasz

Ha egynél több jegy található a fenti szakaszban, akkor az elvárt viselkedés itt határozható meg.

Lehetséges értékek:

- Attribútumok másolása az elsőként megtalált jegyből
- Attribútumok másolása az utolsóként megtalált jegyből
- A jegy figyelmen kívül hagyása, ne másoljon semmit sem

Folyamatjegy attribútumai szakasz

Ezzel a modullal frissíthetők a folyamatjegy attribútumai. A kulcs a folyamatjegy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a kapcsolt jegyből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az `<OTRS_TICKET_*>` OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
Priority	5 very high
DynamicField_Priority	<OTRS_TICKET_Priority>
Title	Ebből: <OTRS_TICKET_DynamicField_Title>

Lásd még:

Nézze meg a [TicketDataPull](#) és a [TicketSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketDataPush

Egy modul a kapcsolt jegyekbe történő adatbeszúráshoz.

Copy all specified attributes to matching linked tickets.

▼ Linked tickets matching conditions (e.g. key: "Priorities", value: "3 normal" or key: "DynamicField_NameX", value: "Equals=1"). ⊕

Key: Value:

▼ Linked tickets attributes to be updated (e.g. key: "Priority", value: "<OTRS_TICKET_Priority>"). ⊕

Key: Value:

106. ábra: A TicketDataPush folyamatkezelés-modul

Kapcsolt jegy feltételei szakasz

Ez a szakasz a kapcsolt jegyekben való keresésre használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

Kapcsolt jegy attribútumai szakasz

Itt állíthatók be a frissítendő kapcsolt jegy attribútumai. A kulcs a kapcsolt jegy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a folyamatjegyből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az <OTRS_TICKET_*> OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
state	closed successful
Priority	<OTRS_TICKET_Priority>
Title	Folyamat: <OTRS_TICKET_DynamicField_ProcessManagementProcessID>

Lásd még:

Nézze meg a [TicketDataPush](#) és a [TicketSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketLockSet

Egy modul egy jegy zárolási állapotának beállításához.

Set the lock status of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊞

107. ábra: A TicketLockSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy zárolási állapota.

Példák:

Kulcs	Érték
Lock	locked
LockID	1

Lásd még:

Nézze meg a [TicketLockSet](#) és a [TicketLockSet\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketOwnerSet

Egy modul egy jegy tulajdonosának beállításához.

Set the owner of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊞

108. ábra: A TicketOwnerSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy tulajdonosa.

Példák:

Kulcs	Érték
Owner	root@localhost
OwnerID	1

Lásd még:

Nézze meg a [TicketOwnerSet](#) és a [TicketOwnerSet\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketQueueSet

Egy modul egy jegy új várólistába történő áthelyezéséhez.

Move a ticket to a new queue.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊞

109. ábra: A TicketQueueSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy várólistája.

Példák:

Kulcs	Érték
Queue	Misc
QueueID	1

Lásd még:

Nézze meg a [TicketQueueSet](#) és a [TicketQueueSet\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketResponsibleSet

Egy modul egy jegy felelős ügyintézőjének beállításához.

Set the responsible agent of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊞

110. ábra: A TicketResponsibleSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy felelős ügyintézője.

Példák:

Kulcs	Érték
Responsible	root@localhost
ResponsibleID	1

Lásd még:

Nézze meg a [TicketResponsibleSet](#) és a [TicketResponsibleSet\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketSendEmail

Egy modul egy jegyből történő e-mail küldéséhez.

Send an email from a ticket.

▼ Config Parameters (Recipients)

Send to these agents:

Additional recipient email addresses:

▼ Config Parameters (Article)

Visible to customer:

☐

An article will be created if the notification is sent to an additional email address.

▼ Config Parameters (Multi Language RichText)

▼ English (United States)

★ Subject:

★ Text:

B *I* U ~~S~~ | [List Bulleted] [List Numbered] [List Nested] [List None] | [Align Left] [Align Center] [Align Right] [Align Justify] | [Indent Left] [Indent Right] | [Link] [Unlink] | [Table] [Undo] [Redo] [Search]

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | A ▾ **A** ▾ I_x | [Image] Source Ω ↻ 🔍 ⌕

Add new language:

111. ábra: A TicketSendEmail folyamatkezelés-modul

Címzettek beállítási paramétereinek szakasz

Itt állíthatók be az e-mail címzettjei.

Küldés ezeknek az ügyintézőknek

Azon ügyintézők kiválasztása, akik megkapják az e-mailt.

További címzett e-mail-címek

További e-mail-címek adhatók itt hozzá.

A bejegyzés beállítási paramétereinek szakasz

Itt állítható be, hogy a bejegyzés látható-e az ügyfélnek.

Az e-mail beállítási paramétereit szakasz

Itt állítható be az e-mail tárgya és törzse. Több nyelv is támogatott.

Lásd még:

Nézze meg a [TicketSendEmail](#) API-hivatkozást.

TicketServiceSet

Egy modul egy jegy szolgáltatásának beállításához.

Set the service of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊞

112. ábra: A TicketServiceSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy szolgáltatása.

Példák:

Kulcs	Érték
Service	MyService::Subservice
ServiceID	123

Lásd még:

Nézze meg a [TicketServiceSet](#) és a [TicketServiceSet\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketSLASet

Egy modul egy jegy szolgáltatási szintjének beállításához.

Set the SLA of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊞

113. ábra: A TicketSLASet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy szolgáltatási megállapodása.

Példák:

Kulcs	Érték
SLA	MySLA
SLAID	123

Lásd még:

Nézze meg a [TicketSLASet](#) és a [TicketSLASet\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketStateSet

Egy modul egy jegy állapotának beállításához.

Set the state of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊗

114. ábra: A TicketStateSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy állapota.

Példák:

Kulcs	Érték
State	open
StateID	1

Lásd még:

Nézze meg a [TicketStateSet](#) és a [TicketStateSet\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketTitleSet

Egy modul egy jegy címének beállításához.

Set the title of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊗

115. ábra: A TicketTitleSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy címe.

Példák:

Kulcs	Érték
Title	Valamilyen jegycím

Lásd még:

Nézze meg a [TicketTitleSet](#) és a [TicketTitleUpdate\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketTypeSet

Egy modul egy jegy típusának beállításához.

Set the type of a ticket.

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value: ⊞

116. ábra: A TicketTypeSet folyamatkezelés-modul

Beállítási paraméterek szakasz

Itt állítható be egy jegy típusa.

Példák:

Kulcs	Érték
Type	Default
TypeID	1

Lásd még:

Nézze meg a [TicketTypeSet](#) és a [TicketTypeSet\(\)](#) API-hivatkozást.

5.4.4 Példafolyamat

A folyamatok sokkal összetettebbek az OTRS-ben lévő egyéb erőforrásoknál. Egy folyamat létrehozásához számos lépést kell elvégeznie. A következő fejezetek azt mutatják be, hogy hogyan kell meghatározni egy folyamatot a specifikációból és hogyan kell létrehozni a szükséges erőforrásokat. Nézzünk egy példát hogy meggyőzőbbé tegyük. Meg fogunk határozni egy könyvrendelési folyamatot.

Folyamatspecifikáció

A könyvrendelés folyamatnak négy állapota van.

Az igény rögzítése

Mielőtt megrendelésre kerülne, az irodalom iránti igényt egy alkalmazott rögzíteni fogja. A példánkban a következő könyv szükséges:

```
Title: Prozessmanagement für Dummies
Autor: Thilo Knuppertz
ISBN: 3527703713
```

Igazgató általi jóváhagyás

A személyzeti részleg vezetőjének kell döntenie a megrendelésről. Elutasítás esetén az igazgatónak rögzítenie kell egy okot. Elfogadás esetén a megrendelés átadásra kerül a beszerzési osztálynak.

Beszerzési osztály általi feldolgozás

A beszerzésnek most az a feladata, hogy megtalálja, hogy a könyvet hol lehet a legjobb feltételekkel megrendelni. Ha nincs raktáron, akkor ez rögzíthető a megrendelésen. Sikeres megrendelés esetén a beszerzés rögzíteni fogja a beszállítót, az árat és a kézbesítés dátumát.

Iktató általi feldolgozás

A szállítmány meg fog érkezni a vállalathoz. A beérkező áruk részlege ellenőrzi a szállítmányt, és rögzíti a kézhezvétel dátumát. Most fogják értesíteni az alkalmazottat, hogy a megrendelése megérkezett és készen áll az átvételre.

A folyamatelemek bemutatása

Ha azt feltételezzük, hogy egy jegy ebben a munkafolyamatban egy olyan kísérődokumentumhoz hasonló szerepet tölt be, amely változásjegyzeteket fogadhat, akkor máris tiszta képet kapunk a folyamatjegyekről.

A példafolyamat elemzéséből a következő szükséges elemeket azonosíthatjuk:

- Lehetőségek adatok rögzítéséhez, legyen ennek a neve *felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak*.
- Ellenőrzések, amelyek képesek automatikusan reagálni a megváltozott adatokra, legyen ennek a neve *szekvenciafolyam*.
- Változások, amelyek egy folyamatjegyre alkalmazhatók egy folyamatjegy sikeres átmenetei után, legyen ennek a neve *szekvenciafolyam-művelet*.
- Egy lehetőség, hogy egynél több elérhető tevékenység-párbeszédablakot ajánljon fel. A példánkban ez akkor szükséges, ha az igazgatónak döntenie kell az *Elfogadás* és az *Elutasítás* között. Legyen ennek a neve *tevékenység*.

Most a tevékenységekkel, felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakkal, szekvenciafolyamokkal és szekvenciafolyam-műveletekkel rendelkezünk a szükséges eszközzel a példánk egyéni lépéseinek modellezéséhez. Ami még mindig hiányzik, az egy olyan terület, ahol az egyes munkafolyamatoknál a lépések sorrendje megadható. Legyen ennek a neve *folyamat*.

Szükséges erőforrások létrehozása

A folyamat és annak részei létrehozása előtt a rendszer előkészítése szükséges. *Várólisták*, *Ügyintézők* és *Dinamikus mezők* meghatározására lesz szükségünk, valamint néhány *Rendszerbeállítások* áttekintésére és beállítására.

A következő *Várólisták* létrehozása szükséges:

- Vezetőség
- Alkalmazottak
- Beszerzés
- Postahivatal

A következő *Ügyintézők* létrehozása szükséges:

- Igazgató
- Alkalmazott

A következő *Dinamikus mezők* létrehozása szükséges:

Objektum	Típus	Név	Címke	Lehetséges értékek
Jegy	Szöveg	Title	Cím	
Jegy	Szöveg	Author	Szerző	
Jegy	Szöveg	ISBN	ISBN	
Jegy	Legördülő	Status	Állapot	<ul style="list-style-type: none"> • Jóváhagyás • Jóváhagyás megtagadva • Jóváhagyva • Rendelés megtagadva • Megrendelve • Szállítmány megérkezett
Jegy	Szöveg	Supplier	Szállító	
Jegy	Szöveg	Price	Ár	
Jegy	Dátum	DeliveryDate	Kézbesítés dátuma	
Jegy	Dátum	DateOfReceipt	Kézhezvétel dátuma	

A következő *Rendszerbeállítások* megadása szükséges:

- `Ticket::Responsible`
 - Engedélyezve
- `AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation###DynamicField`
 - Author → 1 – Engedélyezve
 - DateOfReceipt → 1 – Engedélyezve
 - DeliveryDate → 1 – Engedélyezve
 - ISBN → 1 – Engedélyezve
 - Price → 1 – Engedélyezve
 - Status → 1 – Engedélyezve
 - Supplier → 1 – Engedélyezve
 - Title → 1 – Engedélyezve
- `AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation###DynamicFieldGroups`
 - Book → Title, Author, ISBN
 - General → Status
 - Order → Price, Supplier, DeliveryDate
 - Shipment → DateOfReceipt

Megjegyzés: Ne felejtse el üzembe állítani a módosított rendszerbeállítási lehetőségeket.

Most menjen vissza a *Folyamatkezelés* képernyőre, és kattintson az *Új folyamat létrehozása* gombra. Töltse ki a szükséges mezőket.

117. ábra: Könyvrendelés – új folyamat létrehozása

Az új folyamat létrejött. Most már hozzáadhat néhány folyamatelemet.

Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok létrehozása

Kattintson a *Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatok* felületi elemében. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többi egy harmonikaszzerű hatást elvégezve. Kattintson az *Új felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak létrehozása* gombra.

A megnyílt felugró képernyőn töltsse ki a *Párbeszédablak neve*, valamint a *Leírás (rövid)* mezőket. Ennél a példánál az összes többi mezőt az alapértelmezett értéken fogjuk hagyni.

A felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakhoz történő mezők hozzárendeléséhez egyszerűen fogja meg a szükséges mezőket az *Elérhető mezők* tárolóból, és ejtse azokat a *Hozzárendelt mezők* tárolóba. A *Hozzárendelt mezők* tárolóban lévő sorrend olyan, ahogy a mezők a képernyőn lesznek. A sorrend módosításához egyszerűen fogd és vidd módszerrel rendezze át a mezőt a tárolón belül a megfelelő helyre.

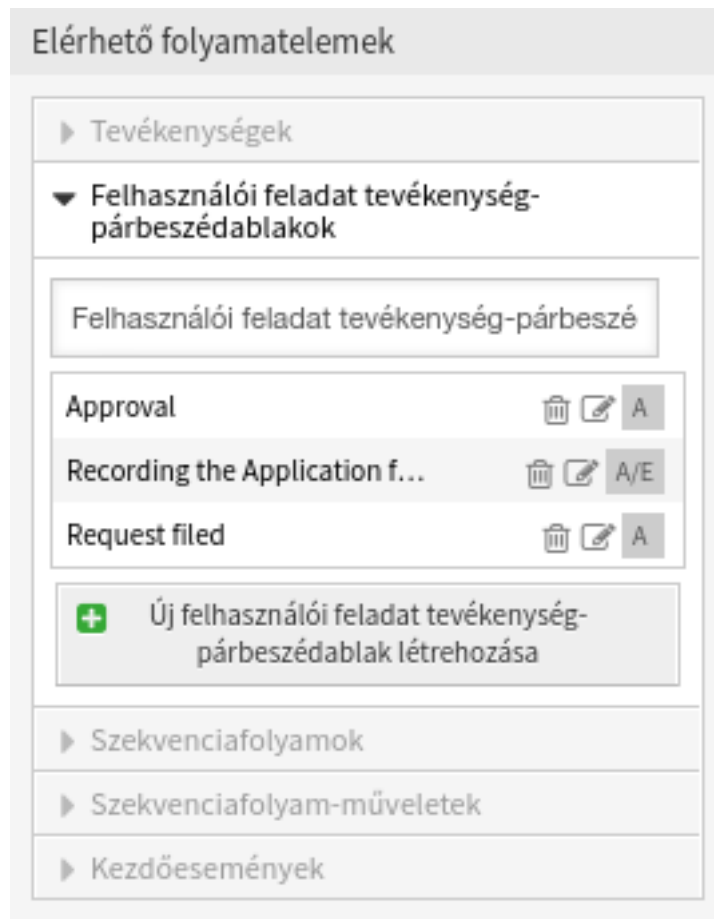
Ebben a példában a következőket fogjuk használni:

- Az *Article* mező a megjegyzésekhez.
- A *DynamicField_Title*, *DynamicField_Author*, *DynamicField_ISBN* mezők a megrendelésnél összegyűjtendő adatokhoz.
- A *DynamicField_Status* mező a *Jóváhagyás* kiválasztásához tartozó lehetőséggel.

Fogja meg ezeket a mezőket az *Elérhető mezők* tárolóból, és húzza át a *Hozzárendelt mezők* tárolóba.

Megjegyzés: Ezen a képernyőn az összes dinamikus mező a *DynamicField_* előtagot kapja, mint például *DynamicField_Title*. Ne keverje össze a *Title* mezővel, amely a jegy címe.

Amint a mezők a *Hozzárendelt mezők* tárolóba lettek dobva, egy másik felugró ablak jelenik meg a mezővel kapcsolatos néhány részlettel. Meg fogjuk hagyni az alapértelmezett beállításokat, és csak az *Article* mezőknél kell meggyőződnünk arról, hogy a *Kommunikációs csatorna* mező *OTRS* értékre van-e állítva, és hogy a *Látható az ügyfélnek* lehetőség nincs-e bejelölve.



118. ábra: Könyvrendelés –felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok

▼ User Task Activity Dialog

★ Dialog Name:

Available in:

★ Description (short):

Description (long):

Permission:

Required Lock:






Submit Advice Text:

Submit Button Text:


119. ábra: Könyvrendelés –felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak hozzáadása

▼ Fields

You can assign Fields to this User Task Activity Dialog by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available fields...	ASSIGNED FIELDS
AVAILABLE FIELDS	Article 
CustomerID	DynamicField_Title 
DynamicField_DateOfReceipt	DynamicField_Author 
DynamicField_DeliveryDate	DynamicField_ISBN 
DynamicField_PreProcApplicationRecorded	DynamicField_Status 
DynamicField_PreProcApprovedSuperior	
DynamicField_PreProcDaysRemaining	
DynamicField_PreProcDaysUsed	
DynamicField_PreProcEmergencyTelephone	
DynamicField_PreProcProcessStatus	
DynamicField_PreProcRepresentationBy	
DynamicField_PreProcVacationEnd	
DynamicField_PreProcVacationInfo	
DynamicField_PreProcVacationStart	

120. ábra: Könyvrendelés –felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak mezők hozzáadása

Edit Field Details: Article 

Description (short):

Description (long):

Default value:

Communication Channel:

Is visible for customer: ☐

Time units:

Display:

121. ábra: Könyvrendelés –felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak mezők szerkesztése

Miután az összes mező ki lett töltve, kattintson a *Mentés és befejezés* gombra a változtatások mentéséhez és a folyamatkezelés képernyőre való visszatéréshez.

Hozza létre a következő felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat ezekkel a mezőkkel:

- *Az igény rögzítése* (már létre lett hozva korábban)
 - Az `Article` mező a megjegyzésekhez.
 - A `DynamicField_Title`, `DynamicField_Author`, `DynamicField_ISBN` mezők a megrendelésnél összegyűjtendő adatokhoz.
 - A `DynamicField_Status` mező a *Jóváhagyás* kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- *Jóváhagyás megtagadva*
 - Az `Article` mező a megjegyzésekhez.
 - A `DynamicField_Status` mező a *Jóváhagyás megtagadva* kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- *Jóváhagyva*
 - A `DynamicField_Status` mező a *Jóváhagyva* kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- *Rendelés megtagadva*
 - Az `Article` mező a megjegyzésekhez.
 - A `DynamicField_Status` mező a *Rendelés megtagadva* kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- *Megrendelve*
 - A `DynamicField_Supplier`, `DynamicField_Price`, `DynamicField_DeliveryDate` mezők a beszerzéshez.
 - A `DynamicField_Status` mező a *Megrendelve* kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- *Szállítmány megérkezett*
 - A `DynamicField_DateOfReceipt` mező az iktatónak.
 - A `DynamicField_Status` mező a *Szállítmány megérkezett* kiválasztásához tartozó lehetőséggel.

Szekvenciafolyamok létrehozása

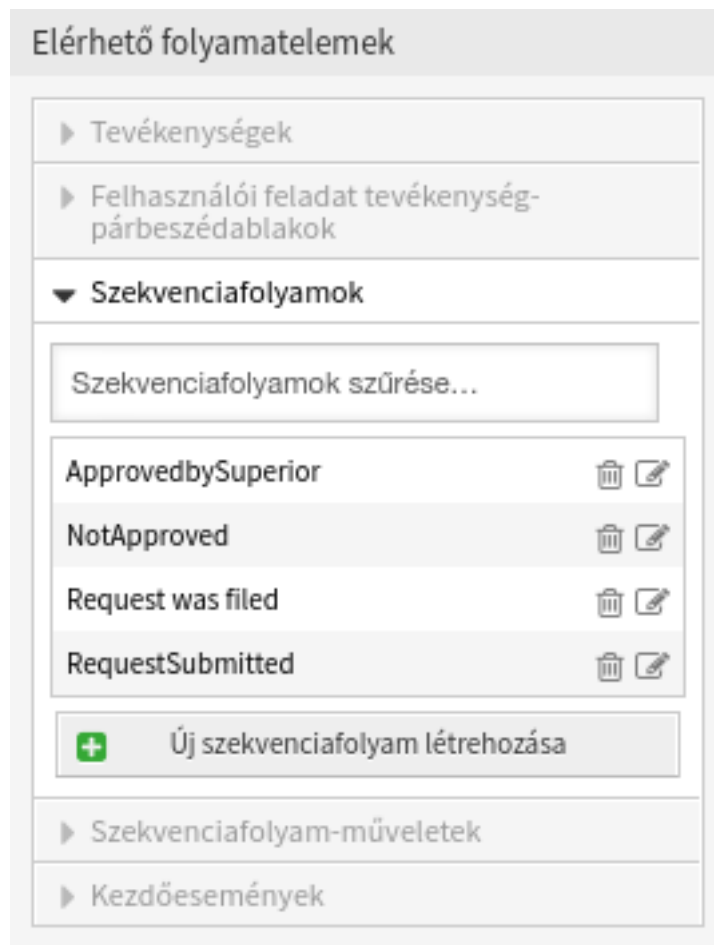
Kattintson a *Szekvenciafolyamok* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatelemek* felületi elemben. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Szekvenciafolyamok* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többi egy harmonikaszzerű hatást elvégezve. Kattintson az *Új szekvenciafolyam létrehozása* gombra.

A megnyílt felugró képernyőn töltsse ki a *Szekvenciafolyam neve* mezőt. Ennél a példánál a *Feltételkifejezések* szakaszban csak egy feltételkifejezést és csak egy mezőt fogunk használni. Mindkettőnél hagyhatjuk a *Kapcsolat típusa* mezőt és értéken, és a mező illesztési típusát *Szöveg* értéként fogjuk használni.

Miután az összes mező ki lett töltve, kattintson a *Mentés és befejezés* gombra a változtatások mentéséhez és a folyamatkezelés képernyőre való visszatéréshez.

Hozza létre a következő szekvenciafolyamokat:

- *Jóváhagyás* (már létre lett hozva korábban)
 - Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező *Jóváhagyás* értékre van-e állítva.



122. ábra: Könyvrendelés –szekvenciafolyamok

▼ Sequence Flow

★ Sequence Flow Name:

▼ Condition Expressions

Condition Expressions can only operate on non-empty fields.

Type of Linking between Condition Expressions:

Condition Expression 1 ⊞

Type of Linking:

Fields ⊕

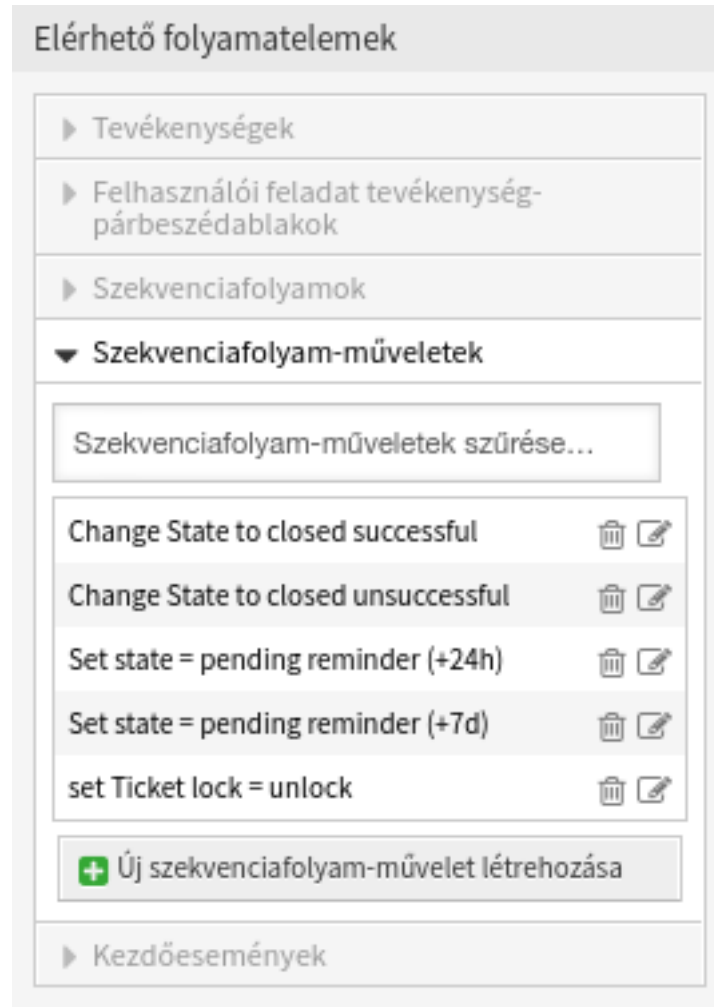
Name: Type: Value: ⊞

123. ábra: Könyvrendelés –szekvenciafolyam hozzáadása

- *Jóváhagyás megtagadva*
Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező *Jóváhagyás megtagadva* értékre van-e állítva.
- *Jóváhagyva*
Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező *Jóváhagyva* értékre van-e állítva.
- *Rendelés megtagadva*
Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező *Rendelés megtagadva* értékre van-e állítva.
- *Megrendelve*
Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező *Megrendelve* értékre van-e állítva.
- *Szállítmány megérkezett*
Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező *Szállítmány megérkezett* értékre van-e állítva.

Szekvenciafolyam-műveletek létrehozása

Kattintson a *Szekvenciafolyam-műveletek* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatok* felületi elemében. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Szekvenciafolyam-műveletek* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többi egy harmonikaszzerű hatást elvégezve. Kattintson az *Új szekvenciafolyam-művelet létrehozása* gombra.



124. ábra: Könyvrendelés –szekvenciafolyam-műveletek

A megnyílt felugró képernyőn töltsse ki a *Szekvenciafolyam-művelet neve* és a *Szekvenciafolyam-művelet modula* mezőket, majd kattintson a *Mentés* gombra. Egy új *Beállítás* gomb fog megjelenni a modul mezője mellett.

Kattintson a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a szükséges beállítási paraméter kulcsait és értékeit.

Lásd még:

Minden egyes modulnak megvannak a saját és különböző paraméterei. Nézze meg a [Folyamatmodulok](#) szakaszt, hogy megismerje az összes kötelező és opcionális paramétert.

Miután az összes mező ki lett töltve, kattintson a *Mentés és befejezés* gombra a változtatások mentéséhez és a folyamatkezelés képernyőre való visszatéréshez.

Hozza létre a következő szekvenciafolyam-műveleteket:

▼ Sequence Flow Action

★ Sequence Flow Action Name:

★ Sequence Flow Action Module:

125. ábra: Könyvrendelés –szekvenciafolyam-művelet hozzáadása

▼ Config Parameters (Key/Value) ⊕

Key: Value:

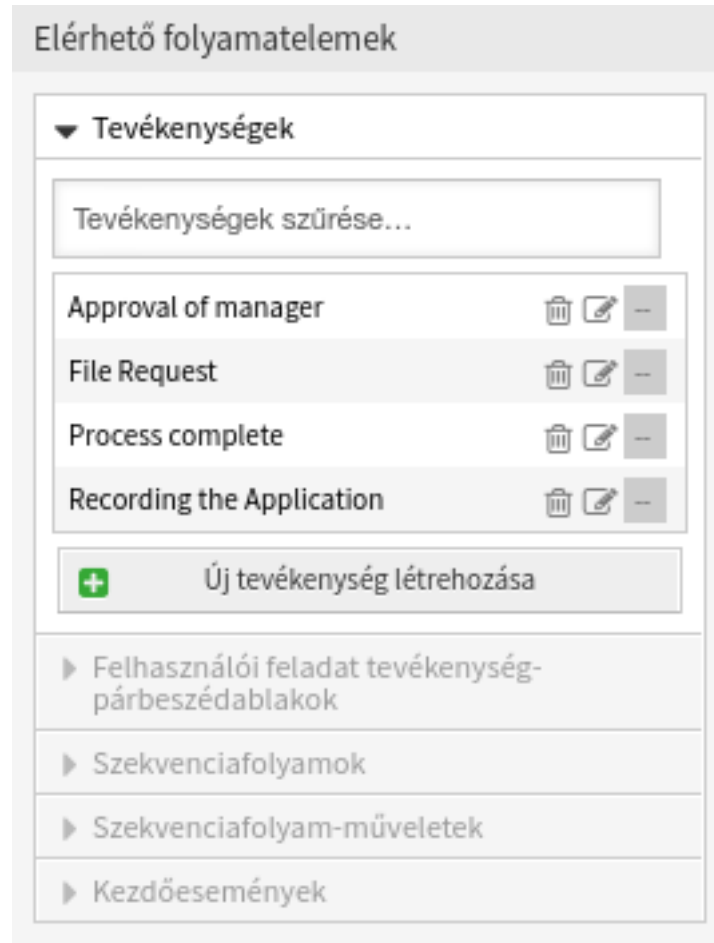
126. ábra: Könyvrendelés –szekvenciafolyam-művelet paraméterei

- *Folyamatjegy áthelyezése a „Vezetőség” várólistába* (már létre lett hozva korábban)
Akkor kell végrehajtani, ha a *Jóváhagyás* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
- *Jegyfelelős megváltoztatása „Igazgatóra”*
Akkor kell végrehajtani, ha a *Jóváhagyás* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
- *Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába*
Akkor hajtódik végre, ha:
 - A *Jóváhagyás megtagadva* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
 - A *Rendelés megtagadva* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
 - A *Szállítmány megérkezett* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
- *Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”*
Akkor hajtódik végre, ha:
 - A *Jóváhagyás megtagadva* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
 - A *Rendelés megtagadva* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
 - A *Szállítmány megérkezett* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
- *Folyamatjegy áthelyezése a „Beszerzés” várólistába*
Akkor kell végrehajtani, ha a *Jóváhagyva* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
- *Folyamatjegy áthelyezése a „Postahivatal” várólistába*
Akkor kell végrehajtani, ha a *Megrendelve* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
- *Jegy lezárása sikeresen*
Akkor kell végrehajtani, ha a *Szállítmány megérkezett* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
- *Jegy lezárása sikertelenül*
Akkor hajtódik végre, ha:
 - A *Jóváhagyás megtagadva* szekvenciafolyamot alkalmazzák.
 - A *Rendelés megtagadva* szekvenciafolyamot alkalmazzák.

Vannak olyan helyek, ahol ugyanazokat a szekvenciafolyam-műveleteket kell végrehajtani. Ezért észszerű lehetővé tenni a szekvenciafolyam-műveletek szabadon történő összekapcsolását a szekvenciafolyamokkal, hogy képes legyen újrahaszni azokat.

Tevékenységek létrehozása

Kattintson a *Tevékenységek* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatelemek* felületi elemében. Ez a művelet ki fogja nyitni a *Tevékenységek* lehetőségeit, és össze fogja csukni az összes többi egy harmonikuszerű hatást elvégezve. Kattintson az *Új tevékenység létrehozása* gombra.



127. ábra: Könyvrendelés –tevékenységek

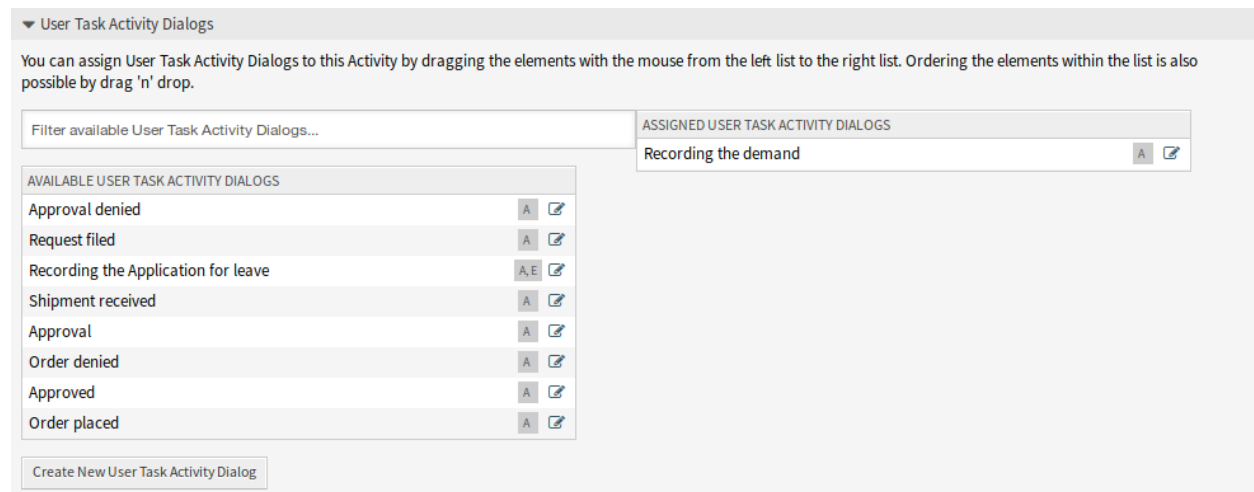
A megnyílt felugró képernyőn töltsse ki a *Tevékenység neve* mezőt, és válassza ki a *Felhasználói feladat tevékenység* elemet a *Tevékenység típusa* legördülő listából.

128. ábra: Könyvrendelés –tevékenység hozzáadása

A tevékenységhez történő párbeszédablakok hozzárendeléséhez egyszerűen fogja meg a szükséges párbeszédablakokat az *Elérhető felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* tárolóból, és ejtse azokat a *Hozzárendelt felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* tárolóba. A *Hozzárendelt felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* tárolóban lévő sorrend olyan, ahogy a párbeszédablakok a jegy részletes nézetén megjelennek. A sorrend módosításához egyszerűen fogd és vidd módszerrel rendezze át a párbeszédablakot a tárolón belül a megfelelő helyre.

Megjegyzés: Ez a sorrend különösen az első tevékenységben fontos, mivel az első felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak az egyetlen ennél a tevékenységnél, amely akkor jelenik meg, ha a folyamat elindul.

Ebben a példában csak *Az igény rögzítése* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakot kell hozzárendelnünk. Fogja meg ezt a párbeszédablakot az *Elérhető felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* tárolóból, és húzza át a *Hozzárendelt felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok* tárolóba.



129. ábra: Könyvrendelés –felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak hozzárendelése

Miután az összes mező ki lett töltve, kattintson a *Mentés és befejezés* gombra a változtatások mentéséhez és a folyamatkezelés képernyőre való visszatéréshez.

Hozza létre a következő tevékenységeket:

- *Az igény rögzítése* (már létre lett hozva korábban)
Rendelje hozzá az *Az igény rögzítése* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakot.
- *Jóváhagyás*
Rendelje hozzá a *Jóváhagyás megtagadva* és a *Jóváhagyva* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat.
- *Rendelés*
Rendelje hozzá a *Rendelés megtagadva* és a *Megrendelve* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat.
- *Beérkezés*
Rendelje hozzá a *Szállítmány megérkezett* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakot.

- *Folyamat befejezve*

Ez egy lehetséges felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok nélküli tevékenység. A *Jóváhagyás megtagadva*, a *Rendelés megtagadva* vagy a *Szállítmány megérkezett* után lesz beállítva, és a folyamat végét ábrázolja.

Most már világosan láthatjuk, hogy a tevékenységek egy folyamatjegy pontosan meghatározott állapotai. Egy sikeres szekvenciafolyam után egy folyamatjegy az egyik tevékenységből a másikba kerül át.

Folyamatútvonali létrehozása

Fejezzük be a példánkat a kirakó utolsó hiányzó darabjával, a folyamattal mint a munkafolyamat leírójával. A mi esetünkben ez a teljes rendelési munkafolyamat. Egyéb folyamatok lehetnek az irodaszer rendelés vagy teljesen különböző folyamatok.

A folyamatnak van egy kezdőpontja, amely a kezdő tevékenységből és a kezdő felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakból áll. Bármely új könyvrendelésnél az első tevékenység első felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablaka az első képernyő, amely megjelenik. Ha ezt kitöltik és elmentik, akkor a folyamatjegy létre lesz hozva, és követheti a beállított munkafolyamatot.

A folyamat tartalmazza az irányokat is, hogy a folyamatjegy hogyan mozoghat a folyamat során. Legyen ennek a neve *folyamatútvonali*. Ez a kezdő tevékenységből, egy vagy több szekvenciafolyamból (valószínűleg szekvenciafolyam-műveletekkel) és egyéb tevékenységekből áll.

Feltételezve, hogy a tevékenységek már hozzá lettek rendelve a felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakaihoz, fogjon meg egy tevékenységet a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatok* felületi elemekben található harmonikából, és húzza át a vászonterületre a folyamat-információk alá. Figyelje meg, hogy egy nyíl automatikusan elhelyezésre kerül a folyamat kezdetétől (fehér kör) a tevékenységhez. Ez az első tevékenység, és annak első felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablaka az első képernyő, amely megjelenik a folyamat indításakor.

Ezután húzzon egy másik tevékenységet is a vászonra. Most két tevékenységünk lesz a vásznon. Az első a kezdőponthoz kapcsolódik, és a másodikkal nincsenek kapcsolatai. Rámutathat az egérrel minden egyes tevékenységre a saját tevékenység-párbeszédablakaik felfedezéséhez.

Ezután hozzuk létre a folyamatútvonalt (kapcsolatot) a két tevékenység között. Ehhez a szekvenciafolyamokat fogjuk használni. Kattintson a szekvenciafolyamra a harmonikában, fogjon meg egy szekvenciafolyamot, és húzza át az első tevékenységen belülré. Amint a szekvenciafolyam át lett húzva, a szekvenciafolyam nyílának végpontja el lesz helyezve a folyamat kezdőpontja mellett. Fogja meg a szekvenciafolyam nyílának végpontját, és húzza be a másik tevékenységen belülré a tevékenységek közötti kapcsolat létrehozásához.

Most, hogy a műveletek közötti folyamatútvonali meghatározásra került, hozzá kell rendelnünk a szekvenciafolyam-műveleteket a szekvenciafolyamhoz. Kattintson duplán a szekvenciafolyam címkéjére a vásznon, amely meg fog nyitni egy új felugró ablakot.

Miután a szekvenciafolyam-műveletek hozzá lettek rendelve, kattintson a *Mentés* gombra, hogy visszatérjen a folyamat fő szerkesztőképernyőjére. Kattintson a *Mentés* gombra a vászon alatt az összes egyéb változtatás mentéséhez.

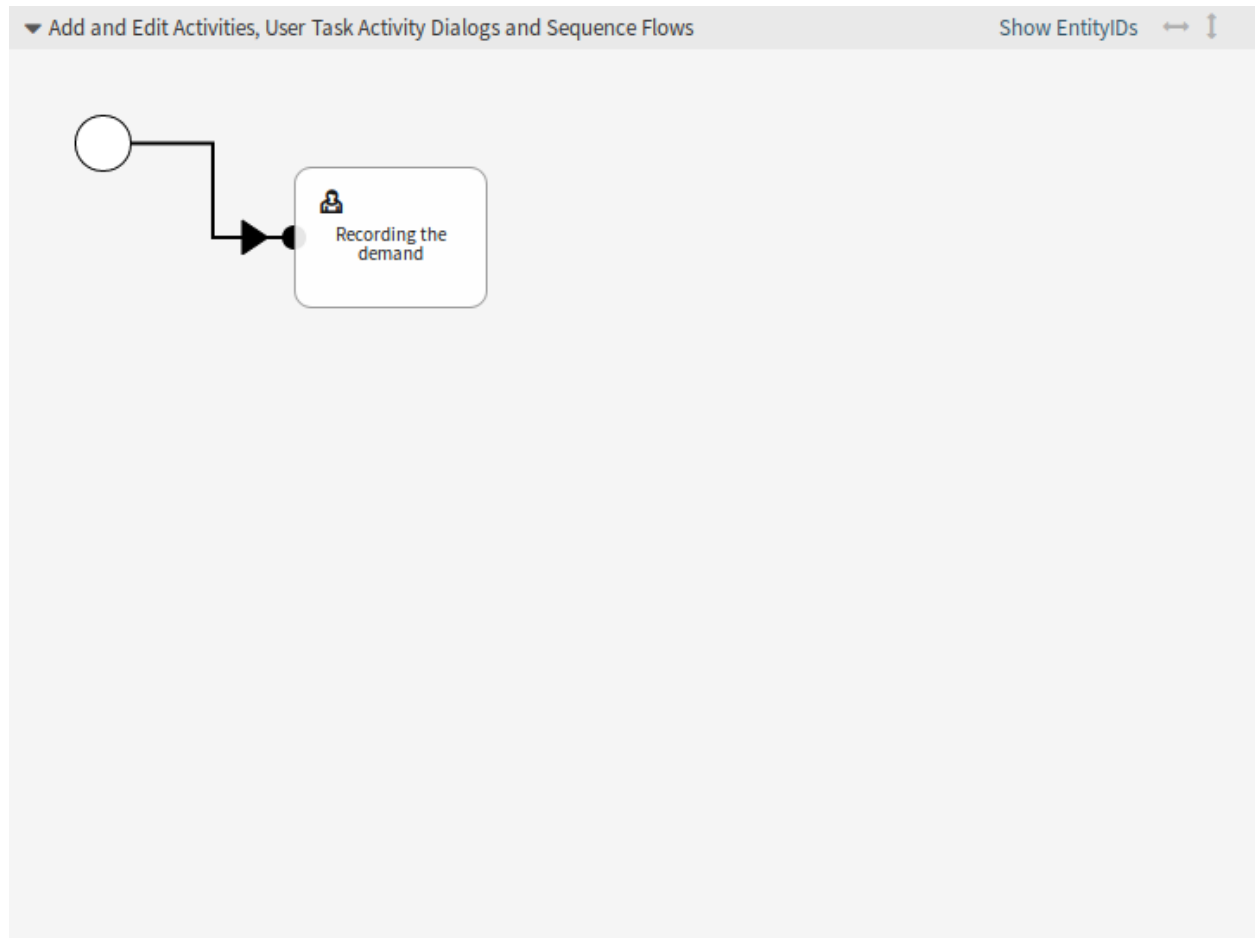
Fejezze be a folyamatútvonalt a következő tevékenységek, szekvenciafolyamok és szekvenciafolyam-műveletek hozzáadásával:

- *Az igény rögzítése* (már létre lett hozva korábban)

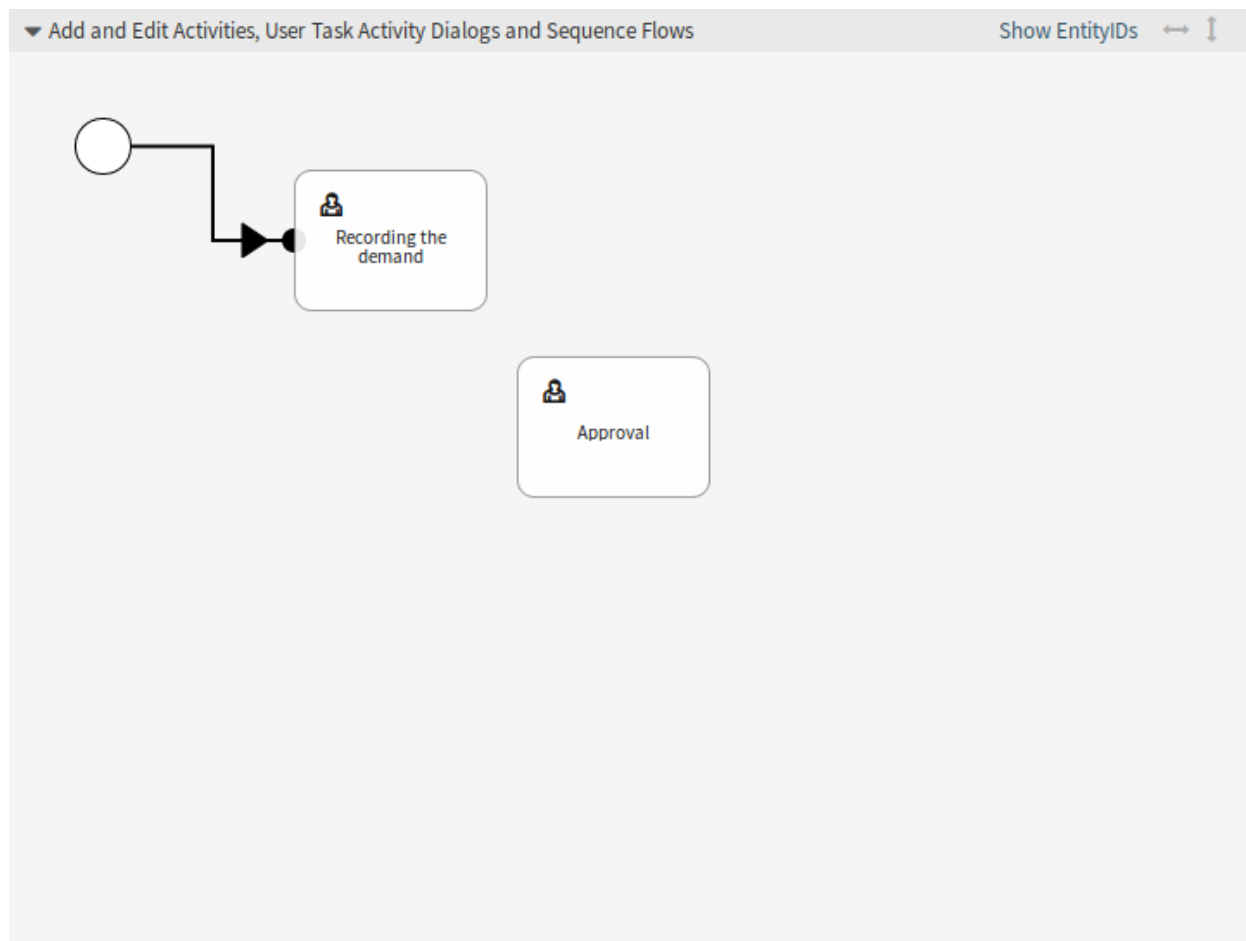
Lehetséges szekvenciafolyam: *Jóváhagyás*

Kezdő tevékenység: *Az igény rögzítése*

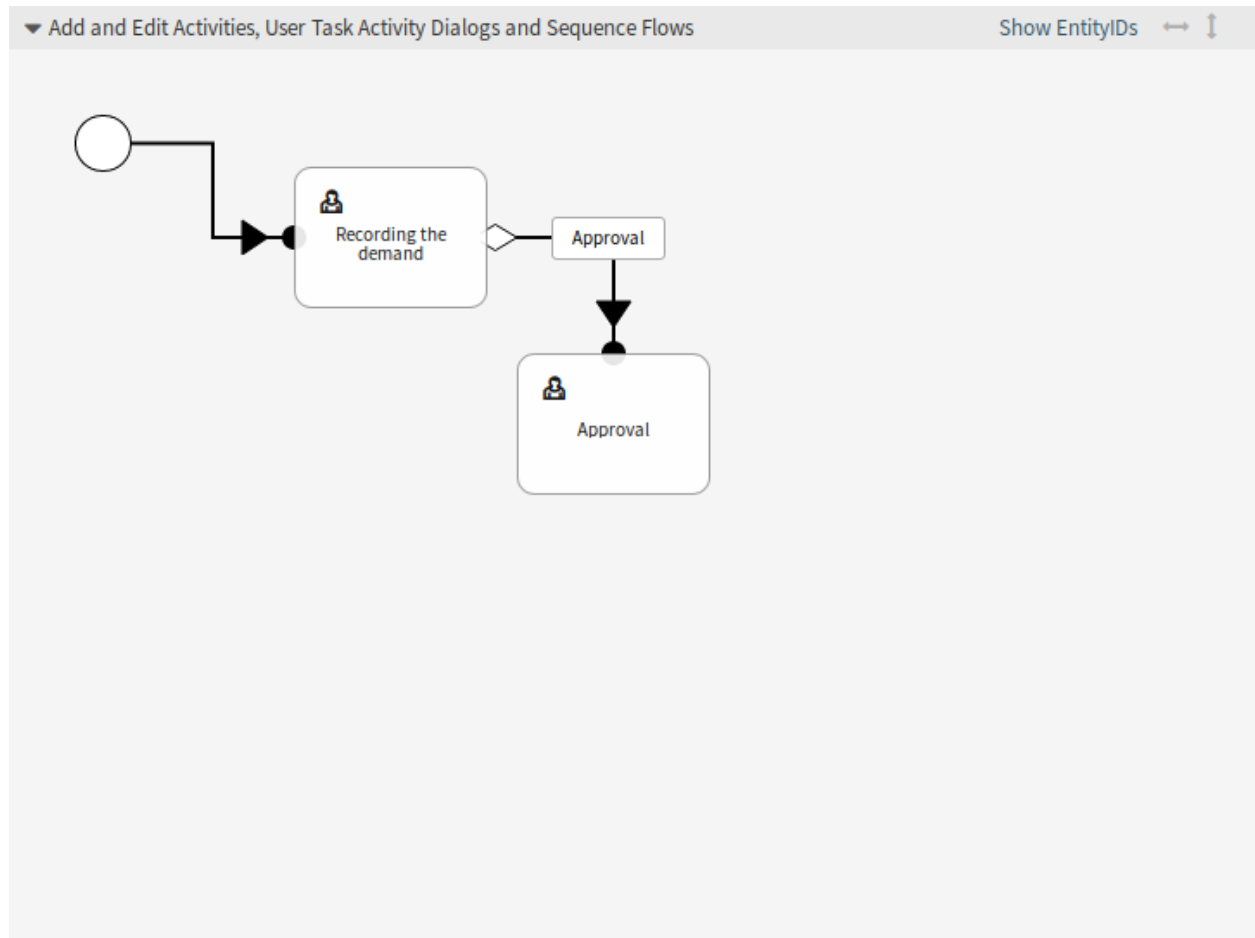
Következő tevékenység: *Jóváhagyás*



130. ábra: Könyvrendelés –első tevékenység a vásznon



131. ábra: Könyvrendelés –második tevékenység a vásznon



132. ábra: Könyvrendelés –első szekvenciafolyam a vásznon

▼ Path

Recording the demand

Approval

Approval

Edit this sequence flow

▼ Sequence Flow Actions

You can assign Sequence Flow Actions to this Sequence Flow by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available Sequence Flow Actions...

AVAILABLE SEQUENCE FLOW ACTIONS

Change ticket responsible to "Employee" (SequenceFlowAction-24f...	
Move process ticket into the "Purchasing" queue (SequenceFlowAc...	
Move process ticket into the "Employees" queue (SequenceFlowAct...	
Move process ticket into the "Post office" queue (SequenceFlowAct...	
set Ticket lock = unlock (SequenceFlowAction-5c40929cf9772929f84...	
Set state = pending reminder (+7d) (SequenceFlowAction-5fad14be...	
Close ticket successfully (SequenceFlowAction-bdf6bb21561e268ed...	
Set state = pending reminder (+24h) (SequenceFlowAction-e6208f2...	
Change State to closed successful (SequenceFlowAction-e8203eb47...	
Close ticket unsuccessfully (SequenceFlowAction-ef793cf5d4a9dc02...	
Change State to closed unsuccessful (SequenceFlowAction-f9eddaf...	

Create New Sequence Flow Action

ASSIGNED SEQUENCE FLOW ACTIONS

Change ticket responsible to "Manager" (SequenceFlowAction-ec2...	
Move the process ticket into the "Management" queue (SequenceFL...	

133. ábra: Könyvrendelés –első szekvenciafolyam-művelet hozzárendelése

Ha ennek a tevékenységnek a feltétele teljesül, akkor a jegy átkerül a *Jóváhagyás* tevékenységbe.

Ezenkívül a következő szekvenciafolyam-műveletek lesznek végrehajtva:

- *Folyamatjegy áthelyezése a „Vezetőség” várólistába*
- *Jegyfelelős megváltoztatása „Igazgatóra”*

Az *Igény rögzítése* tevékenység a folyamatjegy meghatározott lépése, ahol lehetőség van a *Jóváhagyás* szekvenciafolyamra. Ha ezt alkalmazzák, akkor a jegy át fog lépni a következő *Jóváhagyás* tevékenységbe, és a *Folyamatjegy áthelyezése a „Vezetőség” várólistába* és a *Jegyfelelős megváltoztatása „Igazgatóra”* szekvenciafolyam-műveletek lesznek végrehajtva. A *Jóváhagyás* tevékenységben a *Jóváhagyás megtagadva* és a *Jóváhagyva* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakok lesznek elérhetők.

- *Jóváhagyás*

Lehetséges szekvenciafolyam: *Jóváhagyás megtagadva*

Kezdő tevékenység: *Jóváhagyás*

Következő tevékenység: *Folyamat befejezve*

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a *Folyamat befejezve* tevékenységbe.

Ezenkívül a következő szekvenciafolyam-műveletek lesznek végrehajtva:

- *Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába*
- *Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”*
- *Jegy lezárása sikertelenül*

Lehetséges szekvenciafolyam: *Jóváhagyva*

Kezdő tevékenység: *Jóváhagyás*

Következő tevékenység: *Rendelés*

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a *Rendelés* tevékenységbe.

Ezenkívül a következő szekvenciafolyam-műveletek lesznek végrehajtva:

- *Folyamatjegy áthelyezése a „Beszerzés” várólistába*

Láthatjuk, hogy a jelenlegi tevékenységből, amely a folyamatjegy egy lépését határozza meg, egy vagy több lehetőség van ahhoz a szekvenciafolyamhoz, amelynek pontosan egy céltevékenysége van (és valószínűleg egy vagy több szekvenciafolyam-művelete).

- *Rendelés*

Lehetséges szekvenciafolyam: *Rendelés megtagadva*

Kezdő tevékenység: *Rendelés*

Következő tevékenység: *Folyamat befejezve*

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a *Folyamat befejezve* tevékenységbe.

Ezenkívül a következő szekvenciafolyam-műveletek lesznek végrehajtva:

- *Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába*
- *Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”*
- *Jegy lezárása sikertelenül*

Lehetséges szekvenciafolyam: *Megrendelve*

Kezdő tevékenység: *Rendelés*

Következő tevékenység: *Beérkezés*

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a *Beérkezés* tevékenységbe.

Ezenkívül a következő szekvenciafolyam-műveletek lesznek végrehajtva:

- *Folyamatjegy áthelyezése a „Postahivatal” várólistába*

- *Beérkezés*

Lehetséges szekvenciafolyam: *Szállítmány megérkezett*

Kezdő tevékenység: *Beérkezés*

Következő tevékenység: *Folyamat befejezve*

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a *Folyamat befejezve* tevékenységbe.

Ezenkívül a következő szekvenciafolyam-műveletek lesznek végrehajtva:

- *Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába*
- *Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”*
- *Jegy lezárása sikeresen*

A könyvrendelési folyamat teljes folyamatútvonala ezután így fog kinézni:

Miután befejezte a folyamatútvonalat, kattintson a *Mentés és befejezés* gombra a vászon alatt, hogy visszatérjen a folyamatkezelés képernyőre.

Kattintson az *Összes folyamat szinkronizálása* gombra a bal oldalsávban. Ez össze fog gyűjteni minden folyamat-információt az adatbázisból, és előállít egy gyorsítótárfájlt (Perl nyelven). Ez a gyorsítótárfájl tulajdonképpen a folyamatok beállítása, amelyet a rendszer a folyamatjegyek létrehozásához vagy használatához fog használni.

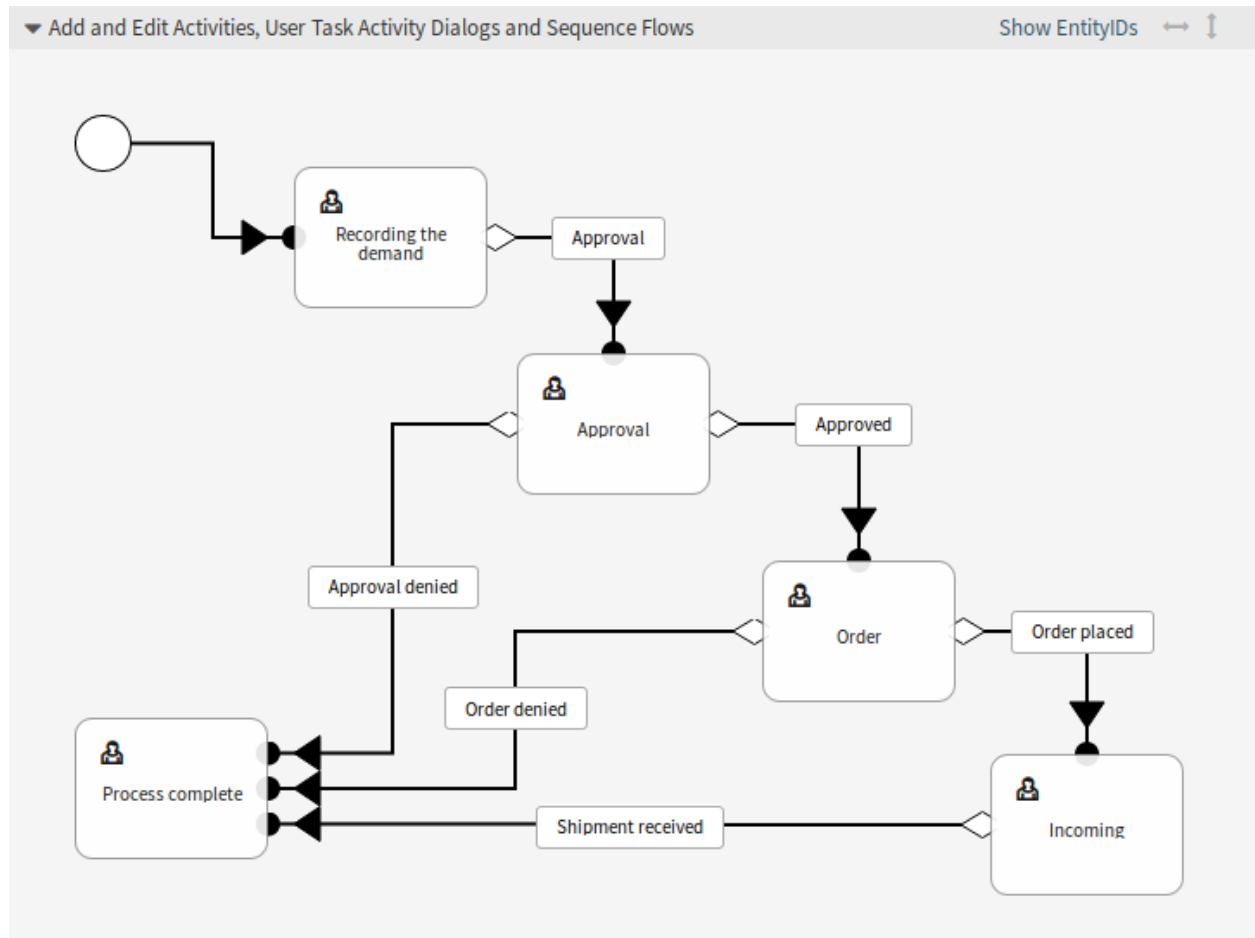
Megjegyzés: A folyamatokon elvégzett bármilyen változtatás a folyamat ismételt üzembe állítását igényli annak érdekében, hogy a változtatást visszajuttassa a rendszerbe.

Hozzáférés-vezérlési listák létrehozása

A *Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)* segítségével korlátozhatók a választható értékek a folyamatjegyekben. Meg kell határozni néhány ACL-t a könyvrendelési folyamat megfelelő működéséhez.

Ebben a szakaszban az összes szükséges ACL meghatározásra kerül. Minden egyes ACL YAML formátumban van hozzáadva itt, így kimásolhatja azokat, elmentheti különálló .yaml fájlakként, és importálhatja az ACL kezelőképernyőjén.

Figyelem: Az exportált ACL-ek abból a rendszerből származó tevékenységpárbeszédablak-azonosítókat tartalmaznak, ahonnan exportálva lettek. Ne felejtse el megváltoztatni az azonosítókat a saját folyamata alapján. Egyébként az ACL-ek nem fognak működni.



134. ábra: Könyvrendelés –folyamat befejezve

Lásd még:

Használja a folyamat rajzváznának fejlécében lévő *Entitásazonosítók megjelenítése* hivatkozást az entitásazonosítók megtekintéséhez. A tevékenység-párbeszédablakoknál húzza az egeret a nevük fölé a bal oldalsávbán lévő tevékenység-párbeszédablakok listájában, hogy meglássa az azonosítót.

001-ACL-BookOrderingStatus

Ez az ACL csak a *Jóváhagyás* értéket engedélyezi a *Status* dinamikus mezőnél az *Az igény rögzítése* tevékenység-párbeszédablakban.

```

---
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2020-04-18 15:46:16
  Comment: Approval
  ConfigChange:
    Possible:
      Ticket:
        DynamicField_Status:
          - Approval
  ConfigMatch:
    Properties:
      Process:
        ActivityDialogEntityID:
          - ActivityDialog-bfa31751ee47f8d8ec3a15e4cf1de732
  CreateBy: root@localhost
  CreateTime: 2020-04-18 15:42:06
  Description: ''
  ID: 1
  Name: 001-ACL-BookOrderingStatus
  StopAfterMatch: 0
  ValidID: 1

```

002-ACL-BookOrderingStatus

Ez az ACL csak a *Jóváhagyás megtagadva* értéket engedélyezi a *Status* dinamikus mezőnél a *Jóváhagyás megtagadva* tevékenység-párbeszédablakban.

```

---
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2020-04-18 15:46:08
  Comment: Approval denied
  ConfigChange:
    Possible:
      Ticket:
        DynamicField_Status:
          - Approval denied
  ConfigMatch:
    Properties:
      Process:
        ActivityDialogEntityID:
          - ActivityDialog-1ce810fd3668ce799f25cf968b139427
  CreateBy: root@localhost
  CreateTime: 2020-04-18 15:44:21
  Description: ''
  ID: 2
  Name: 002-ACL-BookOrderingStatus
  StopAfterMatch: 0
  ValidID: 1

```

003-ACL-BookOrderingStatus

Ez az ACL csak a *Jóváhagyva* értéket engedélyezi a *Status* dinamikus mezőnél a *Jóváhagyva* tevékenység-párbeszédablakban.

```

---
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2020-04-18 15:47:04
  Comment: Approved
  ConfigChange:
    Possible:
      Ticket:
        DynamicField_Status:
          - Approved
  ConfigMatch:
    Properties:
      Process:
        ActivityDialogEntityID:
          - ActivityDialog-96b8e0d7f8a0e69e170f7871cbb83e15
  CreateBy: root@localhost
  CreateTime: 2020-04-18 15:46:22
  Description: ''
  ID: 3
  Name: 003-ACL-BookOrderingStatus
  StopAfterMatch: 0
  ValidID: 1

```

004-ACL-BookOrderingStatus

Ez az ACL csak a *Rendelés megtagadva* értéket engedélyezi a *Status* dinamikus mezőnél a *Rendelés megtagadva* tevékenység-párbeszédablakban.

```

---
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2020-04-18 15:48:07
  Comment: Order denied
  ConfigChange:
    Possible:
      Ticket:
        DynamicField_Status:
          - Order denied
  ConfigMatch:
    Properties:
      Process:
        ActivityDialogEntityID:
          - ActivityDialog-5b60db9960a9cd488f448e3308cc8b4f
  CreateBy: root@localhost
  CreateTime: 2020-04-18 15:47:07
  Description: ''
  ID: 4
  Name: 004-ACL-BookOrderingStatus
  StopAfterMatch: 0
  ValidID: 1

```

005-ACL-BookOrderingStatus

Ez az ACL csak a *Megrendelve* értéket engedélyezi a *Status* dinamikus mezőnél a *Megrendelve* tevékenység-párbeszédablakban.

```

---
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2020-04-18 15:48:51

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

Comment: Order placed
ConfigChange:
  Possible:
    Ticket:
      DynamicField_Status:
        - Order placed
ConfigMatch:
  Properties:
    Process:
      ActivityDialogEntityID:
        - ActivityDialog-a756ccae6ae83f356faa8333549a87f0
CreateBy: root@localhost
CreateTime: 2020-04-18 15:48:13
Description: ''
ID: 5
Name: 005-ACL-BookOrderingStatus
StopAfterMatch: 0
ValidID: 1

```

006-ACL-BookOrderingStatus

Ez az ACL csak a *Szállítmány megérkezett* értéket engedélyezi a Status dinamikus mezőnél a *Szállítmány megérkezett* tevékenység-párbeszédablakban.

```

---
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2020-04-18 15:49:41
  Comment: Shipment received
  ConfigChange:
    Possible:
      Ticket:
        DynamicField_Status:
          - Shipment received
  ConfigMatch:
    Properties:
      Process:
        ActivityDialogEntityID:
          - ActivityDialog-885f547d9a0e07aa6e2703af59ec08ae
  CreateBy: root@localhost
  CreateTime: 2020-04-18 15:48:57
  Description: ''
  ID: 6
  Name: 006-ACL-BookOrderingStatus
  StopAfterMatch: 0
  ValidID: 1

```

Megjegyzés: Ne felejtse el üzembe állítani az importált ACL-eket.

Folyamatjegy létrehozása

A könyvrendelési folyamat használatra kész. Menjen az *Új folyamatjegy* képernyőhöz az ügyintézői felületen, és keresse meg a könyvrendelési folyamatot.

5.5 Webszolgáltatások

Egy összekapcsolt világban a jegyrendszernek képesnek kell lennie arra, hogy reagáljon más rendszerek kéréseire, valamint kéréseket vagy információkat küldjön más rendszereknek:

- CRM rendszereknek
- Projektkezelő rendszereknek
- Dokumentációkezelő rendszereknek
- és egyéb rendszereknek

A jegyrendszert más szolgáltatásoknak is el kell érniük egy ügyintéző kézi beavatkozása nélkül.

Az OTRS ezt a követelményt az *Általános felület* segítségével támogatja. Felruházza az adminisztrátort azzal, hogy parancsfájlrési tudás nélkül hozzon létre webszolgáltatást egy bizonyos feladathoz. Az OTRS reagál a bejövő REST vagy SOAP kérésekre, és objektumokat hoz létre, vagy átlátható módon biztosít objektumadatokat más rendszerekhez.

A webszolgáltatás egy kommunikációs módszer két rendszer között, a mi esetünkben az OTRS és egy távoli rendszer között. A beállításában a *művelet* vagy a *meghívó* határozza meg a kommunikáció irányát, valamint a *leképezés* és az *átvitel* gondoskodik arról, hogy az adatokat hogyan kell fogadni és értelmezni.

A beállításában lehet meghatározni, hogy a webszolgáltatás milyen műveleteket hajthat végre belsőleg (művelet), az OTRS kérés milyen műveleteket hajthat végre a távoli rendszeren (meghívók), az adatok hogyan lesznek átalakítva az egyik rendszerről a másikra (leképezés), és mely protokollon keresztül kerüljön sor a kommunikációra (átvitel).

Az általános felület az a keretrendszer, amely lehetővé teszi webszolgáltatások létrehozását az OTRS-hez egy előre meghatározott módon a már elkészített építőkövek használatával, amelyek egymástól függetlenek és kicserélhetők.

5.5.1 Általános felület

Az általános felület egy többretegű keretrendszerből áll, amely az OTRS-nek más rendszerekkel való kommunikációt tesz lehetővé egy webszolgáltatáson keresztül. Ez a kommunikáció lehet kétirányú is:

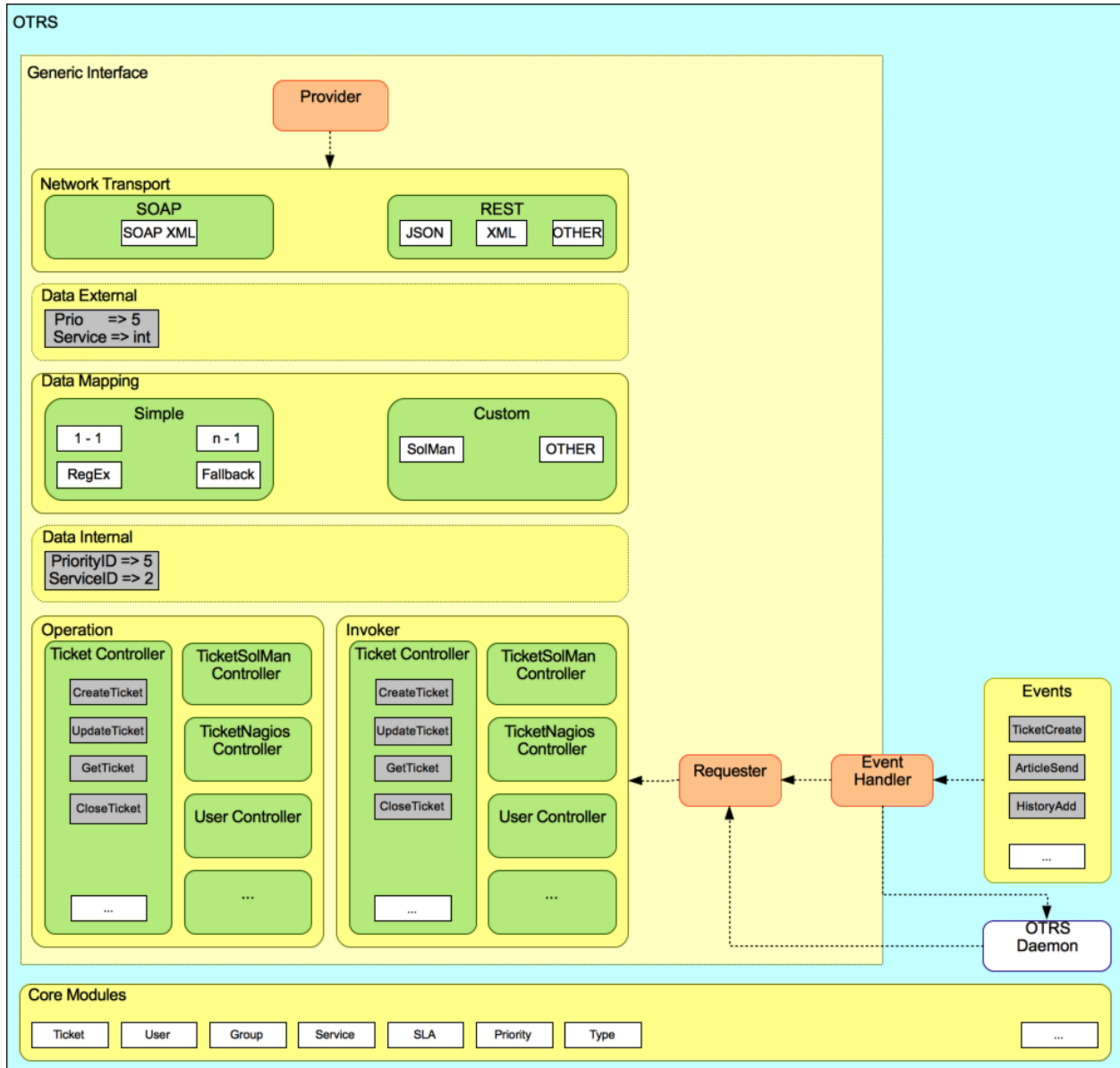
- OTRS mint szolgáltató: az OTRS kiszolgálóként működik, figyel a külső rendszerből érkező kérésekre, feldolgozza az információkat, végrehajtja a kért műveletet, és válaszol a kérésre.
- OTRS mint kérelmező: az OTRS kliensként működik, információkat gyűjt, elküldi a kérést a távoli rendszernek, és várakozik a válasza.

Általános felület rétegei

Az általános felület egy rétegmodell alapján épül fel, hogy rugalmas és könnyen személyre szabható legyen.

Egy réteg olyan fájlok halmaza, amelyek azt vezérlik, hogy az általános felület hogyan hajtsa végre egy webszolgáltatás különböző részeit. A megfelelő beállítás használatával egyesek különböző webszolgáltatásokat tudnak felépíteni különböző külső rendszerekhez új modulok létrehozása nélkül.

Megjegyzés: Ha a távoli rendszer nem támogatja az általános felület jelenleg csomagolt moduljait, akkor speciális modulok fejlesztése szükséges az adott webszolgáltatáshoz.



135. ábra: Általános felület rétegei

Hálózati átvitel

Ez a réteg felelős a távoli rendszerrel való megfelelő kommunikációért. Fogadja a kéréseket és

válaszokat állít elő, amikor szolgáltatóként működik, és kéréseket állít elő és válaszokat fogad, amikor kérelmezőként működik.

A kérelmező kommunikációja kezdeményezhető egy általános felület modul vagy bármely egyéb OTRS modul által aktivált esemény közben. Ezt az eseményt az eseménykezelő kapja el, és a beállítástól függően az eseményt közvetlenül a kérelmező objektum fogja feldolgozni, vagy delegálja az ütemezőnek (egy különálló démon, amelyet feladatok aszinkron módon történő feldolgozására terveztek).

Adatleképezés

Ez a réteg felelős az adatszerkezetek átfordításáért az OTRS és a távoli rendszer között (belső adatok és külső adatok rétegek). Általában a távoli rendszereknek eltérő adatszerkezetük van az OTRS adatszerkezetétől (beleértve a különböző értékeket és neveket azoknál az értékeknél), és itt rejlik a réteg fontossága, hogy a fogadott információkat valami olyanná változtassa meg, amelyet az OTRS meg tud érteni, és ellenkező módon, az információkat minden egyes távoli rendszerhez a saját adatszótárak használatával küldje el.

Példa: a *Prioritást* (OTRS) nevezhetnék *Prio*-nak a távoli rendszeren, és lehet, hogy az *1 nagyon alacsony* (OTRS) értéket *Információra* kell leképezni a távoli rendszeren.

Vezérlő

A vezérlők hasonló műveletek és meghívók gyűjteményei. Például egy jegyvezérlő számos szabványos jegyműveletet tartalmazhat. Egyéni vezérlők is megvalósíthatók, például egy `TicketExternalCompany` vezérlő, amely hasonló függvényeket tartalmazhat mint a szabványos jegyvezérlő, de eltérő adatfelülettel vagy függvénynevekkel (a távoli rendszer függvényneveihez alkalmazkodva) vagy teljesen eltérő kóddal.

Egy alkalmazás az általános felületnél lehet, hogy információkat szinkronizál egy olyan távoli rendszerrel, amely csak egy másik ugyanolyan távoli rendszerrel tud beszélgetni. Ebben az esetben új vezérlőket kell fejleszteni, és a műveleteknek és a meghívóknak a távoli rendszer viselkedését kell emulálniuk oly módon, hogy az a felület, amelyet az OTRS kitesz, hasonló legyen a távoli rendszer felületéhez.

Művelet (OTRS mint szolgáltató)

Egy művelet egy olyan önálló tevékenység, amely az OTRS-en belül hajtható végre. Az összes műveletnek ugyanolyan programozási felülete van. Fogadják az adatokat egy speciális paraméterbe, és egy adatszerkezetet adnak vissza egy sikeres állapottal, egy lehetséges hibaüzenettel és a visszaadott adatokkal.

Normális esetben a műveletek a már leképezett (belső) adatokat használják a központi modulok meghívásához és a tevékenységek végrehajtásához az OTRS-ben, mint például: egy jegy létrehozása, egy felhasználó frissítése, egy várólista érvénytelenítése, egy értesítés küldése, stb. Egy műveletnek teljes hozzáférése van az OTRS API-hoz egy tevékenység végrehajtásához.

Meghívó (OTRS mint kérelmező)

Egy meghívó egy olyan tevékenység, amelyet az OTRS egy távoli rendszerrel szemben hajt végre. A meghívók az OTRS központi moduljait használják a kérés létrehozásához szükséges információk feldolgozásához és összegyűjtéséhez. Amikor az információk készen állnak, akkor le kell képezni azokat a távoli rendszer formátumára azért, hogy elküldhetők legyenek a távoli rendszernek, amely fel fogja dolgozni az információkat, végre fogja hajtani a tevékenységet, és vissza fogja küldeni a választ a siker feldolgozásához vagy a hibák kezeléséhez.

Általános felület kommunikációs folyamat

Az általános felületnek meghatározott folyamata van a tevékenységek végrehajtásához szolgáltatóként és kérelmezőként. Ezek a folyamatok vannak alább leírva:

OTRS mint szolgáltató

Távoli kérés:

1. HTTP-kérés

- Az OTRS fogadja a HTTP-kérést és továbbadja a rétegeken keresztül.
- A szolgáltató modul felelős ezen tevékenységek végrehajtásáért és vezérléséért.

2. Hálózati átvitel

- A hálózati átvitel modul dekódolja az adat hasznos terhet, és elválasztja a művelet nevét az adat többi részétől.
- A művelet neve és a művelet adatai visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

3. Külső adatok

- Az adatok, ahogy a távoli rendszer elküldte (ez nem egy modul alapú réteg).

4. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a külső rendszer formátumáról az OTRS belső formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva ennél a műveletnél (leképezés a bejövő kérés adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

5. Belső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a műveletnek való átadáshoz (ez nem egy modul alapú réteg).

6. Művelet

- Fogadja és ellenőrzi az adatokat.
- Felhasználói hozzáférés-vezérlést hajt végre.
- Végrehajtja a műveletet.

OTRS-válasz:

1. Művelet

- Visszaadja az eredmény adatait a szolgáltatónak.

2. Belső adatok

- Az adatok, ahogy visszaadásra kerültek a műveletből.

3. Leképezés

- Az adatok visszaalakításra kerülnek a távoli rendszer formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva (leképezés a kimenő válasz adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a szolgáltatóhoz.

4. Külső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a hálózati átvitelhez való átadáshoz válaszként.

5. Hálózati átvitel

- Fogadja a már a távoli rendszer formátumában lévő adatokat.
- Felépít egy érvényes választ ehhez a hálózati átviteltípushoz.

6. HTTP-válasz

- A válasz visszaküldésre kerül a webszolgáltatás kliensének.
- Egy hiba esetén hibaválasz kerül elküldésre a távoli rendszernek (például SOAP-hiba, HTTP-hiba, stb.).

OTRS mint kérelmező

OTRS-kérés:

1. Esemény-aktiváló kezelő

- A webszolgáltatás beállítása alapján meghatározza, hogy a kérés szinkron vagy aszinkron lesz-e.
 - Szinkron
 - * Egy közvetlen hívás készül a kérelmezőhöz azért, hogy létrehozzon egy új kérést és továbbadja a rétegeken keresztül.
 - Aszinkron
 - * Egy új általános felület (kérelmező) feladat létrehozása az OTRS démonhoz (a kérés végrehajtását az ütemező démonra delegálva a felhasználói élmény erősen növelhető, egyébként a kérés előkészítéséhez szükséges összes idő és a távoli végrehajtás hozzáadásra kerül az OTRS eseményekhez, amely aktiválja azokat a kéréseket).
 - * A következő ciklusában az OTRS démonfolyamat beolvassa az új feladatot, és létrehoz egy hívást a kérelmezőhöz, amely létre fog hozni egy új kérést, és azután továbbadja azt a rétegeken keresztül.

2. Meghívó

- Fogadja az adatokat az eseményből.
- Ellenőrzi a fogadott adatokat (ha szükséges).
- Meghívja a központi modulokat az adatok kiegészítéséhez (ha szükséges).
- Visszaadja a kért adatszerkezetet, vagy egy kommunikáció leállítása jelet küld a kérelmezőnek a kérés elegáns megszakításához.

3. Belső adatok

- Az adatok, ahogy a meghívó átadta (ez nem egy modul alapú réteg).

4. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a távoli rendszer formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva (leképezés a kimenő válasz adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakörülnek a kérelmezőhöz.

5. Külső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elő lettek készítve a távoli rendszernek való küldéshez.

6. Hálózati átvitel

- Fogadja a távoli művelet nevét és a már a távoli rendszer formátumára átalakított adatokat a kérelmezőtől.
- Felépít egy érvényes kérést a hálózati átvitelhez.
- Elküldi a kérést a távoli rendszernek, és várakozik a válaszra.

Távoli válasz:

1. Hálózati átvitel

- Fogadja a választ és dekódolja az adat hasznos terhét.
- Visszaadja az adatokat a kérelmezőnek.

2. Külső adatok

- Az adatok, ahogy a távoli rendszerről érkeztek.

3. Leképezés

- Az adatok átalakításra kerülnek a külső rendszer formátumáról az OTRS belső formátumára, ahogy a leképezési beállításban meg van adva ennél a műveletnél (leképezés a bejövő válasz adataihoz).
- A már átalakított adatok visszakerülnek a kérelmezőhöz.

4. Belső adatok

- Az adatok, ahogy át lettek alakítva és elkészültek visszaadásra a kérelmezőnek.

5. Meghívó

- Fogadja a visszaadott adatokat.
- Kezeli az adatokat, ahogy minden egyes meghívónál speciálisan szükséges (beleértve a hibakezelést, ha van).
- Visszaadja a meghívó eredményét és adatait a kérelmezőnek.

6. Eseménykezelő vagy OTRS démon

- Fogadja az adatokat a kérelmezőtől. Az OTRS démon esetében ezek az adatok információkat tartalmazhatnak egy feladat jövőbeli létrehozásához.

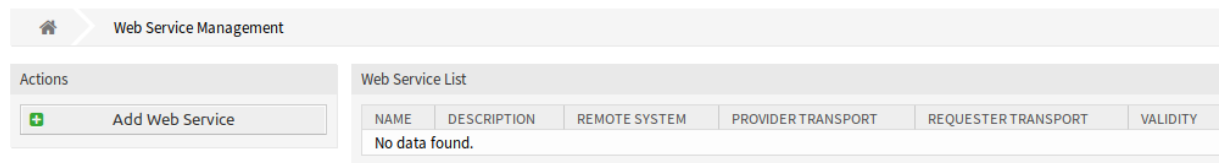
5.5.2 Webszolgáltatások kezelése

A webszolgáltatás egy kommunikációs módszer két rendszer között, a mi esetünkben az OTRS és egy távoli rendszer között.

A webszolgáltatás szíve annak beállítása, ahol az van meghatározva, hogy a webszolgáltatás milyen műveleteket hajthat végre belsőleg (művelet), az OTRS kérés milyen műveleteket hajthat végre a távoli rendszeren (meghívók), az adatok hogyan lesznek átalakítva az egyik rendszerről a másikra (leképezés), és mely protokollon keresztül kerüljön sor a kommunikációra (átvitel).

Az általános felület az a keretrendszer, amely lehetővé teszi webszolgáltatások létrehozását az OTRS-hez egy előre meghatározott módon a már elkészített építőkövek használatával, amelyek egymástól függetlenek és kicserélhetők.

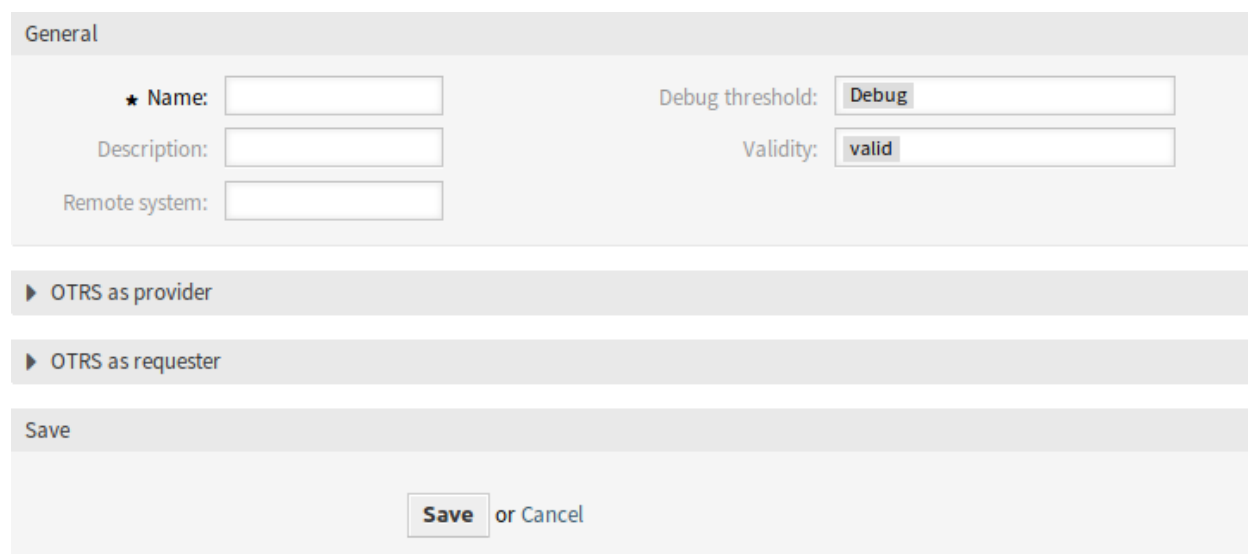
Használja ezt a képernyőt a rendszeren lévő webszolgáltatások kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz webszolgáltatást. A webszolgáltatás kezelésének képernyője a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Webszolgáltatások* moduljában érhető el.



136. ábra: Webszolgáltatás kezelése képernyő

Egy webszolgáltatás létrehozásához:

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



137. ábra: Új webszolgáltatás létrehozása képernyő

Egy webszolgáltatás szerkesztéséhez:

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

Egy webszolgáltatás törléséhez:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a *Webszolgáltatás törlése* gombra a bal oldalsávban.
3. Kattintson a *Törlés* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

Egy webszolgáltatás klónozásához:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a *Webszolgáltatás klónozása* gombra a bal oldalsávban.

General

★ Name:

Ticket Connector

Debug threshold:

Debug

Description:

This is a test web servi

Validity:

valid

Remote system:

▶ OTRS as provider

▶ OTRS as requester

Save

Save

 or

Save and finish

 or

Cancel

138. ábra: Webszolgáltatás szerkesztése képernyő

Delete web service

×

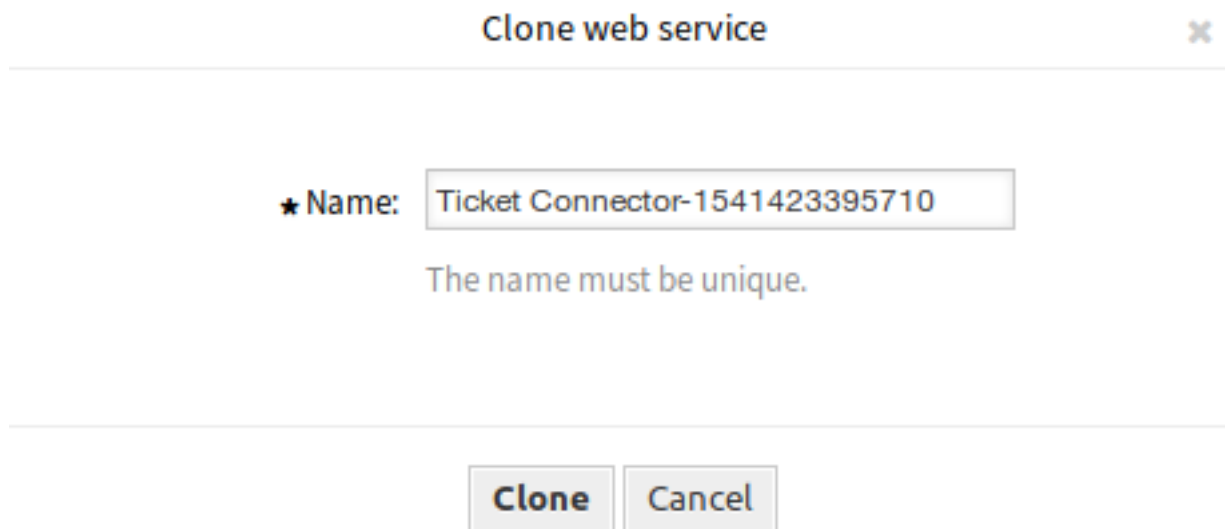
Do you really want to delete this web service?

Cancel

Delete

139. ábra: Webszolgáltatás törlése képernyő

3. Adjon egy új nevet a webszolgáltatásnak.



Clone web service

★ Name: Ticket Connector-1541423395710

The name must be unique.

Clone Cancel

140. ábra: Webszolgáltatás klónozása képernyő

Egy webszolgáltatás exportálásához:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a *Webszolgáltatás exportálása* gombra a bal oldalsávban.
3. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_ACL.yml` fájl mentéséhez.

Figyelem: A webszolgáltatás beállításaiban tárolt összes jelszó egyszerű szöveges formátumban lesz exportálva.

Egy webszolgáltatás beállítási előzményeinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a *Beállítási előzmények* gombra a bal oldalsávban.

Configuration History List	
VERSION	CREATE TIME
1	2018-11-05 12:30:56

Select a single configuration version to see its details.

141. ábra: Webszolgáltatás-beállítás előzményei képernyő

Egy webszolgáltatás hibakeresőjének használatához:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a *Hibakereső* gombra a bal oldalsávban.

Egy webszolgáltatás importálásához:

Request List

TYPE	TIME	COMMUNICATION ID	REMOTE IP
No data found.			

Select a single request to see its details.

Filter by type:

Filter from: / /

Filter to: / /

Filter by remote IP:

Limit:

Order:

Refresh

142. ábra: Webszolgáltatás hibakereső képernyő

1. Kattintson a *Webszolgáltatás hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Kattintson a *Webszolgáltatás importálása* gombra a bal oldalsávban.
3. Kattintson a *Tallózás...* gombra a párbeszédablakban.
4. Válasszon egy előzőleg exportált `.yaml` fájlt.
5. Adjon egy nevet az importált webszolgáltatásnak (elhagyható). Egyébként a név a beállítófájl nevéből lesz átvéve.
6. Kattintson az *Importálás* gombra.

5.5.3 Webszolgáltatás beállításai

A webszolgáltatás beállítását el kell menteni minden egyes szinten. Ez azt jelenti, hogy ha egy beállítás megváltozik, akkor az egyéb, a beállítás mélyebb részeire mutató hivatkozások le lesznek tiltva arra kényszerítve Önt, hogy elmentse a jelenlegi beállítási szintet. A mentés után a letiltott hivatkozások ismét újra engedélyezve lesznek, lehetővé téve a beállítás folytatását.

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

Webszolgáltatás általános beállításai

General

★ Name:

Description:

Remote system:

Debug threshold:

Validity:

143. ábra: Webszolgáltatás beállításai –általános

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.

Leírás

Mint a megjegyzés, csak hosszabb szöveg adható meg ide.

Távoli rendszer

Ez a mező a távoli rendszerhez való leírás hozzáadásához használható.

Hibakeresési küszöbszint

Az alapértelmezett érték a *Hibakeresés*. Ha ilyen módon állítjuk be, akkor az összes kommunikációs napló regisztrálva lesz az adatbázisban. Minden későbbi hibakeresési küszöbszint érték korlátozóbb és eldobja az annál alacsonyabb rendű kommunikációs naplókat, mint amely a rendszeren be van állítva.

A hibakeresési küszöbszint szintjei (az alacsonyabbtól a magasabbig):

- Hibakeresés
- Információ
- Értesítés
- Hiba

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.

Szolgáltató webszolgáltatás beállításai

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

Hálózati átvitel

Annak kiválasztása, hogy mely hálózati átvitelt szeretné használni a webszolgáltatással. A lehetséges értékek: *HTTP::REST* és *HTTP::SOAP*.

Megjegyzés: Az átviteli módszer kiválasztása után el kell mentenie a beállítást a *Mentés* gombra kattintva. Egy *Beállítás* gomb fog megjelenni a mező mellett.

Beállítás

A *Beállítás* gomb csak akkor látható, miután egy hálózati átvitel kiválasztásra és mentésre került. Nézze meg a lenti *OTRS mint szolgáltató –HTTP::REST* és *OTRS mint szolgáltató –HTTP::SOAP* fejezeteket.

Művelet hozzáadása

Ez a beállítás csak akkor látható, miután egy hálózati átvitel kiválasztásra és mentésre került. Egy művelet választásakor meg fog nyílni egy új képernyő annak beállításához.

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.

▼ OTRS as provider

In provider mode, OTRS offers web services which are used by remote systems.

Settings

Network transport:

Error Handling Modules

Error handling modules are used to react in case of errors during the communication. Those modules are executed in a specific order, which can be changed by drag and drop.

#	NAME	DESCRIPTION	BACKEND
1	No data found.		

Add error handling module:

Operations

Operations are individual system functions which remote systems can request.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
TicketGet	-	Ticket::TicketGet	-	-

Add Operation:

144. ábra: Webszolgáltatás beállításai –OTRS mint szolgáltató

Operation Details

★ Name:

The name is typically used to call up this web service operation from a remote system.

Description:

Operation backend:

This OTRS operation backend module will be called internally to process the request, generating data for the response.

Mapping for incoming request data:

The request data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data OTRS expects.

Mapping for outgoing response data:

The response data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the remote system expects.

or

145. ábra: Webszolgáltatás beállításai –OTRS mint szolgáltató –művelet

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.

Részletesebb magyarázat és használati példák találhatók az *Oktatóanyagok* fejezet [Objektum-összekapcsolási csatlakozó](#) szakaszában.

Az általános felület és az OTRS-ben 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.

OTRS mint szolgáltató –HTTP::REST

A beállítás egy kissé bonyolultabb lehet, mivel az dinamikusan nő minden beállított műveletnél az egyes műveletekhez való útvonal-leképezésnek és az egyes műveletekhez való érvényes kérési módszereknek az alapértelmezett átviteli beállításokhoz való hozzáadásával.

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

Útvonal leképezés a művelethez: „<MűveletNeve>” *

Meghatározza azt az útvonalat, amelyet ehhez a művelethez kellene leképezni. A kettősponttal : megjelölt változók a megadott névhez lesznek leképezve, és a többivel együtt kerülnek átadásra a leképezéshez (például `/Ticket/:TicketID`).

Ebben a beállításban egy erőforrás útvonala van beállítva. Ezt az útvonalat a webszolgáltatás igényei szerint kell meghatározni, figyelembe véve hogy az útvonal a HTTP kérési módszerrel együtt határozza meg a végrehajtandó általános felületi műveletet.

Az útvonal tartalmazhat változókat :<Változónév> formájában. Minden útvonalszöveg, amely megfelel a változónév pozícióján, hozzá lesz adva a kérés hasznos terhéhez az ebben a beállításban meghatározott változónév használatával. Példák:

Network Transport

Properties

Type: HTTP::REST

★ Route mapping for Operation

'TicketGet': Define the route that should get mapped to this operation. Variables marked by a ':' will get mapped to the entered name and passed along with the others to the mapping. (e.g. /Ticket/:TicketID).

Valid request methods for Operation

'TicketGet': Limit this Operation to specific request methods. If no method is selected all requests will be accepted.

★ Maximum message length:

Here you can specify the maximum size (in bytes) of REST messages that OTRS will process.

★ Send Keep-Alive:

This configuration defines if incoming connections should get closed or kept alive.

Additional response headers (all operations):

Common headers
These headers will be set in every response. Header value variables marked by a ':' will get replaced by the corresponding data value (e.g. ':TicketID' becomes '1').

Additional response headers (operation specific):

or or [Cancel](#)

146. ábra: Webszolgáltatás beállításai –OTRS mint szolgáltató –HTTP::REST

Érvényes kérések a /Resource útvonal-leképezéshez:

```
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource?Param1=One
```

Érvénytelen kérések a /Resource útvonal-leképezéshez:

```
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/
↪OtherResource
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/
↪OtherResource?Param1=One
```

Érvényes kérések a /Resource : ID útvonal-leképezéshez:

```
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/1
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/1?
↪Param1=One
```

Mindkét esetben az ID = 1 lesz elküldve a műveletnek a hasznos teher részeként. A második esetben a Param1 = One is hozzá lesz adva. A HTTP kérési módszertől függően egyéb paraméterek is hozzá lesznek adva, ha azok JSON szöveggént érkeznek a kérés fejlécében.

Érvénytelen kérések a /Resource : ID útvonal-leképezéshez:

```
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource?Param1=One
```

Érvényes kérések a /Resource/OtherResource/ : ID/ : Color útvonal-leképezéshez:

```
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/
↪OtherResource/1/Red
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/
↪OtherResource/123/Blue?Param1=One
```

Az első példában ID = 1 és Color = Red, míg a másodikban ID = 123 és Color = Blue.

Érvénytelen kérések a /Resource/OtherResource/ : ID/ : Color útvonal-leképezéshez:

```
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/1
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/
↪OtherResource/1
https://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/Test/Resource/
↪OtherResource/1?Param1=One
```

Az első példában a /OtherResource útvonal része, valamint a : Color változó hiányzik. A második példában csak a : Color változó hiányzik.

Érvényes kérési módszerek a művelethez: „<MűveletNeve>”

Ezen művelet korlátozása a megadott kérési módszerekre. Ha nincs módszer kiválasztva, akkor minden kérés el lesz fogadva.

A HTTP kérési módszerek az útvonal leképezéssel együtt használandó művelet meghatározásához. Lehetséges lehetőségek: CONNECT, DELETE, GET, HEAD, OPTIONS, PATCH, POST, PUT és TRACE.

Teljesen különböző műveletek is megoszthatják pontosan ugyanazt a leképezési útvonalat, de a kérési módszernek egyedinek kell lennie minden egyes műveletnél azért, hogy minden kérésnél helyesen meghatározható legyen a használandó művelet.

Legnagyobb üzenethossz *

Megadja a REST üzenetek legnagyobb méretét (bájtban), amelyeket az OTRS fel fog dolgozni.

Életben tartás küldése *

Ez a beállítás azt határozza meg, hogy a bejövő kapcsolatok le legyenek-e zárva vagy maradjanak életben.

További válaszfejlécek (összes művelet)

Adott esetben meghatározhat további válaszfejléceket is az összes művelethez. Ezek használhatók az egyes válaszokhoz történő statikus fejléccértékek hozzáadásához. Egyszerűen kattintson a *Fejléc hozzáadása* gombra, és töltsse ki mind a fejléc, mind az érték mezőket. Nincs korlát a további fejlécsorok számára vonatkozóan.

A : karakterrel megjelölt fejléccérték-változók ki lesznek cserélve a megfelelő adatértékkel (például a :TicketID helyett 1 lesz).

További válaszfejlécek (műveletre jellemző)

Ezek a fejlécek a kiválasztott művelethez tartozó válaszokban lesznek beállítva. A beállítás célja ugyanaz, mint a fentiekben.

A : karakterrel megjelölt fejléccérték-változók ki lesznek cserélve a megfelelő adatértékkel (például a :TicketID helyett 1 lesz).

OTRS mint szolgáltató –HTTP::SOAP

Nagyon egyszerű a HTTP::SOAP protokoll szolgáltatóként történő beállítása.

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

SOAP-művelet ellenőrzése *

Állítsa *Igen* értékre a fogadott SOAPAction fejléc ellenőrzéséhez (ha nem üres). Állítsa *Nem* értékre a fogadott SOAPAction fejléc figyelmen kívül hagyásához.

SOAP-művelet séma *

Válassza ki, hogy a SOAPAction fejlécet hogyan kell felépíteni. Néhány webszolgáltatás különleges szerkezetet küld.

SOAP-művelet elválasztó *

Az elválasztóként használt karakter a névtér és a SOAP-művelet között. Általában a .Net webszolgáltatások / karaktert használnak elválasztóként.

Névtér *

URI egy környezethez való SOAP metódusok adásához csökkentve a kétértelműséget.

Kérés névséma *

Válassza ki, hogy a SOAP-kérés függvénycsomagolót hogyan kell felépíteni. A *FunctionName* példaként van használva az aktuális meghívó vagy művelet nevével. A *FreeText* példaként van használva az aktuális beállított értéknél.

Válasz névséma *

Válassza ki, hogy a SOAP-válasz függvénycsomagolót hogyan kell felépíteni. A *FunctionName* példaként van használva az aktuális meghívó vagy művelet nevével. A *FreeText* példaként van használva az aktuális beállított értéknél.

Legnagyobb üzenethossz *

Megadja a SOAP üzenetek legnagyobb méretét (bájtban), amelyeket az OTRS fel fog dolgozni.

Network Transport

Properties

Type: HTTP::SOAP

★ Check SOAPAction:

Set to "Yes" in order to check the received SOAPAction header (if not empty).
Set to "No" in order to ignore the received SOAPAction header.

★ SOAPAction scheme:

Select how SOAPAction should be constructed.
Some web services send a specific construction.

★ SOAPAction separator:

Character to use as separator between name space and SOAP operation.
Usually .Net web services use "/" as separator.

★ Namespace:

URI to give SOAP methods a context, reducing ambiguities.
e.g urn:otrs-com:soap:functions or http://www.otrs.com/GenericInterface/actions

★ Request name scheme:

Select how SOAP request function wrapper should be constructed.
'FunctionName' is used as example for actual invoker/operation name.
'FreeText' is used as example for actual configured value.

★ Response name scheme:

Select how SOAP response function wrapper should be constructed.
'FunctionName' is used as example for actual invoker/operation name.
'FreeText' is used as example for actual configured value.

★ Maximum message length:

Here you can specify the maximum size (in bytes) of SOAP messages that OTRS will process.

Additional response headers (all operations):

Common headers

These headers will be set in every response. Header value variables marked by a ':' will get replaced by the corresponding data value (e.g. ':TicketID' becomes '1').

Additional response headers (operation specific):

Additional response SOAP namespaces (all operations):

Common namespaces

These namespaces will be used in every response.

Additional response SOAP namespaces (operation specific):

Sort options:

Add new first level element:

Outbound sort order for xml fields (structure starting below function name wrapper) - see documentation for SOAP transport.

or or

További válaszfejlécek (összes művelet)

Adott esetben meghatározhat további válaszfejléceket is az összes művelethez. Ezek használhatók az egyes válaszokhoz történő statikus fejlécértékek hozzáadásához. Egyszerűen kattintson a *Fejléc hozzáadása* gombra, és töltsse ki mind a fejléc, mind az érték mezőket. Nincs korlát a további fejlécsorok számára vonatkozóan.

A : karakterrel megjelölt fejlécérték-változók ki lesznek cserélve a megfelelő adatértékkel (például a :TicketID helyett 1 lesz).

További válaszfejlécek (műveletre jellemző)

Ezek a fejlécek a kiválasztott művelethez tartozó válaszokban lesznek beállítva. A beállítás célja ugyanaz, mint a fentiekben.

A : karakterrel megjelölt fejlécérték-változók ki lesznek cserélve a megfelelő adatértékkel (például a :TicketID helyett 1 lesz).

További válasz SOAP-névterek (összes művelet)

Ezek a névterek lesznek használva minden válaszban.

További válasz SOAP-névterek (műveletre jellemző)

Ezek a névterek lesznek használva ennek a bizonyos műveletnek a válaszaiban.

Megjegyzés: Néhány fejléc biztonsági okokból tiltva van. Ha szükséges, a tiltott fejlécek listája a következő rendszerbeállításban változtatható meg az alábbi beállítások használatával:

- `GenericInterface::Invoker::OutboundHeaderBlacklist`
 - `GenericInterface::Operation::OutboundHeaderBlacklist`
-

Rendezési beállítások

Kimenő rendezési sorrend az XML-mezőknél (a szerkezet a függvénynév csomagoló alatt indul) – nézze meg a SOAP-átvitel dokumentációját.

Webszolgáltatás művelete

Azokat a tevékenységeket, amelyeket akkor lehet végrehajtani, amikor az OTRS-t szolgáltatóként használja, *műveleteknek* hívják. Minden művelet egy vezérlőhöz tartozik. A vezérlők műveletek vagy meghívók gyűjteményei. Normális esetben az azonos vezérlőtől származó műveleteknek hasonló beállításokra van szükségük, és ugyanazon a beállítási párbeszédablakon osztoznak. Azonban az egyes műveleteknek lehetnek független beállítási párbeszédablakaik is, ha szükséges.

A 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.

Leírás

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

Műveleti háttérprogram

Ez az OTRS műveleti háttérprogram-modul lesz belsőleg meghívva a kérés feldolgozásához, és az adat előállításához a válasz számára.

Operation Details

★ Name:

The name is typically used to call up this web service operation from a remote system.

Description:

Operation backend:

Ticket::TicketGet

This OTRS operation backend module will be called internally to process the request, generating data for the response.

Mapping for incoming request data:

The request data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data OTRS expects.

Mapping for outgoing response data:

The response data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the remote system expects.

Save

or Cancel

148. ábra: Webszolgáltatás műveletének hozzáadása képernyő

A művelet háttérprogramja előre ki van töltve és nem szerkeszthető. Akkor fogja látni ezt a paramétert, amikor kiválasztja a műveletet a webszolgáltatás szerkesztési képernyőjén. Ez a mező csak tájékoztató.

Leképezés a bejövő kérés adataihoz

Ez a leképezés fogja a kérés adatait feldolgozni olyan formára alakítva át azokat, ahogy az OTRS várja.

Leképezés a kimenő válasz adataihoz

Ez a leképezés fogja a válasz adatait feldolgozni olyan formára alakítva át azokat, ahogy a távoli rendszer várja.

Jegyadatok felvétele

Tartalmazza-e a válasz a jegyadatokat vagy sem.

A leképezések azok a mezők, amelyek normális esetben minden egyes műveletnél megjelennek, de egyéb speciális mezők jelenhetnek meg a nem alapértelmezett beállítási párbeszédablakokban, hogy teljesítsék a művelet különleges szükségleteit.

Normális esetben két leképezés-beállítási szakasz van minden egyes műveletnél: egy a bejövő adatokhoz, és egy másik a kimenő adatokhoz. Különböző leképezési típusokat (háttérprogramokat) választhat minden egyes leképezési irányhoz, mivel a beállításuk függetlenek egymástól, valamint függetlenek a művelet háttérprogramjától is. A normál és leggyakoribb gyakorlat az, hogy a művelet ugyanazt a leképezési típust használja mindkét esetben (fordított beállítással). A teljes leképezési beállítás külön képernyőn végezhető el, amely a leképezési típustól függ.

A képernyő bal oldalán lévő művelet oszlopban lehetőség van a webszolgáltatáshoz való visszatérésre (az összes változtatás eldobása a legutóbbi mentés óta) és a törlésre. Ha az utóbbira kattint, akkor egy párbeszédablak fog megnyílni, és azt fogja kérdezni, hogy el szeretné-e távolítani a műveletet. Kattintson a *Törlés* gombra a művelet és annak beállításai eltávolításának megerősítéséhez, vagy kattintson a *Mégse* gombra a törlés párbeszédablak bezárásához.

Kérelmező webszolgáltatás beállításai

A hálózati átvitel beállítása a kérelmezőnél hasonló a szolgáltatónál lévő beállításhoz.

▼ OTRS as requester

In requester mode, OTRS uses web services of remote systems.

Settings

Network transport:

Error Handling Modules

Error handling modules are used to react in case of errors during the communication. Those modules are executed in a specific order, which can be changed by drag and drop.

#	NAME	DESCRIPTION	BACKEND
1	No data found.		

Add error handling module:

Invokers

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

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

Add Invoker:

149. ábra: Webszolgáltatás beállításai –OTRS mint kérelmező

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

Hálózati átvitel

Annak kiválasztása, hogy mely hálózati átvitelt szeretné használni a webszolgáltatással. A lehetséges értékek: *HTTP::REST* és *HTTP::SOAP*.

Megjegyzés: Az átviteli módszer kiválasztása után el kell mentenie a beállítást a *Mentés* gombra kattintva. Egy *Beállítás* gomb fog megjelenni a mező mellett.

Beállítás

A *Beállítás* gomb csak akkor látható, miután egy hálózati átvitel kiválasztásra és mentésre került. Nézze meg a lenti *OTRS mint kérelmező –HTTP::REST* és *OTRS mint kérelmező –HTTP::SOAP* fejezeteket.

Lehetőség van objektum- és tömbformátum használatára is a távoli rendszer JSON-válaszaként. Azonban abban az esetben, ha ez egy tömb, a rendszer belsőleg objektumként tárolja, ahol az *ArrayData* van használva kulcsként és az érték egy tömb. Emiatt a válaszul kapott JSON-tömb hatékonyan leképezhető, de a fent leírt objektumként kell figyelembe venni (a kulcs az *ArrayData*, de a *** is használható helyettesítő karakterként).

Hibakezelési modul hozzáadása

Ez a beállítás csak akkor látható, miután egy hálózati átvitel kiválasztásra és mentésre került. Egy

hibakezelési modul kiválasztásakor meg fog nyílni egy új képernyő annak beállításához.

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.

Leírás

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

Meghívószűrő

Csak hibakezelési modul végrehajtása a kijelölt meghívóknál.

Hibaüzenet tartalomszűrő

Egy reguláris kifejezés megadása annak korlátozásához, hogy mely hibaüzeneteknek kell hibakezelési modul végrehajtást okoznia. A hibaüzenet tárgya és adatai (amint a hibakereső hibabejegyzésében látható) lesznek figyelembe véve egy egyezésnél.

Példa: `A ^.*401 Unauthorized.*$` megadásával csak a hitelesítéssel kapcsolatos hibák kezelhetők.

Hibaállapot szűrő

Csak hibakezelési modul végrehajtása olyan hibáknál, amelyek bizonyos feldolgozási állapotoknál fordulnak elő.

Példa: csak olyan hibák kezelése, ahol nem sikerült alkalmazni a leképezést a kimenő adatoknál.

Hibakód

Egy hibaaazonosító ennél a hibakezelési modulnál. Ez az azonosító lesz elérhető az XSLT-leképezésben, és ez jelenik meg a hibakereső kimenetén.

Hibaüzenet

Egy hibamagyarázat ennél a hibakezelési modulnál. Ez az üzenet lesz elérhető az XSLT-leképezésben, és ez jelenik meg a hibakereső kimenetén.

Leállítás találat után

Meghatározza, hogy a feldolgozást le kell-e állítani a modul végrehajtása után, kihagyva az összes hátralévő modult vagy csak ugyanannak a háttérprogramnak a moduljait. Az alapértelmezett viselkedés a folytatás, a következő modul feldolgozása.

OTRS mint kérelmező –HTTP::REST

A HTTP::REST esetén ez a beállítás is dinamikusan nő a beállított meghívóktól függően. A hitelesítés és az SSL beállítások hasonlóak a HTTP::SOAP szakaszban lévőkhöz.

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

Végpont *

Adott helyet jelző távoli rendszer URI egy webszolgáltatáshoz való hozzáféréshez.

Időkorlát *

Időkorlátérték a kérésekhez.

▼ General options

★ Name:

The name can be used to distinguish different error handling configurations.

Description:

Error handling module backend:

RequestRetry

This OTRS error handling backend module will be called internally to process the error handling mechanism.

▼ Processing options

Configure filters to control error handling module execution.

Only requests matching all configured filters (if any) will trigger module execution.

Invoker filter:

Only execute error handling module for selected invokers.

Error message content filter:

Enter a regular expression to restrict which error messages should cause error handling module execution.
Error message subject and data (as seen in the debugger error entry) will be considered for a match.
Example: Enter '^401 Unauthorized.*\$' to handle only authentication related errors.

Error stage filter:

Only execute error handling module on errors that occur during specific processing stages.
Example: Handle only errors where mapping for outgoing data could not be applied.

Error code:

An error identifier for this error handling module.
This identifier will be available in XSLT-Mapping and shown in debugger output.

Error message:

An error explanation for this error handling module.
This message will be available in XSLT-Mapping and shown in debugger output.

Stop after match:

Define if processing should be stopped after module was executed, skipping all remaining modules or only those of the same backend.
Default behavior is to resume, processing the next module.

▼ Request retry options

Retry options are applied when requests cause error handling module execution (based on processing options).

★ Schedule retry:

No

Should requests causing an error be triggered again at a later time?

Submit

Save

 or Cancel

Network Transport

Properties

Type: HTTP::REST

★ Endpoint:
 URI to indicate specific location for accessing a web service.
 e.g. https://www.otrs.com:10745/api/v1.0 (without trailing backslash)

★ Timeout:
 Timeout value for requests.

Authentication:
 An optional authentication mechanism to access the remote system.

★ Credential:
 The credentials used for authentication mechanism to access the remote system.

Certification Authority (CA) Certificate:
 The full path and name of the certification authority certificate file that validates SSL certificate.
 e.g. /opt/otrs/var/certificates/SOAP/CA/ca.pem

Certification Authority (CA) Directory:
 The full path of the certification authority directory where the CA certificates are stored in the file system.
 e.g. /opt/otrs/var/certificates/SOAP/CA

★ Use Proxy Options:
 Show or hide Proxy options to connect to the remote system.

★ Controller mapping for Invoker
 'TicketCreate': The controller that the invoker should send requests to. Variables marked by a ':' will get replaced by the data value and passed along with the request. (e.g. /Ticket/:TicketID?UserLogin=:UserLogin&Password=:Password).

Valid request command for Invoker
 'TicketCreate': A specific HTTP command to use for the requests with this Invoker (optional).

★ Controller mapping for Invoker
 'TicketUpdate': The controller that the invoker should send requests to. Variables marked by a ':' will get replaced by the data value and passed along with the request. (e.g. /Ticket/:TicketID?UserLogin=:UserLogin&Password=:Password).

Valid request command for Invoker
 'TicketUpdate': A specific HTTP command to use for the requests with this Invoker (optional).

Default command:
 The default HTTP command to use for the requests.

Additional request headers (all invokers):

Common headers

These headers will be set in every request. Header value variables marked by a ':' will get replaced by the corresponding data value (e.g. ':TicketID' becomes '1').

Additional request headers (invoker specific):

or or

Hitelesítés

Egy választható hitelesítési mechanizmus a távoli rendszer eléréséhez. Válasszon egy hitelesítési mechanizmust a listából, és további mezők fognak megjelenni.

Hitelesítési adatok *

Válasszon egy hitelesítési adatot, amely a *Hitelesítési adatok* képernyőn lett hozzáadva. Kattintson a *Hitelesítési adatok hozzáadása* gombra a hitelesítési adatok kezelőképernyőjének megnyitásához.

Hitelesítés-szolgáltató (CA) tanúsítvány

A hitelesítés-szolgáltató tanúsítványfájljának teljes elérési útja és neve, amely hitelesíti az SSL tanúsítványt.

Hitelesítés-szolgáltató (CA) könyvtár

A hitelesítés-szolgáltató könyvtárának teljes elérési útja, ahol a CA tanúsítványok tárolva vannak a fájlrendszeren.

Proxybeállítások használata *

Proxybeállítások megjelenítése vagy elrejtése a távoli rendszerhez való csatlakozáshoz.

Vezérlő leképezés a meghívóhoz: „<MeghívóNeve>” *

Az a vezérlő, amelyhez a meghívónak kéréseket kell küldenie.

A kettősponttal : megjelölt változók az adatok értékével lesznek helyettesítve és a kéréssel együtt kerülnek átadásra. (például /Ticket/:TicketID? UserLogin=:UserLogin&Password=:Password).

Érvényes kérés parancs a meghívóhoz: „<MeghívóNeve>”

A kérésekhez használandó megadott HTTP parancs ezzel a meghívóval (opcionális).

Alapértelmezett parancs

A kéréseknél használandó alapértelmezett HTTP parancs. A lehetséges lehetőségek: CONNECT, DELETE, GET, HEAD, OPTIONS, PATCH, POST, PUT és TRACE. Ha nincs parancs kiválasztva, akkor az *Alapértelmezett parancs* lesz használva.

További kérésfejlécek (összes meghívó)

Adott esetben meghatározhat további kérésfejléceket is az összes meghívóhoz. Ezek használhatók az egyes kérésekhez történő statikus fejlécértékek hozzáadásához. Egyszerűen kattintson a *Fejléc hozzáadása* gombra, és töltsse ki mind a fejléc, mind az érték mezőket. Nincs korlát a további fejlécsorok számára vonatkozóan.

A : karakterrel megjelölt fejlécérték-változók ki lesznek cserélve a megfelelő adatértékkel (például a :TicketID helyett 1 lesz).

További kérésfejlécek (meghívóra jellemző)

Ezek a fejlécek a kiválasztott meghívóhoz tartozó kérésekben lesznek beállítva. A beállítás célja ugyanaz, mint a fentiekben.

A : karakterrel megjelölt fejlécérték-változók ki lesznek cserélve a megfelelő adatértékkel (például a :TicketID helyett 1 lesz).

Megjegyzés: Néhány fejléc biztonsági okokból tiltva van. Ha szükséges, a tiltott fejlécek listája a következő rendszerbeállításban változtatható meg az alábbi beállítások használatával:

- GenericInterface::Invoker::OutboundHeaderBlacklist
- GenericInterface::Operation::OutboundHeaderBlacklist

OTRS mint kérelmező –HTTP::SOAP

A kérelmező HTTP::SOAP hálózati átvitelénél több beállítandó mező található.

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

Végpont *

Adott helyet jelző távoli rendszer URI egy webszolgáltatáshoz való hozzáféréshez.

Időkorlát *

Időkorlátérték a kérésekhez.

SOAP-művelet beállítása *

Állítsa *Igen* értékre egy kitöltött SOAPAction fejléc küldéséhez. Állítsa *Nem* értékre egy üres SOAPAction fejléc küldéséhez.

SOAP-művelet séma *

Válassza ki, hogy a SOAPAction fejléct hogyan kell felépíteni. Néhány webszolgáltatás különleges szerkezetet igényel.

SOAP-művelet elválasztó *

Az elválasztóként használt karakter a névtér és a SOAP-művelet között. Általában a .Net webszolgáltatások / karaktert használnak elválasztóként.

Névtér *

URI egy környezethez való SOAP metódusok adásához csökkentve a kétértelműséget.

Kérés névséma *

Válassza ki, hogy a SOAP-kérés függvénycsomagolót hogyan kell felépíteni. A `FunctionName` példaként van használva az aktuális meghívó vagy művelet nevével. A `FreeText` példaként van használva az aktuális beállított értéknél.

Válasz névséma *

Válassza ki, hogy a SOAP-válasz függvénycsomagolót hogyan kell felépíteni. A `FunctionName` példaként van használva az aktuális meghívó vagy művelet nevével. A `FreeText` példaként van használva az aktuális beállított értéknél.

Kódolás

A SOAP üzenettartalmak karakterkódolása.

Hitelesítés

Egy választható hitelesítési mechanizmus a távoli rendszer eléréséhez. Válasszon egy hitelesítési mechanizmust a listából, és további mezők fognak megjelenni.

Hitelesítési adatok *

Válasszon egy hitelesítési adatot, amely a [Hitelesítési adatok](#) képernyőn lett hozzáadva. Kattintson a [Hitelesítési adatok hozzáadása](#) gombra a hitelesítési adatok kezelőképernyőjének megnyitásához.

Hitelesítés-szolgáltató (CA) tanúsítvány

A hitelesítés-szolgáltató tanúsítványfájljának teljes elérési útja és neve, amely hitelesíti az SSL tanúsítványt.

Hitelesítés-szolgáltató (CA) könyvtár

A hitelesítés-szolgáltató könyvtárának teljes elérési útja, ahol a CA tanúsítványok tárolva vannak a fájlrendszeren.

Proxybeállítások használata *

Proxybeállítások megjelenítése vagy elrejtése a távoli rendszerhez való csatlakozáshoz.

Network Transport

Properties

Type: HTTP::SOAP

★ Endpoint:

/asd

URI to indicate specific location for accessing a web service.
e.g. https://local.otrs.com:8000/Webservice/Example

★ Timeout:

120

Timeout value for requests.

★ Set SOAPAction:

Yes

Set to "Yes" in order to send a filled SOAPAction header.
Set to "No" in order to send an empty SOAPAction header.

★ SOAPAction scheme:

<Namespace><Separator><Operation>

Select how SOAPAction should be constructed.
Some web services require a specific construction.

★ SOAPAction separator:

#

Character to use as separator between name space and SOAP operation.
Usually .Net web services use "/" as separator.

★ Namespace:

http://www.otrs.com/GenericInterface/actions

URI to give SOAP methods a context, reducing ambiguities.
e.g urn:otrs-com:soap:functions or http://www.otrs.com/GenericInterface/actions

★ Request name scheme:

<FunctionName>DATA</FunctionName>

Select how SOAP request function wrapper should be constructed.
'FunctionName' is used as example for actual invoker/operation name.
'FreeText' is used as example for actual configured value.

★ Response name scheme:

<FunctionNameResponse>DATA</FunctionNameResponse>

Select how SOAP response function wrapper should be constructed.
'FunctionName' is used as example for actual invoker/operation name.
'FreeText' is used as example for actual configured value.

Encoding:

The character encoding for the SOAP message contents.
e.g utf-8, latin1, iso-8859-1, cp1250, Etc.

Authentication:

BasicAuth

An optional authentication mechanism to access the remote system.

★ Credential:

Add credential

The credentials used for authentication mechanism to access the remote system.

Certification Authority (CA) Certificate:

The full path and name of the certification authority certificate file that validates SSL certificate.
e.g. /opt/otrs/var/certificates/SOAP/CA/ca.pem

Certification Authority (CA) Directory:

The full path of the certification authority directory where the CA certificates are stored in the file system.
e.g. /opt/otrs/var/certificates/SOAP/CA

★ Use Proxy Options:

No

Show or hide Proxy options to connect to the remote system.

Additional request headers (all
invokers):

Common headers

These headers will be set in every request. Header value
variables marked by a ':' will get replaced by the
corresponding data value (e.g. ':TicketID' becomes '1').

Add header

Additional request headers (invoker
specific):

Additional request SOAP namespaces
(all invokers):

Common namespaces

These namespaces will be used in every request.

Add namespace

Additional request SOAP namespaces
(invoker specific):

Sort options:

Add new first level element:

Add

Outbound sort order for xml fields (structure starting below function name wrapper) - see
documentation for SOAP transport.

Save

or

Save and finish

or

Cancel

További kérésfejlécek (összes meghívó)

Adott esetben meghatározhat további kérésfejléceket is az összes meghívóhoz. Ezek a fejlécek lesznek beállítva minden kérésben.

A : karakterrel megjelölt fejlécérték-változók ki lesznek cserélve a megfelelő adatértékkel (például a :TicketID helyett 1 lesz).

További kérésfejlécek (meghívóra jellemző)

Ezek a fejlécek a kiválasztott meghívóhoz tartozó kérésekben lesznek beállítva. A beállítás célja ugyanaz, mint a fentiekben.

A : karakterrel megjelölt fejlécérték-változók ki lesznek cserélve a megfelelő adatértékkel (például a :TicketID helyett 1 lesz).

További kérés SOAP-névterek (összes meghívó)

Ezek a névterek lesznek használva minden kérésben.

További kérés SOAP-névterek (meghívóra jellemző)

Ezek a névterek lesznek használva ennek a bizonyos meghívónak a kéréseiben.

Megjegyzés: Néhány fejléc biztonsági okokból tiltva van. Ha szükséges, a tiltott fejlécek listája a következő rendszerbeállításban változtatható meg az alábbi beállítások használatával:

- `GenericInterface::Invoker::OutboundHeaderBlacklist`
 - `GenericInterface::Operation::OutboundHeaderBlacklist`
-

Rendezési beállítások

Kimenő rendezési sorrend az XML-mezőknél (a szerkezet a függvénynév csomagoló alatt indul) – nézze meg a SOAP-átvitel dokumentációját.

Webszolgáltatás leképezése

Vannak olyan esetek, ahol át kell alakítani az adatokat az egyik formátumról egy másikra (adatszerkezet leképezése vagy megváltoztatása), mert normális esetben egy webszolgáltatást arra használnak, hogy kölcsönhatásba lépjen egy távoli rendszerrel, amely nagyon valószínű, hogy nem egy másik OTRS rendszer és/vagy nem tudja megérteni az OTRS adatszerkezeteit és értékeit. Ezekben az esetekben néhány vagy az összes adatot meg kell változtatni, és néha még az értékek (kulcsok) neveit is, vagy akár a teljes szerkezetet, annak érdekében hogy egyezzen a másik végen elvárt adatokkal. A feladat végrehajtásához van jelen az általános felület leképező rétege.

Minden egyes távoli rendszernek saját adatszerkezete van, valamint lehetséges új leképezőmodulok létrehozása bármely esetre (például van egy személyre szabott leképezőmodul a funkcióként elérhető *SAP Solution Manager* csomagnál), de ez nem mindig szükséges. A `Mapping::Simple` modulnak le kell fednie a leképezési szükségletek legtöbbjét.

Megjegyzés: Ha a `Mapping::Simple` nem fed le egy webszolgáltatás összes leképezési szükségletét, akkor létre kell hozni egy új leképezőmodult.

Ez a modul alkalmat ad arra, hogy alapértelmezett értékeket állítson be az egyes kulcsok vagy értékek leképezéséhez a teljes kommunikációs adatoknál.

A képernyő elején egy általános szakaszt fog látni, ahol azokat az alapértelmezett szabályokat állíthatja be, amelyeket alkalmazni kell az összes leképezetlen kulcsnál és értéknél. Három lehetőség érhető el, ezek a lehetőségek vannak alább felsorolva:

Mapping Simple

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 key map:

▼ Mapping for Key NewKeyOne

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

Value mapping:
★ Map value: matching the: ★ to
new value:

New value map:

or or [Cancel](#)

153. ábra: Egyszerű webszolgáltatás-leképezés

Megtartás (változatlanul hagyás)

Ez semmilyen esetben sem nyúl a kulcsokhoz vagy az értékekhez.

Mellőzés (kulcs-érték pár eldobása)

Ha ezt a kulcson alkalmazzák, akkor törli a kulcsot és az értéket, mert amikor egy kulcs törlődik, akkor annak következtében a hozzárendelt érték is törölve lesz. Amikor ezt az értéken alkalmazzák, akkor csak az érték törlődik megtartva a kulcsot, amely most már egy üres értékhez lesz hozzárendelve.

Leképezés (biztosított érték használata alapértelmezettként)

Egy meghatározott leképezési szabály nélküli összes kulcs és/vagy érték ezt fogja alapértelmezettként használni. Ha ezt a lehetőséget választja, akkor egy új szövegmező fog megjelenni az alapértelmezett beállításához.

A plusz gombra kattintva az új kulcstérképnél egy új dobozt fog megjeleníteni egy önálló leképezési beállításhoz. Annyi kulcsleképezést adhat hozzá, amennyi szükséges. Egyszerűen kattintson ismét a plusz gombra, és egy új leképezési doboz fog megjelenni a meglévő alatt. A leképezési dobozokból határozhat meg egy leképezést egy egyedüli kulcshoz a következő lehetőségekkel:

Pontos értékek

A régi kulcsszöveg meg lesz változtatva egy újra, ha a régi kulcs pontosan egyezik.

Reguláris kifejezés

A kulcsszöveg le lesz cserélve egy reguláris kifejezési szabályt követve.

Az új értékleképezés plusz gombjának megnyomása egy új sort fog megjeleníteni egy értékleképezéshez. Itt is ugyanazokkal a lehetőségekkel lehetséges szabályok meghatározása az egyes leképezendő értékekhez mint a kulcsleképezésnél (pontos érték vagy reguláris kifejezés). Annyi értéket adhat a leképezéshez, amennyi szükséges, és ha törölni szeretné az egyiküket, akkor kattintson a mínusz gombra az egyes leképezési értékek sorában.

A teljes kulcsleképezési szakasz (doboz) törlése is lehetséges. Egyszerűen nyomja meg az egyes dobozok jobb felső sarkában található mínusz gombot annál a doboznál, amelyet törölni szeretne.

Ha egy teljes leképezési beállítás törlésére van szüksége, akkor menjen vissza a megfelelő művelet vagy meghívó képernyőjére, keresse meg azt a leképezési irányt, amelyet korábban kiválasztott, és állítsa az értékét - értékre, majd mentse el a beállítást a változtatások alkalmazásához.

Lehetőség van XSLT-sablonokat is meghatározni a leképezéshez.

XSLT-leképezés**XSLT-stíluslap ***

Itt adhatja hozzá vagy módosíthatja az XSLT-leképezés kódját.

A szerkesztőmező lehetővé teszi különböző függvények használatát, mint például automatikus formázás, ablakátméretezés, valamint címke- és zárójel-kiegészítés.

Kulcs attribútumának használata

A bejövő adatoknál ez a beállítás határozza meg, hogy az XML-kulcs attribútumai át legyenek-e alakítva Perl adatstruktúrává, vagy figyelmen kívül legyenek hagyva.

Példa: bejövő XML-adatok

```
<Article>
  <Subject>some subject</Subject>
  <Body>some body</Body>
  <ContentType>text/plain; charset=utf8</ContentType>
  <TimeUnit>1</TimeUnit>
```

(continues on next page)

▼ XSLT Mapping

★ XSLT stylesheet:

1

Here you can add or modify your XSLT mapping code.
The editing field allows you to use different functions like automatic formatting, window resize as well as tag- and bracket-completion.

Use key attribute:

Use key attributes for XSLT mapping.

Data includes:

Select one or more sets of data that were created at earlier request/response stages to be included in mappable data.
These sets will appear in the data structure at '/DataInclude/<DataSetName>' (see debugger output of actual requests for details).

154. ábra: XSLT-webszolgáltatás bejövő leképezése

(folytatás az előző oldalról)

```

</Article>
<Attachment>
  <Content>someTestData</Content>
  <ContentType>text/plain</ContentType>
  <Filename>test1.txt</Filename>
</Attachment>
<Attachment Content="someTestData" ContentType="text/plain" Filename="test2.txt" /
↪>

```

Az eredményül kapott Perl-adatok a *Kulcs attribútumának használata* beállítás letiltásával:

```

$VAR1 = {
  Article => {
    Body => 'some body',
    ContentType => 'text/plain; charset=utf8',
    Subject => 'some subject',
    TimeUnit => '1',
  },
  Attachment => [
    {
      Content => 'someTestData',
      ContentType => 'text/plain',
      Filename => 'test1.txt',
    },
    {},
  ],
};

```

Az eredményül kapott Perl-adatok a *Kulcs attribútumának használata* beállítás engedélyezésével:

```

$VAR1 = {
  Article => {
    Body => 'some body',
    ContentType => 'text/plain; charset=utf8',
    Subject => 'some subject',
    TimeUnit => '1',
  },
  Attachment => [
    {
      Content => 'someTestData',
      ContentType => 'text/plain',
      Filename => 'test1.txt',
    },
    {
      Content => 'someTestData',
      ContentType => 'text/plain',
      Filename => 'test2.txt',
    },
  ],
};

```

Attribútum beállításai

Ezt a beállítást kell használni ahhoz, hogy kulcs attribútumait a kimenő elemekhez használhassuk. Az első szintű beállítások határozzák meg azokat az elemeket, amelyeknek a kulcs attribútumait meg kell kapniuk. A második szintű beállítások határozzák meg, hogy mely alelemeket kell alakítani attribútumokká és csatolni az azt körülvevő elemhez. Csak a beállítások két szintje lesz figyelembe véve a kulcs attribútumainál. Ezek lesznek használva az XML-szerkezetben lévő elemek bármelyik

szintjénél (nem csak az első szinten).

Ne feledje, hogy az attribútum beállításaiiban lehetséges az elemek rendezése, de ez nem befolyásolja a kulcs attribútumainak kezelését.

Ha egy elem minden aleleme attribútumokká van átalakítva, és az elem tartalmaz egy bizonyos `ContentKey` alelemet, akkor ennek az alelemnek a tartalma lesz használva az azt körülvevő elem értékeként. Nézze meg a következő példát ezen lehetőségek illusztrációjaként.

Példa: XSLT-leképezés

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<xsl:transform xmlns:xsl="http://www.w3.org/1999/XSL/Transform" xmlns:date="http://
↪/exslt.org/dates-and-times" version="1.0" extension-element-prefixes="date">
  <xsl:template match="RootElement">
    <xsl:copy>
      <header>
        <messageID>someMessageID</messageID>
        <Attachment>
          <ContentKey>text1.txt</ContentKey>
          <Content>someValue</Content>
          <ContentType>text/plain</ContentType>
        </Attachment>
        <Attachment>
          <Filename>text2.txt</Filename>
          <Content>someValue</Content>
          <ContentType>text/plain</ContentType>
        </Attachment>
        <Attachment>
          <ContentKey>text3.txt</ContentKey>
          <Content>someValue</Content>
          <ContentDisposition>inline</ContentDisposition>
          <ContentType>text/plain</ContentType>
        </Attachment>
      </header>
      <ticketID>someTicketID</ticketID>
      <returnCode>0</returnCode>
    </xsl:copy>
  </xsl:template>
</xsl:transform>
```

Adatfelvételek

Egy vagy több adathalmaz kiválasztása, amely korábbi kérés/válasz állapotokban lett létrehozva, hogy belekerüljenek a leképezhető adatokba.

Ezek a halmazok az adatszerkezetben fognak megjelenni itt: `/DataInclude/<AdatHalmazNev>` (a részletekért nézze meg az aktuális kérések hibakeresési kimenetét).

▼ XSLT Mapping

★ XSLT stylesheet:

1

Here you can add or modify your XSLT mapping code.

The editing field allows you to use different functions like automatic formatting, window resize as well as tag- and bracket-completion.

Use key attribute:

Yes

Use key attributes for XSLT mapping.

Attribute options:

Attachment

X

ContentKey

X

Content

X

ContentType

X

Add new element:

Add

Set values inside an element as attributes.

Data includes:

Select one or more sets of data that were created at earlier request/response stages to be included in mappable data.

These sets will appear in the data structure at '/DataInclude/<DataSetName>' (see debugger output of actual requests for details).

155. ábra: XSLT-webszolgáltatás kimenő leképezése

Webszolgáltatás a dinamikus mezőhöz

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 űrlapon 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://exsalt.org/dates-and-times"
  version="1.0"
  extension-element-prefixes="date">

  <xsl:output method="xml" encoding="utf-8" indent="yes" />
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

<!-- 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
  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>
      <xsl:apply-templates />
    </RootElement>
  </xsl:template>

  <xsl:template match="*/Ticket">
    <PossibleValue>
      <Key>State</Key>
      <Value>
        <xsl:value-of select="*/Ticket/State" />
      </Value>
    </PossibleValue>
  </xsl:template>

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

    <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:
  ErrorHandling: {}
  ErrorHandlingPriority: []
  Operation:
    TicketGet:
      Description: ''
      IncludeTicketData: ''
      MappingInbound: {}
      MappingOutbound: {}
      Type: Ticket::TicketGet
  Transport:
    Config:
      AdditionalHeaders: ~
      MaxLength: '100000000'
      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: |-

```

(continues on next page)

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!--
Copyright (C) 2001-2023 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)

(folytatás az előző oldalról)

```

        <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"?>
<!--
Copyright (C) 2001-2023 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)

```

        <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>
    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'

```


6. fejezet

Ügyintézői felület

Teljesen új felhasználói felület lett kifejlesztve az ügyintézőknek. Ez a beállítás lehetővé teszi az ügyintézői stílusok szerkesztését, amelyek kiválaszthatók az összes ügyintézőnél.

6.1 Stílusok

Használja ezt a képernyőt a stílusok kezeléséhez és az ügyintézői felülethez használt stílusváltozatok kiválasztásához. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz néhány változatot. A stíluskezelés képernyője az *Ügyintézői felület* csoport *Stílusok* moduljában érhető el.

A kezelőképernyő két felületi elemből áll. A *Stílusok szerkesztése* felületi elembe választhatók ki a stílusok szerkesztésre. Az *Alapértelmezések* felületi elem határozza meg, hogy mely változat lesz használva alapértelmezetten az ügyintézői felületnél. Az ügyintézők felülbírálnak ezt a beállítást, és eltérő változatot is kiválaszthatnak a személyes beállításukban, azonban nem tudják szerkeszteni a stílusokat.

6.1.1 Stílusok kezelése

A stílusok négy kategóriába vannak csoportosítva: *Világos*, *Magas kontrasztú világos*, *Sötét* és *Magas kontrasztú sötét*.

Egy stílus szerkesztéséhez először válasszon egy kategóriát. A szerkesztőképernyő a kiválasztott kategóriához fog megnyílni.

Az *Elrendezés szerkesztése* szakasz ugyanaz az összes kategóriánál.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást.

Engedélyezés

Annak kiválasztása, hogy a stílus elérhető-e az ügyintézőknek.


Fejléclogó

A logó egy kis kép, amely az összes oldal fejlécében jelenik meg.

A logó megváltoztatásához kattintson a *Kép kiválasztása a feltöltéshez* gombra, és válasszon egy új logóképet. Az ajánlott fájlformátum a PNG.

Böngészőikon


A *böngészőikon* egy olyan ikon, amely a webböngésző URL sávjában jelenik meg.

 Manage the Styles of the Agent Interface


Hint

In this screen you can tweak the layout of the agent interface by defining colors and images to be used. Preview area will be updated as you make your changes, but make sure to hit Save when you finish. The new layout will be immediately deployed.


Edit Styles




Bright
Bright style with lighter background



High Contrast Bright
High contrast style with lighter background

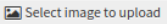



Dark
Sleek style with darker background



High Contrast Dark
High contrast style with darker background

Defaults

Login Logo: 



Will be displayed in the Login page.

Style and Variant:

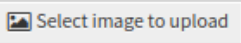
Save Changes


or

1. ábra: Ügyintézői stílus kezelésének képernyője

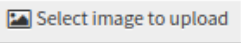
Edit Layout


Enabled: ☒

Header Logo: 



Will be displayed in the header of all pages.

Favicon: 



Will be displayed in the browser address bar and for bookmarked links.

2. ábra: Ügyintézői stílus elrendezésének szerkesztése képernyő

A böngészőikon megváltoztatásához kattintson a *Kép kiválasztása a feltöltéshez* gombra, és válasszon egy új ikont. Ez általában egy 16×16 képpont méretű kép PNG vagy ICO formátumban.

Néhány kategória különböző változatokat tartalmaz. Minden egyes változat ugyanolyan módon szabható személyre.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást.

Engedélyezés

Annak kiválasztása, hogy a változat elérhető-e az ügyintézőknek.

Név

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Elsődleges szín

Ez a szín az elsődleges gombok háttérszínéként, valamint a szöveges hivatkozások és a rámutatott ikonok színéként lesz használva.

Az elsődleges szín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével. Az új szín azonnal megjelenik az előnézeti felületi elemekben.

Másodlagos szín

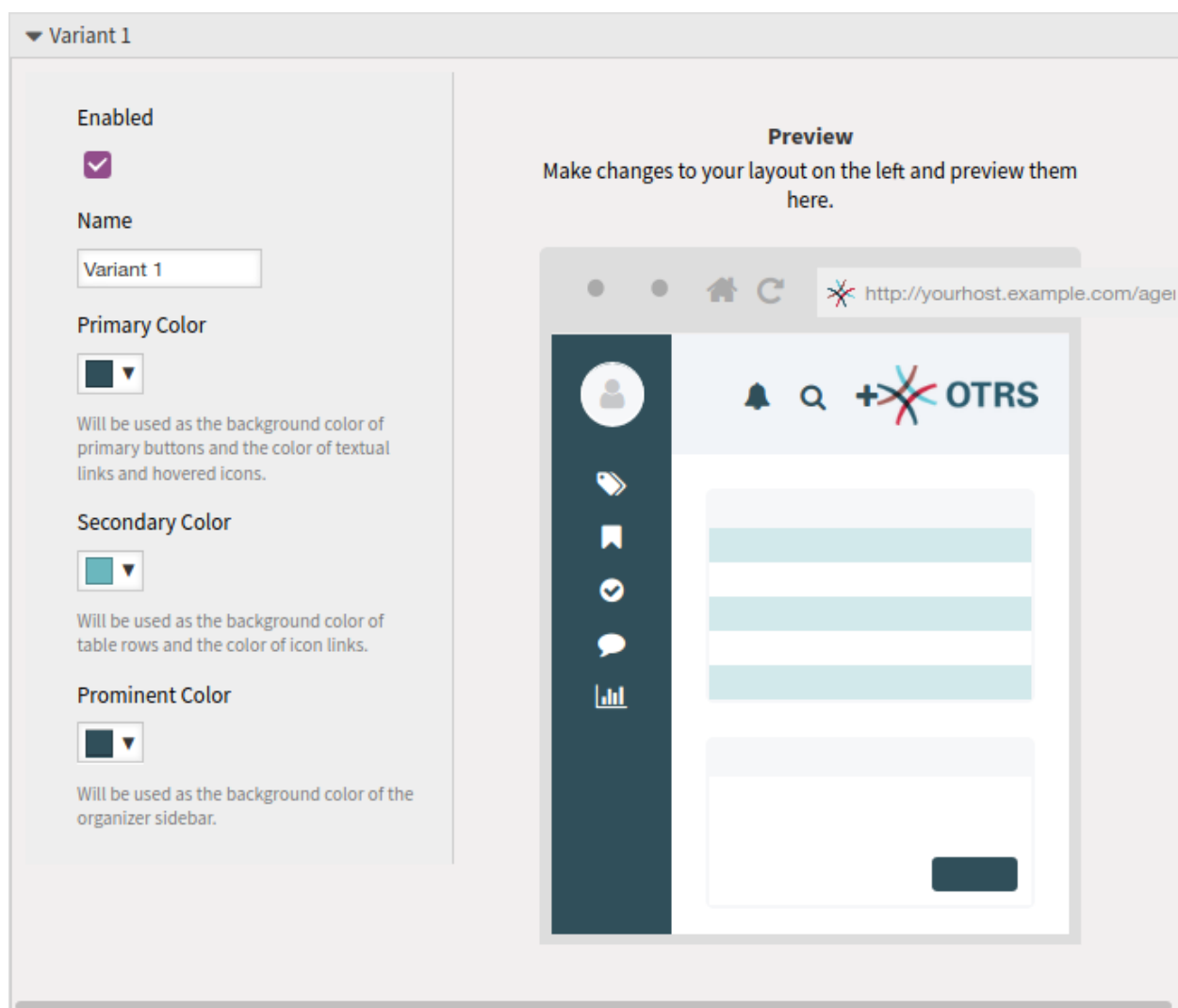
Ez a szín a táblázatsorok háttérszínéként és az ikonhivatkozások színéként lesz használva.

A másodlagos szín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével. Az új szín azonnal megjelenik az előnézeti felületi elemekben.

Jellemző szín

Ez a szín a szervezői oldalsáv háttérszínéként lesz használva.

A jellemző szín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az



3. ábra: Ügyintézői stílus változat

előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével. Az új szín azonnal megjelenik az előnézeti felületi elemekben.

7. fejezet

Külső felület

A szolgáltatással kapcsolatos értékes információk átadása a felhasználóknak a legfontosabb dolog az ügyfélszolgálat számára. Nem mindig lehetséges vagy valószínű, hogy ezt vállalati interneten keresztül végezzük. Az ügyfélszolgálat ügyfelei egyablakos megoldást igényelnek minden szolgáltatási igényük kielégítésére.

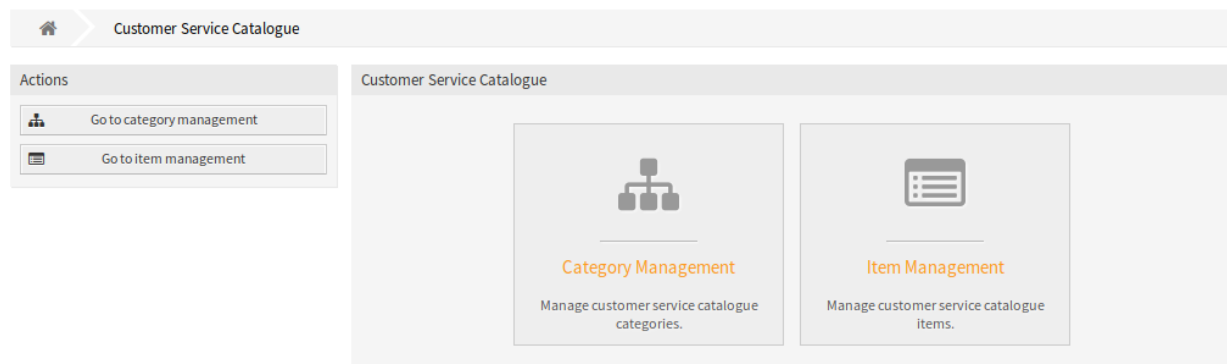
Az OTRS hozzáférést biztosít az igények létrehozásához és kezeléséhez, valamint értékes információkat kap, mint például a szolgáltatáskatalógus és a tudásbázis.

A következő fejezet a vállalati személyazonosság megvalósításához és a nyelv alapú tartalom kezeléséhez szükséges adminisztrációs eszközöket mutatja be.

7.1 Az ügyfél szolgáltatáskatalógusa

Használja ezt a képernyőt, hogy kategóriákat és elemeket adjon hozzá a külső felületen történő használathoz. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezett nem tartalmaz semmilyen kategóriát vagy elemet. A katalóguskezelés képernyő a *Külső felület* csoport *Az ügyfél szolgáltatáskatalógusa* moduljában érhető el.

Ez a modul két kezelőképernyőből áll: egy kategóriakezelés képernyőből és egy elemkezelés képernyőből.



1. ábra: Az ügyfél szolgáltatáskatalógus kezelésének képernyője

7.1.1 Kategóriák kezelése

Használja ezt a képernyőt, hogy kategóriákat adjon hozzá az egyforma elemek csoportokba rendezéséhez. A *Kategóriakezelés* képernyő az *Ugrás a kategóriakezeléshez* gombon keresztül vagy a *Kategóriakezelés* modulon keresztül érhető el.

TITLE	LANGUAGE	VALIDITY	DELETE	CHANGED	CREATED
Test Category	English (United States)	valid		11/05/2018 17:15	11/05/2018 17:15

2. ábra: Kategóriakezelés képernyő

Egy kategória hozzáadásához:

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

3. ábra: Kategória hozzáadása képernyő

Egy kategória szerkesztéséhez:

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

Egy kategória törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat *Törlés* oszlopában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

Edit Category

★ Title:

Sub-category of:

★ Language:

★ Validity:

4. ábra: Kategória szerkesztése képernyő

List					
TITLE	LANGUAGE	VALIDITY	DELETE	CHANGED	CREATED
Test Category	English (United States)	valid		11/05/2018 17:15	11/05/2018 17:15

5. ábra: Kategória törlése képernyő

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

Kategória beállításai

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

Cím *

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.

Alkategóriája ennek

Lehetőség van új kategóriát egy meglévő kategória alá adni alkategóriaként. Ekkor ez *Szülő kategória::Gyermek kategória* formában lesz megjelenítve.

Nyelv *

Válasszon egy nyelvet a rendszer elérhető nyelvei közül.

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.

7.1.2 Elemek kezelése

Használja ezt a képernyőt, hogy elemeket adjon a katalógushoz. Az elemek csoportokba rendezhetők. Az *Elemkezelés* képernyő az *Ugrás az elemkezeléshez* gombon keresztül vagy az *Elemkezelés* modulon keresztül érhető el.

6. ábra: Elemkezelés képernyő

Egy elem hozzáadásához:

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

7. ábra: Elem hozzáadása képernyő

Egy elem szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy elemre az elemek listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy elem törléséhez:



Edit Item
 ★ Internal Title:
 ★ Validity:

8. ábra: Elem szerkesztése képernyő

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat *Törlés* oszlopában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.



Edit Item
 ★ Internal Title:
 ★ Validity:

9. ábra: Elem törlése képernyő

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

Elem beállításai

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

Belső cím *

Ennek az erőforrásnak a neve, amely csak az adminisztrátori felületen jelenik meg. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név 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.

Elemtartalom

Ebben a felületi elembe adhatók hozzá honosított tartalmak az elemhez.

Cím *

Ennek az erőforrásnak a neve az adott nyelven. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Szöveg *

A szöveg ehhez az elemhez az adott nyelven.

Kategóriák

Egy vagy több kategória választható ki az elemhez, amelyben az elemnek láthatónak kell lennie.

Megjegyzés: Csak azok a kategóriák választhatók, amelyek ugyanazzal a nyelvvel rendelkeznek mint a választott nyelv ennél a felületi elemnél.

Hivatkozás *

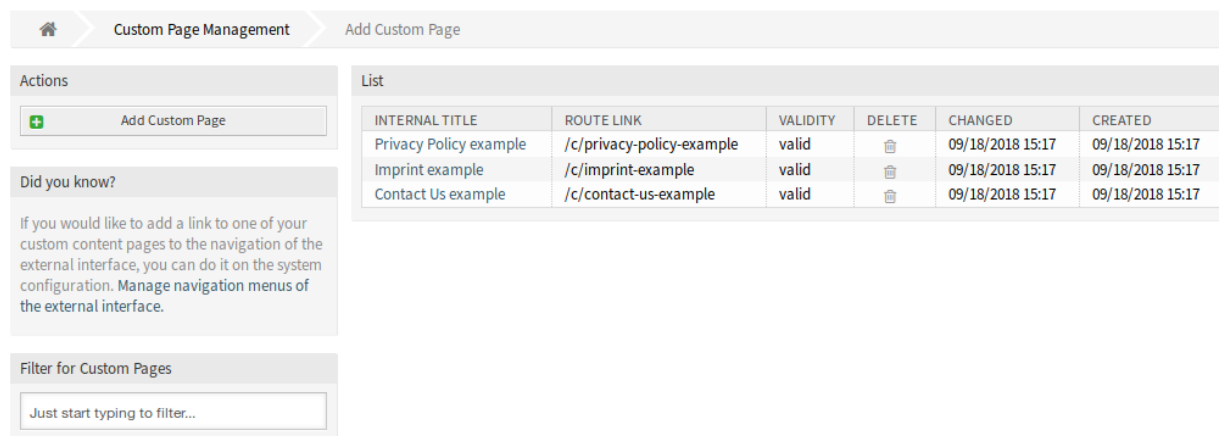
Egy hivatkozás egy belső vagy egy külső URL-re.

Új elemtartalom hozzáadása

Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított elemtartalom létrehozásához. Az összes hozzáadott nyelv saját honosított tartalommal rendelkezhet, amint azt fent be lett mutatva.

7.2 Egyéni oldalak

Használja ezt a képernyőt, hogy egyéni oldalakat adjon hozzá a külső felületen való használathoz. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz néhány egyéni oldalt. Az egyéni oldal kezelésének képernyője a *Külső felület* csoport *Egyéni oldalak* moduljában érhető el.



The screenshot shows the 'Custom Page Management' interface. At the top, there's a breadcrumb trail: Home > Custom Page Management > Add Custom Page. Below this, the interface is divided into several sections:

- Actions:** Contains a button labeled 'Add Custom Page' with a green plus icon.
- Did you know?:** A text box providing information: 'If you would like to add a link to one of your custom content pages to the navigation of the external interface, you can do it on the system configuration. Manage navigation menus of the external interface.'
- Filter for Custom Pages:** A search bar with the placeholder text 'Just start typing to filter...'.
- List:** A table displaying a list of custom pages.

INTERNAL TITLE	ROUTE LINK	VALIDITY	DELETE	CHANGED	CREATED
Privacy Policy example	/c/privacy-policy-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
Imprint example	/c/imprint-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
Contact Us example	/c/contact-us-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17

10. ábra: Egyéni oldal kezelése képernyő

7.2.1 Egyéni oldalak kezelése

Figyelem: Győződjön meg arról, hogy elmentette-e a változtatásokat, ha elkészült. Az új beállítások azonnal üzembe lesznek állítva.

Egy egyéni oldal hozzáadásához:

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

Egy egyéni oldal szerkesztéséhez:

Add Custom Page

★ Internal Title:

★ Slug:

Route Link:

Route will be available after saving the custom page.

★ Validity:

valid

Custom Page Content

▼ English (United States)

★ Title:

★ Content:

B I U S | ¶ ≡ | ↕ ⇅ | ☰ ☲ ☳ ☴ | 🔗 📎 | 🖼️ ≡ | ⬅ ➡ | 🔍

Format ▼ Font ▼ Size ▼ A ▾ A ▾ I_x | 📄 Source Ω ↻ 🔁 ↺

Add new custom page content:

Save Changes

Save

 or Cancel

11. ábra: Egyéni oldal hozzáadása képernyő

1. Kattintson egy egyéni oldalra az egyéni oldalak listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit Custom Page

* Internal Title:

Privacy Policy example

* Slug:

privacy-policy-example

Route Link:

/c/privacy-policy-example

* Validity:

valid

Custom Page Content

▼ English (United States)

*

Title:

Privacy Policy

*

Content:

B I U S | [bulleted] [numbered] [list-nested] [indent-left] [indent-right] [outdent-left] [outdent-right] [link] [unlink] [image] [media] [undo] [redo] [search]

Format Font Size A- A+ T_x Source Ω ¶ § ↺↻

Here you can put the privacy policy that you would like to apply to your OTRS help center.

Add new custom page content:

Save Changes

Save or Save and finish or Cancel




12. ábra: Egyéni oldal szerkesztése képernyő

Egy egyéni oldal törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat negyedik oszlopában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

Megjegyzés: Ha több egyéni oldal van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy

List

INTERNAL TITLE	ROUTE LINK	VALIDITY	DELETE	CHANGED	CREATED
Privacy Policy example	/c/privacy-policy-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
Imprint example	/c/imprint-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
Contact Us example	/c/contact-us-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17

13. ábra: Egyéni oldal törlése képernyő

bizonyos egyéni oldal megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelí a nevét a szűrőbe.

7.2.2 Egyéni oldal beállításai

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

Belső cím *

Ennek az erőforrásnak a neve, amely csak az adminisztrátori felületen jelenik meg. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Keresőbarát URL *

Ez lesz az egyéni oldal URL-je. Az ajánlott karakterek: kisbetűk, számok és kötőjel.

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.

Egyéni oldal tartalma

Ebben a felületi elembe adhatók hozzá honosított tartalmak az elemhez.

Cím *

Ennek az erőforrásnak a neve az adott nyelven. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Tartalom *

A szöveg ehhez az elemhez az adott nyelven.

Új egyéni oldal tartalom hozzáadása

Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított elemtartalom létrehozásához. Az összes hozzáadott nyelv saját honosított tartalommal rendelkezhet, amint azt fent be lett mutatva.

7.3 Kezdőlap

Használja ezt a képernyőt, hogy kezdőlap-beállítást határozzon meg a különböző felhasználói nyelvekhez, amelyek a külső felületen jelennek meg. A kezdőlap kezelésének képernyője a *Külső felület* csoport *Kezdőlap* moduljában érhető el.

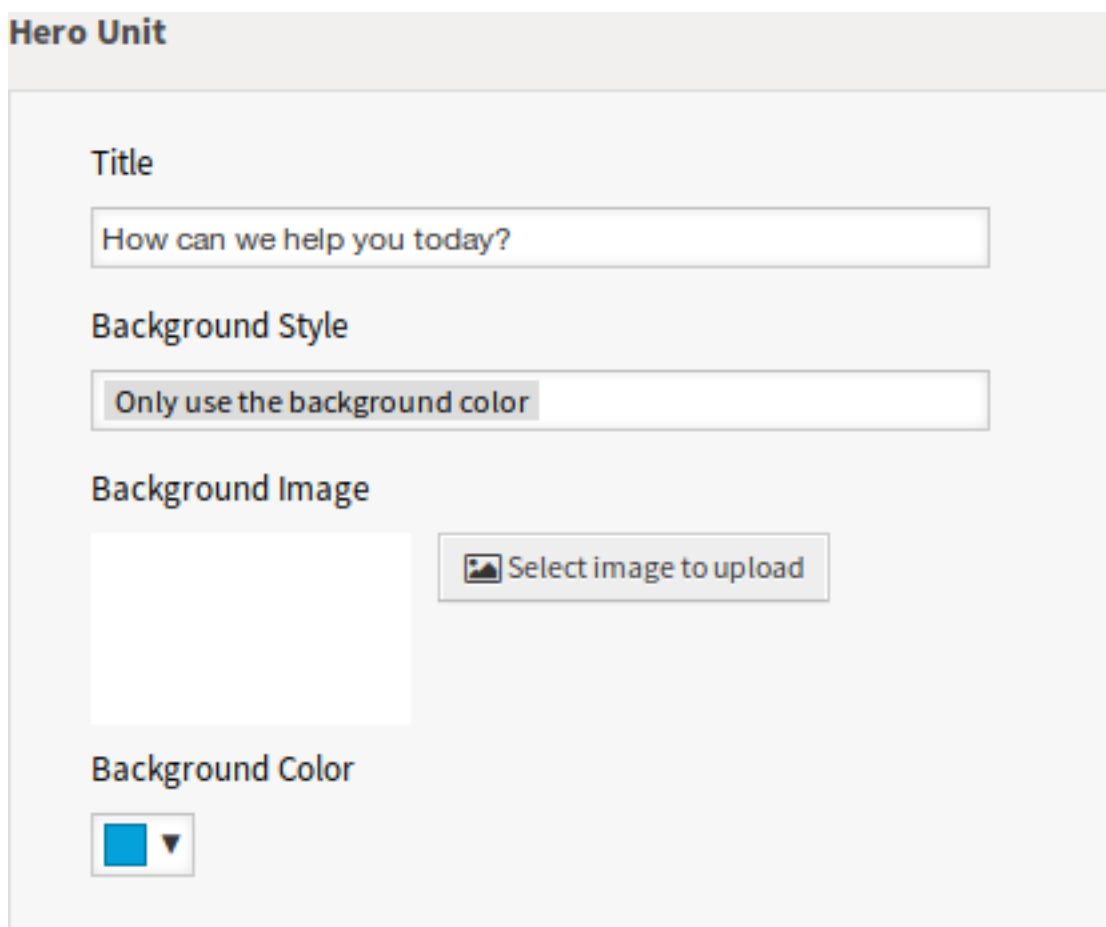
Ez a képernyő több felületi elemet is tartalmaz egy egyes nyelvekhez, ahol a honosított tartalmat hozzá lehet adni.

Figyelem: Győződjön meg arról, hogy elmentette-e a változtatásokat, ha elkészült. Az új beállítások azonnal üzembe lesznek állítva.

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

7.3.1 Legfőbb tartalom

Ez a külső felület fő felületi eleme.



Hero Unit

Title

How can we help you today?

Background Style

Only use the background color

Background Image

Select image to upload

Background Color

Color picker showing blue

14. ábra: Legfőbb tartalom felületi elem

Cím

Ez a legfontosabb mondat vagy a kezdőlap mottója.

Háttérstílus

A háttérkép és a háttérszín viselkedésének meghatározása. A következő lehetőségek érhetők el:

- Csak a háttérkép használata
- Csak a háttérszín használata
- A háttérkép használata és a választott szín fölé helyezése

Háttérkép

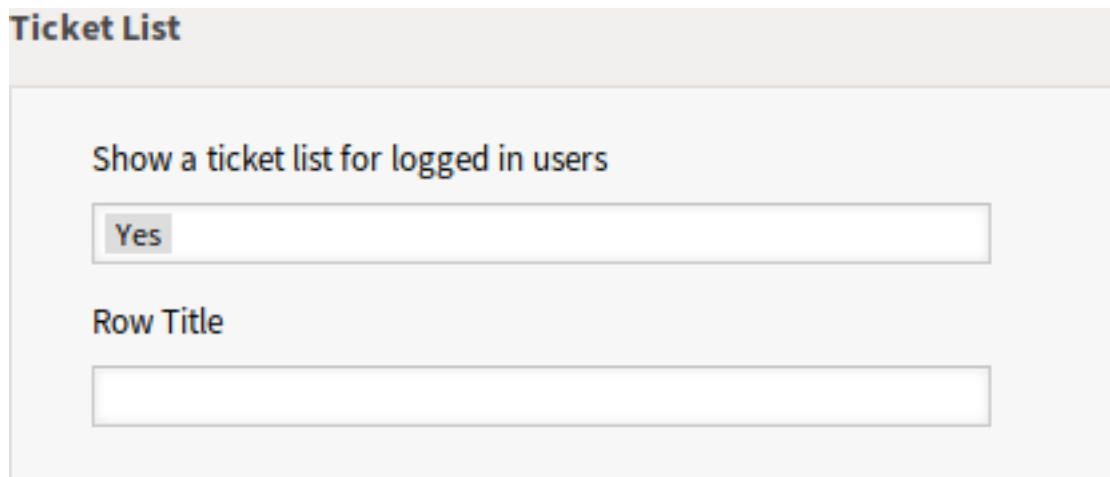
Egy kép kiválasztása a legfőbb tartalom háttérképeként. Egy kép kiválasztásához kattintson a *Kép kiválasztása a feltöltéshez* gombra és válasszon egy képet a fájlrendszerből.

Háttérszín

A háttérszín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével.

7.3.2 Jegylista

Ez a felületi elem csak a bejelentkezett ügyfél-felhasználók számára érhető el. Ha a jegylista engedélyezve van, akkor az ügyfél-felhasználók jegyei megjelennek a *Legfőbb tartalom* (keresőmező) alatt. Ha a jegylista le van tiltva, akkor az ügyfél-felhasználók csak a *Saját jegyek* képernyőn nézhetik meg a jegyeiket.



15. ábra: Jegylista felületi elem

Jegylista megjelenítése a bejelentkezett felhasználóknak

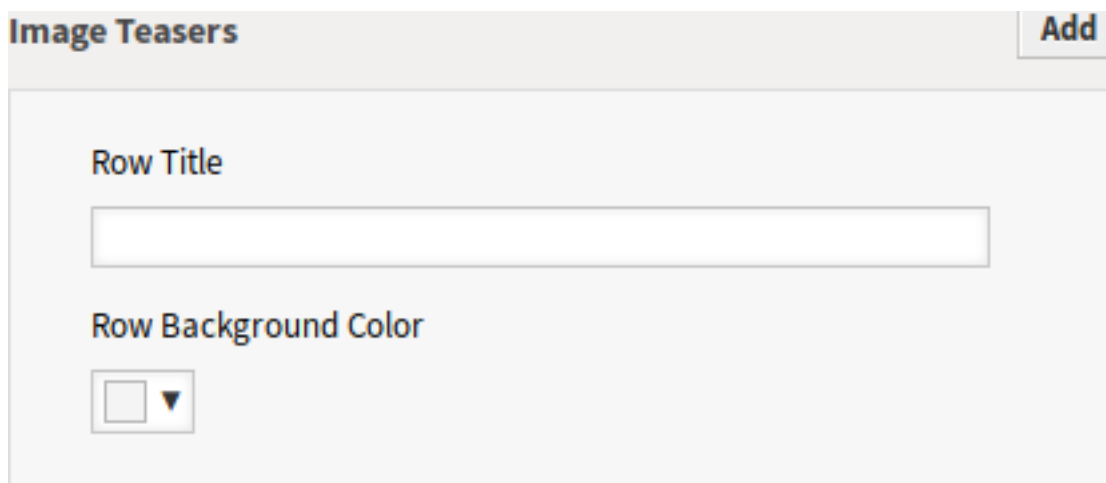
Ez a beállítás határozza meg, hogy a jegylista látható legyen-e a bejelentkezett felhasználóknak vagy sem.

Sor címe

Ez egy elhagyható cím annál a sornál, amely ezt a felületi elemet tartalmazza a külső felületen.

7.3.3 Képpel ellátott összefoglalók

A képpel ellátott összefoglalók egy külön sorban jelennek meg a külső felületen.



16. ábra: Képpel ellátott összefoglalók felületi elem

Sor címe

Ez egy elhagyható cím annál a sornál, amely ezt a felületi elemet tartalmazza a külső felületen.

Sor háttérszíne

A háttérszín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével.

Legfeljebb három képpel ellátott összefoglalót adhat hozzá a felületi elem jobb felső sarkában lévő *Hozzáadás* gombra kattintva.

Kép

Egy kép kiválasztása a képpel ellátott összefoglaló felületi elemekben való megjelenítéshez. Egy kép kiválasztásához kattintson a *Kép kiválasztása a feltöltéshez* gombra és válasszon egy képet a fájlrendszerrel.

Cím *

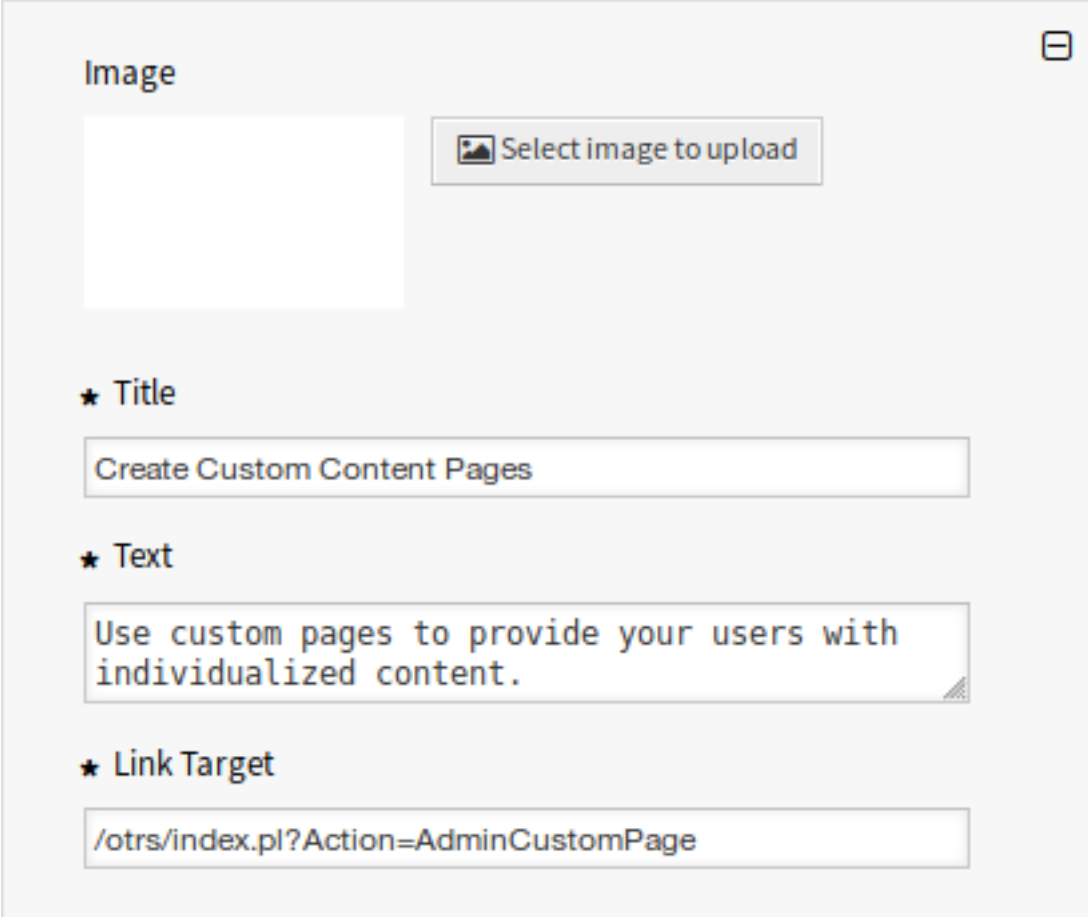
A címsor szövege, amely ebben az elemben jelenik meg.

Szöveg *

A szöveg ehhez az elemhez.

Hivatkozás célja *

Egy URL, amely akkor nyílik meg, miután erre az elemre kattintanak a külső felületen.



The screenshot displays a web form titled "Image" in the top left corner, with a close button (X) in the top right. The form is organized into several sections:

- Image:** A large white rectangular placeholder for an image. To its right is a button labeled "Select image to upload" with a small image icon.
- ★ Title:** A text input field containing the text "Create Custom Content Pages".
- ★ Text:** A text area containing the text "Use custom pages to provide your users with individualized content." with a small diagonal icon in the bottom right corner.
- ★ Link Target:** A text input field containing the URL "/otrs/index.pl?Action=AdminCustomPage".

17. ábra: Képpel ellátott összefoglaló

7.3.4 Hivatkozáslisták

A hivatkozáslisták egy külön sorban jelennek meg a külső felületen.

18. ábra: Hivatkozáslisták felületi elem

Sor címe

Ez egy elhagyható cím annál a sornál, amely ezt a felületi elemet tartalmazza a külső felületen.

Legfeljebb négy hivatkozáslistát adhat hozzá a felületi elem jobb felső sarkában lévő *Hozzáadás* gombra kattintva.

19. ábra: Hivatkozáslista

Cím *

A címsor szövege, amely ebben az elemben jelenik meg.

Hivatkozás szövege

A szöveg hozzáadása a *több megjelenítése* hivatkozáshoz.

Hivatkozás célja

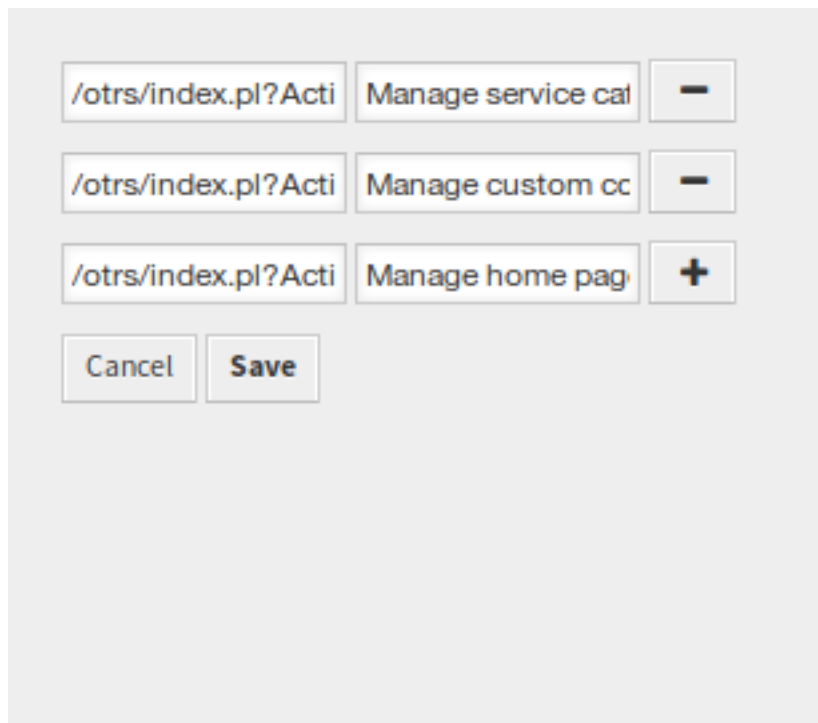
A URL hozzáadása a *több megjelenítése* hivatkozáshoz.

Hivatkozáslista típusa *

Annak működését határozza meg, hogy az elem hogyan lesz hozzáadva.

Az elemek hozzáadása kézzel

A szerkesztés gombra kattintva egy új felületi elem lesz látható az elemek hozzáadásához.



20. ábra: Az elemek hozzáadása kézzel

Egy keresés eredményeinek megjelenítése

A szerkesztés gombra kattintva egy új felületi elem lesz látható az elemek hozzáadásához.

Ez a beállítás a dokumentumkeresést hívja meg. Ennélfogva jegyek, tudásbázis-bejegyzések, szolgáltatáskatalógus-tartalmak szükségesek ehhez a funkcióhoz. Ha a rendszer rendelkezik nyilvános vagy külső tartalommal, akkor ez a kártya meg tudja jeleníteni az elemeket.

7.3.5 Tartalomkártyák

A hivatkozáslisták egy külön sorban jelennek meg a külső felületen.

Sor címe

Ez egy elhagyható cím annál a sornál, amely ezt a felületi elemet tartalmazza a külső felületen.

Legfeljebb három tartalomkártyát adhat hozzá a felületi elem jobb felső sarkában lévő *Hozzáadás* gombra kattintva.

Cím *

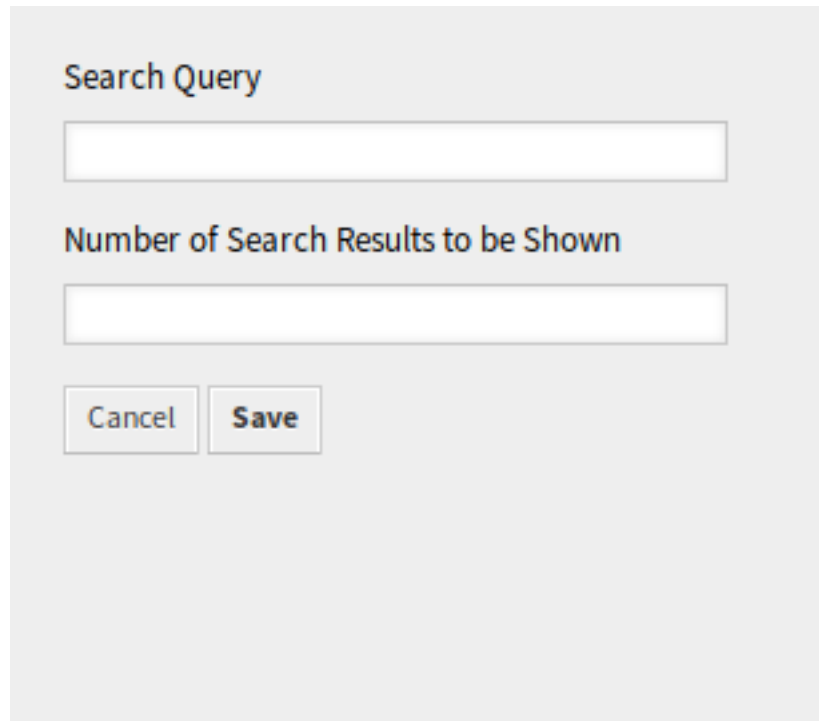
A címsor szövege, amely ebben az elemben jelenik meg.

Szöveg *

A szöveg ehhez az elemhez.


Hivatkozás szövege

A szöveg hozzáadása a *több megjelenítése* hivatkozáshoz.



A screenshot of a dialog box titled "Search Query". It contains two text input fields. The first field is for the search query, and the second field is for the "Number of Search Results to be Shown". Below the input fields are two buttons: "Cancel" and "Save".

21. ábra: Egy keresés eredményeinek megjelenítése



A screenshot of a dialog box titled "Content Cards". It has a header bar with the title "Content Cards" and an "Add" button. Below the header is a section labeled "Row Title" with a text input field.

22. ábra: Tartalomkártyák felületi elem

☐

★ Title

Add Helpful Resources for your Users

★ Text

With OTRS 7, you can add even more helpful resources for your users like frequently asked

Link Text

Manage Teaser Cards for the Home Page

Link Target

/otrs/index.pl?Action=AdminExternalHomePage

★ Link List Type

Add the Items Manually

✎

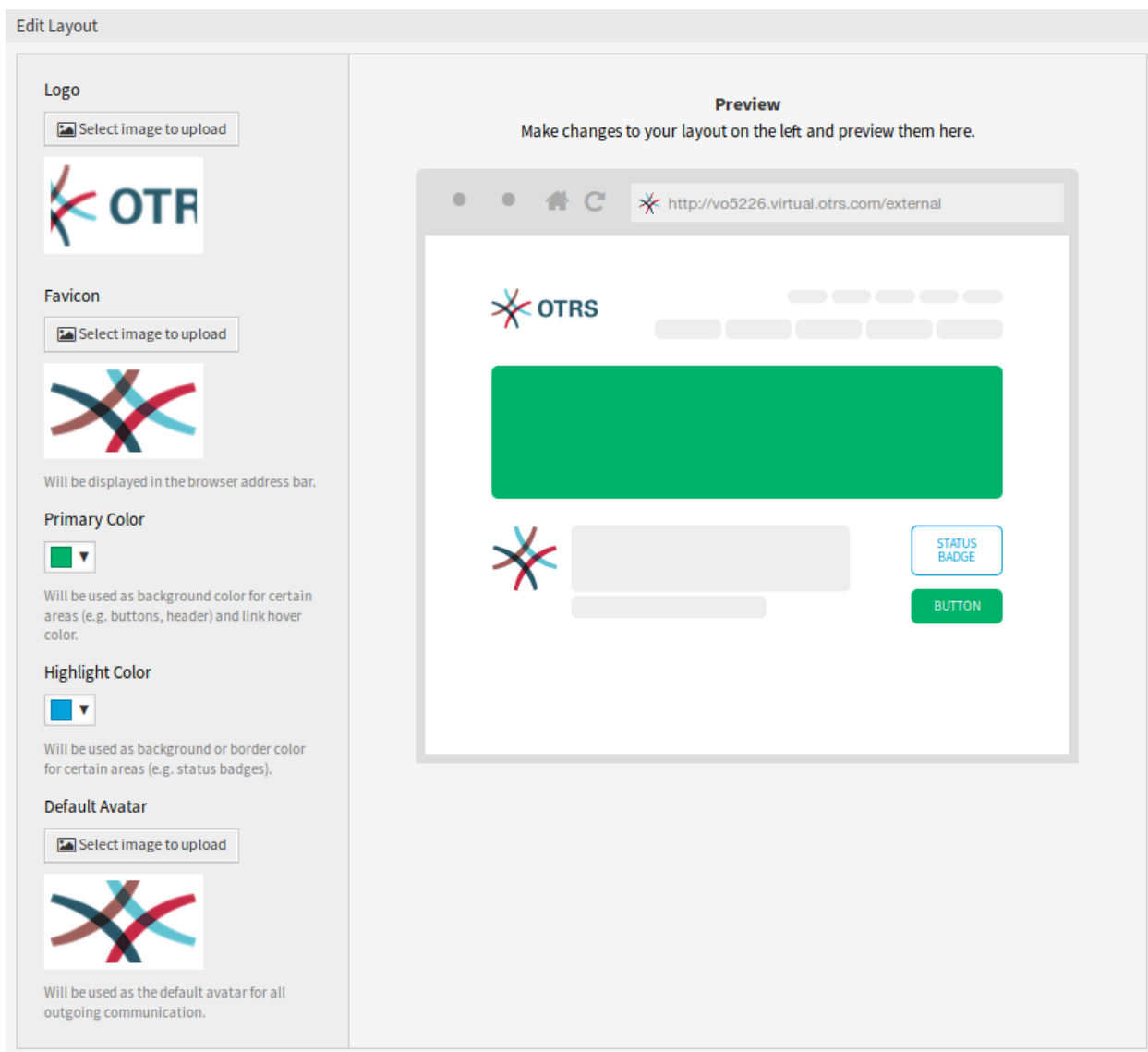
23. ábra: Tartalomkártya

Hivatkozás célja

Egy URL, amely akkor nyílik meg, miután erre az elemre kattintanak a külső felületen.

7.4 Elrendezés

Használja ezt a képernyőt a külső felületen megjelenő elrendezés szerkesztéséhez. Az elrendezéskezelő képernyő a *Külső felület* csoport *Elrendezés* moduljában érhető el.



24. ábra: Elrendezés szerkesztése képernyő

Egy friss OTRS telepítés már tartalmaz egy alapértelmezett elrendezést. Ezen a képernyőn az összes paraméter megváltoztatható.

Figyelem: Győződjön meg arról, hogy elmentette-e a változtatásokat, ha elkészült. Az új beállítások azonnal üzembe lesznek állítva.

Logó

A logó egy kis kép, amely a külső oldalak bal felső sarkában jelenik meg.

A logó megváltoztatásához kattintson a *Kép kiválasztása a feltöltéshez* gombra, és válasszon egy új logóképet. Az ajánlott fájlformátum a PNG.

Böngészőikon

A **böngészőikon** egy olyan ikon, amely a webböngésző URL sávjában jelenik meg.

A böngészőikon megváltoztatásához kattintson a *Kép kiválasztása a feltöltéshez* gombra, és válasszon egy új ikont. Ez általában egy 16×16 képpont méretű kép PNG vagy ICO formátumban.

Elsődleges szín

Az elsődleges szín a külső oldalak legfontosabb színe (nézze meg az előnézeti képernyőt).

Az elsődleges szín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével. Az új szín azonnal megjelenik az előnézeti felületi elemekben.

Kiemelés színe

A kiemelés színe a külső oldalak második színe, amelyet állapotmatricáknál, hivatkozásoknál, stb. használnak.

A kiemelés színének megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével. Az új szín azonnal megjelenik az előnézeti felületi elemekben.

Alapértelmezett profilkép

Az alapértelmezett profilképként lesz használva az összes kimenő kommunikációnál.

Az avatár megváltoztatásához kattintson a *Kép kiválasztása a feltöltéshez* gombra, és válasszon egy új avatárképet.

Egyéni CSS

Használja ezt a szövegdobozt a külső felületen alkalmazandó egyéni CSS hozzáadásához.

▼ Custom CSS

Add your custom CSS here to make changes which can't be made using the configuration above. Please note that your custom CSS changes are not visible in the preview area above.

25. ábra: Egyéni CSS felületi elem

8. fejezet

OTRS csoport szolgáltatások

Jó, ha van egy erős partner a küldetéskritikus rendszerek kezelésében. Függetlenül attól, hogy karbantartás vagy felhőszolgáltatás igénybe vételéről van szó, a partnernek szorosan integrálva kell lennie.

A következő fejezet azokat az eszközöket mutatja be, amelyekkel elérhető a rendszer integrálása az *OTRS csoport* által kínált hatékony felhőszolgáltatással.

8.1 Felhőszolgáltatások

Használja ezt a képernyőt, hogy felhőszolgáltatásokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz semmilyen beállított felhőszolgáltatást sem. A felhőszolgáltatás kezelőképernyője az *OTRS csoport szolgáltatások* csoport *Felhőszolgáltatások* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Cloud Service Management' interface. On the left, there is a 'Hint' box with the text: 'Here you can configure available cloud services that communicate securely with cloud.otrs.com.' On the right, there is a table titled 'Available Cloud Services'.

	NAME	DESCRIPTION
<input type="checkbox"/>	SMS	This will allow the system to send text messages via SMS.

1. ábra: Felhőszolgáltatás kezelés képernyő

8.1.1 Felhőszolgáltatások kezelése

SMS felhőszolgáltatás aktiválás

Ahhoz, hogy képes legyen SMS felhőszolgáltatást használni az OTRS-ben, először aktiválnia kell azt. Az SMS felhőszolgáltatás aktiválásához:

1. Kattintson az *SMS felhőszolgáltatás aktiválás* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Configuration

Name: SMS

★ Phone field for agent:

UserMobile

Agent data field from which the mobile phone number for sending messages via SMS should be taken.

★ Phone field for customer:

UserMobile

Customer data field from which the mobile phone number for sending messages via SMS should be taken.

★ Sender string:

Example Company

Will be shown as sender name of the SMS (Not longer than 11 characters).

Allowed role members:

If selected, only agents assigned to these roles will be able to receive notifications via SMS (optional).

Perform URL shortening:

☒

Perform URL shortening before sending the message.

Phone black list:

+ Add phone number

A blacklist of telephone numbers where it is forbidden to send SMS messages to. Phone numbers must be added in international format without spaces, e.g. +491791234567, one number per field.

Comment:

Validity:

valid

☐ In order to be able to use the SMS transmission feature of the OTRS
AG, I hereby declare that I have read and understood the [Data Protection Information](#).

Save

 or

Cancel

2. ábra: Felhőszolgáltatás hozzáadása képernyő

Beállítás

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáad egy SMS felhőszolgáltatást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Telefonmező az ügyintézőnél *

Ügyintézői adatmező, amelyből az SMS-ben történő üzenetküldésekhez a mobiltelefonszámot ki kell venni.

Telefonmező az ügyfélnél *

Ügyfél adatmező, amelyből az SMS-ben történő üzenetküldésekhez a mobiltelefonszámot ki kell venni.

Küldő szövege *

Az SMS-küldő neveként fog megjelenni (nem lehet hosszabb 11 karakternél).

Engedélyezett szereptagok

Ha ki van választva, akkor csak az ezekhez a szerephez hozzárendelt ügyintézők lesznek képesek SMS-ben értesítéseket fogadni.

URL-rövidítés végrehajtása

URL-rövidítés végrehajtása az üzenet elküldése előtt.

Telefon feketelista

Telefonszámok feketelistája, amelyekre az SMS üzenetek küldése tiltott. A telefonszámokat nemzetközi formátumban kell hozzáadni szóközők nélkül (például +36201234567), mezőnként egy számot.

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.

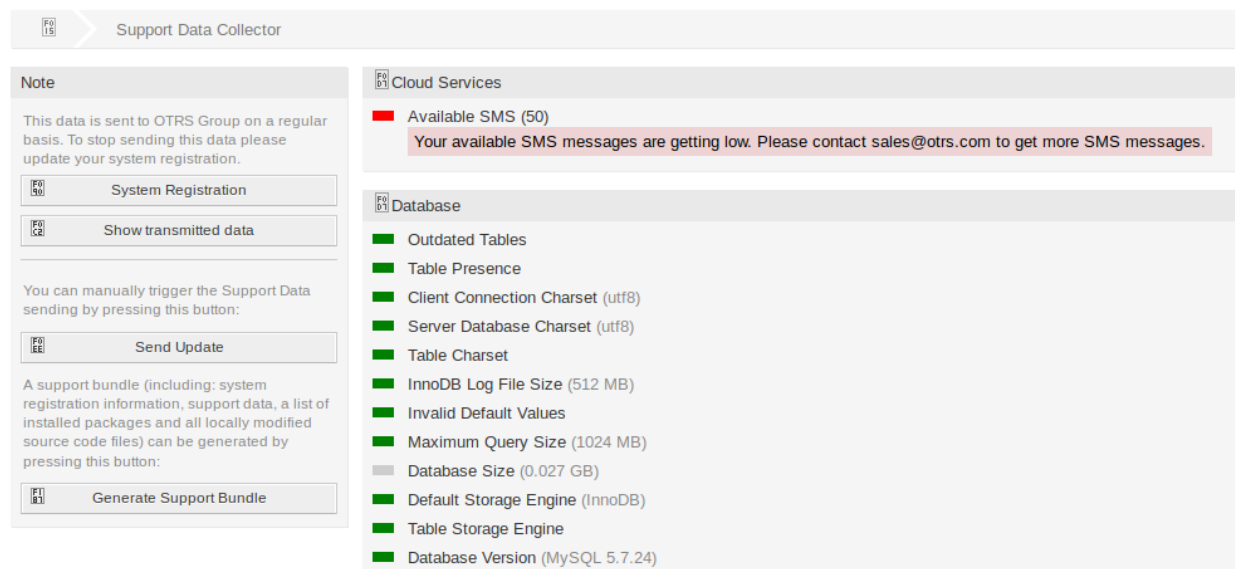
Adatvédelmi információk

Annak érdekében, hogy képes legyen használni az OTRS AG SMS-átviteli szolgáltatását, el kell olvasnia és meg kell értenie az adatvédelmi információkat.

8.2 Támogatási adatgyűjtő

A támogatási adatgyűjtőt arra használják, hogy rendszeresen begyűjtsön néhány adatot és elküldje az OTRS csoportnak, ha a rendszer regisztrálva van.

Használja ezt a képernyőt azon adatok áttekintéséhez, amelyek az OTRS csoportnak kerülnek elküldésre. A támogatási adatgyűjtő képernyő az *OTRS csoport szolgáltatások* csoport *Támogatási adatgyűjtő* moduljában érhető el.



3. ábra: Támogatási csomag letöltése képernyő

8.2.1 Támogatási adatgyűjtő kezelése

A támogatási adatgyűjtőt arra használják, hogy rendszeresen begyűjtsön néhány adatot és elküldje az OTRS csoportnak, ha a rendszer regisztrálva van. A rendszer regisztrálásához:

1. Kattintson a *Rendszer regisztráció* gombra a bal oldalsávban.
2. Kövesse a regisztrációs utasításokat.

Annak megtekintéséhez, hogy milyen típusú adatok lesznek elküldve:

1. Kattintson az *Átvitt adatok megtekintése* gombra a bal oldalsávban.
2. Nézze át a *Rendszer regisztráció adatok* és a *Támogatási adatok* összesítőket az újonnan megnyílt képernyőn.

A támogatási adatok küldésének kézzel történő aktiválásához:

1. Kattintson a *Frissítés küldése* gombra a bal oldalsávban.

Egy támogatási csomag előállításához:

1. Kattintson a *Támogatási csomag előállítása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse le az előállított támogatási csomagot.
3. Nyissa meg egy archívumkezelővel és nézze át a tartalmat.

Support Bundle

F0
00


The Support Bundle has been Generated

Please choose one of the following options.

Send by Email

The support bundle is too large to send it by email, this option has been disabled.

Download File

 Download

A file containing the support bundle will be downloaded to the local system. Please save the file and send it to the OTRS Group, using an alternate method.

Close this dialog

4. ábra: Támogatási csomag letöltése párbeszédablak

8.2.2 Begyűjtött adatok

A képernyő több szakaszt tartalmaz. Minden szakasznak közlekedési lámpával rendelkező bejegyzései vannak, amelyek a következőket jelzik:

- A szürke LED információt jelent, egyszerűen csak megjelenít egy értéket.
- A zöld LED azt jelenti, hogy minden rendben, a bejegyzésnek jó értéke van.
- A sárga LED értesítést jelent, ellenőriznie kell az értéket, de ez nem hiba.
- A piros LED hibát jelent, valamit tennie kell a probléma megoldásához.

Felhőszolgáltatások szakasz

Ez a szakasz az OTRS felhőszolgáltatásokkal kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Elérhető SMS

Ez a bejegyzés az elérhető SMS-üzenetekkel kapcsolatos információkat jeleníti meg. Ha kezdenek elfogyni, akkor a LED pirosra vált.

Adatbázis szakasz

Ez a szakasz az OTRS által használt adatbázissal kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Elavult táblák

Az elavult adatbázistáblák megjelenítése. A zöld LED azt jelenti, hogy nincsenek elavult táblák.

Tábla jelenlét

Annak megjelenítése, hogy az összes szükséges tábla létezik-e az adatbázisban vagy sem.

Kliens kapcsolat karakterkészlete

A karakterkészlet megjelenítése a kliens kapcsolathoz. `utf8` értékűnek kell lennie.

Kiszolgáló adatbázis karakterkészlete

Az adatbázis-kiszolgáló karakterkészletének megjelenítése. `utf8` értékűnek kell lennie.

Tábla karakterkészlete

Az adatbázistábla karakterkészletének megjelenítése. `utf8` értékűnek kell lennie.

InnoDB naplófájl méret

A naplófájl méretének megjelenítése az InnoDB illesztőprogramnál. Legalább 512 MB méretűnek kell lennie.

Érvénytelen alapértelmezett értékek

Az érvénytelen alapértelmezett értékek megjelenítése. A zöld LED azt jelenti, hogy nincsenek érvénytelen alapértelmezett értékek.

Legnagyobb lekérdezési méret

Egy adatbázis-lekérdezés legnagyobb méretének megjelenítése. Legalább 1024 MB méretűnek kell lennie.

Adatbázisméret

Az adatbázis méretének megjelenítése. Ez csak tájékoztatásul szolgál.

Alapértelmezett tárolómotor

Az adatbázis alapértelmezett tárolómotorjának megjelenítése. InnoDB értékűnek kell lennie.

Táblatároló-motor

Az adatbázis-táblák tárolómotorjának megjelenítése. InnoDB értékűnek kell lennie.

Adatbázis-verzió

Az adatbázis-illesztőprogram verziójának megjelenítése. A zöld LED azt jelenti, hogy a verzió elég magas.

Dokumentumkeresés szakasz

Ez a szakasz a dokumentumkereséssel és a használt fűrttel kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Fűrt

A használt fűrt neve.

Fűrt épségének részletei

A használt fűrt néhány belső változójának megjelenítése.

Indexek épsége

Információk megjelenítése az indexekkel kapcsolatban.

Indexek mérete

Az egyes indexek méretének megjelenítése.

Csomópont épsége

Információk megjelenítése a használt csomóponttal kapcsolatban.

Operációs rendszer szakasz

Ez a szakasz a futó operációs rendszerrel és a telepített szoftverösszetevőkkel kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Környezeti függőségek

Információk megjelenítése a környezeti függőségekkel kapcsolatban.

OTRS lemezpartíció

A lemezpartíció megjelenítése, ahová az OTRS-t telepítették.

Információk a lemezpartíciók használatáról

A használt terület megjelenítése lemezpartíciónként.

Disztribúció

Az operációs rendszer disztribúciónevének megjelenítése.

Kernel verzió

Az operációs rendszer rendszermagverziójának megjelenítése.

Rendszerterhelés

Az operációs rendszer rendszerterhelésének megjelenítése. A rendszerterhelésnek legfeljebb annyinak kell lennie, ahány processzorral a rendszer rendelkezik (például 8-as vagy kisebb terhelés egy 8 processzoros rendszeren rendben van).

Perl verzió

A Perl verziójának megjelenítése.

Szabad lapozófájl méret (%)

A szabad lapozófájl méretének megjelenítése százalékosan. 60%-nál több szabad lapozófájlnak kellene lennie.

Használt lapozófájl méret (MB)

A használt lapozófájl méretének megjelenítése megabájtban. 200 MB-nál nem kellene több lapozófájlt használni.

OTRS szakasz

Ez a szakasz az OTRS példánnyal kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Bejegyzés keresési index állapot

Információk megjelenítése az indexelt bejegyzésekkel kapcsolatban.

Bejegyzések kommunikációs csatornánként

A bejegyzések számának megjelenítése kommunikációs csatornánként.

Kommunikációs napló

Összesített információk megjelenítése a kommunikációkkal kapcsolatban.

Kommunikációs napló fiókjának állapota (az elmúlt 24 óra)

A kommunikációs napló fiókállapotával kapcsolatos információk megjelenítése az elmúlt 24 órában.

Egyidejű felhasználók részletei

Az egyszerre bejelentkezett felhasználókkal kapcsolatos információk megjelenítése óránkénti bontásban.

Egyidejű felhasználók

Az egyidejűleg bejelentkezett felhasználók legnagyobb számával kapcsolatos információk megjelenítése.

Konfigurációs beállítások

Néhány fontos konfigurációs beállítás megjelenítése a rendszerbeállításokból.

Démon

Annak megjelenítése, hogy az OTRS démon fut-e vagy sem.

Adatbázis rekordok

A fő OTRS objektum és az adatbázisban lévő kapcsolódó rekordok számának megjelenítése.

Alapértelmezett adminisztrátor jelszó

A zöld LED azt jelenti, hogy az alapértelmezett adminisztrátori jelszót megváltoztatták.

E-mail várakozási sor

Azon e-mailek számának megjelenítése, amelyek sorba lettek állítva a küldéshez.

FQDN (tartománynév)

Az **FQDN** rendszerbeállításban megadott teljesen minősített tartománynév megjelenítése.

Fájlrendszer írhatóság

Annak megjelenítése, hogy a fájlrendszer írható-e vagy sem.

Örökölt konfigurációs biztonsági mentések

A zöld LED azt jelenti, hogy nem található örökölt konfigurációs biztonsági mentés fájlok.

Csomagtelepítési állapot

A zöld LED azt jelenti, hogy az összes csomag helyesen van telepítve.

Csomag keretrendszer verziójának állapota

A zöld LED azt jelenti, hogy az OTRS keretrendszer verziója megfelelő a telepített csomagokhoz.

Csomagellenőrzési állapot

A zöld LED azt jelenti, hogy az összes telepített csomagot ellenőrizte az OTRS csoport.

Csomaglista

A telepített csomagok listájának megjelenítése.

Leküldéses események állapota

A napi leküldéses események állapotának megjelenítése.

Munkamenet-konfigurációs beállítások

A legnagyobb megengedett munkamenetszám megjelenítése ügyintézőnként és ügyfelenként.

Várakozási sorba helyezett levelek

Azon e-mailek számának megjelenítése, amelyek a küldőtárolóban vannak.

Rendszer azonosító

A `SystemID` rendszerbeállításban megadott rendszer-azonosító megjelenítése.

Érvénytelen felhasználók zárolt jegyekkel

Azon felhasználók számának megjelenítése, akik érvénytelenre vannak állítva, de van néhány jegy zárolva hozzájuk.

Nyitott jegyek

A rendszeren lévő nyitott jegyek számának megjelenítése. Nem lesz teljesítményproblémája, amíg nincs körülbelül 60 000 nyitott jegy a rendszeren.

Jegykeresés indexelő modul

A `Ticket::SearchIndex::ForceUnfilteredStorage` rendszerbeállításban megadott jegykeresés indexelő modul megjelenítése.

Időbeállítások

Időzóna-információk megjelenítése az OTRS-nél, a naptáraknál és a felhasználóknál.

UI –ügyintézői felszín használat

A használt felszín megjelenítése ügyintézőnként.

UI –ügyintézői téma használat

Az ügyintézői felületen használt téma megjelenítése.

UI –különleges statisztikák

Néhány statisztika megjelenítése a személyes módosításokkal kapcsolatban, mint például kedvencek használata, egyéni menürendezés, stb.

OTRS verzió

Az OTRS verziószámának megjelenítése.

WebSocket kapcsolat

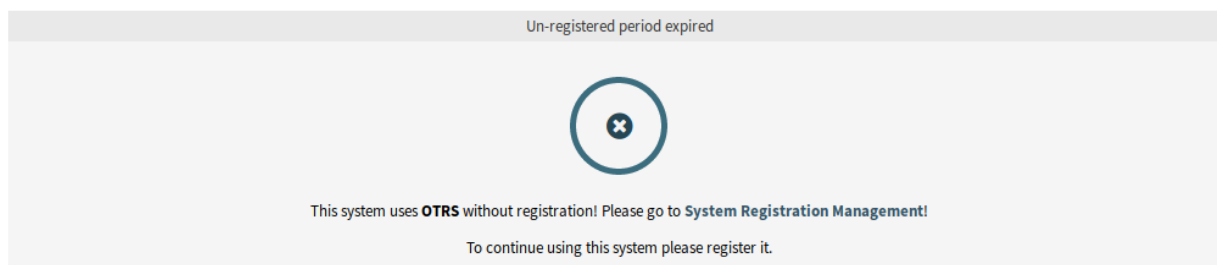
A WebSocket kapcsolatok kapcsolati állapotának megjelenítése.

8.3 Rendszer regisztráció

Ha az ingyenes próba vagy a rendszer regisztrációs időszaka lejárt, akkor a rendszer zárolja magát. Ilyen esetekben regisztrálnia kell a rendszerét vagy meg kell hosszabbítania a regisztrációt.

Használja ezt a képernyőt, hogy regisztrálja a rendszerét az OTRS csoportnál. A regisztrációs képernyő az *OTRS csoport szolgáltatások csoport Rendszer regisztráció* moduljában érhető el.

Un-registered system



5. ábra: Nem regisztrált rendszer képernyő

8.3.1 Rendszer regisztráció kezelése

A rendszer regisztrálásához:

1. Szerezzen be egy OTRS-azonosítót. Regisztrálnia kell az [OTRS portálon](#). A regisztráció után megkapja az OTRS-azonosítóját.
2. Menjen az *OTRS csoport szolgáltatások* csoport *Rendszer regisztráció* moduljához, és írja be az OTRS-azonosítóját és a jelszavát.

6. ábra: Rendszer regisztráció –OTRS-azonosító hozzáadása

3. Kattintson a *Következő* gombra.
4. Válassza ki a rendszer típusát és adjon meg egy leírást.
5. Kattintson a *Regisztráció* gombra.
6. Ellenőrizze a regisztrációt.

A rendszer regisztráció szerkesztéséhez:

1. Kattintson a *Részletek szerkesztése* gombra a bal oldalsávban.
2. Módosítsa a rendszer típusát és leírását.
3. Kattintson a *Frissítés* gombra.

Az átvitt adatok megtekintéséhez:

1. Kattintson az *Átvitt adatok megtekintése* gombra a bal oldalsávban.
2. Nézze át a JSON formában lévő adatokat.

System Registration

This data will be frequently transferred to OTRS Group when you register this system.

ATTRIBUTE	VALUE
FQDN	yourhost.example.com
OTRS Version	8.0.1
Database	MariaDB 10.3.31
Operating System	ubuntu 20.04
Perl Version	5.30.0

★ System type:

Description:

Optional description of this system.

The system will send additional support data information to OTRS Group.
Support Data Collector

or

7. ábra: Rendszer regisztráció –rendszertípus kiválasztása

System Registration

This system is registered with OTRS Group.

System type: **Production**

Description: **TicketSystem for my company.**

Unique ID: **8e4828921def3be97be06ca722626189**

Last communication with registration server: **11/16/2018 08:21**

8. ábra: Regisztrált rendszer

System Registration

You can modify registration settings here.

★ System type:

Description:

Optional description of this system.

The system will send additional support data information to OTRS Group.
Support Data Collector

or

9. ábra: Rendszer regisztráció szerkesztése képernyő

Overview of Transmitted Data

The following data is sent at minimum every 3 days from your system to cloud.otrs.com. The data will be transferred in JSON format via a secure https connection.

System Registration Data

```
{
  'DatabaseVersion' => 'MariaDB 10.3.31',
  'FQDN' => 'yourhost.example.com',
  'OSType' => 'Linux',
  'OSVersion' => 'ubuntu 20.04',
  'OTRSVersion' => '8.0.1',
  'PerlVersion' => '5.30.0'
};
```

Support Data

```
[
  {
    'DisplayPath' => 'Database',
    'Identifier' =>
'Kernel::System::SupportDataCollector::Plugin::Database::DatabaseChecks::Kernel_System::DB::C
heck::OutdatedTables',
    'Label' => 'Outdated Tables',
    'ShortIdentifier' =>
'Database::DatabaseChecks::Kernel_System::DB::Check::OutdatedTables',
    'State' => 'OK',
  }
]
```

10. ábra: Átvitt adatok áttekintése képernyő

Lásd még:

A mezők részletes magyarázata a *Támogatási adatgyűjtő* fejezetben érhető el.

A regisztrált rendszer áttekintéséhez:

1. Kattintson a *Regisztrált rendszerek áttekintője* gombra a bal oldalsávban.
2. Lépjen be az *OTRS portálra*.
3. Kattintson az *OTRS rendszerek* menüpontra.
4. Nézze át a regisztrált rendszerek listáját.

A rendszer regisztrációjának törléséhez:

1. Kattintson a *Rendszer regisztrációjának törlése* gombra a bal oldalsávban.

Megjegyzés: Nem tudja a rendszer regisztrációját megszüntetni az **STORM powered by OTRS™** használatakor, vagy ha érvényes szolgáltatói szerződése van.

9. fejezet

Csevegés

A csevegésfunkció lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy valós idejű kommunikációt folytassanak egymással, az ügyfél-felhasználókkal vagy a nyilvános felhasználókkal. A csevegésfunkció alapértelmezetten engedélyezve van.

9.1 Csevegőcsatornák

Számos szervezet számára elengedhetetlen csevegési lehetőségek biztosítása az ügyfelek számára. Az ügyfél csevegéskéréseinek mennyiségétől és a szervezet felépítésétől függően lehetővé kell tenni a csevegéskérések csoportosítását.

Az OTRS csatornánként különböző jogosultsággal rendelkező csevegőcsatornákat kínál, így például lehetséges különböző csevegőcsatornák létrehozása a regisztrált szerződéses ügyfeleknek és a nyilvános ajánlatokhoz.

Használja ezt a képernyőt, hogy csevegőcsatornákat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz egy csevegőcsatornát. A csevegőcsatorna kezelésének képernyője a *Csevegés* csoport *Csevegőcsatornák* moduljában érhető el.

Manage Chat Channels

Manage Chat Channels

Actions

Add Chat Channel

List

NAME	GROUP	COMMENT	CUSTOMER	PUBLIC	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Default channel	users	Default chat channel	yes	yes	valid	2020-03-25 11:43:38	2020-03-25 11:43:38
Support	users	Support channel for software issues.	yes	yes	valid	2020-03-25 13:16:03	2020-04-07 11:33:30

1. ábra: Csevegőcsatorna-kezelés képernyő

9.1.1 Csevegőcsatornák kezelése

Egy csevegőcsatorna hozzáadásához:

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

2. ábra: Csevegőcsatorna hozzáadása képernyő

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

Egy csevegőcsatorna szerkesztéséhez:

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

9.1.2 Csevegőcsatorna 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.

Csoport *

Válassza ki, hogy mely *Csoportok* férhetnek hozzá a csevegőcsatornához.

Elérhető az ügyfél-felhasználóknak

Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha meg szeretné jeleníteni a csevegőcsatornát az ügyfél-felhasználóknak.

Edit Chat Channel

★ Name:

★ Group:

Available to customer users: ☒

Available to public users: ☒

★ Validity:

Comment:

or or

3. ábra: Csevegőcsatorna szerkesztése képernyő

Elérhető a nyilvános felhasználóknak

Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha meg szeretné jeleníteni a csevegőcsatornát a nyilvános felhasználóknak.

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.

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.

9.1.3 Csevegéstámogatás kezelése

Megjegyzés: A csevegésfunkció alapértelmezetten engedélyezve van.

A csevegésfunkció engedélyezéséhez vagy letiltásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Navigáljon a *Core* → *Chat* ághoz a navigációs fában.
3. Engedélyezze vagy tiltsa le a *ChatEngine::Active* beállítást.

Ha a csevegésfunkció engedélyezve lett, az *Alapértelmezett csatorna* automatikusan létrejön, ha még nem létezik.

A csevegésre vonatkozó összes beállítás felülvizsgálatához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a *ChatEngine* kifejezésre a keresőmezőben.
3. Vizsgálja felül a beállításokat.

Lásd még:

Az ügyintézőknek legalább *csak olvasás* jogosultságokra van szüksége a következő beállításokban beállított csoportokra:

- `ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents`
- `ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents`

9.2 Csevegés beágyazása

Egyszerűen beágyazhatja a nyilvános csevegést egy weboldalba. Másolja ki a kódrészletet innen. Ha szeretne valamilyen átdolgozást elvégezni, akkor módosítsa a mezőket a beállítások felületi elemében. Az összes változtatás azonnal alkalmazva lesz a kódrészleten, így elvégezheti a változtatásokat, és azután kimásolhatja a kódrészletet a vágólapra. Ne feledje, hogy ezen az oldalon elvégzett változtatások nem lesznek megjegyezve.

Használja ezt a képernyőt a csevegés beágyazási kódjának előállításához. A csevegés beágyazásának beállítása és a kódrészlet-előállító a *Csevegés* csoport *Csevegés beágyazása* moduljában érhető el.

A csevegés beállításához és a kódrészlet előállításához:

1. Válasszon egy előre kiválasztott csevegőcsatornát az *Előre kiválasztott csatorna* mezőben.
2. Válasszon egy elsődleges színt a csevegés megjelenéséhez.
3. Szabja személyre a szövegeket a *Szövegek* szakaszban.

Megjegyzés: A *Beállítás* lapon elvégzett változtatások nem lesznek elmentve. Minden alkalommal, amikor megnyitja ezt a párbeszédablakot, az összes mező az alapértelmezett értékeire lesz visszaállítva.

4. Ellenőrizheti az eredményt az *Előnézet* felületi elemében.

Megjegyzés: Az előnézet a valódi csevegésmódult használja. Más ügyintézőknek is elérhetőnek kell lenniük a csevegéshez az összes funkció előnézetéhez.

5. Másolja ki a kódrészletet a *Beágyazási kód* felületi elemből, és illessze be a weboldalba közvetlenül a `</body>` elem elé.

Ha kevert tartalom figyelmeztetés jelenik meg a böngésző konzoljában, akkor egy adminisztrátornak ellenőriznie kell, hogy a `HttpType` rendszerbeállítási lehetőség helyesen van-e beállítva. A weboldalnak ugyanilyen protokollon kell futnia ahhoz, hogy a csevegés felületi elem működjön.

Például ha a weboldal SSL-en futtatja az OTRS-t, akkor a rendszerbeállítási lehetőséget `https` értékre kell állítani.

Configuration

General Settings

Pre-selected channel:

Primary color of the chat design:

Texts

Chat conversations title:

No chat conversations:

New conversation link:

Incoming chat requests title:

Outgoing chat requests title:

Active chats title:

Closed chats title:

Create chat title:

No available agents message:

User name field label:

User name field placeholder:

Chat channels label:

Chat conversation title:

Chat removed message:

Chat close link:

Chat closed message:

Next steps link:

No answer message:

Pending request message:

Try again message:

Close chat modal title:

Close chat modal message:

Close chat confirm button:

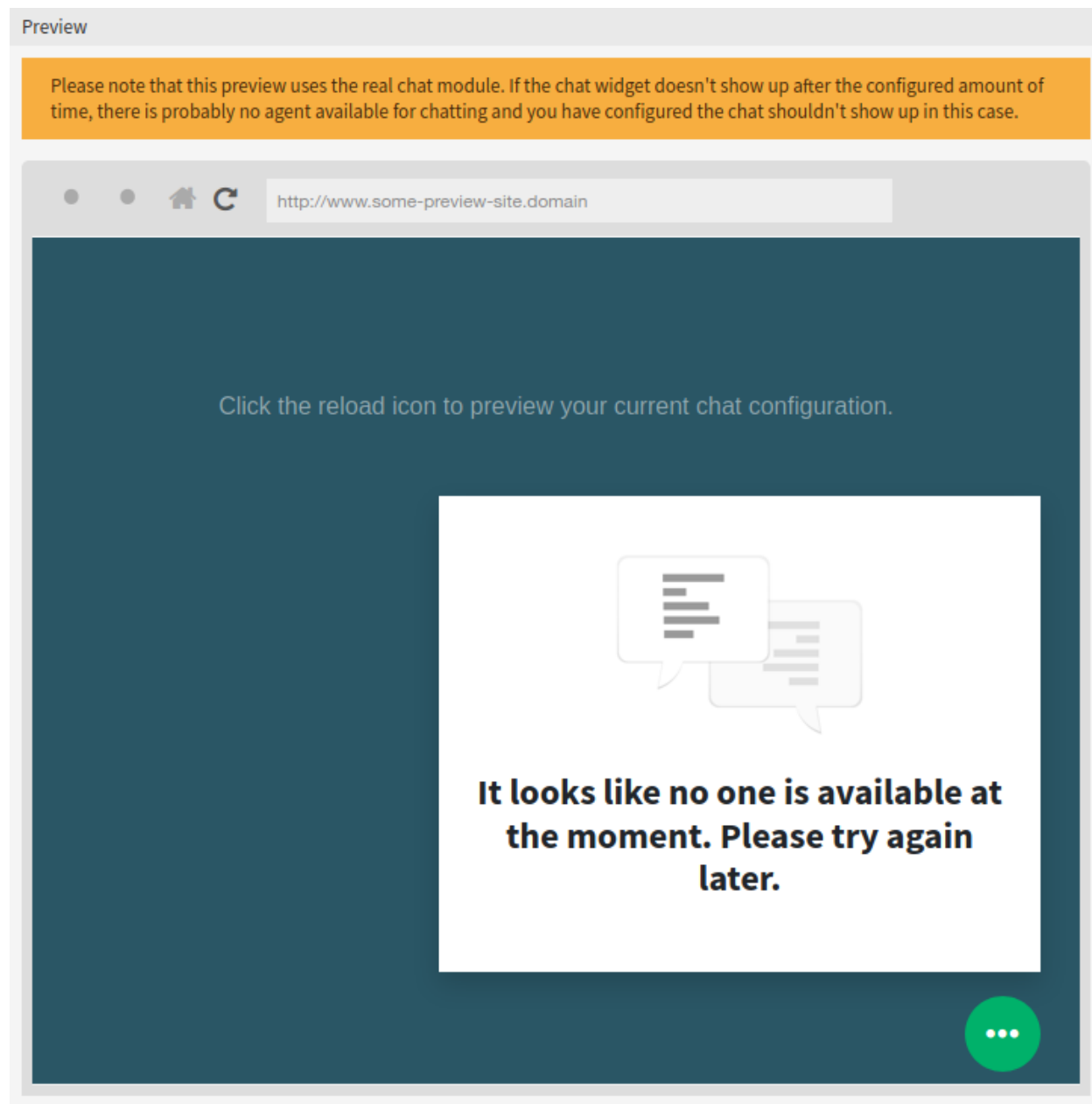
Close chat cancel button:

Chat message placeholder:

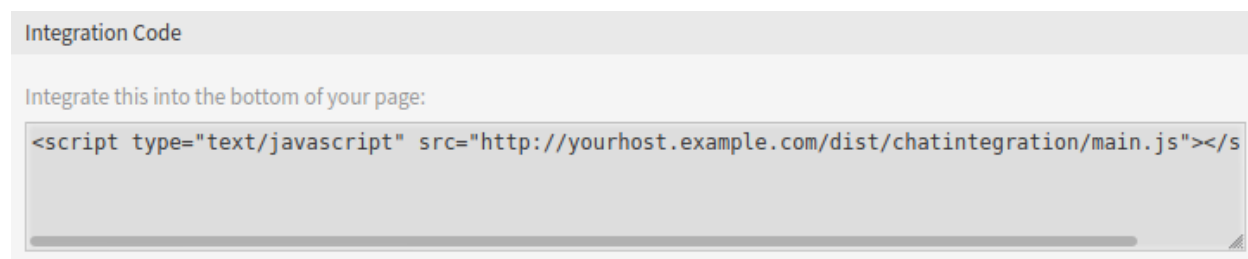
Send email title:

Send email field placeholder:

Send email button:



5. ábra: Csevegés beágyazása –előnézet



6. ábra: Csevegés beágyazása –beágyazási kód

10. fejezet

Adminisztráció

Minden rendszer beállítást igényel. Egy rendszer beállításának egyszerű feladatnak kell lennie, és a beállításhoz szükséges eszközöknek meg kell felelnie a célnak.

Az OTRS számos adminisztratív eszközt nyújt az OTRS beállításához, felügyeletéhez, vezérléséhez és bővítéséhez.

10.1 Naptárak

Az ügyfelekkel történő munkavégzéskor az erőforrás-tervezés és ütemezés bonyolult feladat lehet. Az időpontok lehetővé teszik, hogy az ügyfelekkel ott és akkor találkozzon, ahol és amikor szükséges.

Az OTRS ezt a követelményt naptárakkal támogatja. A naptárak lehetővé teszik az időpontok és erőforrások kezelését a jegyrendszeren belül. Összekapcsolhatja a jegyeket az ütemezett feladatokkal, és elérhetővé teheti az összes felhasználó számára láthatóan. Ez a funkció átláthatóságot biztosít a csapatok munkaterhelésének megtekintéséhez és megakadályozza a felhasználókat az olyan erőforrások használatától, amelyek nem érhetőek el.

Használja ezt a képernyőt a naptárak kezeléséhez a rendszeren. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz naptárakat. A naptárkezelés képernyő az *Adminisztráció* csoport *Naptárak* moduljában érhető el.

Calendar Management

Actions

Calendar Overview

Add Calendar

Import Appointments

Calendars

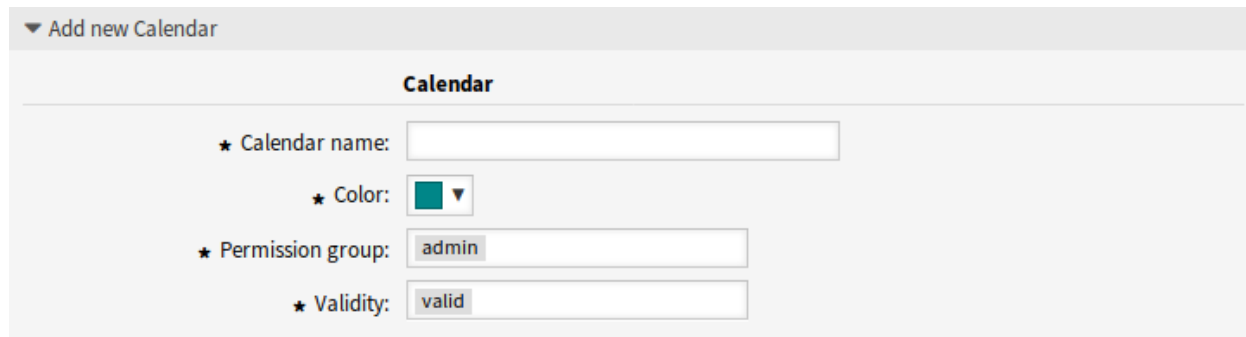
	NAME	GROUP	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	DOWNLOAD	URL
	Test Calendar	admin	valid	2018-11-06 13:51:32	2018-11-06 13:51:32			

1. ábra: Naptárkezelés képernyő

10.1.1 Naptárak kezelése

Egy új naptár hozzáadásához:

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



▼ Add new Calendar

Calendar

★ Calendar name:

★ Color:

★ Permission group:

★ Validity:

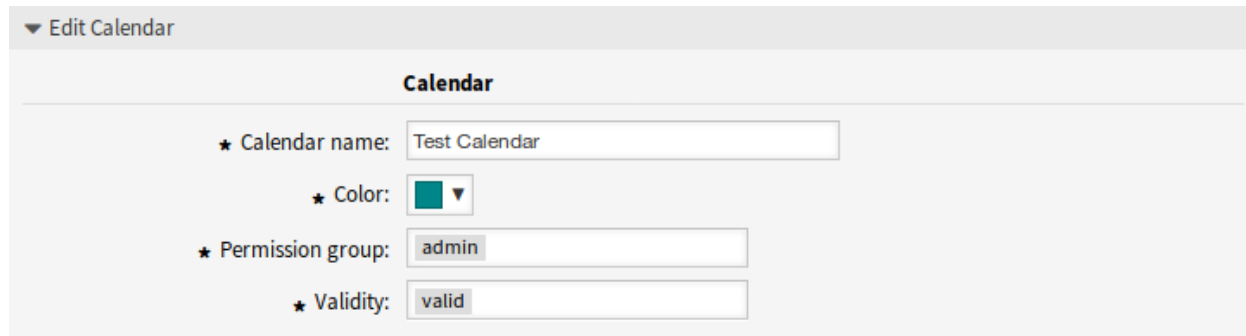
2. ábra: Új naptár hozzáadása képernyő

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

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 50 *érvényes* naptárnál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Egy naptár szerkesztéséhez:

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



▼ Edit Calendar

Calendar

★ Calendar name:

★ Color:

★ Permission group:

★ Validity:

3. ábra: Naptár szerkesztése képernyő

Egy naptár exportálásához:

1. Kattintson az exportálás ikonra a naptárak listájában.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_Calendar_CalendarName.yml` fájl mentéséhez.

Naptárak importálásához:

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

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

10.1.2 Naptár beállításai

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

Naptár általános beállításai

Naptár neve *

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 naptár színe, amely a naptáráttekintő képernyőkön jelenik meg.

A naptár színének megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével.

Jogosultsági csoport *

Válassza ki, hogy mely *Csoportok* férhetnek hozzá a naptárhoz.

A csoportmezőtől függően a rendszer a felhasználókat a jogosultsági szintjük alapján fogja engedni hozzáférni a naptárhoz.

- Csak olvasás: a felhasználók láthatják és exportálhatják a naptárban lévő összes időpontot.
- Átmozgatás: a felhasználók módosíthatják az időpontokat a naptárban, de a naptárválasztás megváltoztatása nélkül.
- Létrehozás: a felhasználók létrehozhatnak és törölhetnek időpontokat a naptárban.
- Írás, olvasás: a felhasználók magát a naptárat kezelhetik.

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.

Naptár jegyidőpontjai

Szabályok meghatározása automatikus időpontok létrehozásához ebben a naptárban a jegyadatok alapján. Egy új szabály hozzáadásához kattintson a *Szabály hozzáadása* gombra.

▼ Ticket Appointments

Rule 1

Link ticket:

Start date:

End date:

Use options below to narrow down for which tickets appointments will be automatically created.

★ Queues:

Search attributes:

Define rules for creating automatic appointments in this calendar based on ticket data.

Add Rule

4. ábra: Naptárbeállítások –Jegyidőpontok

Jegy összekapcsolása

Ha *Igen* értékre van állítva, akkor a jegyre mutató kattintható hivatkozás lesz megjelenítve az időpont címében, és a létrehozott időpont össze lesz kapcsolva a jeggyel. Ha *Nem* értékre van állítva, akkor a jegyszám egyszerű szöveggént lesz megjelenítve az időpont címében, és az időpont nem lesz összekapcsolva a jeggyel.

Kezdődátum

Válasszon egy kezdődátumot a jegyidőponthoz.

Befejezési dátum

Válasszon egy befejezési dátumot a jegyidőponthoz.

Várólisták *

Válasszon egy vagy több várólistát annak leszűkítéséhez, hogy mely jegyidőpontokat kell automatikusan létrehozni.

Keresési attribútumok

További keresési attribútumok adhatók hozzá a további szűréshez egy attribútum kiválasztásával és a gombra kattintással.

Alapértelmezetten ezek az események aktiválhatják egy naptáridőpont frissítését:

- TicketSLAUpdate
- TicketQueueUpdate
- TicketStateUpdate
- TicketCreate

- ArticleCreate
- TicketPendingTimeUpdate
- TicketDynamicFieldUpdate_.*

10.1.3 Időpontok importálása

Ha legalább egy naptár már hozzá lett adva a rendszerhez, akkor lehetőség van néhány időpont importálására a naptárba.

Időpontok importálásához:

1. Kattintson az *Időpontok importálása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltsön fel egy iCal-fájlt és válasszon egy naptárt.
3. Kattintson az *Időpontok importálása* gombra.

5. ábra: Időpontok importálása képernyő

Feltöltés *

Kattintson a *Tallózás...* gombra, és válasszon egy érvényes iCal (.ics) fájlt a feltöltéshez.

Naptár *

Válasszon egy elérhető naptárt.

Megjegyzés: Ha a kívánt naptár nincs itt felsorolva, akkor győződjön meg arról, hogy van-e legalább *létrehozás* jogosultsága.

Frissíti a meglévő időpontokat?

Ha be van jelölve, akkor a naptárban lévő ugyanilyen UniqueID értékkel rendelkező összes meglévő időpont felül lesz írva.

10.2 GyIK kategória

Használja ezt a képernyőt a tudásbázis-bejegyzésekben elérhető kategóriák kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz egy kategóriát. A kategóriakezelő képernyő az *Adminisztráció* csoport *GyIK kategória* moduljában érhető el.

FAQ Category Management								
Actions <input type="button" value="Add category"/>	List							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NAME</th> <th>VALIDITY</th> <th>DELETE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Misc</td> <td>valid</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NAME	VALIDITY	DELETE	Misc	valid		
NAME	VALIDITY	DELETE						
Misc	valid							

6. ábra: GyIK kategóriakezelés képernyő

10.2.1 GyIK kategóriák kezelése

Egy kategória hozzáadásához:

1. Kattintson a *Kategória hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Add Category

★ Name:

Subcategory of:

★ Permission:

Agent groups that can access articles in this category.

Validity:

★ Comment:

Will be shown as comment in Explorer.

or [Cancel](#)

7. ábra: Kategória hozzáadása képernyő

Egy kategória szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy kategóriára a kategóriák listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Egy kategória törléséhez:

Edit Category

★ Name:

Subcategory of:

★ Permission:

Agent groups that can access articles in this category.

Validity:


★ Comment:

Will be shown as comment in Explorer.

or [Cancel](#)

8. ábra: Kategória szerkesztése képernyő

1. Kattintson a kuka ikonra a kategóriák listájában.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

List		
NAME	VALIDITY	DELETE
Misc	valid	

9. ábra: Kategória törlése képernyő

10.2.2 GylK kategória 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.

Alkategóriája ennek

Lehetőség van új kategóriát egy meglévő kategória alá adni alkategóriaként. Ekkor ez *Szülő kategória::Gyermek kategória* formában lesz megjelenítve.

Jogosultság *

Ügymintézőcsoportok, amelyek hozzáférnek a bejegyzésekhez ebben a kategóriában.

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.

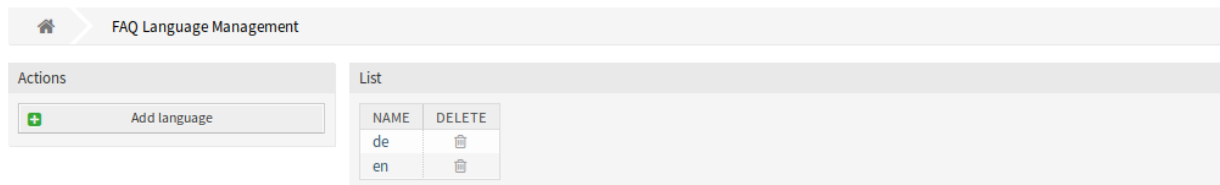
Megjegyzés *

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.

10.3 GylK nyelv

Használja ezt a képernyőt a tudásbázis-bejegyzésekben elérhető nyelvek kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz néhány nyelvet. A nyelvkezelés képernyő az *Adminisztráció* csoport *GylK nyelv* moduljában érhető el.



10. ábra: GylK nyelvkezelés képernyő

10.3.1 GylK nyelvek kezelése

Egy nyelv hozzáadásához:

1. Kattintson a *Nyelv hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőt.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

11. ábra: Nyelv hozzáadása képernyő

Egy nyelv szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy nyelvre a nyelvek listájában.
2. Módosítsa a mezőt.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Egy nyelv törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a nyelvek listájában.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

Edit Language

★ Name:

or

12. ábra: Nyelv szerkesztése képernyő

List	
NAME	DELETE
de	
en	

13. ábra: Nyelv törlése képernyő

10.3.2 GYK nyelv beállításai

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

Név *

Egy nyelv ISO 639-1 kódja.

10.4 Csomagkezelő

A moduláris rendszerek bővíthetők a keretrendszerhez történő további szoftvercsomagok hozzáadásával. Az adminisztrátoroknak egyszerű módra van szükségük annak megtekintéséhez, hogy mely funkciók mely verzió vannak telepítve, és természetesen a csomagok hozzáadásához, frissítéséhez és eltávolításához.

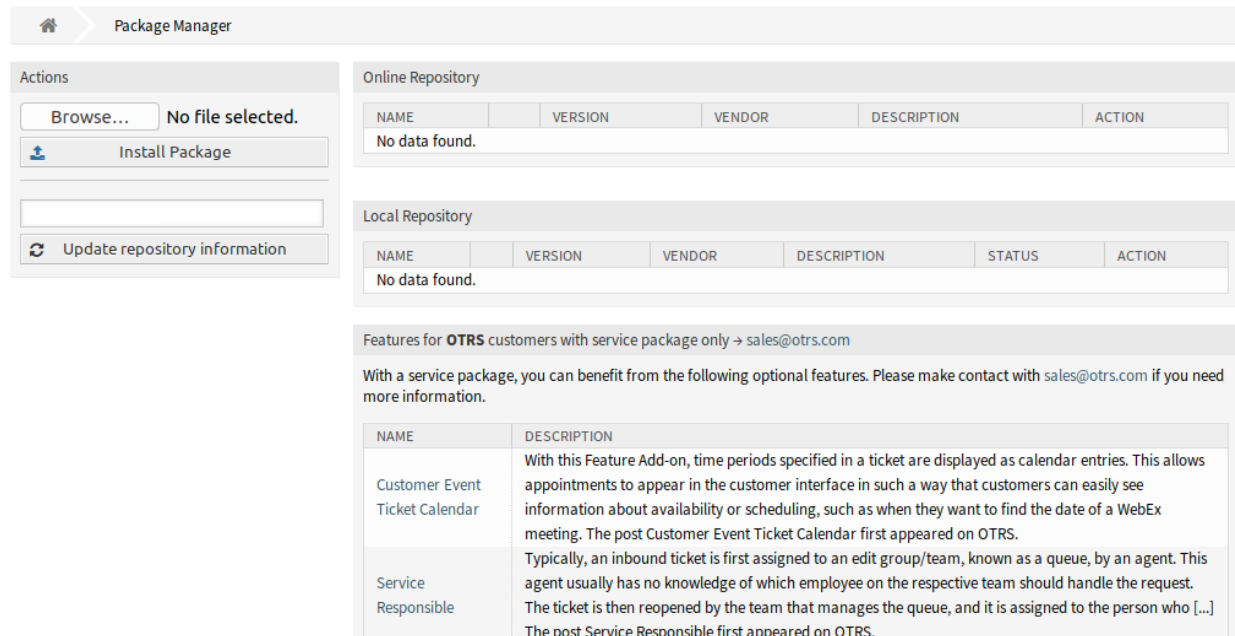
Az OTRS egy csomagkezelőt használ a grafikus felületen a fent említett összes, a csomaghoz kapcsolódó tevékenység végrehajtásához.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzselt* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az **OTRS Portálon**.

Lásd még:

A telepített modulok listájának megtekintéséhez megnézheti a *Támogatási adatgyűjtő* modult is.

Használja ezt a képernyőt olyan csomagok telepítéséhez és kezeléséhez, amelyek kiterjesztik az OTRS funkcionalitását. A csomagkezelő képernyő az *Adminisztráció* csoport *Csomagkezelő* moduljában érhető el.



14. ábra: Csomagkezelő képernyő

10.4.1 Csomagok kezelése

Figyelem: Alapértelmezetten nem lehetséges azoknak a csomagoknak a telepítése, amelyeket nem ellenőrzött az OTRS csoport.

Lásd még:

Aktiválhatja a nem ellenőrzött csomagok telepítést a `Package::AllowNotVerifiedPackages` rendszerbeállításban.

Csomagok telepítése

Egy csomagnak az internetes tárolóból történő telepítéséhez:





1. Válasszon egy internetes tárolót a legördülő listából a bal oldalsávban.
2. Kattintson a *Tárolóinformációk frissítése* gombra az elérhető csomaglista frissítéséhez.
3. Válasszon egy csomagot az *Online tároló* felületi elemből, és kattintson a *Telepítés* műveletre az utolsó oszlopban.
4. Kövesse a telepítési utasításokat.
5. A telepítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemében.

Lásd még:

A tárolólista megváltoztatható a `Package::RepositoryList` rendszerbeállításban.



Egy csomagnak a fájlból történő telepítéséhez:

1. Kattintson a *Tallózás...* gombra a bal oldalsávban.

Online Repository						
NAME		VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	ACTION	
OTRSAdvancedEditor		7.0.1	OTRS AG	This package enables TemplateToolkit code snippets i...	Install	
OTRSCIAssignmentAttributeDynamicFieldMap		7.0.1	OTRS AG	This package provides add/remove of service and SLA ...	Install	
OTRSCICustomSearch		7.0.1	OTRS AG	Adds an additional ConfigItem search screen, where i...	Install	
OTRSCIReferences		7.0.1	OTRS AG	This package adds the possibility to add additional ...	Install	

15. ábra: Online tároló felületi elem

- Válasszon egy .opm fájlt a helyi fájlrendszeréről.
- Kattintson a *Csomag telepítése* gombra.
- Kövesse a telepítési utasításokat.
- A telepítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemben.

Local Repository						
NAME		VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	STATUS	ACTION
OTRSAdvancedEditor	 	7.0.1	OTRS AG	This package enables TemplateToolkit code snippets i...	installed	Uninstall

16. ábra: Helyi tároló felületi elem

Csomagok frissítése

Egy csomagnak az internetes tárolóból történő frissítéséhez:

- Nézze meg az elérhető csomagokat az *Online tároló* felületi elemben, hogy van-e *Frissítés* művelet a *Művelet* oszlopban.
- Kattintson a *Frissítés* hivatkozásra.
- Kövesse a frissítési utasításokat.
- A frissítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemben.

Egy csomagnak a fájlból történő frissítéséhez:

- Kattintson a *Tallózás...* gombra a bal oldalsávban.
- Válasszon egy .opm fájlt, amely újabb a telepített csomagnál.
- Kattintson a *Csomag telepítése* gombra.
- Kövesse a frissítési utasításokat.
- A frissítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemben.

Az összes csomag frissítéséhez:

- Kattintson az *Összes telepített csomag frissítése* gombra a bal oldalsávban.

- Kövesse a frissítési utasításokat.
- A frissítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemében.

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

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

Csomagok újratelepítése

Ha a csomagfájlok legalább egyikét helyileg módosították, akkor a csomagkezelő törötnek jelöli a csomagot, és újra kell telepíteni.



Egy csomag újratelepítéséhez:

- Válassza ki a csomagot a *Helyi tároló* felületi elemből, amely újratelepítésre van jelölve.
- Kattintson az *Újratelepítés* hivatkozásra a *Művelet* oszlopban.
- Kövesse a telepítési utasításokat.

Csomagok eltávolítása

Egy csomag eltávolításához:

- Válassza ki a csomagot a *Helyi tároló* felületi elemből.
- Kattintson az *Eltávolítás* hivatkozásra a *Művelet* oszlopban.
- Kövesse az eltávolítási utasításokat.

Local Repository						
NAME		VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	STATUS	ACTION
<div>  </div> OTRSAdvancedEditor		7.0.1	OTRS AG	This package enables TemplateToolkit code snippets i...	installed	Uninstall

17. ábra: Helyi tároló felületi elem

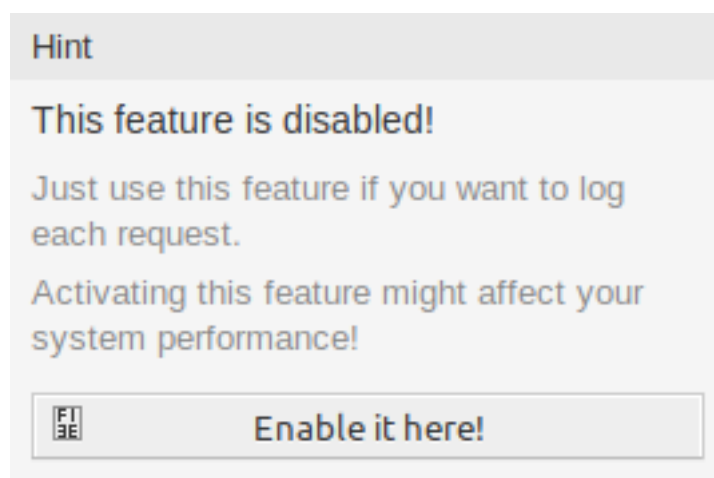
10.5 Teljesítmény napló

A teljesítmény mindig fontos téma a webalapú alkalmazásoknál. Az adminisztrátoroknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy megtekinthessék, mely tevékenységek mennyi időt használnak fel az idő során a potenciális időnövekedés azonosításával, és megfelelő intézkedéseket tegyenek.

Az OTRS a teljesítménynaplóval támogatja ezt a követelményt. Ha be van kapcsolva, akkor a teljesítménynapló képes naplózni a tevékenységeket és megjeleníteni a különböző tevékenységtípusokat és azok legkisebb, legnagyobb és átlagos válaszidejét, valamint a kérések számát különböző időkeretekben.

Használja ezt a képernyőt az OTRS teljesítménynaplójának megtekintéséhez. A naplóáttekintő képernyő az *Adminisztráció* csoport *Teljesítménynapló* moduljában érhető el.

Megjegyzés: Ahhoz, hogy képes legyen megtekinteni a naplót az OTRS-ben, először engedélyeznie kell annak beállítását.



18. ábra: Teljesítménynapló támogatásának engedélyezése

Ha a teljesítménynapló engedélyezve van, akkor az OTRS egy áttekintő táblázatban gyűjti össze az összes információt a kérésekről és válaszokról.

Egy bejegyzésre kattintva megjelennek a részletek.

10.6 Munkamenet-kezelés

A webalapú alkalmazások adminisztrátorainak hozzá kell férniük ahhoz az információhoz, hogy ki csatlakoztatott a rendszerhez, és szükség esetén törölniük kell a nem kívánt munkameneteket.

Az OTRS a munkamenet-kezelést biztosítja az ügyintézői és ügyfél munkamenetek, valamint a jelenleg bejelentkezett egyedi ügyintézők és ügyfelek gyors áttekintéséhez, illetve annak a képességéhez, hogy a munkameneteket egyetlen egérgattintással ki lehessen lőni.

Használja ezt a képernyőt a bejelentkezett felhasználók munkameneiteneinek kezeléséhez a rendszeren. A munkamenet-kezelés képernyő az *Adminisztráció* csoport *Munkamenet-kezelés* moduljában érhető el.

Overview

Range (last 5 m)

INTERFACE	REQUESTS	MIN RESPONSE	MAX RESPONSE	AVERAGE RESPONSE
Agent	4	0s	1s	0.75s
Admin	2	0s	1s	0.5s
AdminSystemConfiguration&AJAXNavigati...	1	1s	1s	1s
AdminSystemConfiguration;ChallengeTok...	1	1s	1s	1s

Range (last 30 m)

INTERFACE	REQUESTS	MIN RESPONSE	MAX RESPONSE	AVERAGE RESPONSE
Agent	4	0s	1s	0.75s
Admin	2	0s	1s	0.5s
AdminSystemConfiguration&AJAXNavigati...	1	1s	1s	1s
AdminSystemConfiguration;ChallengeTok...	1	1s	1s	1s

Range (last 1 h 0 m)

INTERFACE	REQUESTS	MIN RESPONSE	MAX RESPONSE	AVERAGE RESPONSE
Agent	4	0s	1s	0.75s
Admin	2	0s	1s	0.5s
AdminSystemConfiguration&AJAXNavigati...	1	1s	1s	1s
AdminSystemConfiguration;ChallengeTok...	1	1s	1s	1s

Range (last 2 h 0 m)

INTERFACE	REQUESTS	MIN RESPONSE	MAX RESPONSE	AVERAGE RESPONSE
Agent	4	0s	1s	0.75s
Admin	2	0s	1s	0.5s
AdminSystemConfiguration&AJAXNavigati...	1	1s	1s	1s
AdminSystemConfiguration;ChallengeTok...	1	1s	1s	1s

Range (last 1 d 0 h)

INTERFACE	REQUESTS	MIN RESPONSE	MAX RESPONSE	AVERAGE RESPONSE
Agent	4	0s	1s	0.75s
Admin	2	0s	1s	0.5s
AdminSystemConfiguration&AJAXNavigati...	1	1s	1s	1s
AdminSystemConfiguration;ChallengeTok...	1	1s	1s	1s

Range (last 2 d 0 h)

INTERFACE	REQUESTS	MIN RESPONSE	MAX RESPONSE	AVERAGE RESPONSE
Agent	4	0s	1s	0.75s
Admin	2	0s	1s	0.5s
AdminSystemConfiguration&AJAXNavigati...	1	1s	1s	1s
AdminSystemConfiguration;ChallengeTok...	1	1s	1s	1s


19. ábra: Teljesítménynapló képernyő

Range (last 5 m)

Interface: Agent, **Module:** -, **Period:** 1 minutes


DATE	REQUESTS	MIN	MAX	AVERAGE	
11/08/2018 09:17	7	0s	0s	0s	
11/08/2018 08:17	0	0s	0s	0s	
11/08/2018 07:17	0	0s	0s	0s	
11/08/2018 06:17	0	0s	0s	0s	
11/08/2018 05:17	0	0s	0s	0s	

20. ábra: Teljesítménynapló részletei képernyő

 Session Management

Actions

All sessions	3
Administrator sessions	1
Agent sessions	1
Customer sessions	1
Unique administrators	1
Unique agents	1
Unique customers	1

 Kill all sessions

List of sessions and tokens

SESSION / TOKEN	SOURCE	TYPE	USER	KILL
kmpik2eNLQheB54NmdfAwYDrQm017MkA	AdminInterface	Admin	Admin OTRS	Kill this session
933dbcca-1d1b-11eb-9b97-dc218a62e67f	AgentInterface	Agent	John Smith	Kill this session
9dbbd240-1d1b-11eb-a07b-fe74e971d19c	ExternalInterface	Customer	Lacey Green	Kill this session

List of tokens (one-time only)

TOKEN	SOURCE	TYPE	USER	KILL
No data found.				

Filter for sessions and tokens

Just start typing to filter...

21. ábra: Munkamenet-kezelés képernyő

Az első felületi elem sorolja fel a munkameneteket és a tokeneket. A munkameneteket az adminisztrátori felületre való bejelentkezésekhez használják, míg az ügyintézői felületre, a külső felületre vagy az általános felületre történő bejelentkezések tokeneket használnak.

A *Tokenek listája (csak egyszeri)* felületi elem különleges, a jelszó-visszaállításhoz és a kétlépcsős hitelesítéshez használt egyszeri tokeneket jelenít meg. Ezek a tokenek rövid életűek és csak egyetlen művelethez használhatók.

10.6.1 Munkamenetek kezelése

Egy bejelentkezett felhasználó munkamenetének megtekintéséhez:

1. Válasszon egy bejelentkezett felhasználót a munkamenetek listájából.
2. Kattintson a tokenre.
3. Nézze meg a részleteket.

Detail Session View for: umdLJrc9smVwEYcLwIQaJJ3fUen2j0TM - Admin OTRS

KEY	VALUE
AdminCommunicationLogPageShown	25
AdminDynamicFieldsOverviewPageShown	25
AgentDocumentSearchPageShown	10
ChangeTime	2018-09-18 15:17:44
CreateTime	2018-09-18 15:17:44
SessionID	umdLJrc9smVwEYcLwIQaJJ3fUen2j0TM
SessionSource	AgentInterface
UserChallengeToken	FAKfWQsnO7zHNKrnUmoLDbnHEvPucGI5
UserEmail	root@localhost
UserFAQJournalOverviewSmallPageShown	25
UserFAQOverviewSmallPageShown	25

22. ábra: Munkamenet-kezelés részletei képernyő

Egy munkamenet kilövéséhez:

1. Válasszon egy bejelentkezett felhasználót a munkamenetek listájából.
2. Kattintson a *Munkamenet kilövése* hivatkozásra a *Kilövés* oszlopban.

List of sessions and tokens

SESSION / TOKEN	SOURCE	TYPE	USER	KILL
kmpiK2eNLQheB54NmdfAwyDrQm017MkA	AdminInterface	Admin	Admin OTRS	Kill this session
933dbcca-1d1b-11eb-9b97-dc218a62e67f	AgentInterface	Agent	John Smith	Kill this session
9dbbd240-1d1b-11eb-a07b-fe74e971d19c	ExternalInterface	Customer	Lacey Green	Kill this session

23. ábra: Munkamenet kilövése képernyő

Megjegyzés: A jelenlegi adminisztrátori munkamenet sora sötétebb szürke háttérrel van megjelenítve. Ez lehetővé teszi a saját munkamenet egyszerűbb azonosítását a listában.

Figyelem: A *Munkamenet kilövése* hivatkozásra kattintva azonnal eltávolítja a munkamenetet, megerősítés nélkül. A felhasználó mentetlen munkái el fognak veszni!

Az összes munkamenet kilövéséhez:

1. Kattintson az *Összes munkamenet kilövése* gombra a bal oldalsávban.

Figyelem: Az *Összes munkamenet kilövése* hivatkozásra kattintva azonnal eltávolítja a munkameneteket és a tokeneket, megerősítés nélkül. A felhasználók mentetlen munkái el fognak veszni!

Megjegyzés: Ha több felhasználó van bejelentkezve a rendszerre, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos munkamenet megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelje a nevét a szűrőbe.

10.7 SQL doboz

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Kapcsolja be a `Frontend::Module###AdminSelectBox` rendszerbeállítást a funkció engedélyezéséhez.

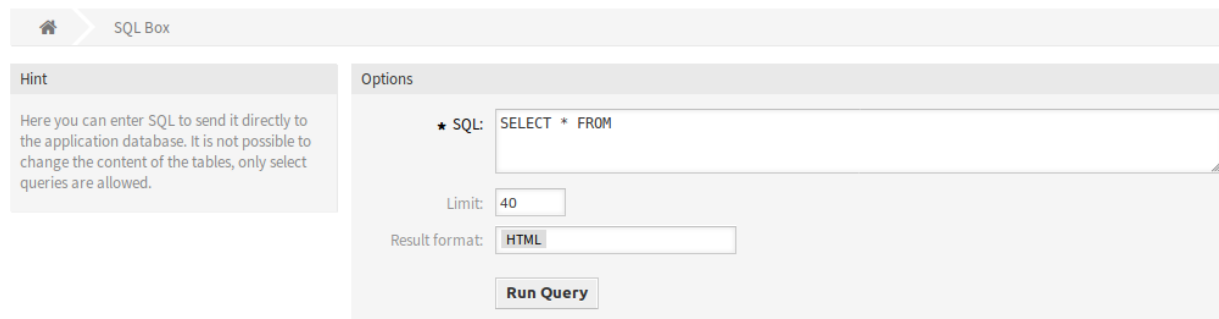
Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzsel* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az **OTRS Portálon**.

Egy jegyrendszerben általában lehetőség van olyan statisztikák lekérésére, amelyek szükség esetén megjelenítik a jegyinformációk összesített nézetét. Néha azonban szükség van az adatbázis közvetlen elérésére, hogy a jelentéseket még egyedibbé lehessen tenni, lehetővé téve a külső statisztikai eszközöknek a rendszerből történő információk lekérdezését vagy a jegy viselkedésének mélyreható elemzését.

Az adatbázis közvetlen eléréséhez hozzáférés szükséges a parancssorhoz, amely az adminisztrátornak esetleg nem engedélyezett. A parancssori hozzáféréshez szükséges felhasználónév és jelszó mellett, amelyet nem minden szervezet ad meg, az adatbázis felhasználónevére és jelszávára is szükség van. Ezek az akadályok gátolhatnak egy adminisztrátort az adatbázis használatában a bonyolultabb keresésekhez és műveletekhez.

Az OTRS az alkalmazásadminisztrátoroknak az SQL dobozt kínálja a grafikus felületen. Lehetővé teszi az olvasási hozzáférést az adatbázishoz. Minden eredmény megtekinthető a grafikus felületen vagy exportálható CSV és Excel fájlalba.

Használja ezt a képernyőt SQL-lekérdezések futtatásához a rendszeren. Az SQL doboz képernyő az *Adminisztráció* csoport *SQL doboz* moduljában érhető el.



The screenshot shows the 'SQL Box' interface. On the left, a 'Hint' box contains the text: 'Here you can enter SQL to send it directly to the application database. It is not possible to change the content of the tables, only select queries are allowed.' On the right, the 'Options' section contains a '★ SQL:' label followed by a text input field with 'SELECT * FROM'. Below this is a 'Limit:' label with a text input field containing '40'. Further down is a 'Result format:' label with a dropdown menu showing 'HTML'. At the bottom of the options section is a 'Run Query' button.

24. ábra: SQL doboz képernyő

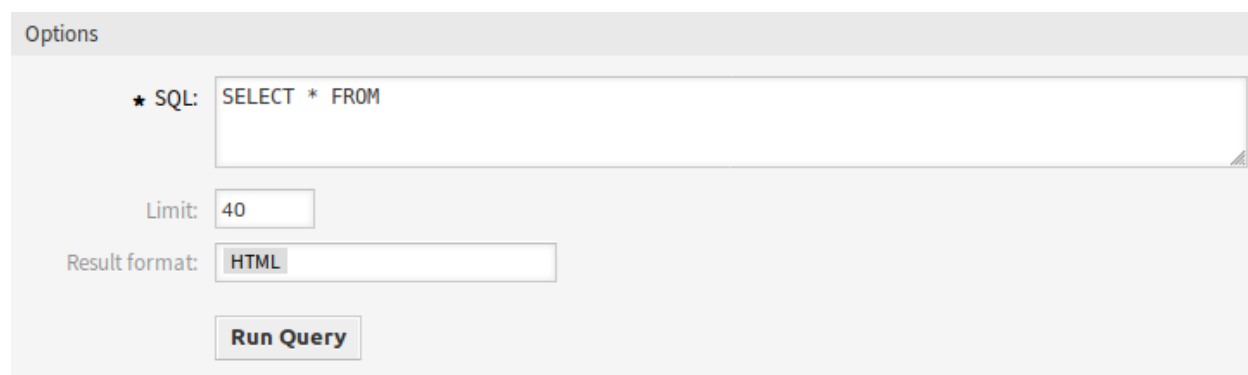
10.7.1 SQL-lekérdezések futtatása

Megjegyzés: Az itt megadott SQL-lekérdezések közvetlenül az alkalmazás adatbázisába lesznek küldve. Alapértelmezetten nem lehetséges a táblák tartalmának megváltoztatása, csak SELECT lekérdezések engedélyezettek.

Figyelem: Lehetőség van az alkalmazás adatbázisát az SQL dobozon keresztül módosítani. Ehhez engedélyeznie kell az `AdminSelectBox::AllowDatabaseModification` rendszerbeállítási lehetőséget. Csak saját felelősségére aktiválja!

Egy SQL-lekérdezés végrehajtásához:

1. Írja be az SQL-lekérdezést az SQL dobozba.
2. Válassza ki az eredményformátumot.
3. Kattintson a *Lekérdezés futtatása* gombra.



This screenshot shows a close-up of the 'Options' section of the SQL Box. It features a '★ SQL:' label and a text input field containing 'SELECT * FROM'. Below the input field is a 'Limit:' label with a text input field containing '40'. Further down is a 'Result format:' label with a dropdown menu showing 'HTML'. At the bottom of the section is a 'Run Query' button.

25. ábra: SQL doboz felületi elem

10.7.2 SQL beállítások

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

SQL *

A futtatni kívánt SQL-lekérdezés.

Korlát

Adjon meg egy számot az eredmény korlátozásához legfeljebb ennyi számú sorra. A mező üresen hagyása azt jelenti, hogy nincs korlát.

Megjegyzés: Ne használja a `LIMIT` kulcsszót az SQL-lekérdezésen belül. Mindig használja ezt a mezőt az eredmények számának korlátozásához.

Eredmény formátum

Az SQL-lekérdezés eredményének formátuma.

HTML

Az eredmények az SQL doboz alatt lesznek láthatók egy új felületi elemben.

CSV

Az eredmények letölthetők vesszővel elválasztott egyszerű szöveges formátumban.

Excel

Az eredmények letölthetők Microsoft Excel munkafüzetként.

10.7.3 SQL példák

Néhány információ kilistázásához az ügyintézőkről, és az eredmények megjelenítése HTML-ként:

```
SELECT id, login , first_name, last_name, valid_id FROM users
```

2 Results

ID	LOGIN	FIRST_NAME	LAST_NAME	VALID_ID
1	root@localhost	Admin	OTRS	1
2	sa	Super	Admin	1

26. ábra: SQL doboz eredmény

Az összes tábla kilistázásához üresen kell hagynia a *Korlát* mezőt, és le kell futtatnia a következő lekérdezést:

```
SHOW TABLES
```

A `users` tábla szerkezetének megtekintéséhez korlátoznia kell az eredményeket 1-re, és le kell futtatnia a következő lekérdezést (nézze meg a táblázat fejlécét az oszlopokért):

```
SELECT * FROM users
```

10.8 Kérdőívek

Ez a modul lehetővé teszi, hogy kérdőíveket hozzon létre, kérdéseket adjon hozzá egy létrehozott kérdőívhez, elérhetővé tegye a kérdőívet kérések küldéséhez, bizonyos mértékig módosítsa a meglévő kérdőíveket, és megtekinthesse a beküldött kérdőív válaszok statisztikáit, valamint magukat a válaszokat.

A kérdőívek a lezárt jegyek ügyfél-felhasználói számára küldhetők ki e-mailben, de a kérdőív elérhető a külső felületről is. Az eredmények a kitöltött kérdőívek grafikus statisztikáiként kerülnek megjelenítésre.

Használja ezt a képernyőt, hogy kérdőíveket adjon a rendszerhez. A kérdőívkezelő képernyő az *Adminisztráció* csoport *Kérdőívek* moduljában érhető el.

Overview: Survey

Survey overview options

Add new survey

1-1 of 1

▲ SURVEY#	TITLE	STATUS	CREATED
10001	Customer Satisfaction	New	05/03/2021 13:25:37 (Europe/Budapest)

Powered by OTRS™

27. ábra: Kérdőíváttekintő képernyő

10.8.1 Kérdőívek kezelése

Egy kérdőív hozzáadásához:

1. Kattintson az *Új kérdőív hozzáadása* gombra a fejlécsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Létrehozás* gombra.
4. Kattintson a *Kérdések szerkesztése* gombra a fejlécsávban.
5. Adjon hozzá néhány kérdést, és kattintson a *Hozzáadás* gombra.
6. Kattintson az *Az ablak bezárása* gombra a visszalépéshez.

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

Egy kérdőív szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy kérdőívre a kérdőívek listájában.
2. Kattintson az *Általános információk szerkesztése* gombra a fejlécsávban.
3. Módosítsa a mezőket.
4. Kattintson a *Frissítés* gombra.

Az áttekintő táblázatban megjelenített kérdőívek szűréséhez:

1. Kattintson a *Kérdőív áttekintő lehetőségek* gombra a fejlécsávban.
2. Határozzon meg néhány szűrt vagy dátumkorlátozást.

3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

A kérdőív használathoz való elérhetővé tételéhez:

1. Kattintson egy kérdőívre a kérdőívek listájában.
2. Változtassa meg a kérdőív állapotát.

Figyelem: Amint a kérdőív *Mester* vagy *Érvényes* állapottal rendelkezik, a kérdések többé nem szerkeszthetők.

10.8.2 Kérdőív beállításai

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

Cím *

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.

Bevezetés *

Ez a kérdőív összefoglalója. Ez megjelenik a külső felületen a címmel együtt.

Küldő *

Az e-mail-cím, amely a felhasználóknak küldött e-mail küldőjeként van beállítva.

Tárgy *

A felhasználóknak küldött e-mail tárgya.

Törzs *

Az üzenet törzsszövege.

Várólisták

Azon várólisták kiválasztása, amelyeknél az új kérdőív létrehozható. Ha semmi sincs kiválasztva, akkor érvényes lesz minden várólistánál.

Jegytípusok

Azon jegytípusok kiválasztása, amelyeknél az új kérdőív létrehozható. Ha semmi sincs kiválasztva, akkor érvényes lesz minden jegytípusnál.

Lásd még:

Ez a mező alapértelmezetten nincs megjelenítve. A rendszerbeállításokban engedélyezhető.

Szolgáltatások

Azon szolgáltatások kiválasztása, amelyeknél az új kérdőív létrehozható. Ha semmi sincs kiválasztva, akkor érvényes lesz minden szolgáltatásnál.

Lásd még:

Ez a mező alapértelmezetten nincs megjelenítve. A rendszerbeállításokban engedélyezhető.

Belső 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.

Ügyfél feltételek

Lehetőség van az ügyfél-felhasználó attribútumain alapuló feltételek meghatározására, mint például egy adott megjegyzéssel rendelkező egyik felhasználó sem kaphat semmilyen kérdőív e-mailt. Minden

attribútumnak legalább egy feltétellel kell rendelkeznie. A feltétel tartalmaz egy jelölőnégyzet értéket a tagadáshoz, valamint egy értékmezőt (szöveges vagy többválasztós beviteli típust).

Lásd még:

Ez a mező alapértelmezetten nincs megjelenítve. A rendszerbeállításokban engedélyezhető.

10.8.3 Kérdések hozzáadása

Amint egy új kérdőívet létrehozta, a felhasználó kérdéseket adhat hozzá a kérdőívhez a megjelenített kérdőív *Kérdések szerkesztése* menüpontjára kattintva. Egy új ablak fog megjeleníteni, ahol a felhasználó hozzáadhatja a kérdéseket.

Öt típusú kérdés választható ki. Ezek a következők:

- *Igen/Nem* kérdések: a felhasználó egy legördülő listából az *Igen* vagy a *Nem* választásával válaszolhat.
- *Választógomb (lista)* kérdések: a felhasználó pontosan egy és csakis egy lehetséges válasz közül választva válaszolhat.
- *Jelölőnégyzet (lista)* kérdések: a felhasználó a felsorolt válaszok közül akárhányat (egyet sem vagy az összeset is) választhat a válaszhoz.
- *Szövegdoboz* kérdések: a felhasználó normál szöveg begépelésével írhatja meg a válaszokat.
- *Valós ügyféltámogatottsági érték* kérdések: a felhasználó pontosan egy és csakis egy lehetséges pontszámot választva válaszolhat.
- *Beágyazott* kérdés: a felhasználó közvetlenül a kapott e-mailben válaszolhat. A lehetséges válaszok lehetnek a kiküldött e-mailbe ágyazott képek. Csak egy beágyazott kérdés adható hozzá egy kérdőívhez. A beágyazott kérdés nem fog megjeleníteni a külső felületen.

Minden egyes választípusnál kiválaszthatja, hogy kötelezővé szeretné-e tenni az ügyfél-felhasználó számára a kérdésre adandó választ, vagy hogy egy ügyfél-felhasználó figyelmen kívül hagyhatja-e a kérdést.

Amint a *Választógomb (lista)*, a *Jelölőnégyzet (lista)* vagy a *Valós ügyféltámogatottsági érték* típusú kérdések hozzáadásra kerültek, a kérdés meg fog jelenni a *Kérdőív kérdések* áttekintőben. A kérdésre kattintva hozzáadhat válaszokat, a fel vagy a le ikonra kattintva megváltoztathatja a válaszsorrendet, vagy törölheti a választ a kuka ikonra kattintva.

A *Választógomb (lista)* és a *Valós ügyféltámogatottsági érték* típusú kérdéseknek legalább két válasszal kell rendelkezniük, hogy érvényesek legyenek. Továbbá a *Jelölőnégyzet (lista)* típusú kérdéseknek legalább egy válasszal kell rendelkezniük, hogy érvényesek legyenek.

Miután az összes kérdés és lehetséges válasz hozzáadásra került, az *Az ablak bezárása* gombra kattintva elhagyhatja a *Kérdések szerkesztése* területet.

10.8.4 Kérdőívkérések küldésének indítása

A kérdőív részletek oldalán kiválaszthatja a *Mester* értéket az - *Állapot módosítása* - legördülő listából. Amint a kérdőív megkapja a *Mester* értéket, a kérdőív elérhetővé válik.

Megjegyzés: Csak egy kérdőívnek lehet *Mester* állapota.

Ha egy jegyet lezárnak, akkor az ügyfél-felhasználó e-mail meghívást kap a kérdőív kitöltésére a meghívó e-mailben lévő hivatkozásra kattintva.

10.8.5 Kérdőív eredmények grafikonja

Válasszon egy olyan kérdőívet, amely már el lett küldve az ügyfél-felhasználóknak, és görgessen le. A *Kérdőív eredmények grafikonja* felület elemét láthatja. Ez a kérdések statisztikai összegzését jeleníti meg, mint például az *Igen/Nem*, a *Választógomb (lista)* és a *Jelölőnégyzet (lista)* kérdéseknél.

Azok a kérdések, amelyeknél a válaszok kötelezőként lettek beállítva, az ügyfél-felhasználó által beküldött minden egyes kérdőívénél egy szavazatot fognak kapni.

Azok a kérdések, amelyeknél a válaszok nem kötelezőként lettek beállítva, elhagyhatók az ügyfél-felhasználók számára. Ha az ügyfél-felhasználók nem választják ki a *Választógomb (lista)*, az *Igen/Nem* vagy a *Jelölőnégyzet (lista)* válaszainak egyikét vagy semmit sem írnak be a *Szövegdoboz* válasznál, akkor előfordulhat, hogy csak 10 vagy 20 válasz jelenik meg a statisztikában, miközben a kérdőívet 200 ügyfél-felhasználó küldte el.

A kötelező *Jelölőnégyzet (lista)* kérdések statisztikai legalább egy bejelölt értékkel rendelkeznek minden egyes beküldött válasznál. Mivel több választás lehetséges, ezért több válasz lehet a beküldött kérdőívek számánál.

Példa: 200 kérdőívet küldtek be az ügyfél-felhasználók, 350 választ egy *Jelölőnégyzet (lista)* kérdésre.

A nem kötelező kérdések statisztikai a beküldött kérdőívek teljes számánál kevesebb válasszal is rendelkezhetnek (a válasz elhagyható).

10.8.6 Statisztikák részletei

Ha rákattint egy olyan kérdőívre, amelyet az ügyfél-felhasználók már beküldtek, akkor a következő részleteket láthatja a *Statisztikák részletei* szakaszban:

- Az időt, amikor a kérdőív meghívását elküldték az ügyfél-felhasználónak.
- Az időt, amikor az ügyfél-felhasználó beküldte a kitöltött kérdőívet.
- A hozzárendelt jegyet hivatkozásként.
- Egy nagyító ikont, amely megjeleníti az ügyfél-felhasználónál kiválasztott szavazatokat.

Ezen a területen fogja megtalálni az egyes kérdésekre adott azon válaszokat, amelyeket az ügyfél-felhasználó kiválasztott vagy begépett. Különösen a *Szövegdoboz* válaszok érdekesek itt.

10.8.7 Kérdőív módosítása

Amint a kérdőív *Mester* állapotba került, a módosítási lehetőségek korlátozottak. Emiatt győződjön meg arról, hogy a kérdések és válaszok száma helyesen be van-e állítva, mielőtt megváltoztatja az állapotot *Mester* értékre.

Figyelem: Egy *Mester* típusú kérdőívben többé nem adhat hozzá vagy nem törölhet kérdéseket.

Egy *Mester* típusú kérdőívben az általános információk (cím, bevezetés, küldő stb.), a kérdés szövege, a válasz szövege, valamint a válaszok sorrendje változtatható meg.

Megváltoztathatja egy kérdés *Válasz kötelező* tulajdonságát is, de ennek csak addig van értelme, amíg nincsenek beküldött ügyfélkérdőívek. A *Válasz kötelező* kérdés *Nem* értékre változtatása elhagyhatóvá teszi a választ, így a kérdés statisztikája esetleg többé nem tartalmaz választ minden egyes beküldött ügyfélkérdőívénél. A *Válasz kötelező* tulajdonság *Igen* értékre változtatása azt fogja megkövetelni a jövőbeli

kérdőívek ügyfél-felhasználóitól, hogy szavazzanak ennél a kérdésnél, de nem fog szavazatokat adni a már beküldött kérdőívekhez. Ezért a statisztikák is eléggé használhatatlanul fognak megjelenni.

10.9 Rendszerbeállítások

A modern rendszereknek számos módja van a viselkedésük beállítására. Néhány rendszer parancssorban szerkesztett beállítófájlokat használ, néhány grafikus felületet biztosít (és az információkat beállítófájlokba menti a háttérben), míg mások adatbázist használnak. A változtatások karbantartása és az ellenőrzés néha problémát jelenthet, mivel nem mindig világos, hogy ki végezte el a változtatást. A tömeges változtatások nem mindig lehetségesek, és a változtatások visszaállítása rutinszerűvé válhat.

Az OTRS egy kényelmes grafikus felületet használ a rendszer beállításához. Az alapértelmezett rendszerbeállítások minden változtatása az adatbázisban tárolódik, és auditálható (ki változtatta meg a beállítást és mikor, mi volt a régi érték és mi az új érték), valamint helytelen beállítás esetén visszaállítható egy korábbi állapotra.

Kényelmes keresés teszi lehetővé a szükséges beállítások gyors és egyszerű megtalálását.

Használja ezt a képernyőt a rendszer konfigurációs beállításainak kezeléséhez. Az OTRS körülbelül 1750 beállítási lehetőséggel érkezik. A rendszerbeállítás kezelésének képernyője az *Adminisztráció* csoport *Rendszerbeállítások* moduljában érhető el.

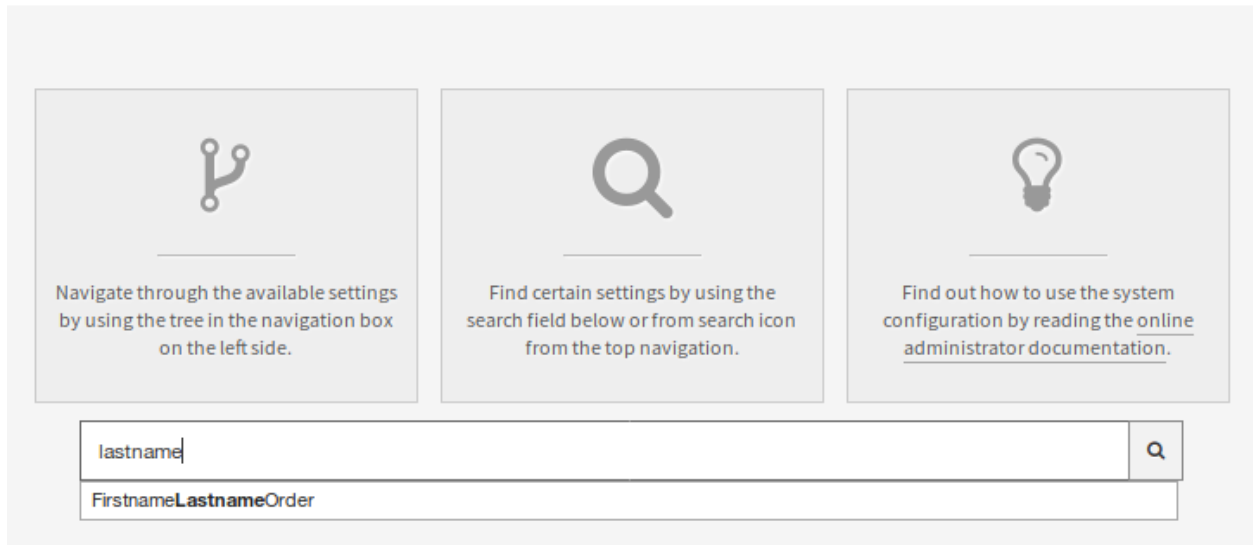
10.9.1 Rendszerbeállítások kezelése

Megjegyzés: Biztonsági okokból az adatbázis-kapcsolat konfigurációs beállításait nem lehet megváltoztatni a rendszerbeállítások grafikus felhasználói felületén. Ezeket kézzel kell beállítani a `Kernel/Config.pm` fájlban.

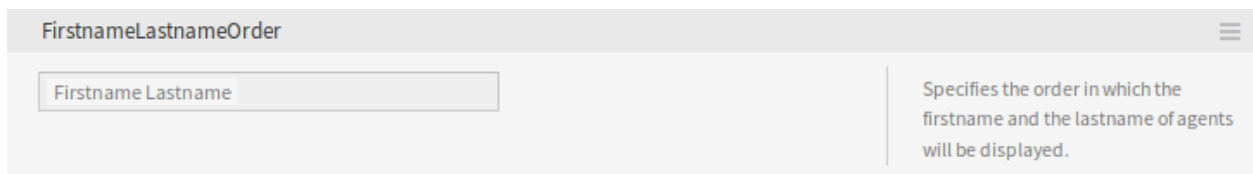
Egy rendszerbeállítás módosításához számos lépést kell elvégeznie. A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan kell megkeresni, módosítani, üzembe állítani és visszaállítani a `FirstnameLastnameOrder` rendszerbeállítást.

1. Keresse meg a rendszerbeállítást a `lastname` keresési kifejezés beírásával a keresődobozba.
A szabad-szavas kereséssel az összes konfigurációs beállítás kereshető egy vagy több kulcsszóval. A szabad-szavas keresés nem csak a konfigurációs beállítások neveiben keres, hanem a leírásokban és az értékekben is. Ez lehetővé teszi egy elem egyszerű megtalálását akkor is, ha a neve ismeretlen.
2. Válassza ki a beállítást a keresési eredményekből.
3. Kattintson a felületi elem fejlécére a lehetőségek megtekintéséhez.
4. Vigye az egeret a felületi elem törzse fölé a *Beállítás szerkesztése* gomb megtekintéséhez.
5. Kattintson a *Beállítás szerkesztése* gombra a szerkesztőmód aktiválásához. Szerkesztőmódban a felületi elem egy narancssárga szegélyt kap a bal oldalon.

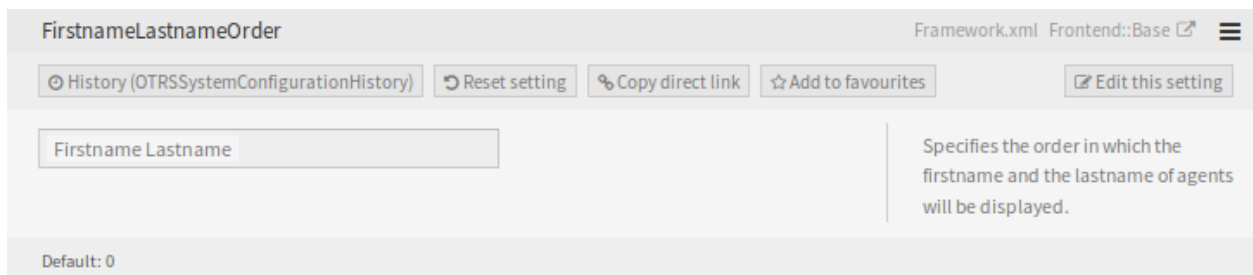
Megjegyzés: Ha egy beállítást jelenleg egy másik adminisztrátor szerkeszt, akkor nem lehetséges hozzáférni a szerkesztőmódhoz annál a beállításnál, amíg a másik adminisztrátor be nem fejezi a munkáját.



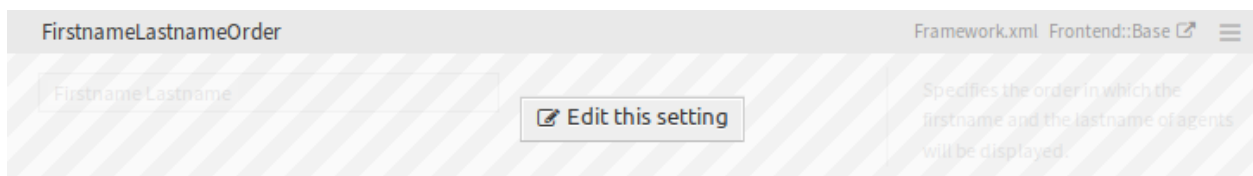
28. ábra: Rendszerbeállítás –beállítás keresése



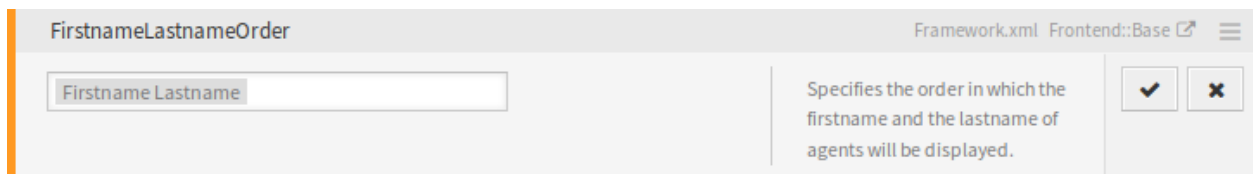
29. ábra: Rendszerbeállítás –megtalált beállítás



30. ábra: Rendszerbeállítás –kinyitott beállítás



31. ábra: Rendszerbeállítás –rámutatva a beállításra



32. ábra: Rendszerbeállítás –rákattintva a beállításra

6. Változtassa meg a beállítás értékét. A szerkesztés megszakítható a *Mégse* gombra kattintva a jobb oldalon vagy az *Escape* billentyű megnyomásával a billentyűzeten. Ha a szerkesztést megszakítják, akkor a jelenlegi szerkesztési munkamenet során elvégzett összes változtatás el lesz dobva.

33. ábra: Rendszerbeállítás –beállítás módosítva

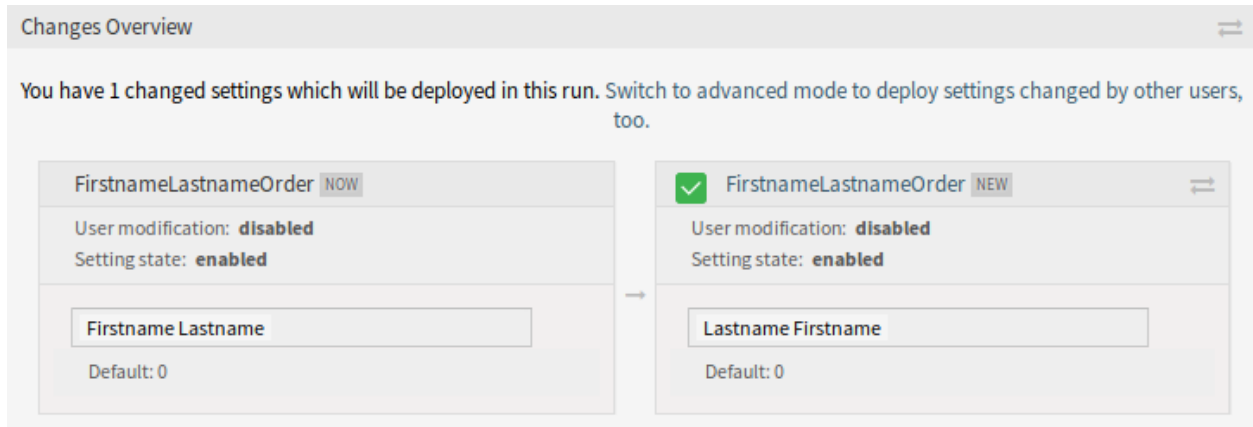
7. Kattintson a *Mentés* gombra. Ha a módosítások mentésre kerültek, akkor a felületi elem egy zöld szegélyt kap a bal oldalon.

34. ábra: Rendszerbeállítás –beállítás elmentve

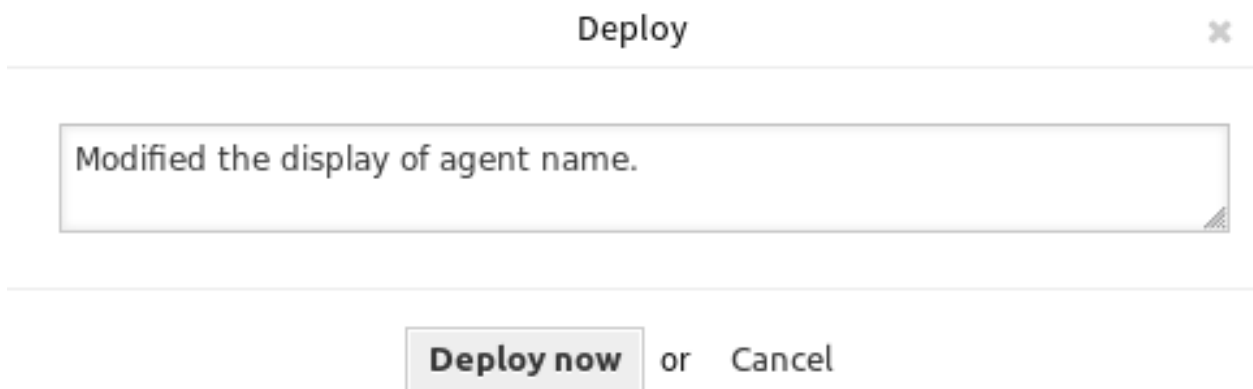
8. Menjen vissza, és kattintson a *Üzembe állítás* gombra a bal oldalsávban. Az értesítési sávban értesítve lesz, hogy olyan beállításai vannak, melyek nincsenek üzembe állítva.

35. ábra: Rendszerbeállítás –beállítás megváltozott

9. Vizsgálja felül a változtatásokat.
10. Rákattinthat a *gombra* a jobb felső sarokban a változtatások egymás mellett történő összehasonlításához.
11. Kattintson a *Kijelölt változások üzembe állítása* gombra. Ha több beállítás is megváltozott, akkor lehetőség van csak a kijelölt beállítások üzembe állítására.
12. Adjon meg egy üzembe állítási megjegyzést, amely elmagyarázza a többi adminisztrátornak, hogy mi változott és miért. Itt használjon teljes mondatot.

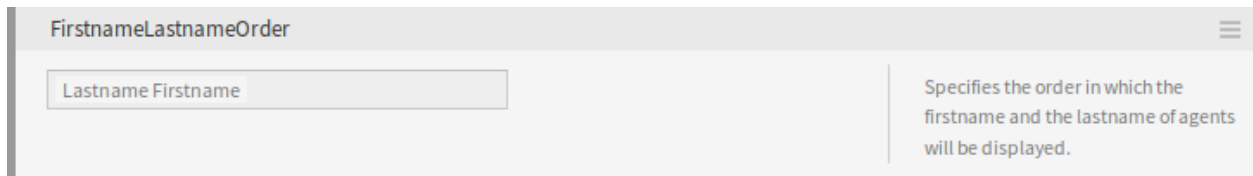


36. ábra: Rendszerbeállítás –beállítási eltérések



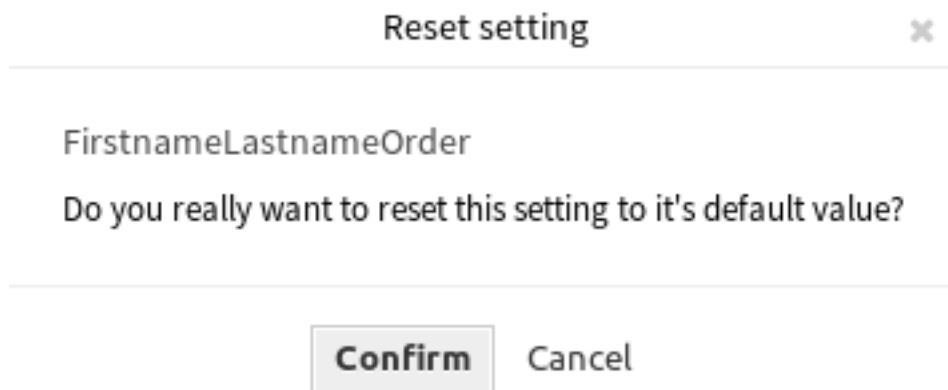
37. ábra: Rendszerbeállítás –beállítás üzembe állítása

13. Menjen vissza, és keressen rá újra a `lastname` kifejezésre a módosított beállítás megkereséséhez. A felületi elem egy szürke szegélyt kapott a bal oldalon azt jelezve, hogy ezt a beállítást módosították.



38. ábra: Rendszerbeállítás –beállítás üzembe állítva

14. A beállítás visszaállításához kattintson a felületi elem fejlécére a lehetőségek megtekintéséhez. Ezután kattintson a *Beállítás visszaállítása* gombra.



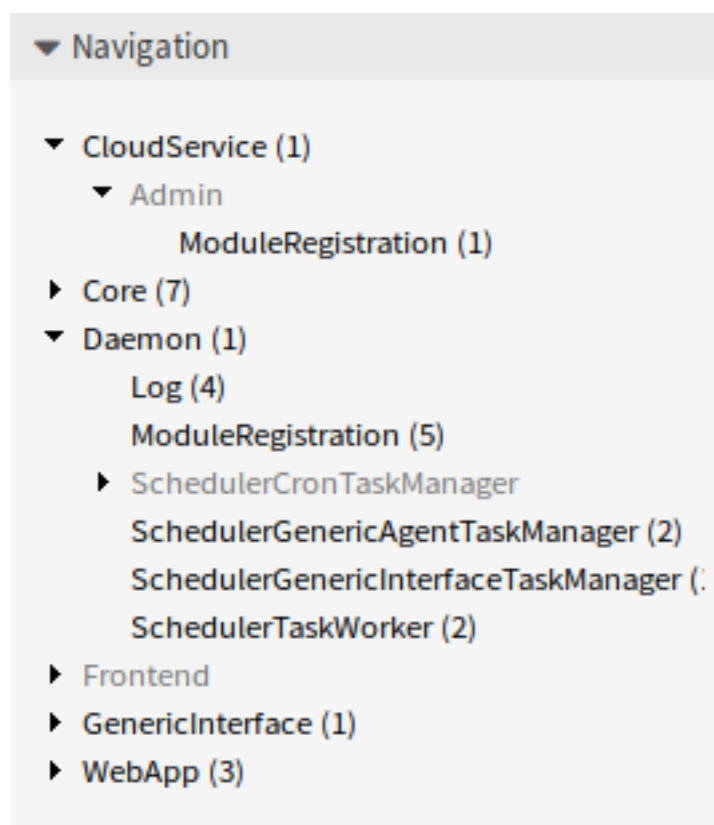
39. ábra: Rendszerbeállítás –beállítás visszaállítása

15. Kattintson a *Megerősítés* gombra.
16. Állítsa üzembe a beállításokat.

10.9.2 A navigációs fa használata

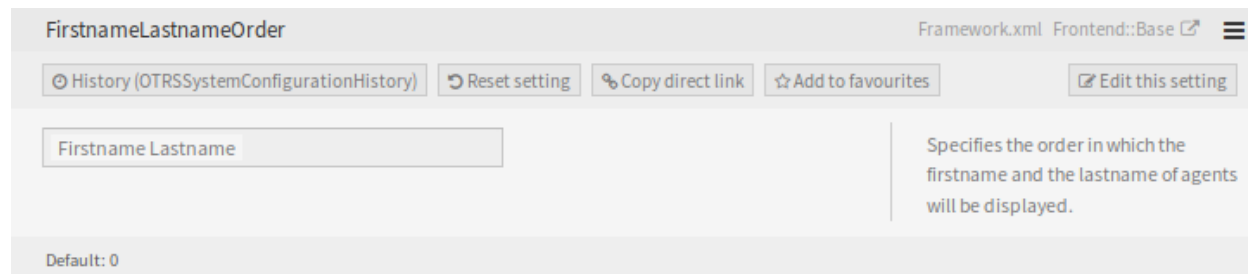
Minden egyes konfigurációs beállítás egy kategória és egy navigációs csoport szerint van osztályozva. A navigációs csoportok egyéni elemek a fő navigációs fában. Ezen navigációs bejegyzések egyikének kiválasztásával a kiválasztott csoporthoz rendelt összes beállítás láthatóvá válik. Amíg nincsenek kiegészítők telepítve, addig a kategóriaválasztó automatikusan el van rejtve, de amint egy olyan csomagot telepítenek, amely saját konfigurációs beállításokat hoz (mint például az ITSM modulok vagy a kérdőív), a kategóriaválasztó felfedésre kerül. Egy kategória választása csak azokat a navigációs csoportokat jeleníti meg a fő navigációs fával, amelyek a kiválasztott kategóriához tartoznak.

Egy elem kinyitásához kattintson a mellette lévő nyílra. A zárójelek között lévő szám azt mutatja, hogy hány beállítás tartozik az elemhez. Ha egy elemnek nincsen száma, akkor az az elem csak egy csomagoló kategória. Nincsenek beállításai, csak alkategóriái vannak.



40. ábra: Rendszerbeállítás navigációs fa

A navigációs fa használata ugyanazt eredményezi, mintha egy beállításra keresne rá. Ha látni szeretné egy beállításnál, hogy mely csoporthoz tartozik, akkor nyissa ki a felületi elem fejlécére kattintva.

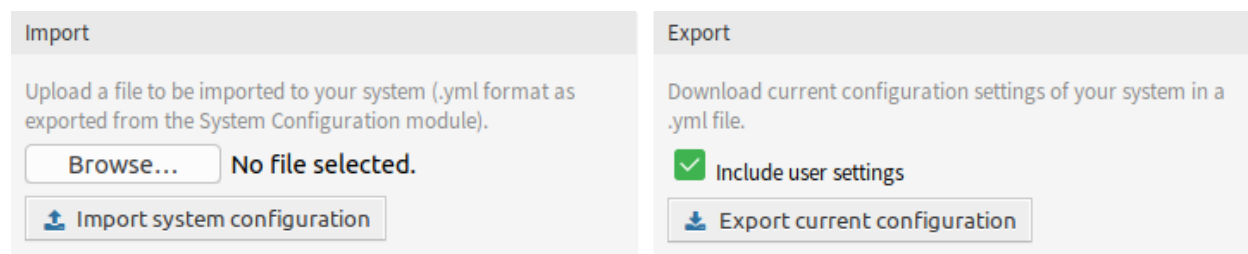


41. ábra: Rendszerbeállítás –kinyitott beállítás

Például a `FirstnameLastnameOrder` a *Frontend* → *Base* csoportban található.

10.9.3 Rendszerbeállítások importálása és exportálása

Kattintson az *Importálás és exportálás* gombra a bal oldalsávban az importálás és exportálás képernyőhöz való hozzáféréshez.



42. ábra: Rendszerbeállítások –importálás és exportálás

A rendszerbeállítások exportálásához:

1. Kattintson a *Jelenlegi beállítások exportálása* gombra az *Exportálás* felületi elemében.
2. Mentse el az `Export_Current_System_Configuration.yaml` fájlt a helyi fájlrendszerre.
3. Nevezze át a fájlt a jobban érthető névre.

A rendszerbeállítások importálásához:

1. Kattintson a *Tallózás...* gombra az *Importálás* felületi elemében.
2. Válasszon egy előzőleg exportált `.yaml` fájlt.
3. Kattintson a *Rendszerbeállítás importálása* gombra.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzsel* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az **OTRS Portálon**.

10.9.4 Üzembe állítás előzmények

A korábbi verziók 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.

Az üzembe állítás előzmények megtekintéséhez:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Rendszerbeállítások* képernyőjéhez.
2. Kattintson az *Üzembe állítás* gombra.
3. Kattintson az *Előzmények* gombra.

Rendszerbeállítások

Változások üzembe állítása

Üzembe állítás előzményei

Műveletek

Vissza

Szűrő az üzembe állításokhoz

Csak kezdjen el gépelni a szűréshez...

Legutóbbi üzembe állítások

DÁTUM	MEGJEGYZÉS	FELELŐS	RÉSZLETEK	VISSZAÁLLÍTÁS	EXPORTÁLÁS
2019-08-02 09:52 (Europe/Budapest)	Package Install OTRSSystemConfigurationHistory 7.0.3	Admin OTRS	Részletek megtekintése		
2019-08-02 08:44 (Europe/Budapest)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	Részletek megtekintése		
2019-08-02 08:42 (Europe/Budapest)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	Részletek megtekintése		
2019-08-01 15:16 (Europe/Budapest)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	Részletek megtekintése		
2019-08-01 15:15 (Europe/Budapest)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	Részletek megtekintése		

43. 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.

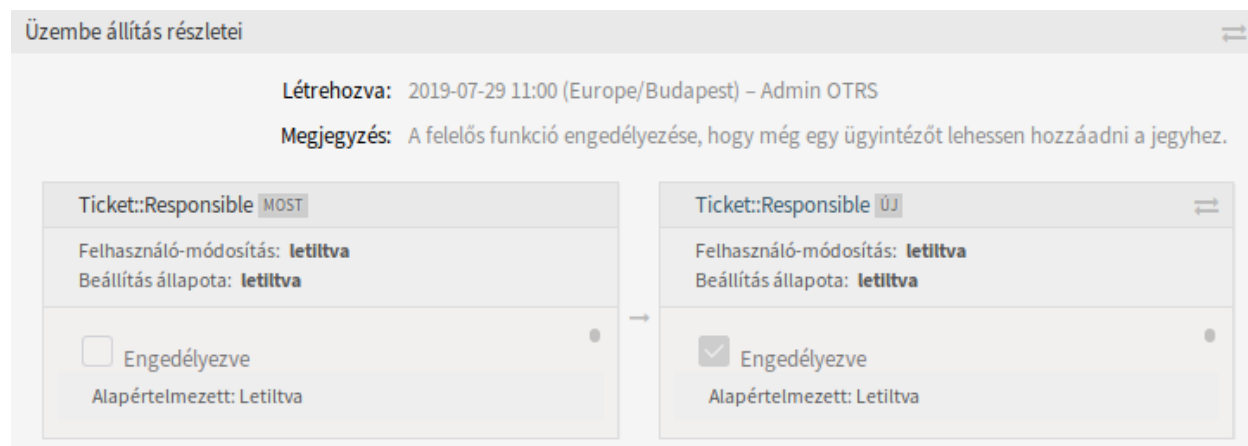
Üzembe állítás részletei	
<p>Létrehozva: 2019-07-29 11:00 (Europe/Budapest) – Admin OTRS</p> <p>Megjegyzés: A felelős funkció engedélyezése, hogy még egy ügyintézőt lehessen hozzáadni a jegyhez.</p>	
<div> <div>Ticket::Responsible</div> <div>Core::Ticket</div> <div>Engedélyezve</div> </div>	

44. ábra: Üzembe állítás részletei képernyő

Lehetőség van összehasonlítani a régi és az új beállításokat egymás mellett a két nyilat tartalmazó gombra kattintva.

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, amellyekkel 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.



45. ábra: Üzembe állítás részleteinek különbsége

Megjegyzés: Ha több előzménybejegyzés van megjelenítve a naplóban, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos előzménybejegyzés megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

10.9.5 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.

10.9.6 Üzleti objektum beállításai

A következő szakasz tartalmazza az üzleti objektum beállításainak leírását, beleértve az üzletiobjektum-listákat, az üzleti objektum részletes nézeteket, a névjegykártyákat és az űrlapokat.

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField változtatási előzményei

Ekkor: 2019-07-03 13:13 (Europe/Budapest) – Admin OTRS Frontend::Agent::View::TicketFreeText

Attachment	→	1 – Engedélyezve
Supervisor	→	1 – Engedélyezve
TicketCalendarEndTime	→	1 – Engedélyezve
TicketCalendarStartTime	→	1 – Engedélyezve

Ekkor: 2019-06-17 13:28 (Europe/Budapest) – Admin OTRS Frontend::Agent::View::TicketFreeText

Supervisor	→	1 – Engedélyezve
TicketCalendarEndTime	→	1 – Engedélyezve
TicketCalendarStartTime	→	1 – Engedélyezve

Ekkor: 2019-03-22 10:02 (Europe/Budapest) – Admin OTRS Frontend::Agent::View::TicketFreeText

TicketCalendarEndTime	→	1 – Engedélyezve
TicketCalendarStartTime	→	1 – Engedélyezve

46. ábra: Változtatási előzmények képernyő

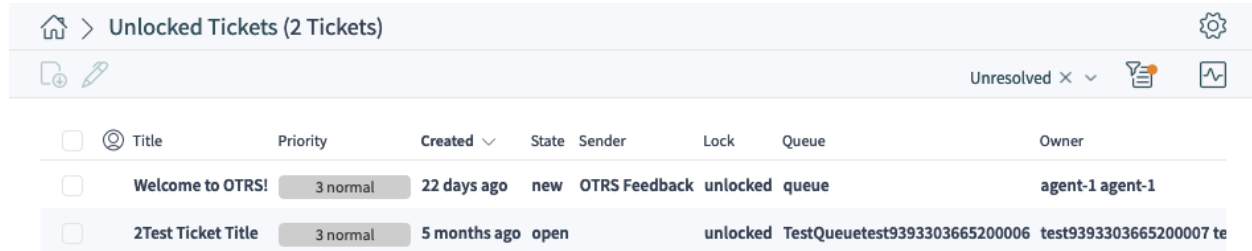
Üzletiobjektum-listák

Az üzletiobjektum-listák biztosítják az elemek táblázatos nézetét beállítható oszlopok, rendezés és szűrés támogatással. Ezek a listák használhatók több környezetben, beleértve önálló képernyőkként, felületi elemekként, művetekként, stb.

Az üzletiobjektum-listák alapértelmezett beállítása számos helyen meghatározható azon képernyő vagy elem függvényében, ahol azokat használják.

AgentFrontend::<BusinessObjectType>::<SlugName>###DefaultConfig

Önálló vagy statikus listaképernyők, amelyek saját URL-en keresztül használhatók.



<input type="checkbox"/>	Title	Priority	Created	State	Sender	Lock	Queue	Owner
<input type="checkbox"/>	Welcome to OTRS!	3 normal	22 days ago	new	OTRS Feedback	unlocked	queue	agent-1 agent-1
<input type="checkbox"/>	2Test Ticket Title	3 normal	5 months ago	open		unlocked	TestQueue	test9393303665200006 test9393303665200007 te

47. ábra: Egy példa a *Feloldott jegyek* képernyőre

A következő rendszerbeállítási lehetőségek tartoznak ide:

- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Static###DefaultConfig
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Added###DefaultConfig
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Updated###DefaultConfig
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Rated###DefaultConfig
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom1###DefaultConfig
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom2###DefaultConfig
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom3###DefaultConfig
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom4###DefaultConfig
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom5###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::Static###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::Unresolved###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::Unlocked###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::Reminders###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::Escalations###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::Created###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::Closed###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::Queues###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::LegacyService###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::LegacyStatus###DefaultConfig
- AgentFrontend::TicketList::LegacyEscalations###DefaultConfig

- `AgentFrontend::TicketList::Legacyresponsible###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::TicketList::Legacywatcher###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::TicketList::Custom1###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::TicketList::Custom2###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::TicketList::Custom3###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::TicketList::Custom4###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::TicketList::Custom5###DefaultConfig`

BusinessObjectListType

A használandó üzletiobjektum-lista típusa.

A `BusinessObjectListType` kulcs lehetséges értékei:

```
TicketList
KnowledgeBaseArticleList
```

SlugName

Meghatározza a keresőbarát URL részt, amelyen keresztül a képernyő elérhető.

Megjegyzés: Jelenleg csak egyetlen szóból álló keresőbarát URL részek támogatottak. Ne feledje azt sem, hogy a keresőbarát URL rész első karaktere mindig kisbetűs változatra lesz átalakítva, például:

```
AgentFrontend::TicketList::Static => /agent/tickets/static
AgentFrontend::TicketList::Unresolved => agent/tickets/unresolved
AgentFrontend::TicketList::Reminders => agent/tickets/reminders
AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Added => agent/knowledge-base-
↪articles/added
```

AgentFrontend::WebNotificationList###DefaultConfig

Az alapértelmezett beállítás a *Webértesítések* listához.

Notifications (2 Notifications)					
<input type="checkbox"/> Name	Age	Subject	Object Type	Related To	
<input type="checkbox"/> Ticket new note notification	a minute ago	Ticket Note: Test note	Ticket	2020061954000011	
<input type="checkbox"/> Ticket new note notification	a few seconds ago	Ticket Note: Test note 2	Ticket	2020020254000078	

48. ábra: Egy példa a *Webértesítések* listájának képernyőjére

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

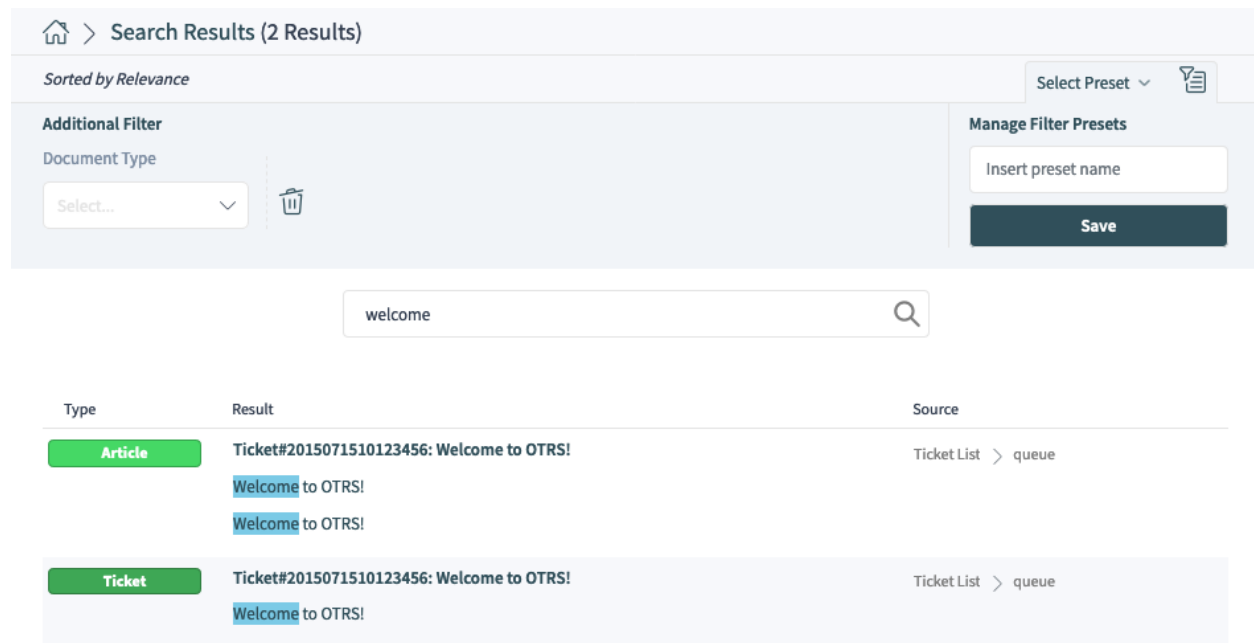
- `AgentFrontend::WebNotificationList###DefaultConfig`

AgentFrontend::Search###001-Framework

Az alapértelmezett beállítás a *Keresési eredmények* listához.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- `AgentFrontend::Search###001-Framework`

49. ábra: Egy példa a *Keresési eredmények* listájának képernyőjére

- `AgentFrontend::Search::Widget###AppointmentList`
- `AgentFrontend::Search::Widget###ArticleList`
- `AgentFrontend::Search::Widget###AttachmentList`
- `AgentFrontend::Search::Widget###KnowledgeBaseArticleList`
- `AgentFrontend::Search::Widget###TicketList`

AgentFrontend::TicketList::ArticlePreview###DefaultConfig

Az alapértelmezett beállítás a *Jegy* listában lévő *Bejegyzés-előnézet*hez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- `AgentFrontend::TicketList::ArticlePreview###DefaultConfig`

AgentFrontend::*###DefaultConfig

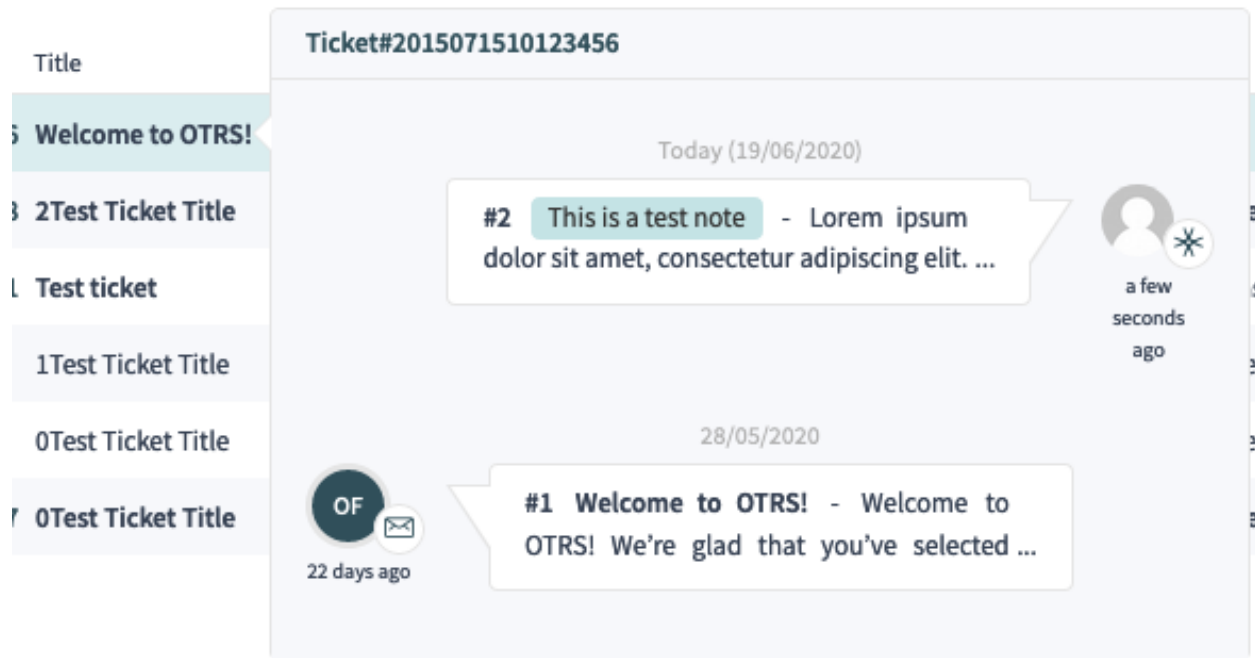
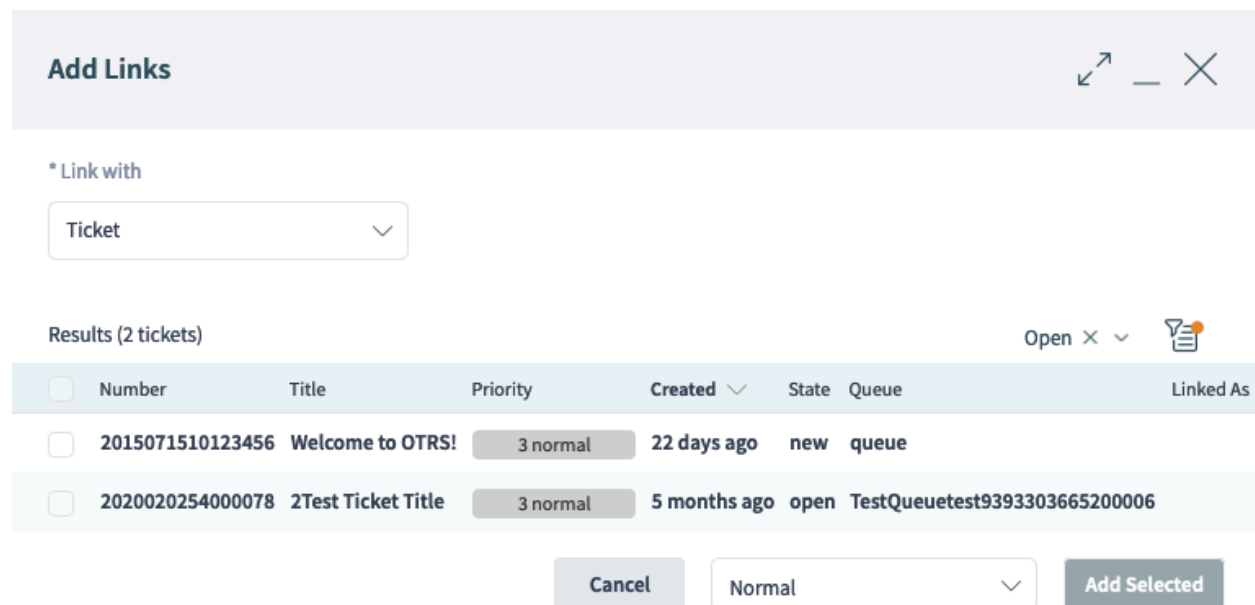
Az alapértelmezett beállítás a sorközi üzletiobjektum-listákhoz. A sorközi lista táblázatai számos művelet részeként van megjelenítve, mint például a *Jegy egyesítése*, az *Objektumok összekapcsolása* vagy a *Hozzáfűzés jegyhez*.

A következő rendszerbeállítási lehetőségek tartoznak ide:

- `AgentFrontend::Merge::Ticket###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::LinkObject::Ticket###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::LinkObject::KnowledgeBaseArticle###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::LinkObject::CalendarAppointment###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::Chat::AppendToTicket###DefaultConfig`

AgentFrontend::*AddressBookList*###DefaultConfig

Az alapértelmezett beállítás az *Ügyfél-felhasználó* és az *Ügyfél* címjegyzékének képernyőjéhez. A címjegyzékek lehetővé teszik az ügyfél és az ügyfél-felhasználók szövegre vonatkozó hozzáadását a célúrlapmezőkhöz.

50. ábra: Egy példa a jegylista képernyőn lévő *Bejegyzés előnézetére*51. ábra: Egy példa a jegy részletes nézetén lévő *Objektumok összekapcsolása* műveletre

Customer User Address Book

↗ _ ✕

Add to: Customer User

Select Preset

	Username ^	Firstname	Lastname	Email	CustomerID
<input type="radio"/>	customer-1	customer-1	customer-1	customer-1@localhost	customer-company-1
<input type="radio"/>	customer-2	customer-2	customer-2	customer-2@localhost	customer-2

Cancel

Add Selected

52. ábra: Egy példa a *Ügyfél-felhasználó címjegyzék* listájának képernyőjére

A következő rendszerbeállítási lehetőségek tartoznak ide:

- `AgentFrontend::CustomerUserAddressBookList::Email###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::CustomerUserAddressBookList::SMS###DefaultConfig`
- `AgentFrontend::CustomerCompanyAddressBookList###DefaultConfig`

Minden üzletiobjektum-lista beállításának van egy `Config` kulcsa, amely annak beállítását tartalmazza.

Lásd még:

A lehetséges `Config` kulcs értékeinek részletes magyarázata megtalálható az *Üzletiobjektum-lista YAML-beállításai* fejezetben.

YAML-beállítási alapok

Mielőtt túl mélyre ásnánk magunkat az üzleti objektum beállításában, fontos elmagyarázni a YAML szintaxist, amelyet erősen használnak néhány beállítási értéknél.

A YAML (a *YAML Ain't Markup Language* rekurzív rövidítése) egy **ember által olvasható** adatsorosító nyelv. Gyakran használják beállítófájloknál, de leírhat tetszőleges bonyolultságú adatszerkezeteket is.

Habár a YAML támogatja a legtöbbjüket, csak néhány adattípus van használva az OTRS beállításának környezetében:

Skalár

Ez a legegyszerűbb adattípus. Lehet szám, karakterlánc vagy logikai kifejezés. Néha úgy is hivatkoznak rá, hogy **érték**.

```
Number: 42
String1: Foo
String2: 'Foo bar'
String3: "Foo bar Xyzzy"
Boolean1: 1
Boolean2: 0
```

Megjegyzés: A skalár adattípust sosem használják önmagában, hanem mindig egy másik, magasabb szintű szerkezet része.

Lista

A lista tetszőleges mennyiségű elemet tartalmaz, amelyek bármilyen adattípusúak lehetnek. Néha úgy is hivatkoznak rá, hogy **tömb**.

Egy lista minden eleme egy mínusz jelből és az azt követő egyetlen szóközből álló elválasztóval van elválasztva a többi elemtől.

```
List1:
- Item1
- Item2
- Item3
```

Ajánlott a lista elemeit egy mínusz jellel és az azt követő egyetlen szóközzel behúzni. Ezt a stílust használjuk mindenhol ebben az útmutatóban és az alapértelmezett beállításban.

Figyelem: A YAML jelölésben a szóközők száma fontos. A behúzáshoz használt szóközők számának mindig következetesnek kell lennie, különben nem várt szerkezetek vagy szintaktikai hibák fordulhatnak elő.

Megjegyzés: Egy üres lista meghatározásához használhatja a szögletes zárójeles szintaxist:

```
EmptyList: []
```

Objektum

Az objektum adattípus kulcs-érték párokat tartalmaz kettősponttal elválasztva. Néha úgy is hivatkoznak rá, hogy **szótár**.

A objektum **kulcsa** mindig a kettőspont bal oldalán áll, míg az **érték** mindig a jobb oldalán (vagy behúzva alá):

```
Object1:
  Key1: Value1
  Key2: Value2
  Key3: Value3
```

Ajánlott, hogy az objektum kulcs-érték párja két szóközzel legyen behúzva. Ezt a stílust használjuk mindenhol ebben az útmutatóban és az alapértelmezett beállításban.

Figyelem: A YAML jelölésben a szóközők száma fontos. A behúzáshoz használt szóközők számának mindig következetesnek kell lennie, különben nem várt szerkezetek vagy szintaktikai hibák fordulhatnak elő.

Megjegyzés: Egy üres objektum meghatározásához használhatja a kapcsos zárójeles szintaxist:

```
EmptyObject: {}
```

Annak jelzéséhez, hogy egy szöveg YAML szintaxist használ, ajánlott egy **dokumentumfejléc** hozzáadása az első sorához, amely három egymást követő mínusz jelből és egy soremelésből áll. Ennek a következetes használatával nagyon egyszerűvé válik a YAML szerkezetek azonosítása, ha egyéb beállításokkal van keverve.

A fent elmagyarázott három alapvető adattípussal lehetőség van összetettebb szerkezeteket is létrehozni. Például **szótárak tömbjét**:

```
---
Array:
- Key1: A
  Key2: B
  Key3: C
- Key1: 1
  Key2: 2
  Key3: 3
- Key1: I
  Key2: II
  Key3: III
```

Megjegyzés: Egy olyan listában, amely több objektumkulcsot tartalmaz, csak az első kulcsot kell a mínusz jel és az azt követő szóköz előtaggal ellátni. Minden további kulcsot két szóközzel kell megadni.

A következő példa a **tömbök szótárának** használatát mutatja be:

```
---
Hash:
  Key:
    Subkey1:
      - Item1
      - Item2
      - Item3
    Subkey2:
      - Item4
      - Item5
      - Item6
```

Megjegyzés: Ha az objektum kulcsát más szerkezetek választják el, akkor fontos ugyanazon a behúzási szinten tartani azokat. Mivel ezek mind testvérek, ugyanannyi számú szóközzel kell ellátni azokat.

Lehetőség van az adattípusok keverésére is, amelyek összetettebb adatszerkezeteket eredményeznek:

```
---
Key1:
- Subkey1: Value1
- Subkey2: Value2
Key2: Value3
Key3:
  Subkey3:
    - Value4
    - Value5
```

A YAML támogatja a megjegyzéseket a kódjában, így lehetséges további szöveget is beágyazni, amely figyelmen kívül lesz hagyva a feldolgozás során. Ez abban az esetben hasznos, ha a felhasználóknak el

kell magyarázni a szerkezet bizonyos részeit, esetleg későbbi hivatkozásokat, vagy gyorsan mellőzni kell a kód egyes részeit, anélkül hogy ténylegesen el lennének távolítva.

A megjegyzéseket egy # karakterrel lehet jelölni. Minden ezt követő szöveg figyelmen kívül lesz hagyva.

```
---
# This is a comment
Key: Value # This is another comment
# Key2: Value 2
```

A fenti példában az utolsó sor is figyelmen kívül lesz hagyva, mivel # karakterrel kezdődik.

Ha ténylegesen használni szeretné a kettőskereszt karaktert az értékek karakterláncának részeként, akkor egyszerűen ágyazza be a teljes karakterláncot aposztrófok közé.

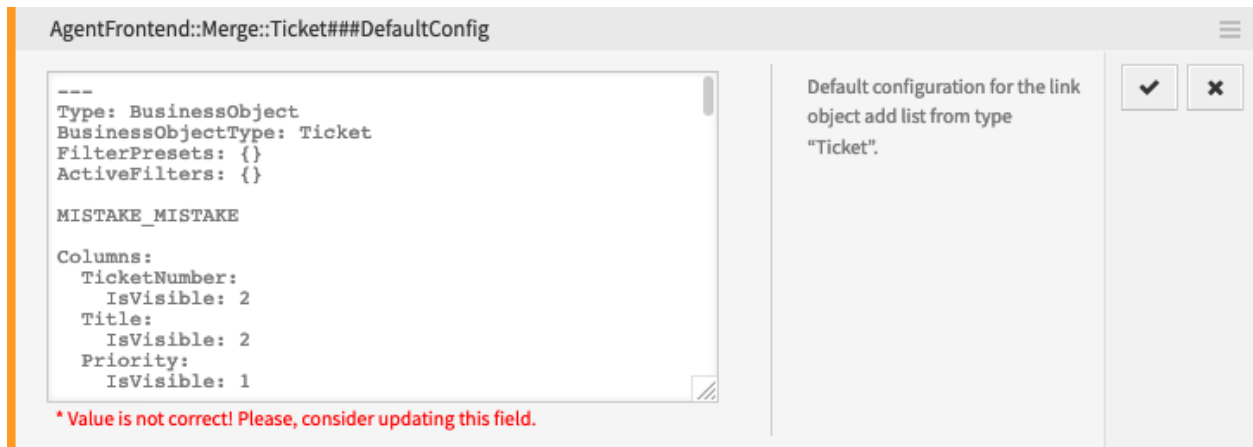
```
---
String: 'Comments start with # character'
```

Ha egy YAML értéktípussal rendelkező OTRS rendszerbeállítást szerkeszt, egy megfelelő szövegszerkesztő lesz megjelenítve.



53. ábra: YAML értékkel rendelkező rendszerbeállítás

A beállítás mentésekor a YAML szerkezet érvényessége ellenőrzésre kerül. Hiba esetén lehetőség van megváltoztatni és kijavítani a szerkezetet.



54. ábra: Hiba egy YAML szerkezetben

Fontos megérteni azt, hogy csak a szerkezet szintaxisa kerül ellenőrzése az ellenőrzés során. Nem fog mély ellenőrzés történni. Az Ön felelőssége, hogy adminisztrátorként megbizonyosodjon arról, hogy a megadott beállítás helyes-e.

Figyelem: A leggyakoribb hibák a behúzással kapcsolatban történnek. Meg kell győződnie arról, hogy a behúzások következetesek-e, különösen a különböző adattípusok behúzása. Például a következő két szerkezet különbözőnek van tekintve.

```
---
Object:
  Key:
    Subkey: Value
```

```
---
Object:
  Key:
    Subkey: Value
```

Mivel a második példában lévő `Subkey` kulcs nincs megfelelően igazítva a szülő `Key` kulcshoz, úgy tekintenek rá, hogy az egy testvér rész és nem egy gyermek. Ebben az esetben a `Key` kulcs tényleges értéke üres lesz.

Üzletiobjektum-lista YAML-beállításai

Egy üzletiobjektum-lista YAML-beállításának több paramétere is lehet. A következő példa azt mutatja be, hogy általános esetben hogyan kell összeállítani egy üzletiobjektum-listát.

```
Type: BusinessObject
BusinessObjectType: Ticket
ScreenTitle: <Some Screen Title>
Changeable: 1
FilterPresets:
  "<Displayed Filter Preset Name>":
    <FilterName1>:
      Value: <Value>
    <FilterName2>:
      Value:
        - <Value1>
        - <Value2>
    <FilterName3>:
      Value:
        <Parameter1>: <Value1>
        <Parameter2>: <Value2>
    ...
ActiveFilters:
  <FilterName1>:
    Value: <Value>
  <FilterName2>:
    Value:
      - <Value1>
      - <Value2>
  <FilterName3>:
    Value:
      <Parameter1>: <Value1>
      <Parameter2>: <Value2>
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

...
...
AllowGETConfig:
- <ConfigurationName1>
- <ConfigurationName2>
- ...
Columns:
  <ColumnName1>:
    IsVisible: 0|1|2
    IsInlineEditable: 0|1
  ...
DefaultColumnOrder:
- <ColumnName1>
- <ColumnName2>
- ...
HideAvailableFilters:
- <FilterName1>
- <FilterName2>
- ...
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: <ColumnName>
  Direction: Down|Up
- ...
AvailableDynamicFieldFilters:
- <FilterName1>
- <FilterName2>
- ...

```

A következő YAML-kulcsok és értékek használhatók az üzletiobjektum-listáknál.

Type

Meghatározza a beállítás típusát. Ez egy belső érték, amely mindig `BusinessObject` értékre van állítva, és tilos megváltoztatni.

Figyelem: Ennek az értéknek a megváltoztatása törött rendszerbeállítást eredményezhet.

BusinessObjectType

Meghatározza az üzletiobjektum-lista üzletiobjektum-típusát. Ez egy belső érték, amely a jelenlegi lista típusára jellemző, és tilos megváltoztatni.

Figyelem: Ennek az értéknek a megváltoztatása törött rendszerbeállítást eredményezhet.

ScreenTitle

Meghatározza az üzletiobjektum-lista címét.

Megjegyzés: Néhány helyen # `translatable` megjegyzéseket figyelhet meg, amelyek a szövegrértékek mellett jelennek meg. Ezt a jelzőt csak a lefordítható szövegek belső összegyűjtéséhez használják, és nincs hatása a megváltoztatott beállításokban. A megjegyzés hozzáadása a módosított értékekhez nem fog tényleges szövegfordítást eredményezni.

A beállításban lévő látható szöveg lefordítható más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További

információkért nézze meg az [Egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet.

Changeable

Meghatározza, hogy az üzletiobjektum-listát személyre szabhatja-e a felhasználó az előtétprogramon. Ha ki van kapcsolva, akkor a nézet beállítása nem lesz elérhető és a szűrő-előbeállítások sem lesznek menthetők a nézetnél. Az érték 1 (bekapcsolva) vagy 0 (kikapcsolva) lehet. A feltételezett alapértelmezett érték a kikapcsolás, ha a kulcs nincs használva a meghatározásban.

FilterPresets

Meghatározza az üzletiobjektum-listánál használt előre meghatározott szűrőket. Több szűrő is meghatározható itt. A szűrő értéke lehet szöveg, tömb vagy szótár. A következő YAML-kódrészlet az összes típusra mutat példát.

```
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  "Reminder Reached":
    TicketPending_DateTimeRelative:
      Value:
        Format: minute
        Point: 1
        Start: Before
```

Lásd még:

A lehetséges szűrőnevek listája megtalálható a [Szűrőnevek](#) fejezetben.

ActiveFilters

Meghatározza azokat a szűrőket, amelyek aktívak az üzletiobjektum-lista megjelenítésekor. Több szűrő is hozzáadható itt. Az egyes szűrők a szűrő nevével vannak meghatározva. A szűrő értéke lehet szöveg, tömb vagy szótár. A következő YAML-kódrészlet mindkettőre mutat példát.

```
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Closed
  TicketClose_DateTimeRelative:
    Value:
      Start: Before
      Point: 1
      Format: minute
```

Lásd még:

A lehetséges szűrőnevek listája megtalálható a [Szűrőnevek](#) fejezetben.

AllowGETConfig

Meghatározza, hogy mely paramétereket lehet megváltoztatni az URL-en keresztül a Config URL lekérdezési paraméterrel:

```
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
```

A listának más beállítási kulcsok neveit kell tartalmaznia, amely meghatározás akkor lesz engedélyezve, ha átadják egy megfelelő URL lekérdezési paraméteren keresztül a nézetnek.

Lásd még:

Egy példáért és további információkért nézze meg az [Egyéni URL támogatás](#) ismertetésével kapcsolatos szakaszt.

Columns

Meghatározza azokat az oszlopokat, amelyek elérhetők az üzletiobjektum-listánál az előtétprogramon.

IsVisible

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

IsInlineEditable

Meghatározza, hogy az oszlopban lévő adat szerkeszthető-e sorközből (1) vagy sem (0).

Lásd még:

A lehetséges oszlopnevek listája megtalálható az [Oszlopnevek](#) fejezetben.

DefaultColumnOrder

Meghatározza az alapértelmezett oszlopsorrendet az üzletiobjektum-listában.

HideAvailableFilters

Meghatározza azokat a szűrőket, amelyeknek nem elérhetők el vagy a nézet beállításában, vagy a szűrő-előbeállításokban az ügyintézők számára az előtétprogramon.

ItemsPerPage

Meghatározza az oldalankénti objektumok számát, amelyek alapértelmezetten megjelenítésre kerülnek, valamint az új objektumok számát, amelyek betöltésre kerülnek, ha az ügyintéző legörgeti a listát. Ha nincs megadva, akkor az alapértelmezetten 10-es értéket veszi fel. Noha nincs felső korlát, nem javasolt 100-nál nagyobb értéket beállítani teljesítménybeli okok miatt.

Limit

Meghatározza egy üzletiobjektum-listában megjelenített objektumok legnagyobb számát. A rendszeren lévő legtöbb listatípus korlátozva van egy 10 000 objektumos felső határra teljesítménybeli okok miatt.

SortBy

Meghatározza az objektumok rendezési feltételeit és rendezési sorrendjét az üzletiobjektum-listában.

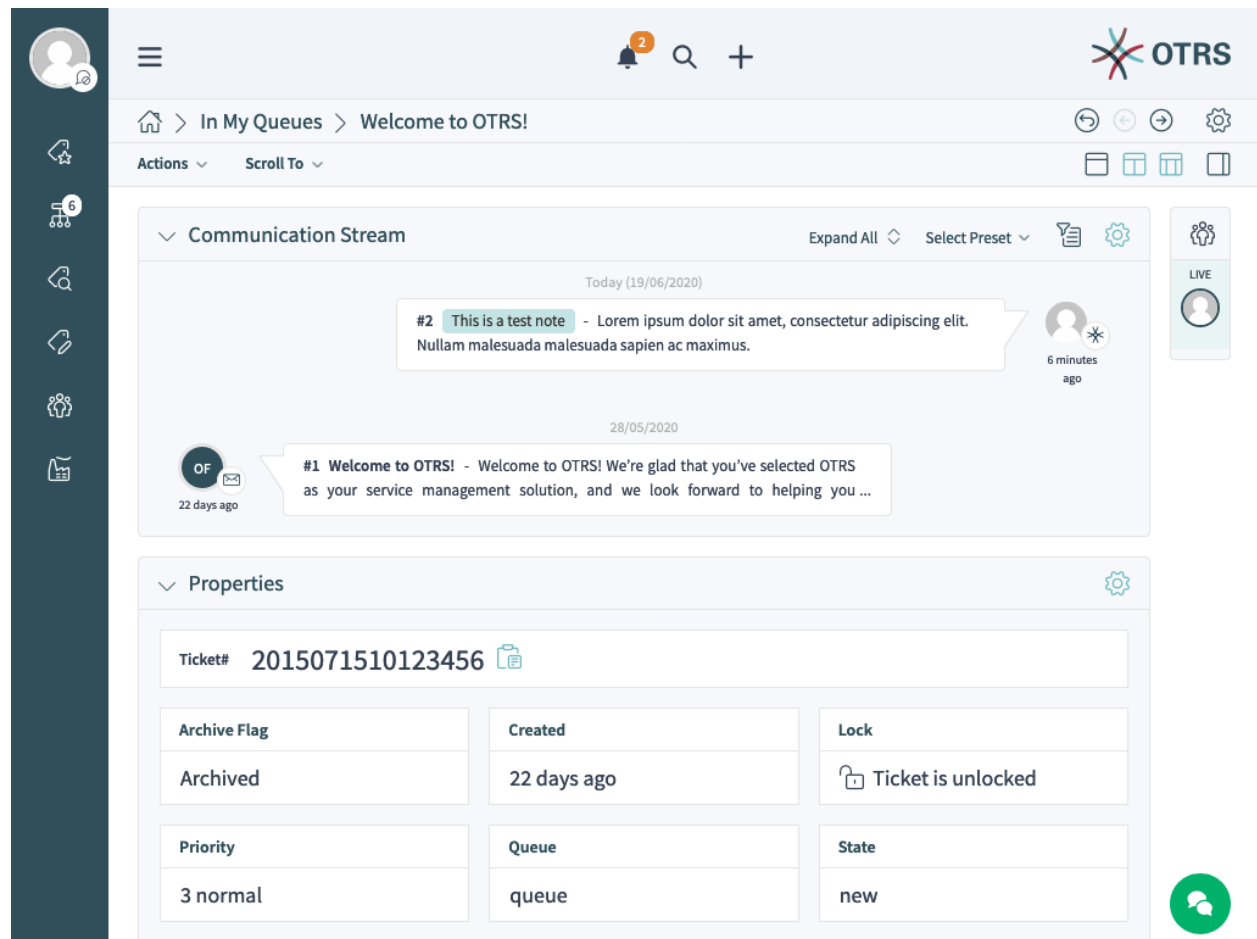
AvailableDynamicFieldFilters

Meghatározza a dinamikus mezők listáját név szerint, amelyek elérhetők szűrőkként.

Üzleti objektum részletes nézetei

Az üzleti objektum részletes nézetei több családba szervezhetők.

A következő beállítások határozzák meg az alapértelmezett oszlopelrendezés-beállítást a részletes nézet képernyőjénél.



55. ábra: Egy példa a Jegy részletes nézetére

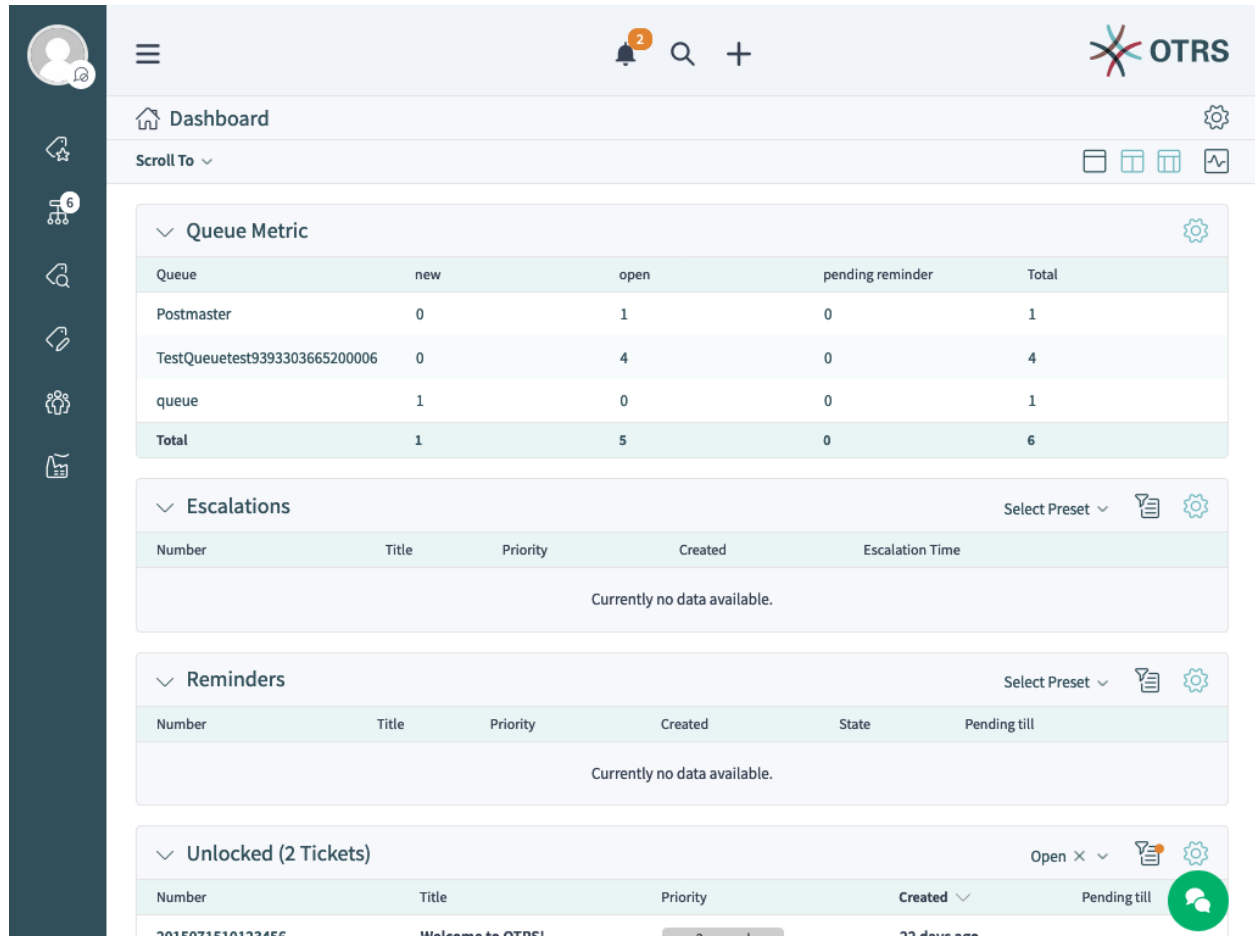
A következő rendszerbeállítási lehetőségek tartoznak ide:

- AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView###001-Framework
- AgentFrontend::CustomerUserDetailView###001-Framework
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###001-Framework
- AgentFrontend::TicketDetailView###001-Framework

A következő beállítások határozzák meg az alapértelmezett oszlopelrendezés-beállítást az üzleti objektum áttekintő képernyőjénél.

A következő rendszerbeállítási lehetőségek tartoznak ide:

- AgentFrontend::CalendarOverview###001-Framework
- AgentFrontend::Dashboard###001-Framework
- AgentFrontend::StatisticReportOverview###001-Framework



Queue Metric

Queue	new	open	pending reminder	Total
Postmaster	0	1	0	1
TestQueueTest9393303665200006	0	4	0	4
queue	1	0	0	1
Total	1	5	0	6

Escalations

Number	Title	Priority	Created	Escalation Time
Currently no data available.				

Reminders

Number	Title	Priority	Created	State	Pending till
Currently no data available.					

Unlocked (2 Tickets)

Number	Title	Priority	Created	Pending till
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	22 days ago	

56. ábra: Egy példa a Vezérlőpult képernyőre

A következő beállítások határozzák meg az alapértelmezett oszlopelrendezés-beállítást az üzleti objektum létrehozásának képernyőinél.

The screenshot displays the 'New Email Ticket' form in the OTRS system. The interface is organized into a sidebar on the left, a top header, and a main content area. The sidebar contains icons for navigation and a search bar. The top header features the OTRS logo and navigation icons. The main content area is divided into several sections:

- Properties**: This section is divided into three sub-sections:
 - Customer**: Includes a 'Customer User' dropdown menu and a 'Customer ID' dropdown menu.
 - Assignment**: Includes a 'Queue' dropdown menu and an 'Owner' dropdown menu.
 - Service Level Management**: Includes a 'Service' dropdown menu, an 'SLA' dropdown menu, a 'Priority' dropdown menu (set to '3 normal'), and a 'State' dropdown menu.
- Customer Information**: This section contains two input fields, both of which are currently empty and display the text 'Currently no data available.'
- Customer User History**: This section contains a table with columns: Number, State, Title, Created, Sender, Lock, Queue, Owner, and Customer ID. The table is currently empty and displays the text 'Currently no data available.'
- Customer History**: This section contains a table with columns: Number, State, Title, Created, Sender, Lock, Queue, Owner, and Customer ID. The table is currently empty and displays the text 'Currently no data available.'

57. ábra: Egy példa az E-mail jegy létrehozása képernyőre

A következő rendszerbeállítási lehetőségek tartoznak ide:

- AgentFrontend::CustomerCompanyCreate###001-Framework
- AgentFrontend::CustomerUserCreate###001-Framework
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate###001-Framework
- AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###001-Framework
- AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###001-Framework
- AgentFrontend::TicketCreate::Email###001-Framework
- AgentFrontend::TicketCreate::Phone###001-Framework
- AgentFrontend::TicketCreate::Process###001-Framework
- AgentFrontend::TicketCreate::SMS###001-Framework

A következő beállítások határozzák meg az egyéni oszlopelrendezés-beállításokat egy bizonyos nézethez való további felületi elemek hozzáadásánál. Alapértelmezetten ezek üres beállítások. Ha további felületi elemek kerülnek hozzáadásra, akkor ezek egyesítve lesznek a megfelelő nézet megmaradó beállításával.

A következő rendszerbeállítási lehetőségek tartoznak ide:

- AgentFrontend::CalendarOverview###100-Custom
- AgentFrontend::CustomerCompanyCreate###100-Custom
- AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView###100-Custom
- AgentFrontend::CustomerUserCreate###100-Custom
- AgentFrontend::CustomerUserDetailView###100-Custom
- AgentFrontend::Dashboard###100-Custom
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate###100-Custom
- AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###100-Custom
- AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###100-Custom
- AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###100-Custom
- AgentFrontend::StatisticReportOverview###100-Custom
- AgentFrontend::TicketCreate::Email###100-Custom
- AgentFrontend::TicketCreate::Phone###100-Custom
- AgentFrontend::TicketCreate::Process###100-Custom
- AgentFrontend::TicketCreate::SMS###100-Custom
- AgentFrontend::TicketDetailView###100-Custom

Minden fenti beállítás ugyanazzal a kulcsszerkezettel rendelkezik:

Type

Az üzleti objektum képernyőjének típusa.

Lehetséges értékek a Type kulcshoz:

```
BusinessObjectCreate
BusinessObjectDetailView
BusinessObjectOverview
```

BusinessObjectType

A képernyő mögött lévő üzleti objektum típusa.

Lehetséges értékek a BusinessObjectType kulcshoz:

```
CustomerCompany
CustomerUser
Dashboard
KnowledgeBaseArticle
Statistic
StatisticReport
Ticket
```

ColumnLayout

A YAML-beállítás a különböző oszlopnézetekhez.

Lásd még:

A lehetséges ColumnLayout kulcs részletes magyarázata megtalálható az *Üzleti objektum részletes nézetének YAML-beállításai* fejezetben.

Üzleti objektum részletes nézetének YAML-beállításai

A YAML-szerkezet határozza meg az egy-, két- vagy háromszlopos nézetek tartalmát. A meghatározás tartalmazza az információt arról, hogy mely felületi elemek jelennek meg alapértelmezetten az egyes nézetekben.

```
ActiveColumnLayout: OneColumn
OneColumn:
  1:
    - Name: <WidgetName1>
    - Name: <WidgetName2>
    ...
TwoColumns:
  1:
    - Name: <WidgetName1>
    - Name: <WidgetName2>
    ...
  2:
    - Name: <WidgetName3>
    - Name: <WidgetName4>
    ...
ThreeColumns:
  1:
    - Name: <WidgetName1>
    - Name: <WidgetName2>
    ...
  2:
    - Name: <WidgetName3>
    - Name: <WidgetName4>
    ...
  3:
    - Name: <WidgetName5>
    - Name: <WidgetName6>
    ...
StripeSidebar:
  - Name: StripePeople
  ...
```

Megjegyzés: Az oldalsáv csak a *Ticket* típusú üzleti objektumoknál érhető el.

ActiveColumnLayout

Azt vezérli, hogy melyik oszlopelrendezést kell alapértelmezetten betölteni. A lehetséges értékek: *OneColumn*, *TwoColumns* vagy *ThreeColumns*.

Az adott oszlopelrendezések elérhető felületi elem-nevei az adott üzletiobjektum-képernyőtől függenek.

CalendarOverview

Lehetséges felületi elem-nevek a *Naptáráttekintő* képernyőnél.

```
AppointmentsToday
AppointmentsThisWeek
AppointmentsThisMonth
```

CustomerCompanyCreate

Lehetséges felületi elem-nevek az *Ügyfél hozzáadása* képernyőnél.

CreateProperties

CustomerCompanyDetailView

Lehetséges felületi elem-nevek az *Ügyfél* részletes nézetének képernyőjénél.

CustomerInformation
CustomerUserList
EscalatedTickets
OpenTickets
ReminderTickets
TicketList

CustomerUserCreate

Lehetséges felületi elem-nevek az *Ügyfél-felhasználó hozzáadása* képernyőjénél.

CreateProperties

CustomerUserDetailView

Lehetséges felületi elem-nevek az *Ügyfél-felhasználó* részletes nézetének képernyőjénél.

CustomerInformation
EscalatedTickets
OpenTickets
ReminderTickets
TicketList

Dashboard

Lehetséges felületi elem-nevek a *Vezérlőpult* képernyőjénél.

CalendarView
CustomerList
CustomerUserList
DashboardIframe
DashboardImage
DashboardPeople
EscalatedTickets
KnowledgeBaseArticleList
News
OpenTickets
QueueOverview
RecentlyUpdatedKnowledgeBaseArticles
ReminderTickets
TicketList
UnlockedTickets

KnowledgeBaseArticleCreate

Lehetséges felületi elem-nevek a *Tudásbázis-bejegyzés hozzáadása* képernyőjénél.

CreateProperties

KnowledgeBaseArticleDetailView

Lehetséges felületi elem-nevek a *Tudásbázis-bejegyzés* részletes nézetének képernyőjénél.

KBAAttachments
KBAItemField1
KBAItemField2

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

KBAItemField3
KBAItemField4
KBAItemField5
KBAItemField6
KBALinkedObjects::CalendarAppointment
KBALinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
KBALinkedObjects::Ticket
KBAProperties
KBARating
People

```

StatisticCreateUpdateView

Lehetséges felületi elem-nevek a *Statisztika létrehozása* és a *Statisztika szerkesztése* képernyőknél.

```
CreateUpdateProperties
```

StatisticReportCreateUpdateView

Lehetséges felületi elem-nevek a *Jelentés létrehozása* és a *Jelentés szerkesztése* képernyőknél.

```
CreateUpdateProperties
```

StatisticReportOverview

Lehetséges felületi elem-nevek a *Statisztikák és jelentések áttekintő* képernyőnél.

```

StatisticLists
StatisticMetrics
StatisticReportList
StatisticStatic

```

TicketCreate::Email

Lehetséges felületi elem-nevek az *E-mail jegy létrehozása* képernyőnél.

```

CreateProperties
CustomerHistory
CustomerInformation
CustomerUserHistory

```

TicketCreate::Phone

Lehetséges felületi elem-nevek a *Telefonos jegy létrehozása* képernyőnél.

```

CreateProperties
CustomerHistory
CustomerInformation
CustomerUserHistory

```

TicketCreate::SMS

Lehetséges felületi elem-nevek az *SMS jegy létrehozása* képernyőnél.

```

CreateProperties
CustomerHistory
CustomerInformation
CustomerUserHistory

```

TicketCreate::Process

Lehetséges felületi elem-nevek a *Folyamatjegy létrehozása* képernyőnél.

```
CreatePropertiesProcess
ProcessInformation
```

TicketDetailView

Lehetséges felületi elem-nevek a jegy részletes nézetének képernyőjénél.

```
Attachments
BusinessProcessInformation
CommunicationCompact
CommunicationStream
CustomerInformation
FormDrafts
LinkedObjects::CalendarAppointment
LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
LinkedObjects::Ticket
People
Properties
```

Felületi elem típusának meghatározásai

Minden egyes felületi elem-típus saját meghatározást biztosít, amelyet megőrköl minden felületi elem, amely azt használja. Például vessünk egy pillantást arra, hogy ez a meghatározás hogyan néz ki a vezérlőpult felületi elem-típusok egyikénél:

Ticket List (2 Tickets)								Select Preset		
Title	Priority	Created	State	Sender	Lock	Queue	Owner			
Welcome to OTRS!	3 normal	22 days ago	new	OTRS Feedback	unlocked	queue	agent-1 agent-1			
2Test Ticket Title	3 normal	5 months ago	open	"agent-2 agent-2"	unlocked	TestQueue	test9393303665200006 test9393303665200007 test9393303665200008			

58. ábra: Egy példa a Vezérlőpult képernyőn lévő *Jegylista* felületi elem típusra

Ennek a felületi elem-típusnak a beállítása az `AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###TicketList` rendszerbeállításban található YAML formátumban.

Egy felületi elem típusmeghatározása a következő általános YAML-kulcsokat tartalmazza:

```
Type: BusinessObject
BusinessObjectType: Ticket
ActiveFilters: {}
FilterPresets: {}
Columns: {}
Collapsed: 0
Hidden: 0
```

Type

Meghatározza, hogy a kapcsolódó felületi elem-típus kezel-e üzleti objektumot vagy egyéb adatot. Jelenleg csak a `BusinessObject` az egyetlen támogatott típus, de ez csomagok telepítésével kiterjeszthető.

BusinessObjectType

Ez a kulcs határozza meg annak az objektumnak a típusát, amelyre a beállítás érvényes. Ezen típus alapján az előtérprogram és a háttérprogram eltérően fogja kezelni ezt az objektumot. Új üzletiobjektum-típusok is hozzáadhatók csomagok telepítésével.

ActiveFilters

Ez a kulcs határozza meg az alapértelmezett szűrőket, amelyek aktívak az üzletiobjektum-lista megjelenítésekor. Szűrők szótárát tartalmazza. Egy önálló szűrőnek is szótárszerkezete van, amely általában egy szűrőértéket tartalmaz. Az érték lehet szöveg, tömb vagy szótár a különleges szűrőknél, mint például a dátumoknál.

```
ActiveFilters:
  <FilterName1>:
    Value:
      <Value>
  <FilterName2>:
    Value:
      <Value>
```

A következő példa két aktív szűrőt mutat be, amelyek csak azokat a jegyeket jelenítik meg, amelyeket nemrég zártak le:

```
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Closed
  TicketClose_DateTimeRelative:
    Value:
      Start: Before
      Point: 1
      Format: minute
```

Lásd még:

A lehetséges szűrőnevek listája megtalálható a [Szűrőnevek](#) fejezetben.

FilterPresets

Alapértelmezett szűrőelőbeállítás-nevek szótára meghatározott szűrőkészlettel.

```
FilterPresets:
  "<Filter Preset Name 1>":
    <FilterName1>:
      Value: <Value>
  "<Filter Preset Name 2>":
    <FilterName2>:
      Value: <Value>
```

A következő példa három különálló szűrő-előbeállítást mutat be: zárolt, feloldott és olvasatlan jegyek.

```
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
```

Lásd még:

A lehetséges szűrőnevek listája megtalálható a [Szűrőnevek](#) fejezetben.

Felületi elem meghatározások

Minden egyes felületi elem saját meghatározást biztosít, amely egyesítve lesz az örökölt felületi elem-típus beállításával. Például vessünk egy pillantást arra, hogy ez a meghatározás hogyan néz ki az ügyfél üzleti objektum részletes nézetében lévő felületi elemek egyikénél:

Reminders (2 Tickets)						Select Preset		
Number	Title	Priority	Created	State	Pending till			
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	22 days ago	pending reminder	one day ago			
2020061954000011	Test ticket	3 normal	2 hours ago	pending reminder	one day ago			

59. ábra: Egy példa az *Ügyfél* részletes nézetén lévő *Emlékeztető jegyek* felületi elemre

Ennek a felületi elemnek a beállítása az `AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###ReminderTickets` rendszerbeállításban található YAML formátumban.

Egy felületi elem meghatározása a következő általános YAML-kulcsokat tartalmazza:

```
Title: Reminders # Translatable
Active: 1
IsVisible: 1
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
Config: {}
```

Active

Meghatározza, hogy a felületi elem aktív-e.

Collapsed

Meghatározza, hogy az űrlapcsoport alapértelmezetten össze van-e csukva.

Config

Ez a kulcs tartalmazza egy felületi elem teljes alapértelmezett beállítását. Ha üresen van hagyva, akkor a felületi elem típusának beállítása lesz használva.

Hidden

Meghatározza, hogy a felületi elem rejtett-e.

IsVisible

Meghatározza, hogy a felületi elem alapértelmezetten látható-e.

IsAlwaysPresent

Meghatározza, hogy a felületi elemet eltávolíthatja-e a nézetből a felhasználó.

IsDuplicatable

Meghatározza, hogy a felületi elem elhelyezhető-e többször egy nézetben.

Title

Meghatározza egy felületi elem megjelenített címét a fejlécszakaszban.

Megjegyzés: Néhány helyen `# translatable` megjegyzéseket figyelhet meg, amelyek a szövegértékek mellett jelennek meg. Ezt a jelzőt csak a lefordítható szövegek belső összegyűjtéséhez használják, és nincs hatása a megváltoztatott beállításokban. A megjegyzés hozzáadása a módosított értékekhez nem fog tényleges szövegfordítást eredményezni.

A beállításban lévő látható szöveg lefordítható más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az *Egyéni nyelvi fájl* fejezetet.

Ha a felületi elem tartalmaz egy üzletiobjektum-listát:

Columns

Azon oszlopnevekkel rendelkező szótár, amelyek az üzletiobjektum-listában kerülnek megjelenítésre.

```
Columns:
  <ColumnName1>:
    IsVisible: <Value>
  <ColumnName2>:
    IsVisible: <Value>
```

Lehetséges értékek az IsVisible kulcshoz:

- 0 = nem érhető el
- 1 = elérhető, de nem látható
- 2 = elérhető és látható

Lásd még:

A lehetséges oszlopnevek listája megtalálható az *Oszlopnevek* fejezetben.

ArticleDynamicFields

A bejegyzés előnézetében megjelenítendő dinamikus mezők listáját tartalmazza. A dinamikus mezőket a DynamicField_ előtag **nélkül** kell hozzáadni.

```
ArticleDynamicFields:
- <FieldName1>
- <FieldName2>
...
```

ArticleViewType

Meghatározza, hogy a bejegyzéseket összecsukva vagy kinyitva kell alapértelmezetten megjeleníteni.

```
ArticleViewType: collapsed
```

DefaultColumnOrder

Oszlopnevek tömbje, amely meghatározza az alapértelmezett oszlopsorrendet az üzletiobjektum-listában.

```
DefaultColumnOrder:
- <ColumnName1>
- <ColumnName2>
...
```

DefaultFilterPresetFields

Meghatározza az alapértelmezett szűrő-előbeállítás mezőit és azok értékeit.

```
DefaultFilterPresetFields:
  <FilterName1>:
    Value: '<Value>'
  <FilterName2>:
    Value: '<Value>'
```

CountPolling

Ez határozza meg, hogy a szervezőelem lekéri-e az objektumai aktuális számát a háttérben és megjeleníti-e azokat egy szövegbuborékban az ikon mellett.

```
CountPolling: ShowNumberFoundItems
```

Lehetséges értékek a `CountPolling` kulcshoz:

- 0 = ne jelenítsen meg számot
- ShowNumberFoundItems = megtalált jegyek számának megjelenítése

Header

Ez a kulcs az ügyintéző névjegykártyáinak fejlécszakaszában megjelenítendő információs mezők meghatározását tartalmazza.

```
Header:
Properties:
- Name: Avatar
  IsVisible: 1
```

HideAvailableFilters

Ez a kulcs azon szűrőnevek listáját tartalmazza, amelyek nincsenek jelen a felületi elem beállításában elérhető szűrők listájában.

```
HideAvailableFilters:
- <FilterName1>
- <FilterName2>
- <FilterName3>
```

A következő példa elrejtí a jegy ügyfele, a szövegkeresés és a jegytípus szűrőket:

```
HideAvailableFilters:
- CustomerID
- Fulltext
- TypeIDs
```

Identifier

Meghatározza azt a tulajdonságot, amely teljes szélességű kártyaként lesz használva a *Tulajdonságok* felületi elemében. A tulajdonságnak az üzleti objektum egyedi azonosítójának kell lennie. Ha meg van határozva, akkor ez a tulajdonság a többi kártyától különállóan állítható be.

```
Identifier:
Name: TicketNumber
IsVisible: 0
```

InitialLimit

Meghatározza az összecsukott állapotban lévő szalagos oldalsávban megjelenített ügyintézők korlátját.

ItemsPerPage

Egy szám, amely meghatározza az oldalankénti vagy betöltésenkénti elemek számát.

Limit

Egy szám, amely meghatározza a megjelenített elemek legnagyobb mennyiségét.

LastUsedFilterPreset

Meghatározza egy felületi elem legutóbb használt szűrő-előbeállítását. Ez automatikusan alkalmazásra kerül a felületi elem betöltésekor.

```
LastUsedFilterPreset: "Reminder Reached"
```

Properties

A tulajdonságok különleges tárolók (kártyák) egy felületi elemen belül, amelyek részletes információkat tartalmaznak a hozzárendelt üzleti objektum bizonyos értékével kapcsolatban. A kártyák rendelkeznek azzal a lehetőséggel, hogy lehetővé tegyék a hozzárendelt érték közvetlen szerkesztését, mint például egy jegy új várólistájának vagy tulajdonosának beállítását. A beállításban lévő tulajdonságlista tartalmazza minden egyes tulajdonság nevét és alapértelmezett láthatósági állapotát.

```
Properties:
- Name: ArchiveFlag
  IsVisible: 1
- Name: Created
  IsVisible: 1
- Name: CustomerTickets
  IsVisible: 1
- Name: Lock
  IsVisible: 1
  IsInlineEditable: 0
- Name: Watch
  IsVisible: 1
  IsInlineEditable: 0
```

Lehetséges értékek az `IsVisible` kulcshoz:

- 0 = nem érhető el
- 1 = elérhető, de nem látható
- 2 = elérhető és látható

Lehetséges értékek az `IsInlineEditable` kulcshoz:

- 0 = nem szerkeszthető
- 1 = szerkeszthető

ShowPropertyOnEmpty

Meghatározza, hogy az ügyfél vagy ügyfél-felhasználó névjegykártyája meg legyen-e jelenítve az ügyfél-információs felületi elemben, ha az nem tartalmaz értéket.

```
ShowPropertyOnEmpty: 1
```

Megjegyzés: Ezt a kulcsot csak az ügyfél és az ügyfél-felhasználó névjegykártyák támogatják, és nem használható a szokásos tulajdonságkártyáknál.

SortBy

Meghatározza az üzletiobjektum-lista rendezési sorrendjét. Több oszlop alapján történő egyidejű rendezéshez adja hozzá minden egyes rendezési oszlopot különálló elemként a beállításban.

```
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
- Column: Priority
  Direction: Up
```


Lásd még:

Az üzletiobjektum-típusonként elérhető rendezhető oszlopok listája megtalálható az [Oszlopnevek](#) fejezetben. Keresse meg a *:abbr: (rendezhető)* jelölőt az oszlop neve mellett.

Megjegyzés: Csak bizonyos üzletiobjektum-típusok támogatják a többszörös rendezési funkciót. További információkért nézze meg az [Oszlopnevek](#) fejezetet.

Űrlapok

A beállítható űrlapok több képernyőn használhatók, beleértve a jegy- és bejegyzésműveleteket is. Az űrlapbeállítás fogja meghatározni az egyes műveleteknél megjelenített mezőket és tulajdonságokat. Példaként itt a *Jegyzet hozzáadása* művelet űrlapja.

Ennek az űrlapnak a beállítása a `Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Note` rendszerbeállításban található YAML formátumban.

Általában véve egy űrlap mezőlistákat és űrlapcsoportokat tartalmazhat. Mindkettő elhagyható és többször is hozzáadható.

```
---
- <Field>
- ...
- <FormGroup>
- ...
```

A mező egy űrlap alapvető eleme. Egy mezőnek több tulajdonsága lehet.

```
- Name: <InternalName>
  Label: <Displayed Label>
  Config:
    <Parameter>:
      - <value>
      - ...
  Default: <default value>
  Description: <some description>
  Disabled: 1
  Hidden: 1
  Hint: <some hint>
  Required: 1
  Props:
    MaxLength: 20
```

A következő kulcsok és értékek használhatók a mezőknél.

Figyelem: A * (kötelező) szimbólummal megjelölt kulcsok kötelezőek. A kihagyásuk törött beállítást és/vagy nem működő funkciókat eredményezhet.

Ha egy nem kötelező kulcs hiányzik az űrlapmező beállításából, akkor a beépített alapértelmezett viselkedés lesz feltételezve.

Add Note

Write Article

*Subject

*Body

B I U S | 1= :≡ ≡≡ ≡≡ ≡≡ ≡≡ | 🔗 ↻ 🖼️ ≡≡ ⬅ ➡ 🔍

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | A ▾ A ▾ I_x | Ω ¶ ¶ 🔲

Attachments

Drop files here or click to select files

Time Units (work units)

☐ Is visible to customer

☐ Mark article as important

Save as New Draft

Cancel

Send

60. ábra: A *Jegyzet hozzáadása* művelet űrlapja

Figyelem: A legtöbb űrlap és azok mezői a meglévő *Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)* hatálya alá tartoznak. Ezen szabályok rendelkeznek az utolsó szóval annak jogán, hogy mely értékek használhatók a mezőkben, és melyek fogják felülrni az űrlap beállítását.

Name *

Meghatározza a mező belső nevét. Ennek a kulcsnak előre meghatározott értékei vannak minden egyes űrlapnál.

Lásd még:

A lehetséges mezőnevek listája megtalálható az *Űrlapmezők* fejezetben.

A dinamikus mezők is hozzáadhatók az űrlaphoz a `DynamicField_` előtag és a dinamikus mező nevének használatával. Például ha van egy `TestDropdown` nevű dinamikus mező, akkor a `DynamicField_TestDropdown` kulcsot kell használnia az űrlapbeállításban.

Label

Meghatározza a mező címkéjét, amely a beviteli elem fölött van megjelenítve. Ha nincs megadva, akkor az alapértelmezett címke kerül megjelenítésre a `Name` által meghatározott mezőnél.

Megjegyzés: Néhány helyen `# translatable` megjegyzéseket figyelhet meg, amelyek a szövegértékek mellett jelennek meg. Ezt a jelzőt csak a lefordítható szövegek belső összegyűjtéséhez használják, és nincs hatása a megváltoztatott beállításokban. A megjegyzés hozzáadása a módosított értékekhez nem fog tényleges szövegfordítást eredményezni.

A beállításban lévő látható szöveg lefordítható más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az *Egyéni nyelvi fájl* fejezetet.

Config

Meghatározza az értékeket, amelyek kiválaszthatók egy legördülő listából. Az értékek a `Name` által meghatározott mezőtől függenek.

```
- Name: StateID
  Config:
    StateType:
      - open
      - pending auto
      - pending reminder
      - closed
  Default: 4 # open
```

Megjegyzés: A `Config` kulcs nem alkalmazható az összes mezőnél. Ez csak bizonyos mezőknél támogatott. Ha a kulcs hiányzik az alapértelmezett beállításból, akkor azt nagy valószínűség szerint nem támogatja az a mező.

Default

Meghatározza a mező alapértelmezett értékét. Ha az űrlapmező egy azonosítóra hivatkozik, akkor az alapértelmezett érték egy azonosító lesz a megfelelő adatbázistáblából.

A fenti példában az `open` állapottípus az `id=4` azonosítóval rendelkezik a `ticket_state` táblában.

Megjegyzés: A `Default` kulcsnak egy állandó értékre kell hivatkoznia. A keresési kifejezésekkel, reguláris kifejezésekkel vagy hasonló szerkezetekkel való helyettesítésük jelenleg nem támogatott.

Description

Meghatározza a mező leírását. A leírás a címke mellett van megjelenítve egy buborékikönként, és buboréksúgót jelenít meg, ha az egeret fölé húzzák.

Disabled

Meghatározza, hogy a mező letiltott állapotban jelenik-e meg. Egy letiltott mező azt jelenti, hogy a mező csak olvasható. Azonban a mező értéke elküldésre kerül az űrlap beküldésekor.

Hidden

Meghatározza, hogy a mező rejtett lesz-e. Egy rejtett mező továbbra is része az űrlapnak, és az értéke elküldésre kerül az űrlap beküldésekor, de nem lesz megjelenítve a felhasználói felületen.

Hint

Meghatároz egy magyarázó szöveget a mezőhöz, amely a beviteli elem alatt kerül megjelenítésre súgószöveggént.

Required

Meghatározza, hogy a mező kötelező-e. Egy kötelező mező nem lehet üres.

Props

A propok olyanok, mint az előtétprogram összetevőinek tulajdonságai vagy kiegészítő viselkedése, és általában a fejlesztők használják azokat a forráskódban, de a beállítható űrlap funkció most lehetővé teszi az értékeik módosítását.

Lásd még:

A propok teljes listájáért nézze meg a tervezési rendszer API-dokumentációját.

A mezők űrlapcsoportokba csoportosíthatók. Az űrlapcsoportok tartalmazhatnak egyéb űrlapcsoportokat vagy mezőket. Az űrlapcsoportok megjeleníthetők egy-, két- vagy háromszlopos elrendezésben is.

```
- Label: <Displayed Label>
Collapsible: 1
Collapsed: 1
Fields:
- <Field>
- ...
- <FormGroup>
- ...
- ColumnLayout: N # Repeated N-times (2 or 3)
Fields:
- <Field>
- ...
- <FormGroup>
- ...
```

A következő kulcsok és értékek használhatók az űrlapcsoportoknál.

Figyelem: A * szimbólummal megjelölt kulcsok kötelezőek. A kihagyásuk törött beállítást és/vagy nem működő funkciókat eredményezhet.

Label *

Meghatározza az űrlapcsoport címkéjét.

Collapsible

Meghatározza, hogy az űrlapcsoport összezsukható-e.

Collapsed

Meghatározza, hogy az űrlapcsoport alapértelmezetten össze van-e csukva.

Fields *

Felsorolja azokat a mezőket és űrlapcsoportokat, amelyek ehhez az űrlapcsoporthoz tartoznak. Nincs korlátozás arra, hogy hány mezőt lehet hozzáadni vagy hány űrlapcsoportot lehet egymásba ágyazni.

Ha az űrlapcsoportnak nincsenek mezői, és csak helykitöltőként szerepel, akkor ezt a kulcsot üres listaként kell meghatározni.

```
- Label: Placeholder Form Group
  Fields: []
```

ColumnLayout

Meghatározza az űrlapösszetevőben lévő rácsot. A mezők alapértelmezetten egyoszlopos elrendezésben vannak megjelenítve. Ez a kulcs csak a két- vagy háromszlopos elrendezésekhez használható. Az oszlopok szélessége azonos: 50%-50% a kétszlopos elrendezésnél és 33%-33%-33% a háromszlopos elrendezésnél.

```
- Label: Two Column Example
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: isVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
```

Névjegykártyák

A névjegykártyákat a rendszerben mindenhol az ügyintéző felhasználókkal kapcsolatos további információk megjelenítéséhez használják.



61. ábra: Egy példa a jegy *Tulajdonosának* névjegykártyájára

Ennek a névjegykártyának a beállítása az `AgentFrontend::BusinessCard::User` rendszerbeállításban található YAML formátumban.

AdditionalProperties

Ez a kulcs használható további felhasználói mezők megjelenítéséhez az ügyintéző névjegykártyáján.

Minden egyes mező a `Name` kulcsa alapján hivatkozott. A `DisplayName` kulccsal lehetőség van személyre szabni a megjelenített értéket, valamint az `IsVisible` jelzón keresztül szabályozni a láthatóságot (az 1 megjeleníti, a 0 elrejt).

Contact

Ez a kulcs kapcsolati lehetőségeket határoz meg az ügyintéző névjegykártyáján. Minden egyes tulajdonságelem egy felhasználói mezőre hivatkozik a `Name` kulcson keresztül valamilyen kapcsolati információval (például `UserEmail`), a felhasználót megjelenítő ikonnal (csak normál súly!), valamint láthatóvá tehető az `IsVisible: 1` kulccsal. Alapértelmezetten ezen kapcsolati ikonokra kattintva le fogja másolni a felhasználói mező értékét a vágólapra.

Alternatívaként egy `Link` kulcs is meghatározható, hogy egy URL-t jelenítsen meg inkább. Minden `Link` kulcs támogatja a `TemplateToolkit` szintaxist a helyettesítéshez, és a `Data` változón keresztül fogadni fogja a felhasználó összes mezőértékét.

Chat

Ez a kulcs egy ikont ad hozzá a csevegés funkciónak közvetlenül egy névjegykártyából történő meghívásához.

Header

Ez a kulcs határozza meg egy névjegykártya fejlécében megjelenített információkat. Minden egyes mezőre a `Name` kulcsa alapján hivatkoznak. Csak a láthatóságuk szabályozására van lehetőség az `IsVisible` jelzón keresztül (az 1 megjeleníti, a 0 elrejt).

10.9.7 Üzletiobjektum-hivatkozás

Ez a fejezet felsorolja az összes lehetséges értéket az adott üzleti objektum beállításaihoz. Az értékek eltérőek lehetnek az egyes beállításokban.

Oszlopnevek

Az oszlopokra a nevükkel lehet hivatkozni. Ez a szakasz felsorolja a lehetséges oszlopneveket az adott üzletiobjektum-típusokhoz.

Megjegyzés: A (rendezhető) szimbólummal megjelölt oszlopok rendezhetők. A többszörös rendezési funkció alapértelmezett korlátja egyszerre legfeljebb három oszlop, hacsak kifejezetten másként nem említjük.

ChatRequest

Lehetséges oszlopnevek:

- `Action`
- `Channel`
- `CreateTime`
- `Description`
- `RequesterName`
- `RequesterType`
- `Type`

Megjegyzés: Ez az üzletiobjektum-típus nem támogatja a többszörös rendezési funkciót. A rendezés csak egyszerre egyetlen oszlop szerint támogatott.

CustomerCompany

A lehetséges oszlopnevek a `CustomerCompany###Map` beállítási tömbben elérhető mezőktől függenek. Az alapértelmezett adatbázis-háttérprogramnál ezek a következők:

- `CustomerCompanyCity`
- `CustomerCompanyComment`
- `CustomerCompanyCountry`
- `CustomerCompanyName`
- `CustomerCompanyStreet`
- `CustomerCompanyURL`
- `CustomerCompanyZIP`
- `CustomerID`
- `ValidID`

További oszlopnevek, amelyek minidig elérhetők:

- `ClosedTickets`
- `Edit`
- `OpenTickets`

CustomerUser

A lehetséges oszlopnevek a `CustomerUser###Map` és a `CustomerCompany###Map` beállítási tömbökben elérhető mezőktől függenek. Az alapértelmezett adatbázis-háttérprogramoknál ezek a következők:

- `CustomerCompanyCity`
- `CustomerCompanyComment`
- `CustomerCompanyCountry`
- `CustomerCompanyName`
- `CustomerCompanyStreet`
- `CustomerCompanyURL`
- `CustomerCompanyValidID`
- `CustomerCompanyZIP`
- `CustomerID`
- `UserCity`
- `UserComment`
- `UserCountry`
- `UserCustomerID`
- `UserEmail`
- `UserFax`

- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserMobile
- UserPassword
- UserPhone
- UserStreet
- UserTitle
- UserZip
- ValidID

További oszlopnevek, amelyek minidig elérhetők:

- Chat
- ClosedTickets
- CreateTicket
- Edit
- OpenTickets
- SwitchToCustomer

FormDraft

Lehetséges oszlopnevek:

- Delete
- Saved
- Title
- Type

KnowledgeBaseArticle

Lehetséges oszlopnevek:

- Approved
- Category
- Changed
- ChangedBy
- ContentType
- Created
- CreatedBy
- Helpful
- Language
- NotHelpful
- Number
- State

- Title
- Valid

KnowledgeBaseArticleAttachment

Lehetséges oszlopnevek:

- ContentType
- CreateTime
- Download
- Filename
- Filesize
- Preview

Megjegyzés: Ez az üzletiobjektum-típus nem támogatja a többszörös rendezési funkciót. A rendezés csak egyszerre egyetlen oszlop szerint támogatott.

Search

Lehetséges oszlopnevek:

- Result
- Source
- Type

Statistic

Lehetséges oszlopnevek:

- Changed
- Created
- ObjectName
- ObjectType
- StatNumber
- StatType
- Title
- Valid

Megjegyzés: Ez az üzletiobjektum-típus nem támogatja a többszörös rendezési funkciót. A rendezés csak egyszerre egyetlen oszlop szerint támogatott.

StatisticReport

Lehetséges oszlopnevek:

- ChangeTime
- CreateTime
- CronDefinition
- Description

- Language
- Name
- Valid

Megjegyzés: Ez az üzletiobjektum-típus nem támogatja a többszörös rendezési funkciót. A rendezés csak egyszerre egyetlen oszlop szerint támogatott.

Ticket

Lehetséges oszlopnevek:

- Age
- ArticleTree
- Changed
- Created
- CreatedBy
- CustomerCompanyName
- CustomerID
- CustomerName
- CustomerUserID
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- Lock
- Owner
- PendingTime
- Priority
- Queue
- Responsible
- Sender
- Service
- SLA
- State
- Subject
- TicketNumber
- Title
- Type
- Watch

TicketArticle

Lehetséges oszlopnevek:

- ArticleNumber
- ArticleProperties
- Attachment
- Channel
- CreateTime
- Direction
- Sender
- Status
- Subject

Megjegyzés: Ez az üzletiobjektum-típus nem támogatja a többszörös rendezési funkciót. A rendezés csak egyszerre egyetlen oszlop szerint támogatott.

TicketAttachment

Lehetséges oszlopnevek:

- ContentType
- CreateTime
- Direction
- Download
- Filename
- Filesize
- Preview

Megjegyzés: Ez az üzletiobjektum-típus nem támogatja a többszörös rendezési funkciót. A rendezés csak egyszerre egyetlen oszlop szerint támogatott.

WebNotification

Lehetséges oszlopnevek:

- CreateTime
- Name
- ObjectReference
- ObjectType
- Subject

Szűrőnevek

A szűrőkre a nevükkel lehet hivatkozni. Ez a szakasz felsorolja a lehetséges szűrőneveket az adott üzletiobjektum-típusokhoz. Minden egyes szűrőnek van egy mellette megjelenített értéktípusa, amely a hivatkozásra történő gyors ugráshoz használható.

Lásd még:

A lehetséges szűrőértéktípusok listája megtalálható a [Szűrőértéktípusok](#) fejezetben.

Megjegyzés: A × (több) szimbólummal megjelölt szűrők támogatják a tömb értékeket a többes illesztéshez.

ChatRequest

A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Csevegéskérés* üzletiobjektum-listáknál.

ChannelIDs: *tömb* ×

Meghatározza a csevegőcsatornák azonosítóit.

Create_DateTimeRange: *abszolút dátum*

Meghatározza a csevegéskérés létrehozási idejének abszolút tartományát.

Create_DateTimeRelative: *relatív dátum*

Meghatározza a csevegéskérés létrehozási idejének relatív tartományát.

RequesterType: *tömb* ×

Meghatározza a felhasználó típusát, aki kezdeményezte a csevegéskérést.

User

A felhasználó egy ügyintéző.

Customer

A felhasználó egy ügyfél-felhasználó.

Public

A felhasználó névtelen (nyilvános felhasználó).

Type: *tömb* ×

Meghatározza a csevegéskérés típusát.

Invitation

A meghívás egy másik ügyintéző-felhasználó által kezdeményezett csevegéshez.

Request

Egy ügyfél-felhasználó vagy egy nyilvános felhasználó által kezdeményezett csevegéskérés.

CustomerCompany

A következő szűrőnevek és értékek használhatók az *Ügyfél* üzletiobjektum-listáknál.

CustomerCompanyCity: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél településére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompanyComment: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél megjegyzésére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompanyCountry: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél országára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompanyName: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél nevére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompanyStreet: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél utcájára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompanyURL: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél URL-ére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompanyZIP: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél irányítószámára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerID: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél azonosítójára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

ValidID: *tömb* ×

Meghatározza az ügyfél érvényességének azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- 1 = érvényes
- 2 = érvénytelen
- 3 = átmenetileg érvénytelen

CustomerUser

A következő szűrőnevek és értékek használhatók az *Ügyfél-felhasználó* üzletiobjektum-listáknál.

CustomerCompany_CustomerCompanyCity: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél településére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompany_CustomerCompanyComment: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél megjegyzésére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompany_CustomerCompanyCountry: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél országára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompany_CustomerCompanyName: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél nevére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompany_CustomerCompanyStreet: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél utcájára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompany_CustomerCompanyURL: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél URL-ére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompany_CustomerCompanyZIP: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél irányítószámára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerCompany_ValidID: *tömb* ×

Meghatározza az ügyfél érvényességének azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- 1 = érvényes
- 2 = érvénytelen
- 3 = átmenetileg érvénytelen

CustomerID: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a kapcsolódó ügyfél azonosítójára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserCity: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó településére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserComment: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó megjegyzésére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserCountry: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó országára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserCustomerID: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó azonosítójára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserEmail: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó e-mail-címére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserFax: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó faxszámára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserFirstname: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó keresztnévére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserLastname: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó vezetéknévére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserLogin: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó bejelentkezési nevére (felhasználónevére) történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserMobile: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó mobiltelefonszámára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserPhone: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó telefonszámára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserStreet: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó utcájára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserTitle: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó titulusára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

UserZip: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az ügyfél-felhasználó irányítószámára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

ValidID: *tömb* *

Meghatározza az ügyfél-felhasználó érvényességének azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- 1 = érvényes
- 2 = érvénytelen
- 3 = átmenetileg érvénytelen

KnowledgeBaseArticle

A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Tudásbázis-bejegyzés* üzletiobjektum-listáknál.

Approved: *logikai*

Meghatározza, hogy a bejegyzés el lett-e fogadva.

CategoryIDs: *tömb* *

Meghatározza a bejegyzés kategóriáinak azonosítóit.

CreatedUserIDs: *tömb* *

Meghatározza azon ügyintézők azonosítóit, akik a bejegyzést létrehozták.

ItemChange_DateTimeRange: *abszolút dátum*

Meghatározza a bejegyzés módosítási idejének abszolút tartományát.

ItemChange_DateTimeRelative: *relatív dátum*

Meghatározza a bejegyzés módosítási idejének relatív tartományát.

ItemCreate_DateTimeRange: *abszolút dátum*

Meghatározza a bejegyzés létrehozási idejének abszolút tartományát.

ItemCreate_DateTimeRelative: *relatív dátum*

Meghatározza a bejegyzés létrehozási idejének relatív tartományát.

Keyword: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés kulcsszavára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

LanguageIDs: *tömb* *

Meghatározza a bejegyzés nyelvének azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- en
- de

LastChangedUserIDs: *tömb* *

Meghatározza azon ügyintézők azonosítóit, akik utoljára módosították a bejegyzést.

Number: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzésszáma történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható.

Rate: *összehasonlítás*

Összehasonlítja a bejegyzés értékelését százalékban a megadott értékkel.

StateIDs: *tömb* *

Meghatározza a bejegyzés állapotának azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- 1 = belső (ügyintéző)
- 2 = külső (ügyfél)

- 3 = nyilvános (összes)

Title: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés címére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

ValidIDs: *tömb* ×

Meghatározza a bejegyzés érvényességének azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- 1 = érvényes
- 2 = érvénytelen
- 3 = átmenetileg érvénytelen

Votes: *összehasonlítás*

Összehasonlítja a bejegyzés szavazatainak számát a megadott értékkel.

What: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés teljes szövegében történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

KnowledgeBaseArticleAttachment

A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Tudásbázisbejegyzés-melléklet* üzletiobjektum-listáknál.

Create_DateTimeRange: *abszolút dátum*

Meghatározza a melléklet létrehozási idejének abszolút tartományát.

Create_DateTimeRelative: *relatív dátum*

Meghatározza a melléklet létrehozási idejének relatív tartományát.

Filename: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a melléklet fájlnevére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter és reguláris kifejezések is használhatók. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

Type: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a melléklet MIME-típusára történő kereséskor. A * helyettesítő karakter és reguláris kifejezések is használhatók. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

Search

A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Keresés* üzletiobjektum-listáknál.

Appointment Calendar: *szöveg*

Meghatározza azt a naptárat, amelyben az időpontot keresni kell. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

CalendarID#

Ahol a # a naptár azonosítója, például `CalendarID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Appointment` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Appointment Schedule: *szöveg*

Meghatározza az időpont típusát.

AllDay

Az időpont egy egész napos időpont (azaz nem rendelkezik az időösszetevővel).

TimeFrame

Az időpont egy időkeret időpont (azaz rendelkezik az időösszetevővel).

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Appointment` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

DocumentType: *szöveg*

Meghatározza a keresendő dokumentum típusát. Alapértelmezetten ezek a következők:

- `Appointment` = Naptáridőpontok
- `FAQ` = Tudásbázis-bejegyzések
- `Ticket` = Jegyek

FAQ FAQ Categories: *szöveg*

Meghatározza a tudásbázis-bejegyzés kategóriáját, amelyre rákeres. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

CategoryID#

Ahol a # a kategória azonosítója, például `CategoryID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `FAQ` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

FAQ FAQ Languages: *szöveg*

Meghatározza a tudásbázis-bejegyzés nyelvét, amelyre rákeres. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

LanguageID#

Ahol a # a nyelv azonosítója, például `LanguageID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `FAQ` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

FAQ Has attachments: *szöveg*

Meghatározza a tudásbázis-bejegyzés mellékleteinek jelenlétét.

HasAttachments

A bejegyzésnek van legalább egy melléklete.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `FAQ` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

FAQ State: *szöveg*

Meghatározza a tudásbázis-bejegyzés állapotát, amelyre rákeres. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

StateID#

Ahol a # az állapot azonosítója, például `StateID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `FAQ` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Has attachments: *szöveg*

Meghatározza a jegybejegyzés mellékleteinek jelenlétét.

HasAttachments

A jegy bejegyzésének van legalább egy melléklete.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Owner: *szöveg*

Meghatározza azon ügyintéző azonosítóját, aki a jegy tulajdonosa. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

OwnerID#

Ahol a # az ügyintéző azonosítója, például `OwnerID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Priority: *szöveg*

Meghatározza a jegy prioritásának azonosítóját. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

PriorityID#

Ahol a # a prioritás azonosítója, például `PriorityID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Queue: *szöveg*

Meghatározza a jegy várólistájának azonosítóját. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

QueueID#

Ahol a # a várólista azonosítója, például `QueueID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Responsible: *szöveg*

Meghatározza azon ügyintéző azonosítóját, aki a jegy felelőse. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

ResponsibleID#

Ahol a # az ügyintéző azonosítója, például `ResponsibleID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Sender type: *szöveg*

Meghatározza a jegy bejegyzéseinek küldőjét.

SenderTypeAgent

A jegy bejegyzésnek küldője egy ügyintéző felhasználó.

SenderTypeCustomer

A jegy bejegyzésnek küldője egy ügyfél-felhasználó.

SenderTypeSystem

A jegy bejegyzésnek küldője egy rendszerfelhasználó.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Service Level Agreement (SLA): *szöveg*

Meghatározza a jegy SLA-jának azonosítóját. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

SLAID#

Ahol a # az SLA azonosítója, például `SLAID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Service: *szöveg*

Meghatározza a jegy szolgáltatásának azonosítóját. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

ServiceID#

Ahol a # a szolgáltatás azonosítója, például `ServiceID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket State: *szöveg*

Meghatározza a jegy állapotának azonosítóját. A következőként formázott szövegértékre állítsa be:

StateID#

Ahol a # az állapot azonosítója, például `StateID1`.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Ticket Visible to customer: *szöveg*

Meghatározza, hogy a jegy bejegyzései láthatók-e az ügyfél-felhasználó számára.

IsVisibleForCustomer

A jegy bejegyzése látható az ügyfél-felhasználó számára.

Figyelem: Ez a szűrő csak akkor alkalmazható, ha a `DocumentType` szűrő meg van határozva és `Ticket` értékre van állítva. Egyébként mellőzve lesz.

Statistic

A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Statisztika* üzletiobjektum-listáknál.

StatNumber: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a statisztikaszámra történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható.

StatType: *tömb* ×

Meghatározza a statisztika típusát, amelyre rákeres.

static

A statisztika statikus típusú.

dynamic

A statisztika dinamikus típusú.

Title: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a statisztika nevére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

ObjectName: *tömb* ×

Meghatározza a keresendő statisztikaobjektum nevét. Alapértelmezetten ezek a következők:

- Ticketlist
- TicketAccountedTime
- TicketAccumulation
- TicketSolutionResponseTime
- FAQAccess
- StateAction

ObjectType: *tömb* ×

Meghatározza a keresendő statisztikaobjektum típusát.

DynamicList

Az objektumtípus egy lista.

DynamicMatrix

Az objektumtípus egy mátrix.

Static

Az objektumtípus statikus.

Valid: *tömb* ×

Meghatározza a statisztika érvényességének azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- 1 = érvényes
- 0 = érvénytelen

StatisticReport

A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Jelentés* üzletiobjektum-listáknál.

Name: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a jelentés nevére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

Description: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a jelentés leírására történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

LanguageID: *szöveg*

Meghatározza a jelentés nyelvkódját, például `hu`.

ValidID: *tömb* x

Meghatározza a jelentés érvényességének azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- 1 = érvényes
- 2 = érvénytelen
- 3 = átmenetileg érvénytelen

Ticket

A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Jegy* üzletiobjektum-listáknál.

AgentCreator: *logikai*

Meghatározza, hogy a jegyet a jelenlegi ügyintéző hozta-e létre.

AgentInvolved: *logikai*

Meghatározza, hogy a jelenlegi ügyintéző részt vesz-e a jegyben.

AgentOwner: *logikai*

Meghatározza, hogy a jelenlegi ügyintéző a jegy tulajdonosa-e, miközben a jegy zárva van.

AgentQueues: *logikai*

Meghatározza, hogy a jegy a jelenlegi ügyintéző egyik feliratkozott várólistájában van-e vagy sem. Az ügyintézők a *Saját várólisták* személyes beállításon keresztül iratkozhatnak fel a várólistákra.

AgentResponsible: *logikai*

Meghatározza, hogy a jelenlegi ügyintéző a jegy felelőse-e.

AgentServices: *logikai*

Meghatározza, hogy a jegy rendelkezik-e a jelenlegi ügyintéző feliratkozott szolgáltatásai egyikeivel vagy sem. Az ügyintézők a *Saját szolgáltatások* személyes beállításon keresztül iratkozhatnak fel a szolgáltatásokra.

AgentTicketFlagSeen: *szöveg*

Meghatározza, hogy a jelenlegi ügyintéző olvasta-e a jegyet.

Unread

Az összes bejegyzés olvasatlan a jelenlegi ügyintéző számára.

Read

Az összes bejegyzést olvasta a jelenlegi ügyintéző.

AgentWatcher: *logikai*

Meghatározza, hogy a jelenlegi ügyintéző megfigyeli-e a jegyet.

ArticleCreate_DateTimeRange: *abszolút dátum*

Meghatározza a jegybejegyzés létrehozási idejének abszolút tartományát.

ArticleCreate_DateTimeRelative: *relatív dátum*

Meghatározza a jegybejegyzés létrehozási idejének relatív tartományát.

Chat_ChatterName: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a csevegésbejegyzés résztvevőire történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

Chat_MessageText: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a csevegésbejegyzés üzenetére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CreatedQueueIDs: *tömb* ×

Meghatározza azon várólisták azonosítóit, ahol a jegyet eredetileg létrehozták.

CreatedUserIDs: *tömb* ×

Meghatározza azon ügyintézők azonosítóit, akik a jegyet létrehozták.

CustomerID: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a jegy ügyfél-azonosító mezőjére történő kereséskor. Ezt a szűrőt használja összetett kereséséhez. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerIDRaw: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a jegy ügyfél-azonosító mezőjére történő kereséskor. Ezt a szűrőt használja pontos egyezéshez. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerUserID: *szöveg*

Meghatározza, hogy a jegy elérhető-e egy bizonyos ügyfél-felhasználónak a külső felületen. Csak pontos egyezést támogat. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerUserLogin: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a jegy ügyfélfelhasználó-azonosító mezőjére történő kereséskor. Ezt a szűrőt használja összetett kereséséhez. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

CustomerUserLoginRaw: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a jegy ügyfélfelhasználó-azonosító mezőjére történő kereséskor. Ezt a szűrőt használja pontos egyezéshez. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

Fulltext: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a jegy bejegyzésének teljes szövegében történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

LockIDs: *tömb* ×

Meghatározza a jegy zárolástípusainak azonosítóit. Alapértelmezetten ezek a következők:

- 1 = feloldott
- 2 = zárolt
- 3 = átmenetileg zárolt

MIMEBase_AttachmentName: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés mellékletneveire történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

MIMEBase_Bcc: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés rejtett másolati mezőjére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

MIMEBase_Body: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés törzsére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

MIMEBase_Cc: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés másolati mezőjére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

MIMEBase_From: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés küldő mezőjére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

MIMEBase_Subject: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés tárgy mezőjére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

MIMEBase_To: *szöveg*

Meghatározza a szöveget a bejegyzés címzett mezőjére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

OwnerIDs: *tömb* *

Meghatározza azon ügyintézők azonosítóit, akik jegytulajdonosok.

PriorityIDs: *tömb* *

Meghatározza a jegyprioritások azonosítóit.

QueueIDs: *tömb* *

Meghatározza a jegyvárólisták azonosítóit.

ResponsibleIDs: *tömb* *

Meghatározza azon ügyintézők azonosítóit, akik jegyfelelősök.

SearchInArchive: *szöveg*

Meghatározza, hogy a keresés hogyan viselkedik a jegy archiválási állapotával kapcsolatban.

ArchivedTickets

Keresés csak az archivált jegyekben.

NotArchivedTickets

Keresés csak az archiválatlan jegyekben.

AllTickets

Keresés az összes jegyben.

ServiceIDs: *tömb* *

Meghatározza a jegyszolgáltatások azonosítóit.

SLAIDs: *tömb* *

Meghatározza a jegy SLA-k azonosítóit.

SMS_PhoneNumbers: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az SMS bejegyzés címzettjének telefonszámaira történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

SMS_Text: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az SMS bejegyzés törzsére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

SMS_TransactionNumbers: *szöveg*

Meghatározza a szöveget az SMS bejegyzés tranzakciószámaira történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

StateIDs: *tömb* *

Meghatározza a jegyállapotok azonosítóit.

StateType: *szöveg*

Meghatározza a jegyállapot kategóriáját.

Open

Keresés csak a nyitott jegyekben.

Closed

Keresés csak a lezárt jegyekben.

Figyelem: A neve ellenére ez a szűrő nem alkalmazható a tényleges *jegyállapot típusokra*. Az `Open` és a `Closed` nem érvényes állapottypusok. Ezek kompatibilitási okokból felvett csoportszerkezetek. Ha a jegy olyan állapotban van, amely rendelkezik a `Ticket::ViewableStateType` beállításban meghatározott állapottypusok bármelyikével, akkor az nyitottként lesz figyelembe véve. Egyébként lezártként van figyelembe véve.

StateTypeIDs: tömb *

Meghatározza a jegyállapottypusok azonosítóit.

TicketChange_DateTimeRange: abszolút dátum

Meghatározza a jegy módosítási idejének abszolút tartományát.

TicketChange_DateTimeRelative: relatív dátum

Meghatározza a jegy módosítási idejének relatív tartományát.

TicketClose_DateTimeRange: abszolút dátum

Meghatározza a jegy lezárási idejének abszolút tartományát.

TicketClose_DateTimeRelative: relatív dátum

Meghatározza a jegy lezárási idejének relatív tartományát.

TicketCreate_DateTimeRange: abszolút dátum

Meghatározza a jegy létrehozási idejének abszolút tartományát.

TicketCreate_DateTimeRelative: relatív dátum

Meghatározza a jegy létrehozási idejének relatív tartományát.

TicketEscalation_DateTimeRange: abszolút dátum

Meghatározza a jegy eskalálási idejének abszolút tartományát.

TicketEscalation_DateTimeRelative: relatív dátum

Meghatározza a jegy eskalálási idejének relatív tartományát.

TicketLastChange_DateTimeRange: abszolút dátum

Meghatározza a jegy utolsó módosítási idejének abszolút tartományát.

TicketLastChange_DateTimeRelative: relatív dátum

Meghatározza a jegy utolsó módosítási idejének relatív tartományát.

TicketNumber: szöveg

Meghatározza a szöveget a jegyszámra történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható.

TicketPending_DateTimeRange: abszolút dátum

Meghatározza a jegy várakozási idejének abszolút tartományát.

TicketPending_DateTimeRelative: relatív dátum

Meghatározza a jegy várakozási idejének relatív tartományát.

Title: szöveg

Meghatározza a szöveget a jegy címére történő kereséskor. A * helyettesítő karakter is használható. A keresés nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

TypeIDs: tömb *

Meghatározza a szöveget a jegytípusra történő kereséskor.

WatchUserIDs: *tömb* ×

Meghatározza azon ügyintézők azonosítóit, akik megfigyelik a jegyet.

TicketArticleA következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Jegybejegyzés* üzletiobjektum-listáknál.CommunicationChannelID: *tömb*IsVisibleForCustomer: *szöveg*SenderTypeID: *tömb***TicketAttachment**A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Jegymelléklet* üzletiobjektum-listáknál.Article: *szöveg*Create_DateTimeRange: *abszolút dátum*Create_DateTimeRelative: *relatív dátum*Direction: *tömb* ×Filename: *szöveg*Type: *szöveg***WebNotification**A következő szűrőnevek és értékek használhatók a *Webértesítés* üzletiobjektum-listáknál.Name: *tömb* ×Subject: *szöveg*ObjectTypes: *tömb* ×Seen: *tömb* ×ObjectReferences: *tömb* ×**Szűrőértéktípusok**

Minden szűrő pontosan egyfajta értéktípust támogat. Ettől a típustól függően a következő szerkezeteket kell használni a YAML-beállításban való meghatározáshoz.

Logikai

Egy egyszerű érték, amely igazként vagy hamisként van kiértékelve.

```
<FilterName1>:
  Value: 1
<FilterName2>:
  Value: 0
```

1

A szűrő aktív (be van kapcsolva).

0

A szűrő nem aktív (ki van kapcsolva).

Szöveg

Egy szövegérték, általában kereséshez van használva. További részletekért nézze meg az egyes szűrőket.

```
<FilterName1>:
  Value: simple
<FilterName2>:
  Value: 'String with spaces or special characters like @$#!+*'
```

Tömb

Egy tömbérték, általában egyszerre több érték kereséséhez van használva.

```
<FilterName1>:
  Value:
    - 1
    - 2
    - 3
<FilterName2>:
  Value:
    - 4
    - 5
```

Abszolút dátum

Az időtartomány értéke két abszolút dátum között van.

```
<FilterName1>:
  Value:
    Start: '2020-01-01 00:00:00'
    End: '2020-02-01 00:00:00'
<FilterName2>:
  Value:
    Start: '2020-02-01 00:00:00'
    End: '2020-03-01 00:00:00'
```

Start

ISO formátumban lévő abszolút időbélyeg a tartomány kezdetéhez (például 2020-01-01 00:00:00). Az értéket az aktuális rendszer időzónájában kell megadni (az [OTRSTimeZone](#) rendszerbeállításon keresztül állítható be).

End

ISO formátumban lévő abszolút időbélyeg a tartomány végéhez (például 2020-02-01 00:00:00). Az értéket az aktuális rendszer időzónájában kell megadni (az [OTRSTimeZone](#) rendszerbeállításon keresztül állítható be).

Relatív dátum

Az időtartomány értéke relatív a jelenlegi időhöz képest.

```
<FilterName1>:
  Value:
    Start: Last
    Point: 1
    Format: month
<FilterName2>:
  Value:
    Start: Before
    Point: 3
    Format: day
```

Start

A relatív tartomány típusa.

Lehetséges értékek a `Start` kulcshoz:

- Last = az elmúlt ...belül
- Before = több mint ...ezelőtt

Point

Az időegység egész értéke (például 3).

Format

A relatív tartomány időegysége.

Lehetséges értékek a `Format` kulcshoz:

```
minute
hour
day
week
month
year
```

Összehasonlítás

Az összehasonlítás a megadott értékkel.

```
<FilterName1>:
  Value:
    Type: Equals
    Value: 25
<FilterName2>:
  Value:
    Start: GreaterThan
    Value: 50
```

Type

Az összehasonlítás típusa.

Lehetséges értékek a `Type` kulcshoz:

- Equals = egyenlő...
- GreaterThan = nagyobb mint...
- GreaterThanEquals = nagyobb mint vagy egyenlő...
- SmallerThan = kisebb mint...
- SmallerThanEquals = kisebb mint vagy egyenlő...

Value

Egész érték az összehasonlításhoz (például 25).

Űrlapmezők

Az űrlapmezők a `Name` kulcsukon keresztül határozhatók meg. Ez a szakasz felsorolja a `Name` kulcs értékeit az adott beállításokhoz.

Lásd még:

Az űrlapmezők kötelezővé tehetők a *Required* kulcs 1 értékre állításával.

Lehetséges mezőnevek a jegyműveleteknél:

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Close

Beállítható űrlap a *Jegy lezárása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Close](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
AddMessage
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID
```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Customer

Beállítható űrlap az *Ügyfél megváltoztatása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Customer](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
CustomerUserID
CustomerID
```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound

Beállítható űrlap a *Kimenő e-mail küldése* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
Attachments
Bcc
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

Body
Cc
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
EmailSecurity
From
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
Signature
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
To
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText

Beállítható űrlap a *Szabad mezők megváltoztatása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező *Name* kulcsához:

```

AccountedTime
AddMessage
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Merge

Beállítható űrlap a *Jegy egyesítése* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Merge](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

AddMessage
Body
DynamicField
From
HistoryComment
HistoryType
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
RelevantKnowledge
SenderType
Subject
To

```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Move

Beállítható űrlap a *Jegy áthelyezése* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Move](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

AccountedTime
AddMessage
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Note

Beállítható űrlap a *Jegyzet hozzáadása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Note](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

AccountedTime
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Owner

Beállítható űrlap a *Tulajdonos megváltoztatása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Owner](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

AccountedTime
AddMessage
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Pending

Beállítható űrlap a *Várakozási idő beállítása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Pending](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező *Name* kulcsához:

```

AccountedTime
AddMessage
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID
```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInboundBeállítható űrlap a *Bejövő telefonhívás hozzáadása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInbound](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező `Name` kulcsához:

```
AccountedTime
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID
```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutboundBeállítható űrlap a *Kimenő telefonhívás hozzáadása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutbound](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező `Name` kulcsához:

```
AccountedTime
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Priority

Beállítható űrlap a *Prioritás megváltoztatása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Priority](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

AccountedTime
AddMessage
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible

Beállítható űrlap a *Felelős megváltoztatása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
AddMessage
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID
```

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::SmsOutbound

Beállítható űrlap a *Kimenő SMS küldése* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::SmsOutbound](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
FlashMessage
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
Signature
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Title
To
TypeID

```

Lehetséges mezőnevek a bejegyzésműveleteknél:

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward

Beállítható űrlap a *Továbbítás e-mailben* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

AccountedTime
Attachments
Bcc
Body
Cc
DynamicField
EmailSecurity
From
HistoryComment
HistoryType
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
RelevantKnowledge
SenderType
StandardTemplateID
StateID
Subject
To

```

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Redirect

Beállítható űrlap az *Átírányítás e-mailben* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Redirect](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

AddMessage
Body
From
HistoryType
Messages

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
RedirectTo
StateID
Subject
To
```

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply

Beállítható űrlap a *Válasz e-mailben* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
Attachments
Bcc
Body
Cc
DynamicField
EmailSecurity
From
HistoryComment
HistoryType
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
RelevantKnowledge
SenderType
StandardTemplateID
StateID
Subject
To
```

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll

Beállítható űrlap a *Válasz mindenkinek e-mailben* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
Attachments
Bcc
Body
Cc
DynamicField
EmailSecurity
From
HistoryComment
HistoryType
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
RelevantKnowledge
SenderType
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
StandardTemplateID
StateID
Subject
To
```

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote

Beállítható űrlap a *Válasz jegyzetben* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
Attachments
AutoInvolvedAgents
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
HistoryComment
HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
Title
TypeID
```

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms

Beállítható űrlap a *Válasz SMS-ben* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
FlashMessage
HistoryComment
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

HistoryType
InformAgent
InvolvedAgent
IsVisibleForCustomer
MarkAsImportant
Messages
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
Signature
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Title
To
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Split

Beállítható űrlap a *Bejegyzés felosztása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Split](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

LinkAs
Messages
ProcessID
Target

```

Lehetséges mezőnevek a jegylétrehozás tulajdonságai űrlapoknál:

Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties

Beállítható űrlap az *Új e-mail jegy* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```

AccountedTime
Attachments
Bcc
Body
Cc
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
EmailSecurity
HistoryComment
HistoryType
IsVisibleForCustomer
LinkTicketID

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

LinkType
OwnerID
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
Signature
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
To
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties

Beállítható űrlap az *Új telefonos jegy* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező *Name* kulcsához:

```

AccountedTime
Attachments
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
From
HistoryComment
HistoryType
IsVisibleForCustomer
LinkTicketID
LinkType
OwnerID
PendingDate
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
To
TypeID

```

Forms###AgentFrontend::TicketCreate::SMS::CreateProperties

Beállítható űrlap az *Új SMS jegy* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::TicketCreate::SMS::CreateProperties](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
AccountedTime
Body
CustomerID
CustomerUserID
DynamicField
FlashMessage
HistoryComment
HistoryType
IsVisibleForCustomer
OwnerID
PendingDate
PriorityID
QueueID
RelevantKnowledge
ResponsibleID
Sender
SenderType
ServiceID
SLAID
StandardTemplateID
StateID
Subject
To
TypeID
```

Lehetséges mezőnevek a tudásbázisbejegyzés-műveleteknél:

Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::Properties

Beállítható űrlap a *Tudásbázis-bejegyzés létrehozása* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::Properties](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
Approved
Attachments
Category
DynamicFields
Field1
Field2
Field3
Field4
Field5
Field6
Keywords
Language
State
Title
Valid
```

Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleUpdate::Properties

Beállítható űrlap a *Tudásbázis-bejegyzés szerkesztése* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleUpdate::Properties](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező Name kulcsához:

```
Approved
Attachments
Category
DynamicFields
Field1
Field2
Field3
Field4
Field5
Field6
Keywords
Language
State
Title
Valid
```

Lehetséges mezőnevek az ügyfélműveleteknél:

Forms###AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::Properties

Beállítható űrlap az *Ügyfél létrehozása* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::Properties](#)

A Name kulcs lehetséges értékei a CustomerCompany###Map beállítási tömbben elérhető mezőktől függenek. Az alapértelmezett adatbázis-háttérprogramnál ezek a következők:

```
CustomerCompanyCity
CustomerCompanyComment
CustomerCompanyCountry
CustomerCompanyName
CustomerCompanyStreet
CustomerCompanyURL
CustomerCompanyZIP
CustomerID
ValidID
```

További oszlopnevek, amelyek minidig elérhetők:

```
DataSource
```

Figyelem: Abban az esetben, ha *Több ügyfél-felhasználói háttérprogram* van beállítva, akkor az összes lehetséges mezőnek jelen kell lennie az űrlap beállításában, annak érdekében hogy képes legyen módosítani azokat. Mindkét beállítást szinkronban kell tartani, egyébként nem lesz lehetséges az ügyfélbejegyzések módosítása.

Forms###AgentFrontend::CustomerCompanyUpdate::Properties

Beállítható űrlap az *Ügyfél szerkesztése* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::CustomerCompanyUpdate::Properties](#)

A Name kulcs lehetséges értékei a CustomerCompany###Map beállítási tömbben elérhető mezőktől függenek. Az alapértelmezett adatbázis-háttérprogramnál ezek a következők:

```

CustomerCompanyCity
CustomerCompanyComment
CustomerCompanyCountry
CustomerCompanyName
CustomerCompanyStreet
CustomerCompanyURL
CustomerCompanyZIP
CustomerID
ValidID

```

Figyelem: Abban az esetben, ha *Több ügyfél-felhasználói háttérprogram* van beállítva, akkor az összes lehetséges mezőnek jelen kell lennie az űrlap beállításában, annak érdekében hogy képes legyen módosítani azokat. Mindkét beállítást szinkronban kell tartani, egyébként nem lesz lehetséges az ügyfélbejegyzések módosítása.

Lehetséges mezőnevek az ügyfélfelhasználó-műveleteknél:

Forms###AgentFrontend::CustomerUserCreate::Properties

Beállítható űrlap az *Ügyfél-felhasználó létrehozása* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- **Forms###AgentFrontend::CustomerUserCreate::Properties**

A Name kulcs lehetséges értékei az *Ügyfél-felhasználói háttérprogramok* beállításaitól függenek. Az alapértelmezett adatbázis-háttérprogramnál ezek a következők:

```

UserCity
UserComment
UserCountry
UserCustomerID
UserEmail
UserFax
UserFirstname
UserLastname
UserLogin
UserMobile
UserPassword
UserPhone
UserStreet
UserTitle
UserZip
ValidID

```

A CustomerPersonalPreference###* névtér alatt regisztrált legtöbb ügyfél-felhasználói beállításnál lehetőség van dedikált űrlapmezők megjelenítésére is. Alapértelmezetten ezek a következők:

```

Preference_Language
Preference_LoginForbidden
Preference_PGP
Preference_SMIME
Preference_TimeZone
Preference_TwoFactor

```

További oszlopnevek, amelyek minidig elérhetők:

DataSource

Figyelem: Abban az esetben, ha *Több ügyfél-felhasználói háttérprogram* van beállítva, akkor az összes lehetséges mezőnek jelen kell lennie az űrlap beállításában, annak érdekében hogy képes legyen módosítani azokat. Mindkét beállítást szinkronban kell tartani, egyébként nem lesz lehetséges az ügyfélfelhasználó-bejegyzések módosítása.

Forms###AgentFrontend::CustomerUserUpdate::Properties

Beállítható űrlap az *Ügyfél-felhasználó szerkesztése* képernyő *Tulajdonságok* felületi eleméhez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::CustomerUserUpdate::Properties](#)

A Name kulcs lehetséges értékei az *Ügyfél-felhasználói háttérprogramok* beállításaitól függenek. Az alapértelmezett adatbázis-háttérprogramnál ezek a következők:

```
UserCity
UserComment
UserCountry
UserCustomerID
UserEmail
UserFax
UserFirstname
UserLastname
UserLogin
UserMobile
UserPassword
UserPhone
UserStreet
UserTitle
UserZip
ValidID
```

A CustomerPersonalPreference###* névtér alatt regisztrált legtöbb ügyfél-felhasználói beállításnál lehetőség van dedikált űrlapmezők megjelenítésére is. Alapértelmezetten ezek a következők:

```
Preference_Language
Preference_LoginForbidden
Preference_PGP
Preference_SMIME
Preference_TimeZone
Preference_TwoFactor
```

Figyelem: Abban az esetben, ha *Több ügyfél-felhasználói háttérprogram* van beállítva, akkor az összes lehetséges mezőnek jelen kell lennie az űrlap beállításában, annak érdekében hogy képes legyen módosítani azokat. Mindkét beállítást szinkronban kell tartani, egyébként nem lesz lehetséges az ügyfélfelhasználó-bejegyzések módosítása.

Lehetséges mezőnevek a naptáridőpont-műveleteknél:

Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentCreate::Properties

Beállítható űrlap az *Időpont hozzáadása* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentCreate::Properties](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező `Name` kulcsához:

```
AllDay
CalendarID
Description
EndTime
Location
Notification
Recurrence
ResourceID
StartTime
TeamID
TicketPlugin
Title
```

Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentUpdate::Properties

Beállítható űrlap az *Időpont szerkesztése* művelethez.

Hivatkozás a rendszerbeállítás hivatkozására:

- [Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentUpdate::Properties](#)

Lehetséges értékek az űrlapmező `Name` kulcsához:

```
AllDay
CalendarID
Description
EndTime
Location
Notification
Recurrence
ResourceID
StartTime
TeamID
TicketPlugin
Title
```

10.10 Rendszernapló

A professzionális rendszerek egy vagy több naplófájlba naplózzák a tevékenységüket, hogy segítsenek az adminisztrátoroknak a hibaelhárításkor, illetve részletes szintű áttekintést kapjanak arról, hogy mi történik a rendszereiken.

Ezek a naplók általában nem érhetők el az alkalmazás adminisztrátorainak egy bizonyos jogosultsági szint és képességek nélkül az operációs rendszeren.

Az OTRS lehetővé teszi az alkalmazás adminisztrátorainak, hogy kényelmesen elérjék a rendszernaplót egy grafikus felhasználói felület használatával, anélkül hogy hozzáférésre lenne szükségük a kiszolgáló parancsértelmezőjéhez. Az adminisztrátor eldöntheti, hogy milyen szintű naplózásra van szükség annak biztosításához, hogy a naplófájlok ne legyenek szükségtelenül töltögetve.

Használja ezt a képernyőt az OTRS naplóbejegyzéseinek megtekintéséhez. A naplóáttekintő képernyő az *Adminisztráció* csoport *Rendszernapló* moduljában érhető el.

System Log

Filter for Log Entries

Just start typing to filter...

Hint

Here you will find log information about your system.

Hide this message

Recent Log Entries

TIME	PRIORITY	FACILITY	MESSAGE
Tue Nov 6 16:38:10 2018 (UTC)	error	OTRS-otrs.Console.pl-Maint:Email:MailQueue-13842	There was an error executing Execute() in Kernel::System::Console::Com 5.22.1 OS: linux Time: Tue Nov 6 16:38:08 2018
Tue Nov 6 16:38:08 2018 (UTC)	error	OTRS-otrs.Console.pl-Maint:Email:MailQueue-13842	CommunicationLog(ID:58719,AccountType:-,AccountID:-,Direction:Outg Permanent sending problem or we reached the sending attempt limit. M

62. ábra: Rendszernapló képernyő

A naplóban minden egyes sor tartalmaz egy időbélyeget, a napló prioritását, a rendszerösszetevőt és magát a naplóbejegyzést.

Megjegyzés: Ha több naplóbejegyzés van megjelenítve a naplóban, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos naplóbejegyzés megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

A rendszer naplózási beállításainak módosításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Navigáljon a *Core* → *Log* ághoz a navigációs fában.
3. Vizsgálja felül a beállításokat.

11. fejezet

Oktatóanyagok

Minden rendszer beállítást igényel. Egy rendszer beállításának egyszerű feladatnak kell lennie, és a beállításhoz szükséges eszközöknek meg kell felelnie a célnak.

Az OTRS számos adminisztratív eszközt nyújt az OTRS beállításához, felügyeletéhez, vezérléséhez és bővítéséhez.

11.1 Agent Email Interface

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

Válaszoljon bármelyik jegyértésre, és szűrje be például a következő parancsot bárhová a levél törzsébe két különleges parancscímke közé ehhez hasonlóan:

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

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

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

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

A következő parancsok léteznek:

- `send` –Egy e-mailt küld az ügyfélnek, beleértve a másolati és a rejtett másolati mezőben lévő címzetteket 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` –Zárolja 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).

A funkció működése csak a rendszer által ismert ügyintézőkre van korlátozva, viszont nem használ fokozott biztonsági mechanizmust, mint például digitális aláírás és hasonló.

Figyelem: Egy támadó megszemélyesítheti az ügyintézőt azáltal, hogy levelet küld az ügyintéző címével. Saját felelősségére kapcsolja be!

Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve, először egy adminisztrátornak be kell állítania.

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

A funkció használatához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `NotificationSenderEmail` beállításra.
3. Változtassa meg az e-mail-címet, ha szükséges, és jegyezze meg.
4. Keressen rá a `PostMaster::PreFilterModule###999-AgentEmailInterface` beállításra.
5. Változtassa meg az `AgentInterfaceAddress` kulcs értékét ugyanarra, ami a `NotificationSenderEmail` beállításban lett megadva.

11.2 Jegyek archiválása

Az **OTRS** használható vizsgálatigazoló rendszerként. Ebben az esetben a lezárt jegyek törlése nem lenne jó ötlet. Ezért egy olyan funkció lett megvalósítva, amely lehetővé teszi a jegyek archiválását.

Azok a *lezárt* állapotokban lévő jegyek, amelyek bizonyos feltételekre illeszkednek, megjelölhetők *archiváltként*. Ezek a jegyek nem lesznek megjelenítve a jegylistákban és nem érik el azokat az általános ügyintéző feladatai. Magának a rendszernek többé nem kell foglalkoznia a jegyek hatalmas mennyiségével, mivel csak a legújabb jegyeket kell figyelembe venni. Ez hatalmas teljesítménynövekedést eredményezhet nagy rendszereknél.

Az archiválás funkció használatához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `Ticket::ArchiveSystem` beállításra, és engedélyezze a beállítást.
3. Menjen az *Általános ügyintéző* képernyőre.
4. Kattintson a *Feladat hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
5. Adjon meg egy nevet a *Feladat-beállítások* szakaszban, és válassza ki a megfelelő beállításokat a feladat ütemezéséhez.
6. Határozza meg a jegyszűrőket a *Jegyek kijelölése* szakaszban. Jó ötlet lenne csak azokat a lezárt állapotú jegyeket archiválni, amelyeket néhány hónappal ezelőtt zártak le.
7. A *Jegyattribútumok frissítése/hozzáadása* szakaszban állítsa be a *Kijelölt jegyek archiválása* mezőt *jegyek archiválása* értékre.
8. Kattintson a *Mentés* gombra.
9. Futtassa le a feladatot. A rendszer minden olyan jegyet meg fog jeleníteni, amelyek archiválásra kerülnek az általános ügyintéző feladat végrehajtásakor.

Megjegyzés: Legfeljebb 5000 jegyet lehet módosítani a feladat kézzel történő futtatásakor.

Az archivált jegyek továbbra is kereshetők az oldal tetején lévő keresési funkcióval, de nem jelennek meg a jegylistákban és a jegylista felületi elemekben. Ugyanakkor ezek a listák és felületi elemek rendelkeznek egy szűrővel a beállításaikban, hogy az archivált jegyeket is megjelenítsék.

Az archivált jegyek jegylistában vagy jegylista felületi elemében történő megjelenítéséhez:

1. Nyissa meg a képernyő beállítását vagy a felületi elem beállítását a jobb felső sarokban lévő fogaskerék ikon használatával.
2. Adja hozzá az *Archívum keresés* szűrőt.
3. Válassza az *Összes jegy* elemet a listából.

11.3 Tudásbázis-bejegyzés jóváhagyása

Az OTRS rendelkezik egy tudásbázis-bejegyzés jóváhagyási funkcióval. Ha aktiválja a jóváhagyási funkciót, akkor minden újonnan létrehozott tudásbázis-bejegyzés létrehoz egy új jegyet is egy előre meghatározott várólistában. Azok a személyek, akiknek jóvá kell hagyniuk a tudásbázis-bejegyzéseket, ezután reagálhatnak ezekre a jegyekre, és jóváhagyhatják a tudásbázis-bejegyzéseket, ha megfelelőnek tartják. Amíg a bejegyzést nem hagyják jóvá, addig a bejegyzés nem lesz látható a külső felületen.

A jóváhagyási funkciót az `FAQ::ApprovalRequired` rendszerbeállítási lehetőséggel lehet bekapcsolni. A következő rendszerbeállítási lehetőségek hasznosak lehetnek ezen funkció megfelelő beállításához:

```
FAQ::ApprovalGroup
FAQ::ApprovalRequired
FAQ::ApprovalTicketBody
FAQ::ApprovalTicketDefaultState
FAQ::ApprovalTicketPriority
FAQ::ApprovalTicketSubject
FAQ::ApprovalTicketType
```

A jóváhagyási üzenetet az `FAQ::ApprovalTicketBody` beállításban lehet meghatározni. Szükség esetén módosíthatja a szöveget, és használhat OTRS intelligens címkéket is, amelyek a jóváhagyási jegyzet előállításakor a tényleges értékükkel lesznek helyettesítve. Az elérhető OTRS intelligens címkék az alábbi táblázatban vannak felsorolva.

Név	Leírás
<OTRS_FAQ_CATEGORY>	A tudásbázis-bejegyzés kategóriájának neve.
<OTRS_FAQ_CATEGORYID>	A tudásbázis-bejegyzés kategóriájának azonosítója.
<OTRS_FAQ_LANGUAGE>	A tudásbázis-bejegyzés nyelve.
<OTRS_FAQ_ITEMID>	A tudásbázis-bejegyzés elemének azonosítója.
<OTRS_FAQ_NUMBER>	A tudásbázis-bejegyzés FAQ-száma.
<OTRS_FAQ_TITLE>	A tudásbázis-bejegyzés címe.
<OTRS_FAQ_AUTHOR>	A tudásbázis-bejegyzés szerzőjének neve.
<OTRS_FAQ_STATE>	A tudásbázis-bejegyzés állapota (láthatósága).

11.4 Új telefonos jegy létrehozása bejövő hívásoknál

Lehetőség van integrálni az OTRS-t a harmadik féltől származó számítógépes telefonos integráció (CTI) megoldásokkal, és összehangoltan működtetni azokat. Egy olyan egyszerű művelettel, mint a CTI bejövő hívás képernyőjén történő kattintással megnyitható az OTRS *Új telefonos jegy* képernyője úgy, hogy az ügyfél a telefonszáma alapján előre kiválasztásra kerül.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzselte* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Az alábbi példa egyetlen előkövetelménye, hogy a használt CTI szoftver képes legyen egy tetszőleges formátumban lévő hivatkozást megnyitni a webböngészőben.

1. Elsőként szerkessze az ügyfél-felhasználó beállítófájlját, és adja hozzá a telefonszám mezőt a CustomerUserSearchFields tömbhöz (a mi esetünkben a neve legyen találóan phone):

```
CustomerUserSearchFields => [ 'login', 'first_name', 'last_name', 'customer_id',
    ↪ 'phone' ],
```

Lásd még:

További információkért nézze meg az *Ügyfél-felhasználói háttérprogramok* fejezetet azzal kapcsolatban, hogy hogyan lehet megadni egyéni felhasználói beállításokat.

Figyelem: Az ügyfél-felhasználó beállításai egy további Perl modulfájlként vannak biztosítva. Az Ön felelőssége a megadott fájl érvényességének ellenőrzése, mivel bármilyen szintaxishiba törött rendszerhez vezethet.

Adott esetben hozzáadhatja a phone mezőt a CustomerUserListFields tömbhöz is, ha látni szeretné a telefonszámot, miközben ügyfél-felhasználókat keres:

```
CustomerUserListFields => [ 'first_name', 'last_name', 'phone', 'email' ],
```

2. Állítsa be a CTI szoftverét, hogy a következő hivatkozást nyissa meg, amikor felveszi a telefont:

```
https://otrs.example.com/agent/ticket/create/phone?CustomerUserSearch=1&
    ↪ CustomerUserID=callernumber
https://otrs.example.com/agent/ticket/create/phone?CustomerUserSearch=1&
    ↪ CustomerUserID=callerloginname
```

Például a *johnsmith* bejelentkezési névvel és az *12345678* telefonszámmal rendelkező *John Smith* ügyfél-felhasználó esetén:

```
https://otrs.example.com/agent/ticket/create/phone?CustomerUserSearch=1&
    ↪ CustomerUserID=12345678
https://otrs.example.com/agent/ticket/create/phone?CustomerUserSearch=1&
    ↪ CustomerUserID=johnsmith
```

Ahol az *otrs.example.com* a kérdéses OTRS rendszer FQDN-je. Az, hogy pontosan milyen értéket használ a végén (hívószámot vagy bejelentkezési nevet), attól függ, hogy a CTI szoftvere melyikkel tudja összeállítani a hivatkozást.

3. Ha a jegylétrehozás képernyő megnyílt az OTRS-ben, egy keresés lesz végrehajtva a megadott értékhez. Abban az esetben, ha csak egyetlen ügyfél-felhasználó található az információkkal, akkor előre ki lesz választva a jegy ügyfél-felhasználójaként, és hozzá lesz adva a kapcsolódó mezőkhöz.

Megjegyzés: Abban az esetben, ha az ügyfél-felhasználó e-mail-címe alapján szeretne keresést indítani, először győződjön meg arról, hogy az ügyfél-felhasználó beállításának `CustomerUserPostMasterSearchFields` kulcsa be van-e állítva a megfelelő mezőre. Ezenkívül egy alternatív `CustomerPostMasterSearch=1` nevű URL lekérdezési paramétert kell használnia, mivel az e-mail-címek eltérő keresési mechanizmust használnak. Végül adja meg az e-mail-címet a kereséshez a `CustomerUserID` paraméterként, de győződjön meg arról, hogy kódolta-e az értéket az URL-ben, mert az tartalmazhat néhány nem biztonságos karaktert.

Megjegyzés: A fent ismertetett mechanizmus a következő jegylétrehozás képernyők bármelyikénél működik:

- Új telefonos jegy (alapértelmezett keresőbarát URL: `/agent/ticket/create/phone`)
- Új e-mail jegy (alapértelmezett keresőbarát URL: `/agent/ticket/create/email`)
- Új SMS jegy (alapértelmezett keresőbarát URL: `/agent/ticket/create/sms`)
- Új folyamatjegy (alapértelmezett keresőbarát URL: `/agent/ticket/create/process`)

Figyelembe véve, hogy az új folyamatjegy képernyő összetettebb űrlapból áll, meg kell adnia egy helyes `ProcessID` paramétert is, hogy a folyamat előre kiválasztott legyen. Például:

```
https://otrs.example.com/agent/ticket/create/process?ProcessID=Process-
→9690ae9ae455d8614d570149b8ab1199&CustomerUserSearch=1&CustomerUserID=12345678
```

11.5 Egyéni URL támogatás

A legtöbb OTRS előtétprogram támogatja az egyéni URL-címeken keresztül való automatizációt, akár beállítási paraméterek megadását, akár űrlapok automatizálását. Ez a mechanizmus használható az OTRS egyszerűen történő beillesztéséhez a meglévő munkafolyamatokba, vagy csak az objektumok gyors előre beállított áttekintőjének biztosításához. Nincs korlát a használati esetek számára.

11.5.1 Műveletek aktiválása

Az ügyintézői felületen lévő műveletek automatikusan aktiválhatók egy különleges `TriggerAction` elnevezésű URL paraméteren keresztül. Az alábbiakban felvázolt megközelítés bármely műveletnél működik, amely regisztrálva van az aktuális képernyőnél.

Például aktiváljuk a jegy részletes nézetében elérhető *Szabad mezők megváltoztatása* műveletet.

1. Azonosítsa a kérdéses nézet keresőbarát URL-ének nevét. A jegy részletes nézeténél és az 1-es azonosítóval rendelkező jegynél ez a következő:

```
/agent/ticket/1
```

Hozzáférhet a jegyhez a jegyszámon keresztül, amely átirányítja Önt a nézet keresőbarát URL-ének nevére. Ha az 1-es azonosítójú jegy a **2022042710123456** jegyszámmal rendelkezik, akkor ezt használhatja:

```
/agent/ticket/number/2022042710123456
```

2. Azonosítsa a képernyő `BusinessObjectType` típusát, ahol a műveletet aktiválni kell. A mi esetünkben a jegy részletes nézeténél ez a következő:

```
Ticket
```

3. Menjen a *Rendszerbeállításokhoz* az adminisztrátori felületen, és keresse meg a kérdéses művelet regisztrációs beállítását. A mi esetünkben ez a következő:

```
AgentFrontend::Ticket::Action###FreeText
```

4. Azonosítsa a beállításban lévő `Component` kulcs értékét, amely az előtétprogram összetevőjének a neve. A mi esetünkben ez a következő:

```
TicketFreeText
```

5. Állítsa össze a művelet azonosítóját `<BusinessObjectType>::<Component>` formában. A mi esetünkben ez a következő:

```
Ticket::TicketFreeText
```

6. Fűzzön hozzá egy `TriggerAction` elnevezésű lekérdezési paramétert a részletes nézet URL-éhez, és állítsa be a művelet azonosítójára, amely az előző lépésben összeállított érték:

```
/agent/ticket/1?TriggerAction=Ticket%3A%3ATicketFreeText
```

Megjegyzés: Az egyéni URL lekérdezési paraméter értékei esetén ügyelnünk kell arra, hogy kódoljuk az összes különleges karaktert, amelyeket általában az URL-ekben használnak (például az idézőjeleket). Ezt a folyamatot „URL-kódolásnak” hívják, és bármilyen ingyenesen elérhető internetes eszközzel elvégezhető. Ilyen eszköz például az [Online Text Tools](#).

A fent összeállított URL meglátogatásakor a művelet automatikusan aktiválva lesz:

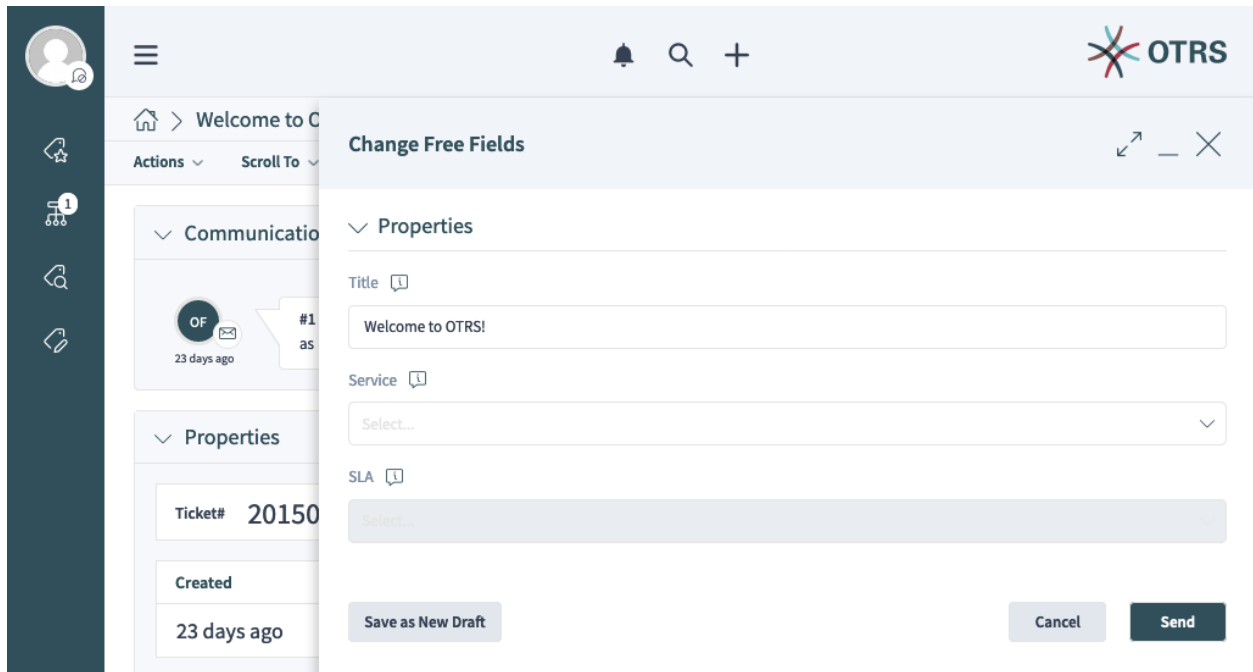
Megjegyzés: Ne feledje, hogy a szokásos képernyőműveletek összes korlátozása továbbra is figyelembe lesz véve. Például nem lesz képes aktiválni egy olyan műveletet, amely jelenleg nem érhető el, mert például nincs hozzá jogosultsága, vagy ki lett szűrve a hatályban lévő ACL szabályokkal.

11.5.2 Űrlapmezők előre kitöltése

Az OTRS űrlapmezők előre kitölthetők az URL lekérdezési paramétereken keresztül biztosított értékekkel. Az alább felvázolt megközelítés működik az ügyintézői és a külső felület összes űrlapjánál.

Például nézzük meg, hogy hogyan tudjuk előre kitölteni az előző példában aktivált *Szabad mezők megváltoztatása* művelet űrlapjának *Cím* mezőjét.

Mivel ez a művelet kezdetben nem jelenik meg a képernyőn, ezért meg kell tartanunk az *aktiváló művelet* paramétert is, és ahhoz kell hozzáadnunk:



1. ábra: Automatikusan aktivált szabad mezők megváltoztatása művelet

```
/agent/ticket/1?TriggerAction=Ticket%3A%3ATicketFreeText
```

1. Azonosítsa a kérdéses űrlapmező nevét.

A mi esetünkben a következő űrlappal foglalkozunk:

```
Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText
```

Az [űrlapmezők hivatkozása](#) alapján a mezőt találóan így hívják:

```
Title
```

2. Fűzzön hozzá egy lekérdezési paramétert a részletes nézet URL-éhez a mező nevével, és állítsa be a kívánt értékre:

```
/agent/ticket/1?TriggerAction=Ticket%3A%3ATicketFreeText&Title=Some+text
```

Megjegyzés: További URL lekérdezési paraméterek is láncolhatók egy és jel karakterrel (&).

Megjegyzés: Az egyéni URL lekérdezési paraméter értékei esetén ügyelnünk kell arra, hogy kódoljuk az összes különleges karaktert, amelyeket általában az URL-ekben használnak (például az idézőjeleket). Ezt a folyamatot „URL-kódolásnak” hívják, és bármilyen ingyenesen elérhető internetes eszközzel elvégezhető. Ilyen eszköz például az [Online Text Tools](#).

A fent összeállított URL meglátogatásakor a művelet automatikusan aktiválva lesz, és a mező előre kitöltésre kerül:

The screenshot shows the OTRS interface. On the left is a sidebar with navigation icons. The main area displays a ticket summary with 'Ticket# 20150' and 'Created 23 days ago'. A 'Change Free Fields' modal is open, allowing editing of ticket properties. It contains a 'Title' text field with the value 'Some text' and a 'Service' dropdown menu. The modal also includes 'Save as New Draft', 'Cancel', and 'Send' buttons.

2. ábra: A szabad mezők megváltoztatása művelet előre kitöltött cím mezője

Ez a megközelítés megismételhető az úrlapon lévő összes egyéb mezőnél is. Például ha be szeretnénk állítani a *Szolgáltatás* mezőt is (a mező neve *ServiceID*) egy feltételezett **Szolgáltatás 2** értékre, amely a **2** azonosítóval rendelkezik, akkor hozzáadhatjuk a meglévő URL-hez, úgymint ezt:

```
/agent/ticket/1?TriggerAction=Ticket%3A%3ATicketFreeText&Title=Some+text&ServiceID=2
```

A fent összeállított URL meglátogatásakor a művelet automatikusan aktiválva lesz, és mindkét mező előre kitöltésre kerül:

Megjegyzés: A legtöbb olyan legördülő mező esetén, amely üzleti objektumokat (például szolgáltatásokat, várólistákat, stb.) tartalmaz, mindig az objektum azonosítóját kell megadnia, nem a címkéjét. Ezeket az úrlapmezőket a nevükben lévő *ID* utótag alapján ismerheti fel. Mindig meg kell keresnie az objektum azonosítójának értékét, és arra kell beállítania a mezőt.

Megjegyzés: Ne feledje, hogy a szokásos műveleti úrlapmezők összes korlátozása továbbra is figyelembe lesz véve. Például nem lesz képes értéket beállítani egy letiltott mezőben, vagy kiválasztani egy olyan lehetőséget, amely ki lett szűrve a hatályban lévő ACL szabályokkal.

3. ábra: A szabad mezők megváltoztatása művelet előre kitöltött cím és szolgáltatás mezői

11.5.3 Műveletek beküldése

Az ügyintézői felületen lévő műveletek automatikusan beküldhetők egy különleges `SubmitForm` elnevezésű URL paraméteren keresztül. Az alábbiakban felvázolt megközelítés bármely műveletnél működik, amely regisztrálva van az aktuális képernyőnél.

Például nézzük meg, hogy hogyan tudjuk beküldeni a *Szabad mezők megváltoztatása* művelet űrlapját, amelyet az előző példákban már aktiváltunk és előre kitöltöttünk.

Mivel ez a művelet kezdetben nem jelenik meg a képernyőn, ezért meg kell tartanunk az *aktiváló művelet* paramétert, valamint az *űrlapmező paramétereit* is, és ahhoz kell hozzáadnunk:

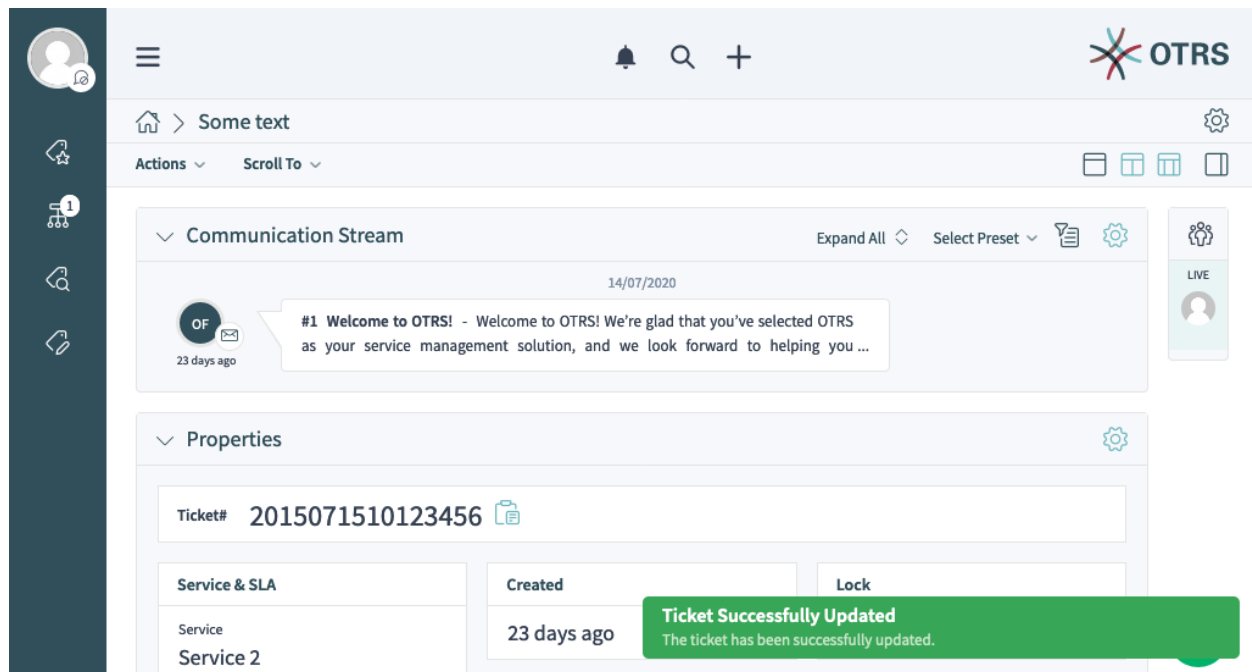
```
/agent/ticket/1?TriggerAction=Ticket%3A%3ATicketFreeText&Title=Some+text&ServiceID=2
```

Fűzzön hozzá egy `SubmitForm` elnevezésű lekérdezési paramétert a részletes nézet URL-éhez, és állítsa be **1** értékre:

```
/agent/ticket/1?TriggerAction=Ticket%3A%3ATicketFreeText&Title=Some+text&ServiceID=2&SubmitForm=1
```

A fent összeállított URL meglátogatásakor a művelet automatikusan aktiválva lesz, mindkét mező előre kitöltésre kerül, és a művelet azonnal be lesz küldve:

Megjegyzés: Ne feledje, hogy a szokásos műveleti űrlapok összes korlátozása továbbra is figyelembe lesz véve. Például nem lesz képes beküldeni egy érvénytelen űrlapot egy kötelező mező elhagyásával vagy egy mező érvénytelen értékre állításával.



4. ábra: Automatikusan beküldött szabad mezők megváltoztatása művelet

11.5.4 Egyéni üzletiobjektum-listák

Az ügyintézői felületen lévő összes statikus üzletiobjektum-lista támogat egy `Config` elnevezésű különleges URL paraméteren keresztüli egyéni beállítást. Az alább felvázolt megközelítés működik az összes hasonló képernyőnél, amely fel van sorolva [a következő szakaszban](#), valamint [a YAML hivatkozásban](#) dokumentált összes kulcsnál.

Például nézzük meg, hogy hogyan tudunk beállítani egy aktív szűrő-előbeállítást egy üzletiobjektum-listához azáltal, hogy megfelelően összeállítunk egy közvetlen URL-t a nézethez.

1. Azonosítsa a kérdéses nézet [keresőbarát URL-ét](#). Az `AgentFrontend::TicketList::Static` nézetet fogjuk használni, amely a következő keresőbarát URL-lel rendelkezik:

```
/agent/tickets/static
```

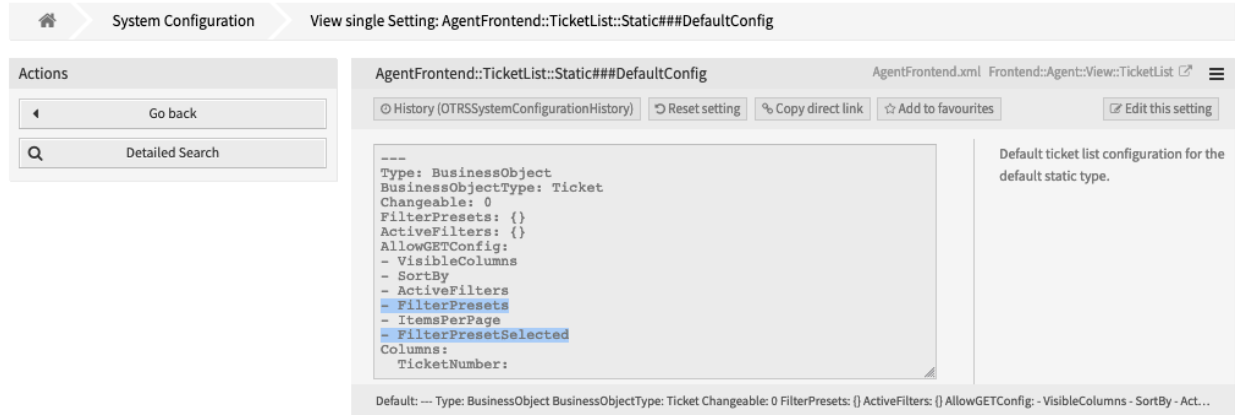
2. Menjen a *Rendszerbeállításokhoz* az adminisztrátori felületen, és keresse meg a kérdéses képernyő rendszerbeállítását. A mi esetünkben ez a következő:

```
AgentFrontend::TicketList::Static###DefaultConfig
```

2. Győződjön meg arról, hogy a képernyő beállításában lévő `AllowGETConfig` kulcs tartalmazza-e a `FilterPresets` és `FilterPresetSelected` tulajdonságokat, amelyek át fogunk adni a lekérdezési paraméteren keresztül.

Ahhoz, hogy képes legyen megváltoztatni ezeket a kulcsokat, jelen kell lenniük a listában, egyébként figyelmen kívül lesznek hagyva. További információkért nézze meg a [kulcs hivatkozását](#).

3. Állítson össze egy érvényes YAML-beállítást, amely meghatároz egy felhasználó által meghatározott szűrő-előbeállítást, és beállítja előre kiválasztottra.



5. ábra: Képernyő-beállítás meghatározott engedélyezett kulcsokkal

```

---
FilterPresets:
  "Total Tickets":
    CustomerID:
      Value: my-customer@otrs.com
FilterPresetSelected: "Total Tickets"

```

4. Alakítsa át az előző lépésből származó YAML szerkezetet JSON szintaxisra, mivel a YAML nem alkalmas a paramétereken keresztül történő átadáshoz. Ha ezt meg tesszük, akkor a következő, teljesen azonos szerkezetet kapjuk.

```

{
  "FilterPresets": {
    "Total Tickets": {
      "CustomerID": {
        "Value": "my-customer@otrs.com"
      }
    }
  },
  "FilterPresetSelected": "Total Tickets"
}

```

4. Távolítsa el az összes felesleges üres karaktert, hogy egyetlen sorba tömörítse ezt a beállítást.

```

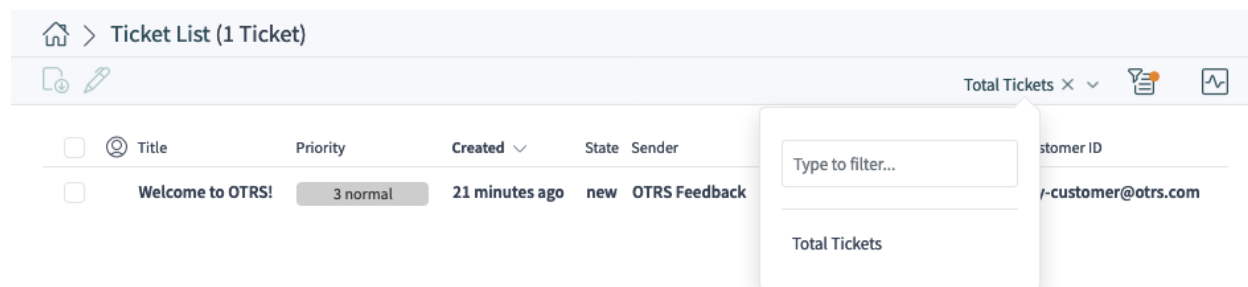
{"FilterPresets":{"Total Tickets":{"CustomerID":{"Value":"my-customer@otrs.com"}}},
"FilterPresetSelected":"Total Tickets"}

```

5. Az `/agent/tickets/static` helyen található képernyőnek történő beállítás átadásához egyszerűen meg kell határoznunk egy `Config` elnevezésű URL lekérdezési paramétert, és be kell állítanunk a fenti JSON szerkezetet az értékének.

Megjegyzés: Az egyéni URL lekérdezési paraméter értékei esetén ügyelnünk kell arra, hogy kódoljuk az összes különleges karaktert, amelyeket általában az URL-ekben használnak (például az idézőjeleket). Ezt a folyamatot „URL-kódolásnak” hívják, és bármilyen ingyenesen elérhető internetes eszközzel elvégezhető. Ilyen eszköz például az [Online Text Tools](#).

```
/agent/tickets/static?Config=%7B%22FilterPresets%22%3A%7B%22Total%20Tickets%22%3A%7B%22CustomerID%22%3A%7B%22Value%22%3A%22my-customer%40otrs.com%22%7D%7D%2C%22FilterPresetSelected%22%3A%22Total%20Tickets%22%7D
```



6. ábra: Példa az URL lekérdezési paraméteren keresztül meghatározott szűrő-előbeállításra

Megjegyzés: Tudta, hogy több ingyenesen elérhető internetes eszközt is használhat a fent felvázolt átalakítási lépések elvégzéséhez? Néhányuk még a láncolást is támogatja, mint például a fenti példához használt [Online YAML Tools](#).

11.6 Sorközi szerkesztés

Az OTRS sorközi szerkesztési funkciót biztosít a jegyattribútumok bármelyikének közvetlenül egy listatáblázatban vagy egy tulajdonságkártyában történő módosításához. Ez lehetővé teszi a gyors szöveges szerkesztéseket, ami felgyorsíthat egy már intézményesített munkafolyamatot a jegyeknél, és egyszerűbbé teszi az ügyintéző felhasználók számára a napi munkájuk elvégzését.

11.6.1 Sorközi szerkesztés az üzletiobjektum-listákban

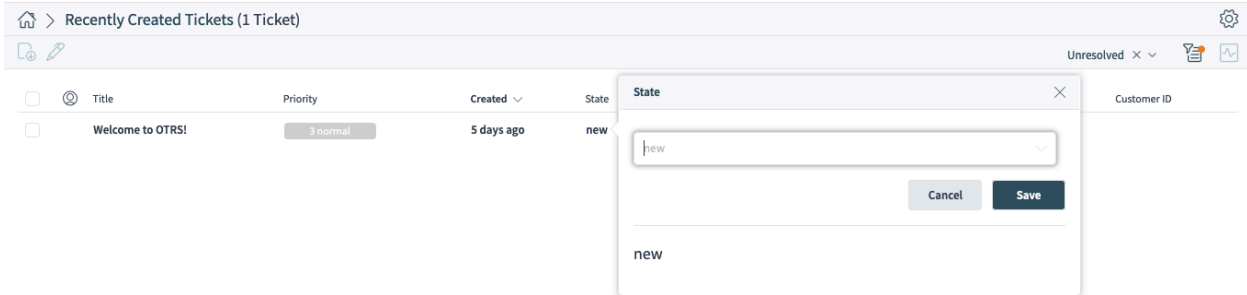
Példaként bemutatjuk, hogy hogyan lehet bekapcsolni a sorközi szerkesztést a *Legutóbb létrehozott jegyek* listaképernyőn lévő *Állapot* jegyattribútumhoz.

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::TicketList::Created###DefaultConfig` beállításra.
3. Szerkessze a beállítást, és változtassa meg az `IsInlineEditable` jelzőt 1 értékre a *State* oszlop alatt.

```
State:
  IsVisible: 2
  IsInlineEditable: 1
```

4. Keressen rá az `AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###State` beállításra, majd ellenőrizze a szükséges jogosultsági szintet és a jegyen lévő zárolási állapotot, annak érdekében hogy a szerkesztés engedélyezve legyen a felhasználó számára. Alapértelmezetten ez az attribútum `state` jogosultsági típust és egy zárolt állapotban lévő jegyet igényel.
5. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Mostantól az *Állapot* jegyattribútum szerkeszthető lesz egy felugró ablakban, amely akkor jelenik meg, ha az egérkurzort az érték fölé húzza a *Legutóbb létrehozott jegyek* listaképernyő ugyanazon táblázatoszlopában. A megadott legördülő mező használatával a jegyállapot megváltoztatható a *Mentés* gombra kattintás után.



7. ábra: Jegyállapot sorközi szerkesztése az üzletiobjektum-listában

Figyelem: Ne feledje, hogy a sorközi szerkesztés csak a szervezőelemekben vagy a statikus képernyőkön lévő jegylistáknál alkalmazható, és a felületi elemeknél nem. A felületi elemekben lévő jegylisták erősen korlátozott helyet rendelkeznek, és az oszlopoknál lévő felugró ablakok le vannak tiltva mindegyiküknél.

Megjegyzés: A jegyattribútumok sorközi szerkesztésének részletes jogosultságaiért [Hozzáférés-vezérlési listák \(ACL\)](#) alkalmazhatók. Minden egyes jegyattribútum megcélozható az `AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::*` végpontnévtér segítségével.

A fenti példánkhöz ez az `AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::State` környezet megcélzásával végezhető el.

11.6.2 Sorközi szerkesztés a tulajdonságkártyákban

Példaként bemutatjuk, hogy hogyan lehet bekapcsolni a sorközi szerkesztést a jegy részletes nézetén a *Tulajdonságok* felületi elemben lévő jegy dinamikus mező tulajdonságkártyához.

A következő példa egy `Test1` nevű dinamikus mezőt használ. Győződjön meg arról, hogy kicserélte-e azt a saját dinamikus mezőjének tényleges nevére.

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Properties` beállításra.
3. Szerkessze a beállítást, és adjon hozzá egy tulajdonságmeghatározást a `Properties` kulcs alatt a kérdéses dinamikus mezőnél:

```
Properties:
- Name: DynamicField_Test1
  IsVisible: 2
  IsInlineEditable: 1
```

Figyelje meg az `IsInlineEditable` jelzőt, amely 1 értékre van állítva, hogy bekapcsolja a sorközi szerkesztés funkciót ennél a tulajdonságkártyánál.

4. Keressen rá az `AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###DynamicField` beállításra.
5. Szerkessze a beállítást, és adjon hozzá egy beállítást a dinamikus mezőhöz a plus gombra kattintva. Válassza ki a dinamikus mező nevét a `DynamicFieldName` kulcs alatt. Ellenőrizze a szükséges jogosultsági szintet és a jegyen lévő zárolási állapotot, annak érdekében hogy a szerkesztés engedélyezve legyen a felhasználó számára. Alapértelmezetten ez az attribútum `rw` jogosultsági típust és egy feloldott állapotban lévő jegyet igényel.

AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###DynamicField

DynamicFieldName → Test1

PermissionType → rw

RequiredLock → ☐ Enabled

Defines inline editing configuration for the dynamic field ticket properties. Please provide a separate configuration item in the array for each dynamic field you would like to configure. In case the specific dynamic field is missing from the configuration, inline editing feature will ultimately not be available for it. "DynamicFieldName" key must be used to specify the dynamic field in question. "PermissionType" key defines the necessary permission level user must have for the ticket in order to edit the property (i.e. "ro" or "rw"). "RequiredLock" can be used for specifying the ticket lock requirement for the inline editing (if checked, the ticket must be locked, otherwise ticket does not have to be locked).

8. ábra: Dinamikus mező sorközi szerkesztésének beállítása

5. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Mostantól a beállított dinamikus mező tulajdonságkártya szerkeszthető lesz a jegy részletes nézetének *Tulajdonságok* felületi elemében. A tulajdonságkártya jobb felső sarkában lévő szerkesztés ikon fogja átváltani a kártyát szerkesztőmódba. A dinamikus mező értéke ekkor megváltoztatható a *Mentés* gombra kattintás után.

Test1

test123

Test1

test123

Cancel Save

9. ábra: Dinamikus mező sorközi szerkesztése a tulajdonságok felületi elemben

Figyelem: Ne feledje, hogy a tulajdonságkártyák csak meghatározott dinamikus mező értékek esetén jelennek meg. Ha a jegy nem rendelkezik beállított dinamikus mező értékkel, akkor a tulajdonságkártya nem lesz megjelenítve, és ugyanakkor nem lesz lehetséges a sorközi szerkesztése sem. Hasonlóképpen abban az esetben, ha eltávolítja egy meglévő dinamikus mező értékét, a tulajdonságkártya el fog tűnni.

Megjegyzés: A jegy dinamikus mezők sorközi szerkesztésének részletes jogosultságaiért [Hozzájárás-vezérlési listák \(ACL\)](#) alkalmazhatók. Minden egyes dinamikus mező megcímezhető az `AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::DynamicField_*` végpontnévtér segítségével.

A fenti példánkhöz ez az `AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property::DynamicField_Test1` környezet megcélzásával végezhető el.

11.7 Külső hivatkozások előnézete

Az OTRS számos funkción keresztül támogatja a hivatkozások előnézetét, amelyek célja a külsőleg biztosított tartalom integrálása. Azáltal, hogy szöveges információk érhetők el a megfelelő helyen, az ügyintézők napi munkája sokkal gördülékenyebb és egyértelműbbé tehető.

11.7.1 Bejegyzés metaszűrők

A bejegyzés tartalma automatikusan átvizsgálható, és a kapcsolódó információk kinyerhetők a metaszűrők segítségével.

Például állítsuk be a jegy részletes nézetén lévő bejegyzés előnézetéből a CVE-kódok kinyerését, és jelenítsünk meg a külső oldalakra mutató közvetlen hivatkozásokat további információkkal.

1. Menjen az adminisztrátori felületen lévő *Rendszerbeállítások* modulhoz, és engedélyezze az `AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMeta` főkapcsolót a bejegyzés metafunkcióhoz.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMetaFilters###0002-Custom` beállításra, és engedélyezze azt.
3. Szerkessze a beállítást, és állítsa be az értéket a következő YAML-beállításra:

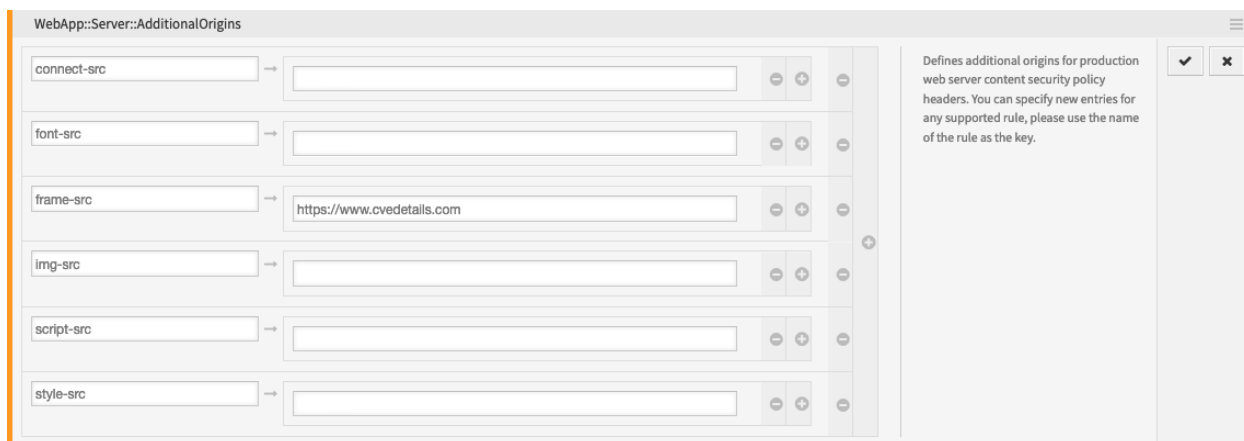
```
---
- Label: CVE Details
  Name: cvedetails
  Target: _blank
  URL: https://www.cvedetails.com/cve/<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
  URLPreview: https://www.cvedetails.com/cve/<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
  RegExp:
    - (CVE|CAN) \- (\d{3,4}) \- (\d{2,})
  Active: 1
```

4. A tartalomra vonatkozó biztonsági házirend beállításához keressen rá a `WebApp::Server::AdditionalOrigins` beállításra.
5. Adja hozzá a következő eredetet a `frame-src` kulcs alatt, annak érdekében hogy lehetővé tegye ezeknek a weboldalaknak a beágyazását az OTRS alkalmazásba:

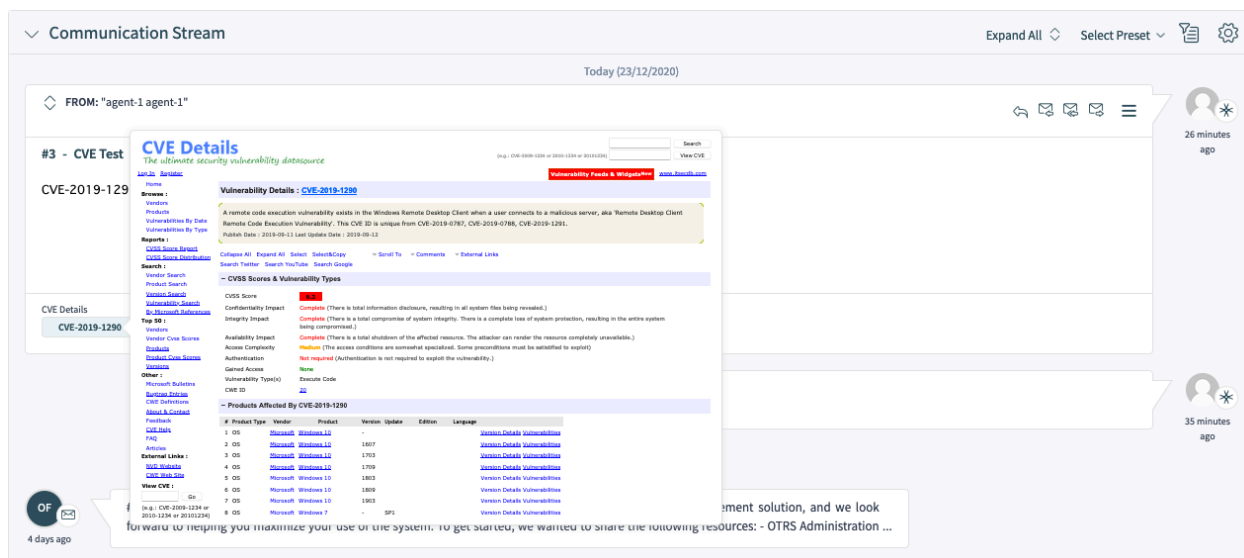
```
https://www.cvedetails.com
```

6. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A funkció kipróbálásához most szüksége lesz egy olyan jegybejegyzésre, amely legalább egy érvényes CVE-azonosítót tartalmaz a szövegében, például a CVE-2019-1290 azonosítót.



10. ábra: További eredetek a tartalomra vonatkozó biztonsági házirendnél



11. ábra: Bejegyzés metaelőnézet

Egy gomb kerül megjelenítésre a *Kommunikációs folyam* vagy a *Kommunikációs összegző* felületi elemben lévő előnézeti terület alatt, amely a külső oldalra vezet. Ha a gomb fölé húzza az egérkurzort, akkor egy előnézeti felugró ablak jelenik meg ugyanannak az oldalnak a megfelelően átméretezett tartalmával.

11.7.2 Dinamikus mező értéke

Egy dinamikus mező is beállítható egy hivatkozás előnézetének megjelenítéséhez annak értéke alapján. Az érték a kérdéses hivatkozás egészeként vagy részeként használható.

A következő példa egy `Field1` nevű dinamikus mezőt használ. Győződjön meg arról, hogy kicserélte-e azt a saját dinamikus mezőjének tényleges nevére.

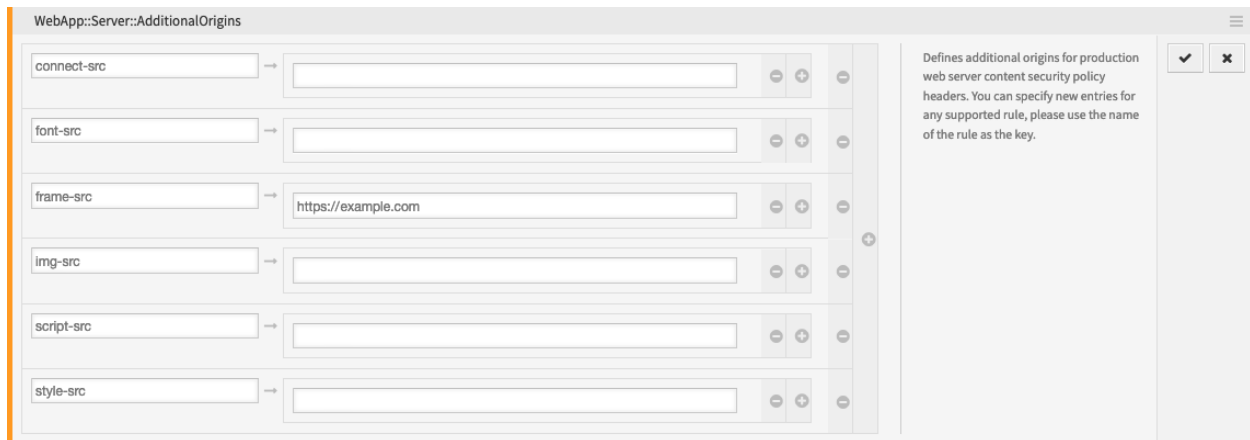
1. Állítsa be a dinamikus mezőt, hogy egy hivatkozást jelenítsen meg az értéke alapján a *Hivatkozás az előnézethez* beállításon keresztül. További információkért nézze meg a [beállítás hivatkozását](#).

A következő értéket használhatja a kipróbáláshoz:

```
https://example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

2. Állítsa be a jegy részletes nézetében lévő dinamikus mező értékének megjelenítését, például a *Tulajdonságok* felületi elemben. További információkért nézze meg a [kapcsolódó útmutatót](#).
3. Keressen rá a `WebApp::Server::AdditionalOrigins` beállításra a *Rendszerbeállítások* modulban.
4. Adja hozzá a következő eredetet a `frame-src` kulcs alatt, annak érdekében hogy lehetővé tegye ezeknek a weboldalaknak a beágyazását az OTRS alkalmazásba:

```
https://example.com
```

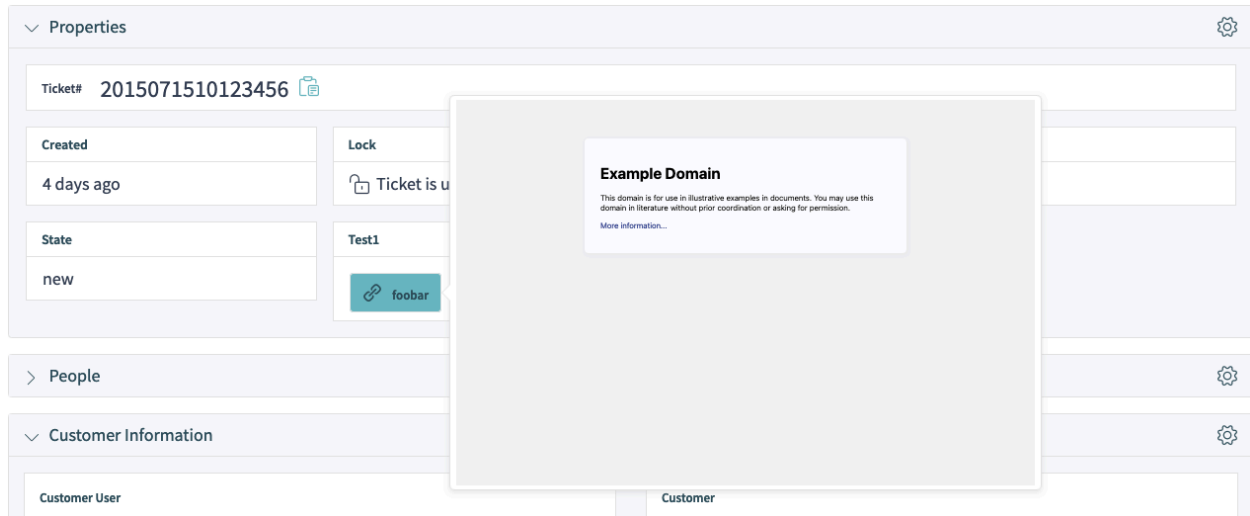


12. ábra: További eredetek a tartalomra vonatkozó biztonsági házirendnél

5. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A funkció kipróbálásához most szüksége lesz egy olyan jegyre, amelyben a kérdéses dinamikus mező értéke be van állítva. A mezőnek a jegyműveleten keresztüli beállításához nézze meg a [kapcsolódó útmutatót](#) a további információkért.

Ha meg van határozva, akkor a jegy dinamikus mező értéke egy tulajdonságkártyaként fog megjelenni a *Tulajdonságok* felületi elemben egy olyan gomb formájában, amely a beállított hivatkozáshoz vezet. Ha a gomb fölé húzza az egérkurzort, akkor egy előnézeti felugró ablak jelenik meg ugyanannak az oldalnak a megfelelően átméretezett tartalmával.



13. ábra: Dinamikus mező hivatkozásának előnézete

11.7.3 Hibaelhárítás

Abban az esetben, ha nem látja a beállított hivatkozás előnézetét, ne feledje, hogy a célwebkiszolgálókon esetleg olyan beállítás lehet üzembe állítva, amely megakadályozza abban, hogy külső oldalakba ágyazzák be. Ezt a következő vagy ehhez hasonló hibák jelzik a böngészőkonzolban:

```
Load denied by X-Frame-Options: "SAMEORIGIN" from "site", site does not permit
↳ cross-origin framing from "site".
```

```
Firefox prevented this page from loading in this context because the page has an X-
↳ Frame-Options policy that disallows it.
```

A tiltás általában az X-Frame-Options válaszfejlécen keresztül történik meg, amely azért állítható be, hogy megakadályozza az előnézetet a böngésző szintjén. Ha a célwebkiszolgáló beállítása az Ön irányítása alatt áll, akkor képesnek kellene lennie lazítani ezen a korlátozáson az OTRS tartománynevének az elfogadott eredetek listájába történő felvétellel vagy ezzel együtt feloldani a korlátozást.

További információkért vessen egy pillantást a *Mozilla Developer Network* tudásbázisában lévő [X-Frame-Options](#) oldalra.

Alternatív módszerként a *tartalomra vonatkozó biztonsági házirend* újabb `frame-ancestors` irányelve is használható a célkiszolgáló beágyazásának tiltásához. Ezt a következő vagy ehhez hasonló hiba jelzi a böngészőkonzolban:

```
Refused to display 'https://example.com/...' in a frame because an ancestor violates
↳ the following Content Security Policy directive: "frame-ancestors 'self'".
```

További információkért vessen egy pillantást a *Mozilla Developer Network* tudásbázisában lévő [CSP: frame-ancestors](#) oldalra.

11.8 További ügyfélfelhasználó-attribútum

Ez az oktatóanyag azt magyarázza el, hogy hogyan lehet hozzáadni egy további attribútumot az ügyfélfelhasználóhoz dinamikus mezők használatával. Bármilyen attribútum hozzáadható.

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet hozzáadni egy olyan attribútumot, amely az ügyfélfelhasználó VIP állapotát tárolja.

11.8.1 VIP ügyfél-felhasználó

A VIP ügyfél-felhasználó funkcionalitás használatához:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Dinamikus mezők* moduljához.
2. Adjon hozzá egy *Ügyfél-felhasználó* típusú legördülő dinamikus mezőt.
 - Név: CustomerUserVIPStatus
 - Címke: VIP állapot
 - Mező típusa: Legördülő
 - Objektum típusa: Ügyfél-felhasználó
 - Lehetséges értékek: 0 = Nem VIP , 1 = VIP
 - Alapértelmezett érték: Nem VIP
 - Üres érték hozzáadása: Nem
 - Lefordítható értékek: Igen
 - Hivatkozás megjelenítése: hagyja üresen
3. Menjen az adminisztrátori felület *Rendszerbeállítások* képernyőjéhez.
4. Adja hozzá a dinamikus mezőt a képernyőkhöz.

```
Agent::Organizer::ItemType###CustomerUserList
Forms###AgentFrontend::CustomerUserCreate::Properties
Forms###AgentFrontend::CustomerUserUpdate::Properties
```

5. Másolja ki a használt ügyfél-felhasználó háttérprogram-leképezést a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlból, és illessze be a `Kernel/Config.pm` fájlba.
6. Törölje a megjegyzésjelet a `Map` tömbben lévő dinamikus mező szakaszból, és adja hozzá a létrehozott dinamikus mezőt.

```
# Dynamic field example
[ 'DynamicField_CustomerUserVIPStatus', undef, 'CustomerUserVIPStatus', 1, 0,
  ↪ 'dynamic_field', undef, 0, undef, undef ],
```

7. Menjen az adminisztrátori felület *Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)* moduljához.
8. Hozzon létre egy ACL-t, amely letiltja az SLA-t az összes ügyfél-felhasználónak. Importálhatja az alábbi ACL-t is.

```
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2021-06-29 11:01:59
  Comment: 'Disable SLA to all customer users.'
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

ConfigChange:
  PossibleNot:
    Ticket:
      SLA:
        - 'SLA_Name'
CreateTime: 2021-06-29 11:01:59
Description: ''
ID: 3
Name: VIP only SLA, disable to all
StopAfterMatch: 0
ValidID: 1

```

9. Hozzon létre egy ACL-t, amely csak a VIP ügyfél-felhasználóknak engedélyezi az SLA-t. Importálhatja az alábbi ACL-t is.

```

- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2021-06-29 11:03:48
  Comment: 'Enable SLA only to VIP customer users.'
  ConfigChange:
    PossibleAdd:
      Ticket:
        SLA:
          - 'SLA_Name'
  ConfigMatch:
    Properties:
      CustomerUser:
        DynamicField_CustomerUserVIPStatus:
          - '1'
  CreateBy: root@localhost
  CreateTime: 2021-06-29 11:03:48
  Description: ''
  ID: 4
  Name: VIP only SLA, enable to VIPs
  StopAfterMatch: 0
  ValidID: 1

```

Ne felejtse el megváltoztatni az exportált ACL-ekben lévő SLA nevét.

11.9 XSLT-leképezés a kimenő e-mailekhez

Ez a funkció lehetővé teszi XSLT-sablonok meghatározását a kimenő e-mailek adatleképezésének manipulálásához. A leképezéshez az összes e-mail-specifikus adat rendelkezésre áll. Ezenkívül minden jegyhez kapcsolódó adat –beleértve a dinamikus mezőket is –elérhető, ha egy bejegyzést küldenek. Az XSLT-sablonnak legalább a következő leképezéseket kell tartalmaznia:

```

To / Cc / Bcc
From
Subject
Body
Charset

```

A kívánt további e-mail fejlécek a `CustomHeaders` elemen keresztül vannak beállítva. Minden üres elem (például hiányzó leképezési adatok miatt) visszautasításra kerül.

Az eredeti e-mail adatai és a leképezett adatok közti különbség a *Kommunikációs napló* képernyőn van rögzítve *hibakeresés* prioritással.

11.9.1 XSLT-sablon példa

Ez a sablon a `Sendmail::XSLT::Template` rendszerbeállítási lehetőségben használható.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<xsl:stylesheet version="1.0" xmlns:xsl="http://www.w3.org/1999/XSL/Transform">
  <xsl:output method="xml" encoding="utf-8" indent="yes"/>
  <xsl:template match="/RootElement">
    <NewRootElement>
      <To>
        <xsl:value-of select="/RootElement/To" />
      </To>
      <From>
        <xsl:value-of select="/RootElement/From" />
      </From>
      <Subject>
        <xsl:value-of select="/RootElement/Subject" />
      </Subject>
      <MimeType>
        <xsl:value-of select="/RootElement/MimeType" />
      </MimeType>
      <Charset>
        <xsl:value-of select="/RootElement/Charset" />
      </Charset>
      <Body>
        <xsl:value-of select="/RootElement/Body" />
      </Body>
      <CustomHeaders>
        <X-OTRS-Charset>
          <xsl:value-of select="/RootElement/Charset" />
        </X-OTRS-Charset>
        <X-OTRS-From>
          <xsl:value-of select="/RootElement/From" />
        </X-OTRS-From>
        <X-OTRS-TicketNumber>
          <xsl:value-of select="/RootElement/Ticket/TicketNumber" />
        </X-OTRS-TicketNumber>
      </CustomHeaders>
    </NewRootElement>
  </xsl:template>
</xsl:stylesheet>
```

11.10 OTRS címkék

Ez az oktatóanyag áttekintést ad a képernyőkön használható OTRS címkékkel kapcsolatban.

Megjegyzés: A funkciók kiterjeszthetik az OTRS címkék listáját. Ez az oktatóanyag csak azokat az OTRS címkéket mutatja be, amelyek a keretrendszerrel érkeznek.

11.10.1 OTRS címkenévtér

Az OTRS címkék névterekbe vannak csoportosítva. Egy gyors áttekintéshez a következő névterek léteznek:

```
<OTRS_AGENT_*>
<OTRS_APPOINTMENT_*>
<OTRS_CALENDAR_*>
<OTRS_COMMENT>
<OTRS_CONFIG_*>
<OTRS_CURRENT_*>
<OTRS_CUSTOMER_*>
<OTRS_EMAIL_*>
<OTRS_FAQ_*>
<OTRS_MERGE_TO_TICKET>
<OTRS_NEWPW>
<OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_*>
<OTRS_OWNER_*>
<OTRS_QUEUE>
<OTRS_REDIRECT_TO>
<OTRS_RESPONSIBLE_*>
<OTRS_TICKET_*>
<OTRS_TOKEN>
```

A címkék végén lévő * azt jelzi, hogy néhány mező elhelyezhető ide.

11.10.2 OTRS címkehivatkozás

A következő hivatkozás felsorolja az összes lehetséges OTRS címkét.

<OTRS_AGENT_Body>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés törzsszövege.

<OTRS_AGENT_Body[n]>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés első n sora.

<OTRS_AGENT_BODY_RichText>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés Rich Text törzse.

<OTRS_AGENT_BODY_RichText[n]>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés Rich Text törzsének első n sora.

<OTRS_AGENT_Cc>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés másolati címe.

<OTRS_AGENT_ChangeTime>

Az <OTRS_CURRENT_ChangeTime> álneve.

<OTRS_AGENT_CreateTime>

Az <OTRS_CURRENT_CreateTime> álneve.

<OTRS_AGENT_Email>

Az <OTRS_AGENT_Body> álneve.

<OTRS_AGENT_Email[n]>

Az <OTRS_AGENT_Body[n]> álneve.

<OTRS_AGENT_Note>

Az <OTRS_AGENT_Body> álneve.

<OTRS_AGENT_Note[n]>

Az <OTRS_AGENT_Body[n]> álneve.

<OTRS_AGENT_From>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés küldőjének címe.

<OTRS_AGENT_Subject>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés tárgya.

<OTRS_AGENT_Subject[n]>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés tárgyának első n karaktere.

<OTRS_AGENT_To>

A legutolsó ügyintézői bejegyzés címzettjének címe.

<OTRS_AGENT_UserEmail>

Az <OTRS_CURRENT_UserEmail> álneve.

<OTRS_AGENT_UserFirstname>

Az <OTRS_CURRENT_UserFirstname> álneve.

<OTRS_AGENT_UserFullname>

Az <OTRS_CURRENT_UserFullname> álneve.

<OTRS_AGENT_UserID>

Az <OTRS_CURRENT_UserID> álneve.

<OTRS_AGENT_UserLastname>

Az <OTRS_CURRENT_UserLastname> álneve.

<OTRS_AGENT_UserLogin>

Az <OTRS_CURRENT_UserLogin> álneve.

<OTRS_AGENT_UserPw>

Az <OTRS_CURRENT_UserPw> álneve.

<OTRS_AGENT_ValidID>

Az <OTRS_CURRENT_ValidID> álneve.

<OTRS_APPOINTMENT_ALLDAY>

Igen értéket ad vissza, ha az időpont egész napos időpont, egyébként *Nem* értéket ad vissza.

<OTRS_APPOINTMENT_APPOINTMENTID>

Az időpont azonosítója.

<OTRS_APPOINTMENT_CALENDARID>

Az időpont naptárának azonosítója.

<OTRS_APPOINTMENT_CHANGEBY>

Annak az ügyintézőnek a teljes neve, aki megváltoztatta az időpontot.

<OTRS_APPOINTMENT_CHANGETIME>

A dátum és idő, amikor az időpontot megváltoztatták.

<OTRS_APPOINTMENT_CREATEBY>

Annak az ügyintézőnek a teljes neve, aki létrehozta az időpontot.

<OTRS_APPOINTMENT_CREATETIME>

A dátum és idő, amikor az időpontot létrehozták.

<OTRS_APPOINTMENT_DESCRIPTION>

Az időpont leírása.

<OTRS_APPOINTMENT_ENDTIME>

Az időpont befejezési ideje.

<OTRS_APPOINTMENT_LOCATION>

Az időpont helye.

<OTRS_APPOINTMENT_NOTIFICATIONCUSTOMUNIT>

Az időpont egyéni értesítési mértékegysége.

<OTRS_APPOINTMENT_NOTIFICATIONCUSTOMUNITCOUNT>

Az időpont egyéni értesítési mértékegységének darabszáma.

<OTRS_APPOINTMENT_NOTIFICATIONCUSTOMUNITPOINTOFTIME>

Az időpont egyéni értesítési mértékegységének időpontja.

<OTRS_APPOINTMENT_NOTIFICATIONTEMPLATE>

Az időpont értesítési sablonja.

<OTRS_APPOINTMENT_NOTIFICATIONTIME>

Az időpont értesítési ideje.

<OTRS_APPOINTMENT_RECURRENCECOUNT>

Az időpont ismétlődésének száma.

<OTRS_APPOINTMENT_RECURRENCEEXCLUDE>

Az időpont ismétlődésének kizárása.

<OTRS_APPOINTMENT_RECURRENCEFREQUENCY>

Az időpont ismétlődésének gyakorisága.

<OTRS_APPOINTMENT_RECURRENCEID>

Az időpont ismétlődésének azonosítója.

<OTRS_APPOINTMENT_RECURRENCEINTERVAL>

Az időpont ismétlődésének időtartama.

<OTRS_APPOINTMENT_RECURRENCETYPE>

Az időpont ismétlődésének típusa.

<OTRS_APPOINTMENT_RECURRENCEUNTIL>

Az időpont ismétlődésének befejezési ideje.

<OTRS_APPOINTMENT_RECURRING>

Igen értéket ad vissza, ha az időpont ismétlődő, egyébként *Nem* értéket ad vissza.

<OTRS_APPOINTMENT_RESOURCEID>

Az időpont erőforrásának azonosítója.

<OTRS_APPOINTMENT_STARTTIME>

Az időpont kezdési ideje.

<OTRS_APPOINTMENT_TEAMID>

Az időpont csapatának azonosítója.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_ChangeBy>

Annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki megváltoztatta az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználóját.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_Changed>

Az <OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_ChangeTime> álneve.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_ChangeTime>.

A dátum és idő, amikor az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználóját megváltoztatták.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CreateBy>

Annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki létrehozta az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználóját.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_Created>

Az <OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CreateTime> álneve.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CreateTime>

A dátum és idő, amikor az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználóját létrehozták.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyCity>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználója vállalatának városa.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyComment>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználója vállalatának megjegyzése.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyCountry>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználója vállalatának országa.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyName>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználója vállalatának neve.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyStreet>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználója vállalatának utcája.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyURL>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználója vállalatának URL-e.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyZIP>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználója vállalatának irányítószáma.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserCity>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának városa.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserComment>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának megjegyzése.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserCountry>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának országa.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserCustomerID>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának ügyfél-azonosítója.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserEmail>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának e-mail-címe.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserFax>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának faxszáma.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának keresztnéve.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserLastname>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának vezetéknéve.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserLogin>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának bejelentkezési neve.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserMobile>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának mobiltelefonszáma.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserPassword>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának jelszava. Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserPhone>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának telefonszáma.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserStreet>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának utcája.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserTitle>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának titulusa.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_UserZip>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának irányítószáma.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKET_CUSTOMER_DATA_ValidID>

Az időponthoz kapcsolt jegy ügyfél-felhasználójának érvényességazonosítója.

<OTRS_APPOINTMENT_TICKETAPPOINTMENTRULEID>

Az időpont jegyidőpont szabályának azonosítója.

<OTRS_APPOINTMENT_TITLE>

Az időpont címe.

<OTRS_APPOINTMENT_TITLE [n] >

Az időpont címének első n karaktere.

<OTRS_APPOINTMENT_UNIQUEID>

Az időpont egyedi azonosítója.

<OTRS_CALENDAR_CalendarID>

Az időpont naptárának azonosítója.

<OTRS_CALENDAR_CalendarName>

Az időpont naptárának neve.

<OTRS_CALENDAR_ChangeBy>

Annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki megváltoztatta az időpont naptárát.

<OTRS_CALENDAR_ChangeTime>

A dátum és idő, amikor az időpont naptárát megváltoztatták.

<OTRS_CALENDAR_Color>

Az időpont naptárának színe RGB formátumban.

<OTRS_CALENDAR_CreateBy>

Annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki létrehozta az időpont naptárát.

<OTRS_CALENDAR_CreateTime>

A dátum és idő, amikor az időpont naptárát létrehozták.

<OTRS_CALENDAR_GroupID>

Az időpont naptárának csoportazonosítója.

<OTRS_CALEDAR_TicketAppointments>

Visszaadja a jegy időpontjainak tömbjét.

<OTRS_CALEDAR_ValidID>

Az időpont naptárának érvényességazonosítója.

<OTRS_COMMENT>

Az <OTRS_CUSTOMER_Body> álneve.

<OTRS_COMMENT[n]>

Az <OTRS_CUSTOMER_Body[n]> álneve.

<OTRS_CONFIG_AuthModule::Radius::Password>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_Customer::AuthModule::Radius::Password>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_DatabasePw>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_PGP::Key::Password>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_PublicFrontend::AuthPassword>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_SearchUserPw>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_SendmailModule::AuthPassword>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_UserPw>

Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CONFIG_X>

Bármilyen rendszerbeállítási érték vagy üres karakterlánc, ha a beállítás nem létezik. Az X a rendszerbeállítás neve.

<OTRS_CURRENT_ChangeTime>

A jelenlegi ügyintéző módosítási ideje.

<OTRS_CURRENT_CreateTime>

A jelenlegi ügyintéző létrehozási ideje.

<OTRS_CURRENT_UserEmail>

A jelenlegi ügyintéző e-mail-címe.

<OTRS_CURRENT_UserFirstname>

A jelenlegi ügyintéző keresztnéve.

<OTRS_CURRENT_UserFullname>

A jelenlegi ügyintéző teljes neve.

<OTRS_CURRENT_UserID>

A jelenlegi ügyintéző felhasználó-azonosítója.

<OTRS_CURRENT_UserLastname>

A jelenlegi ügyintéző vezetéknéve.

<OTRS_CURRENT_UserLogin>

A jelenlegi ügyintéző bejelentkezési neve.

<OTRS_CURRENT_UserPw>

A jelenlegi ügyintéző jelszava. Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CURRENT_ValidID>

A jelenlegi ügyintéző érvényességazonosítója.

<OTRS_CUSTOMER_Body>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés törzsszövege.

<OTRS_CUSTOMER_Body[n]>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés első n sora.

<OTRS_CUSTOMER_BODY_RichText>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés Rich Text törzse.

<OTRS_CUSTOMER_BODY_RichText[n]>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés Rich Text törzsének első n sora.

<OTRS_CUSTOMER_Cc>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés másolati címe.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserTitle>

A jegy ügyfél-felhasználójának titulusa.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>

A jegy ügyfél-felhasználójának keresztnéve.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserLastname>

A jegy ügyfél-felhasználójának vezetéknéve.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserLogin>

A jegy ügyfél-felhasználójának bejelentkezési neve.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserPassword>

A jegy ügyfél-felhasználójának jelszava. Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserEmail>

A jegy ügyfél-felhasználójának e-mail-címe.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserCustomerID>

A jegy ügyfél-felhasználójának ügyfél-azonosítója.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserPhone>

A jegy ügyfél-felhasználójának telefonszáma.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFax>

A jegy ügyfél-felhasználójának faxszáma.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserMobile>

A jegy ügyfél-felhasználójának mobiltelefonszáma.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserStreet>

A jegy ügyfél-felhasználójának utcája.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserZip>

A jegy ügyfél-felhasználójának irányítószáma.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserCity>

A jegy ügyfél-felhasználójának városa.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserCountry>
A jegy ügyfél-felhasználójának országa.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_UserComment>
A jegy ügyfél-felhasználójának megjegyzése.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyName>
A jegy ügyfél-felhasználója vállalatának neve.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyStreet>
A jegy ügyfél-felhasználója vállalatának utcája.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyZIP>
A jegy ügyfél-felhasználója vállalatának irányítószáma.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyCity>
A jegy ügyfél-felhasználója vállalatának városa.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyCountry>
A jegy ügyfél-felhasználója vállalatának országa.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyURL>
A jegy ügyfél-felhasználója vállalatának URL-e.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyComment>
A jegy ügyfél-felhasználója vállalatának megjegyzése.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CreateTime>
A dátum és idő, amikor az ügyfél-felhasználót létrehozták.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_CreateBy>
Annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki létrehozta az ügyfél-felhasználót.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_ChangeTime>
A dátum és idő, amikor az ügyfél-felhasználót megváltoztatták.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_ChangeBy>
Annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki megváltoztatta az ügyfél-felhasználót.

<OTRS_CUSTOMER_DATA_ValidID>
Az ügyfél-felhasználó érvényességazonosítója.

<OTRS_CUSTOMER_UserTitle>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserTitle> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserFirstname>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserLastname>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserLastname> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserLogin>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserLogin> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserPassword>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserPassword> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserEmail>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserEmail> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserCustomerID>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserCustomerID> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserPhone>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserPhone> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserFax>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFax> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserMobile>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserMobile> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserStreet>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserStreet> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserZip>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserZip> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserCity>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserCity> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserCountry>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserCountry> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_UserComment>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserComment> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CustomerCompanyName>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyName> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CustomerCompanyStreet>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyStreet> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CustomerCompanyZIP>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyZIP> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CustomerCompanyCity>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyCity> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CustomerCompanyCountry>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyCountry> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CustomerCompanyURL>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyURL> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CustomerCompanyComment>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CustomerCompanyComment> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CreateTime>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CreateTime> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_CreateBy>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_CreateBy> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_ChangeTime>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_ChangeTime> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_ChangeBy>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_ChangeBy> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_ValidID>
Az <OTRS_CUSTOMER_DATA_ValidID> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_Email>
Az <OTRS_CUSTOMER_Body> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_Email[n]>

Az <OTRS_CUSTOMER_Body[n]> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_Note>

Az <OTRS_CUSTOMER_Body> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_Note[n]>

Az <OTRS_CUSTOMER_Body[n]> álneve.

<OTRS_CUSTOMER_From>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés küldőjének címe.

<OTRS_CUSTOMER_REALNAME>

A jegy ügyfél-felhasználójának valódi neve.

<OTRS_CUSTOMER_Subject>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés tárgya.

<OTRS_CUSTOMER_Subject[n]>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés tárgyának első n sora.

<OTRS_CUSTOMER_To>

A legutolsó ügyfél-felhasználói bejegyzés címzettjének címe.

<OTRS_EMAIL_Date>

Az e-mail üzenetének teljes dátuma és ideje UTC alapján.

<OTRS_EMAIL_Date[IDŐZÓNA]>

Az e-mail üzenetének teljes dátuma és ideje a megadott IDŐZÓNA alapján (például Europe/Budapest).

<OTRS_FAQ_Author>

A tudásbázis-bejegyzés szerzőjének neve.

<OTRS_FAQ_Category>

A tudásbázis-bejegyzés kategóriájának neve.

<OTRS_FAQ_CategoryID>

A tudásbázis-bejegyzés kategóriájának azonosítója.

<OTRS_FAQ_ItemID>

A tudásbázis-bejegyzés elemének azonosítója.

<OTRS_FAQ_Language>

A tudásbázis-bejegyzés nyelve.

<OTRS_FAQ_Number>

A tudásbázis-bejegyzés tudásbázisbejegyzés-száma.

<OTRS_FAQ_State>

A tudásbázis-bejegyzés állapota (láthatósága).

<OTRS_FAQ_Title>

A tudásbázis-bejegyzés címe.

<OTRS_MERGE_TO_TICKET>

Az új jegy jegyszáma, amellyel az eredeti jegy egyesítve lett.

<OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFirstname>

Az időpont címzett felhasználójának keresztnéve.

<OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFullname>

Az időpont címzett felhasználójának teljes neve.

<OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserLastname>

Az időpont címzett felhasználójának vezetéknéve.

<OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserLogin>

Az időpont címzett felhasználójának bejelentkezési neve.

<OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserPassword>

Az időponthoz címzett felhasználójának jelszava. Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.

<OTRS_OWNER_ChangeTime>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_ChangeTime> álneve.

<OTRS_OWNER_CreateTime>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_CreateTime> álneve.

<OTRS_OWNER_UserEmail>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_UserEmail> álneve.

<OTRS_OWNER_UserFirstname>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_UserFirstname> álneve.

<OTRS_OWNER_UserFullname>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_UserFullname> álneve.

<OTRS_OWNER_UserID>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_UserID> álneve.

<OTRS_OWNER_UserLastname>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_UserLastname> álneve.

<OTRS_OWNER_UserLogin>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_UserLogin> álneve.

<OTRS_OWNER_UserPw>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_UserPw> álneve.

<OTRS_OWNER_ValidID>

Az <OTRS_TICKET_OWNER_ValidID> álneve.

<OTRS_QUEUE>

Az <OTRS_TICKET_Queue> álneve.

<OTRS_REDIRECT_TO>

Az az e-mail-cím, ahova a jegy átirányításra kerül.

<OTRS_RESPONSIBLE_ChangeTime>

Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_ChangeTime> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_CreateTime>

Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_CreateTime> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_UserEmail>

Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserEmail> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>

Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserFirstname> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_UserFullname>

Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserFullname> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_UserID>

Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserID> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_UserLastname>
Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserLastname> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_UserLogin>
Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserLogin> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_UserPw>
Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserPw> álneve.

<OTRS_RESPONSIBLE_ValidID>
Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_ValidID> álneve.

<OTRS_TICKET_AccountedTime>
Egy jegyben elszámolt teljes idő.

<OTRS_TICKET_Age>
A jegy életkora abszolút másodpercben.

<OTRS_TICKET_ArchiveFlag>
A jegy archiválási állapota. Vagy *y* (igen), vagy *n* (nem) értéket ad vissza.

<OTRS_TICKET_ChangeBy>
Annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki megváltoztatta a jegyet.

<OTRS_TICKET_Changed>
A dátum és idő, amikor a jegyet megváltoztatták.

<OTRS_TICKET_CreateBy>
Annak az ügyintézőnek az azonosítója, aki létrehozta a jegyet.

<OTRS_TICKET_Created>
A dátum és idő, amikor a jegyet létrehozták.

<OTRS_TICKET_CustomerID>
A jegy ügyfelének azonosítója.

<OTRS_TICKET_CustomerUserID>
A jegy ügyfél-felhasználójának azonosítója.

<OTRS_TICKET_DynamicField_X>
A dinamikus mező tárolt értéke, ahol az *X* a dinamikus mező belső neve.

<OTRS_TICKET_DynamicField_X_Value>
A dinamikus mező megjelenített értéke, ahol az *X* a dinamikus mező belső neve.

<OTRS_TICKET_EscalationDestinationDate>
Az eszkaláció dátuma dátum és időként, például *2021-08-02 18:00:00*.

<OTRS_TICKET_EscalationDestinationIn>
Az eszkaláció ember által olvasható formátumban, például *16 4p*.

<OTRS_TICKET_EscalationDestinationTime>
Az eszkaláció dátuma UNIX időként, például *1627904516*.

<OTRS_TICKET_EscalationResponseTime>
Az eszkaláció válaszideje UNIX időként, például *1627904516*.

<OTRS_TICKET_EscalationSolutionTime>
Az eszkaláció megoldási ideje UNIX időként, például *1627904516*.

<OTRS_TICKET_EscalationTime>
Az eszkalációig hátralévő összes másodperc, például *3600*.

<OTRS_TICKET_EscalationTimeWorkingTime>
A munkaidő vagy a szolgáltatási idő másodpercei az eskalációig, például 1800.

<OTRS_TICKET_EscalationUpdateTime>
Az eskaláció frissítési ideje UNIX időként, például 1627904516.

<OTRS_TICKET_FirstResponseTime>
Az első válaszíg hátralévő összes másodperc, például 3600.

<OTRS_TICKET_FirstResponseTimeDestinationDate>
Az első válaszig dátuma dátum és időként, például 2021-08-02 18:00:00.

<OTRS_TICKET_FirstResponseTimeDestinationTime>
Az első válaszig dátuma UNIX időként, például 1627904516.

<OTRS_TICKET_FirstResponseTimeEscalation>
Ha igaz, akkor a jegy eskalálódott.

<OTRS_TICKET_FirstResponseTimeNotification>
Ha igaz, akkor értesítés –az eskaláció x%-a elérve.

<OTRS_TICKET_FirstResponseTimeWorkingTime>
A munkaidő vagy a szolgáltatási idő másodpercei az első válaszig, például 1800.

<OTRS_TICKET_GroupID>
A jegy várólistájának csoportazonosítója.

<OTRS_TICKET_ID>
A jegy azonosítója.

<OTRS_TICKET_Lock>
A jegy zárolási állapota.

<OTRS_TICKET_LockID>
A jegy zárolásazonosítója.

<OTRS_TICKET_Number>
A jegy száma.

<OTRS_TICKET_Owner>
Az <OTRS_TICKET_OWNER_UserLogin> álneve.

<OTRS_TICKET_OWNER_ChangeTime>
A jegy tulajdonos ügyintézőjének megváltoztatási ideje.

<OTRS_TICKET_OWNER_CreateTime>
A jegy tulajdonos ügyintézőjének létrehozási ideje.

<OTRS_TICKET_OWNER_UserEmail>
A jegy tulajdonos ügyintézőjének e-mail-címe.

<OTRS_TICKET_OWNER_UserFirstname>
A jegy tulajdonos ügyintézőjének keresztnéve.

<OTRS_TICKET_OWNER_UserFullname>
A jegy tulajdonos ügyintézőjének teljes neve.

<OTRS_TICKET_OWNER_UserID>
A jegy tulajdonos ügyintézőjének felhasználó-azonosítója.

<OTRS_TICKET_OWNER_UserLastname>
A jegy tulajdonos ügyintézőjének vezetéknéve.

- <OTRS_TICKET_OWNER_UserLogin>**
A jegy tulajdonos ügyintézőjének bejelentkezési neve.
- <OTRS_TICKET_OWNER_UserPw>**
A jegy tulajdonos ügyintézőjének jelszava. Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.
- <OTRS_TICKET_OWNER_ValidID>**
A jegy tulajdonos ügyintézőjének érvényességazonosítója.
- <OTRS_TICKET_OwnerID>**
A jegy tulajdonos ügyintézőjének azonosítója.
- <OTRS_TICKET_Priority>**
A jegy prioritása.
- <OTRS_TICKET_PriorityID>**
A jegy prioritásának azonosítója.
- <OTRS_TICKET_Queue>**
A jegy várólistája.
- <OTRS_TICKET_QueueID>**
A jegy várólistájának azonosítója.
- <OTRS_TICKET_RealTillTimeNotUsed>**
A függőben lévő idő UNIX időbélyege.
- <OTRS_TICKET_Responsible>**
Az <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserLogin> álneve.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_ChangeTime>**
A jegy felelős ügyintézőjének megváltoztatási ideje.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_CreateTime>**
A jegy felelős ügyintézőjének létrehozási ideje.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserEmail>**
A jegy felelős ügyintézőjének e-mail-címe.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserFirstname>**
A jegy felelős ügyintézőjének keresztnéve.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserFullname>**
A jegy felelős ügyintézőjének teljes neve.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserID>**
A jegy felelős ügyintézőjének felhasználó-azonosítója.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserLastname>**
A jegy felelős ügyintézőjének vezetéknéve.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserLogin>**
A jegy felelős ügyintézőjének bejelentkezési neve.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_UserPw>**
A jegy felelős ügyintézőjének jelszava. Ki van maszkolva és le van cserélve xxx értékre.
- <OTRS_TICKET_RESPONSIBLE_ValidID>**
A jegy felelős ügyintézőjének érvényességazonosítója.
- <OTRS_TICKET_ResponsibleID>**
A jegy felelős ügyintézőjének azonosítója.

<OTRS_TICKET_Service>

A jegy szolgáltatása.

<OTRS_TICKET_ServiceID>

A jegy szolgáltatásának azonosítója.

<OTRS_TICKET_SLA>

A jegy szolgáltatási megállapodása.

<OTRS_TICKET_SLaid>

A jegy szolgáltatási megállapodásának azonosítója.

<OTRS_TICKET_SolutionTime>

A megoldásig hátralévő összes másodperc, például 3600.

<OTRS_TICKET_SolutionTimeDestinationDate>

A megoldási idő dátuma dátum és időként, például 2021-08-02 18:00:00.

<OTRS_TICKET_SolutionTimeDestinationTime>

A megoldási idő dátuma UNIX időként, például 1627904516.

<OTRS_TICKET_SolutionTimeEscalation>

Ha igaz, akkor a jegy eszkalálódott.

<OTRS_TICKET_SolutionTimeNotification>

Ha igaz, akkor értesítés –az eszkaláció x%-a elérve.

<OTRS_TICKET_SolutionTimeWorkingTime>

A munkaidő vagy a szolgáltatási idő másodpercei a megoldásig, például 1800.

<OTRS_TICKET_State>

A jegy állapota.

<OTRS_TICKET_StateID>

A jegy állapotának azonosítója.

<OTRS_TICKET_StateType>

A jegy állapotának típusa.

<OTRS_TICKET_TicketID>

A jegy jegyazonosítója.

<OTRS_TICKET_TicketNumber>

A jegy jegyszám.

<OTRS_TICKET_TimeUnit>

Az <OTRS_TICKET_AccountedTime> álneve.

<OTRS_TICKET_Title>

A jegy címe.

<OTRS_TICKET_Type>

A jegy típusa.

<OTRS_TICKET_TypeID>

A jegy típusának azonosítója.

<OTRS_TICKET_UnlockTimeout>

A jegy feloldási időkorlátja.

<OTRS_TICKET_UntilTime>

Várakozási idő másodpercben.

<OTRS_TICKET_UpdateTime>

A frissítésig hátralévő összes másodperc, például 3600.

<OTRS_TICKET_UpdateTimeDestinationDate>

A frissítési idő dátuma dátum és időként, például 2021-08-02 18:00:00.

<OTRS_TICKET_UpdateTimeDestinationTime>

A frissítési idő dátuma UNIX időként, például 1627904516.

<OTRS_TICKET_UpdateTimeEscalation>

Ha igaz, akkor a jegy eszkalálódott.

<OTRS_TICKET_UpdateTimeNotification>

Ha igaz, akkor értesítés –az eszkaláció x%-a elérve.

<OTRS_TICKET_UpdateTimeWorkingTime>

A munkaidő vagy a szolgáltatási idő másodpercei a frissítésig, például 1800.

<OTRS_TOKEN>

Az elfelejtett jelszó funkció tokenje.

<OTRS_UserFirstname>

Az <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFirstname> álneve.

<OTRS_UserFullname>

Az <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFullname> álneve.

<OTRS_UserLastname>

Az <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserLastname> álneve.

<OTRS_UserLogin>

Az <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserLogin> álneve.

11.10.3 OTRS képernyő-hivatkozás

A következő hivatkozás azokat a képernyőket sorolja fel, ahol az OTRS címkéket használni lehet.

Megjegyzés: Az <OTRS_AGENT> és az <OTRS_CURRENT> szinonimák, és a műveletet végrehajtó ügyintéző adataival lesznek helyettesítve. Például a folyamatkezelésben vagy általános ügyintézőben, ahol az ügyintéző felülírhatja a UserID paramétert, nem kell az aktuális jegy tulajdonosának lennie.

Továbbítás művelet

<OTRS_TICKET_State>

Egyesítés művelet

<OTRS_MERGE_TO_TICKET>

Ticket::Frontend::AutomaticMergeText

<OTRS_TICKET_*>

Általános értesítések

<OTRS_CONFIG_*>

Időpont-értesítések

- <OTRS_APPOINTMENT_*>
- <OTRS_CALENDAR_*>
- <OTRS_CONFIG_*>

- <OTRS_NOTIFICATION_*>
- <OTRS_USER*>

Folyamatkezelés szekvenciafolyam-műveletek és vezérelt feladat tevékenységek

- <OTRS_AGENT_*>
- <OTRS_CONFIG_*>
- <OTRS_CUSTOMER_*>
- <OTRS_NOTIFICATION_*>
- <OTRS_TICKET_*>

Jegyértékesítések

- <OTRS_APPOINTMENT_*>
- <OTRS_CALENDAR_*>
- <OTRS_CONFIG_*>
- <OTRS_NOTIFICATION_*>
- <OTRS_USER*>

Elfelejtett jelszó

- <OTRS_NEWPW>
- <OTRS_USER_*>

Automatikus válaszok

- <OTRS_AGENT_*>
- <OTRS_CONFIG_*>
- <OTRS_CUSTOMER_*>
- <OTRS_NOTIFICATION_*>
- <OTRS_TICKET_*>

Megszólítás

- <OTRS_CONFIG_*>
- <OTRS_CURRENT_*>
- <OTRS_CUSTOMER_DATA_*>
- <OTRS_OWNER_*>
- <OTRS_RESPONSIBLE_*>
- <OTRS_TICKET_*>

Aláírás

- <OTRS_CONFIG_*>
- <OTRS_CURRENT_*>
- <OTRS_CUSTOMER_DATA_*>
- <OTRS_OWNER_*>
- <OTRS_RESPONSIBLE_*>

- <OTRS_TICKET_*>

Sablonok

- <OTRS_AGENT_*>
- <OTRS_CONFIG_*>
- <OTRS_CURRENT_*>
- <OTRS_CUSTOMER_*>
- <OTRS_CUSTOMER_DATA_*>
- <OTRS_OWNER_*>
- <OTRS_RESPONSIBLE_*>
- <OTRS_TICKET_*>

11.11 Egyéni parancsfájlok beágyazása

Egy modern webalkalmazás a biztonságot előtérbe helyező gondolkodásmóddal készült. Számos mechanizmust tartalmaz annak biztosításához, hogy az előtétprogramon lévő összes kódot közvetlenül az OTRS keretrendszer biztosítja-e.

Ezenkívül mostantól egy [tartalombiztonsági irányelv](#) nevezetű biztonsági szabvány fejléceit is kihasználja a beépített webkiszolgáló. Ez az utolsó védelmi vonalként szolgál, és abban az esetben, ha néhány váratlan kód továbbra is elérhetővé válna az ügyfélnek, akkor biztosítja, hogy a felhasználó böngészője egyszerűen elutasítsa a futtatását.

Azonban továbbra is létezik olyan eset, amikor még egy modern webes alkalmazásnak is szüksége lehet további kód futtatására, feltéve hogy azt az adminisztrátorok ellenőrizték és beágyazták. Példa lehet erre egy külső integrált csevegési megoldás, de lehetne egy külső webelemző eszközhöz használt sorközi kódrészlet is.

Lásd még:

Egyéni parancsfájlok beágyazása a [Rendszerbeállítások](#) képernyőn végezhető el a következő beállításokkal:

- AgentFrontend::ExternalScripts
- AgentFrontend::InlineScripts
- ExternalFrontend::ExternalScripts
- ExternalFrontend::InlineScripts
- WebApp::Server::AdditionalOrigins

11.11.1 Webelemző eszköz példa

Ebben a példában felvázoljuk a lépéseket egy webes elemző eszköz szolgáltatója által használt egyedi parancsfájloknak a külső felület alkalmazásba történő beágyazásához. Ezek minden alkalommal le lesznek futtatva, amikor az alkalmazást használják, hogy nyomon követhessék és jelentsék a felhasználó viselkedését a későbbi elemzéshez.

Egy harmadik fél szolgáltatótól származó lenti kódrészlettel kezdjük.

```
<script async src="https://www.example.com/track/js?id=UA-XXXXXX-Y"></script>
<script>
  window.dataLayer = window.dataLayer || [];
  function track(){dataLayer.push(arguments);}
  track('js', new Date());

  track('config', 'UA-XXXXXX-Y');
</script>
```

A kódrészlet első sora egy *külső* erőforrásra hivatkozik, amelyet a `script` címkének kell betöltenie.

Az alatta lévő parancsfájlblokkban van néhány *sorközi* kódunk, amely azonnal lefut, ha az oldal betöltődött.

Külső parancsfájl-erőforrások hozzáadása

Először be kell ágyaznunk a külső parancsfájl helyét a megfelelő beállításban:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `ExternalFrontend::ExternalScripts` beállításra.
3. Kattintson rá a beállításra a szerkesztéséhez.
4. Abban az esetben, ha egy érték már szerepel ott, kattintson a plusz gombra. Egyébként folytassa a továbbiakkal.
5. Adja meg a *külső* erőforrás teljes helyét a szövegmezőben. Például: `https://www.example.com/track/js?id=UA-XXXXXX-Y`.
6. Kattintson a pipa jelre a módosított beállítások elmentéséhez.
7. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Sorközi kódrészletek hozzáadása

Ezután be kell ágyaznunk az eredeti kódrészlet sorközi részét is:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `ExternalFrontend::InlineScripts` beállításra.
3. Kattintson rá a beállításra a szerkesztéséhez.
4. Abban az esetben, ha egy érték már szerepel ott, kattintson a plusz gombra. Egyébként folytassa a továbbiakkal.
5. Adja meg a teljes kódrészletet a szövegterületen a `script` címkék nélkül. Például:

```

window.dataLayer = window.dataLayer || [];
function track() {dataLayer.push(arguments);}
track('js', new Date());

track('config', 'UA-XXXXXX-Y');

```

6. Kattintson a pipa jelre a módosított beállítások elmentéséhez.
7. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Az alkalmazás újraépítése

A változtatások alkalmazása érdekében az alkalmazást is újra kell építenünk. Váltson át a parancsértelmezőre, és hajtsa végre a következő parancsot:

```
bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets
```

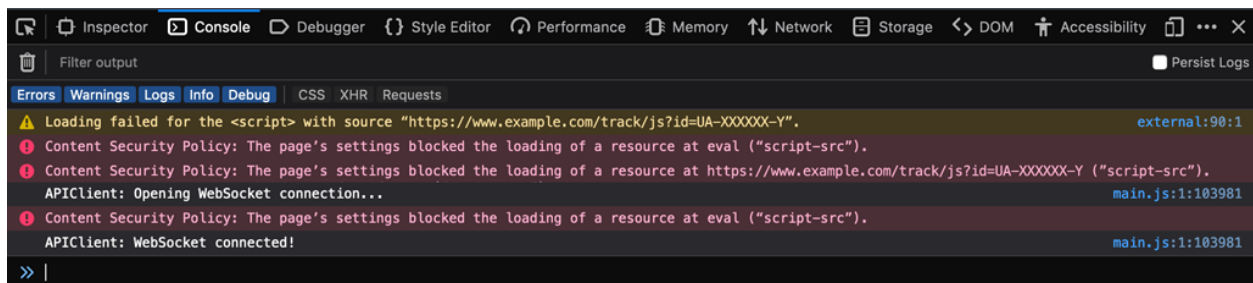
További források fehér listára tétele a biztonsági fejlécekben

Ha most megpróbálja elérni a külső felület alkalmazást, akkor képes lesz leellenőrizni, hogy a parancsfájlok szerepelnek-e a kódban. Azonban a böngésző valószínűleg blokkolja az összes *sorközi* és *külső* erőforrás hozzáférését, ezért a kód sikertelen lehet néhány hibával.

Ez a viselkedés tervezési okok miatt van, mivel a külső erőforrások csak akkor tölthetők be, ha azok kifejezetten fehér listán vannak a *Content Security Policy* fejléceiben.

A blokkolt kód ellenőrzéséhez használjon megfelelő webböngésző ellenőrző eszközöket. A példánkban a Mozilla Firefoxot és annak webkonzolját fogjuk használni, amely az *Eszközök* → *Webfejlesztő* → *Webkonzol* menüpontban vagy az *F12* gyorsbillentyűn keresztül érhető el.

A példában lévő kódrészletnél a következő hibákat kaphatja a konzolban, ha az alkalmazást eléri:



14. ábra: Böngészőkonzol hibák és figyelmeztetések

A konzolhibákból láthatjuk, hogy a külső parancsfájl-erőforrás betöltését megakadályozták (1. és 3. sor). Emellett két kiértékelési hívást is blokkoltak (2. és 5. sor). Minden hiba egy *Content Security Policy* szabályra hivatkozik a *script-src* neve alatt, amely a parancsfájl-erőforrásokat jelzi.

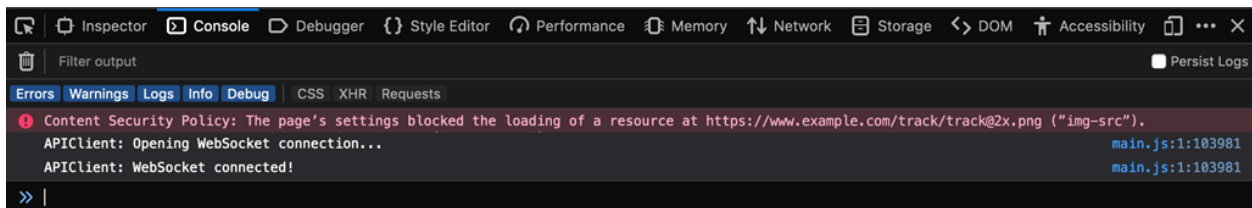
Mind a külső erőforrást, mind a kiértékelési hívásokat hozzá kell adnunk a *Content Security Policy* fejléceinek további forráslistájához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `WebApp::Server::AdditionalOrigins` beállításra.
3. Kattintson rá a beállításra a szerkesztéséhez.

4. Abban az esetben, ha egy `script-src` érték már szerepel ott, kattintson a mellette lévő plusz gombra. Egyébként folytassa a továbbiakkal.
5. Adja meg a blokkolt erőforrásnak csak a tartomány részét a szövegmezőben. Például: `https://www.example.com`. Ez lehetővé teszi a külső erőforrás betöltését.
6. Kattintson a mező mellett lévő plusz gombra, így egy másik érték lesz hozzáadva.
7. Adja meg a következő irányelvet az új mezőben, beleértve az idézést is: `'unsafe-eval'`. Ez lehetővé teszi a kiértékelési hívások végrehajtását.
8. Kattintson a pipa jelre a módosított beállítások elmentéséhez.
9. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Ezen a ponton nincs szükség a külső felület alkalmazás újraépítésére, mivel a további források beállításának azonnal érvényesülnie kell.

Ha újratölti a külső felület alkalmazást, akkor további hibákat is kaphat. A példánkban ez a következő lehet:



15. ábra: További böngészőkonzol hibák és figyelmeztetések

Ez a hiba azt jelzi, hogy egy további erőforrás szintén blokkolva volt, amely egy kép egy adott helyen (1. sor). Erre az `img-src` *Content Security Policy* szabály nevéből következtethetünk, amely egy képerőforrásra hivatkozik. Annak érdekében, hogy hozzáadja ezt a fehér listához, próbálja meg a következőt:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `WebApp::Server::AdditionalOrigins` beállításra.
3. Kattintson rá a beállításra a szerkesztéséhez.
4. Abban az esetben, ha egy `img-src` érték már szerepel ott, kattintson a mellette lévő plusz gombra. Egyébként folytassa a továbbiakkal.
5. Adja meg a blokkolt erőforrásnak csak a tartomány részét a szövegmezőben. Például: `https://www.example.com`. Ez lehetővé teszi a külső képerőforrás betöltését.
6. Kattintson a pipa jelre a módosított beállítások elmentéséhez.
7. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Próbálja meg újratölteni a külső felület alkalmazást, és ellenőrizze, hogy van-e további hiba. Ha nincs, akkor a parancsfájlok valószínűleg most már az elvárt módon működnek.

Sajnos nincs lehetőség előre megmondani, hogy milyen erőforrásokra lehet szükségük a parancsfájloknak. De nem kell aggódnia, a legtöbbjüket fehér listára teheti, csak győződj meg arról, hogy pontosan követi-e a böngésző konzolnaplójában megjelenő tanácsokat. Keressen egy megfelelő fejlécszabályt a beállításban, és ennek megfelelően frissítse.

Megjegyzés: Néhány erőforrást csak más erőforrások kérhetnek, ezért több iterációra lehet szükség, amíg mindent megfelelően beállít.

Figyelem: A külső erőforrások fehér listára tétele lehetséges biztonsági kockázatokat nyit az OTRS alkalmazásban! Csak azokat az erőforrásokat engedélyezze, amelyek biztosan nem rosszindulatúak és jól ismert forrásokból származnak. Ne feledje, hogy ha valami ma biztonságos, az nem jelenti azt, hogy holnap is az lesz. Maradjon biztonságban!

11.12 Program biztonságos futtatásának engedélyezése

Az OTRS által futtatandó külső programok és azok a könyvtárak, ahonnan az OTRS olvasni tud vagy amelyekbe írni tud, biztonsági okok miatt alapértelmezetten tiltva vannak. Ha külső programot szeretne használni a parancsfájlokban, akkor a 'PROGRAM' is not safe to run (magyarul: a «PROGRAM» futtatása nem biztonságos) üzenet jelenik meg a naplófájlban, ahol a PROGRAM a program neve.

Nincs grafikus felhasználói felület az engedélyezési listához való további program vagy könyvtár hozzáadásához. A rendszer adminisztrátorának, akinek hozzáférése van a fájlrendszerhez, hozzá kell adnia az engedélyezett programokat és könyvtárakat a beállítófájlhoz.

Az engedélyezési listához való programok és könyvtárak hozzáadásához:

1. Nyissa meg az \$OTRS_HOME/Kernel/Config.pm fájlt.
2. Adja hozzá a következő beállításokat:

```
$Self->{'SystemConfiguration::ValueType::SystemCommand::BinaryWhiteList'}->{'999-
  ↳Custom'} = [
    'program_name',
  ];

$Self->{'SystemConfiguration::ValueType::SystemCommand::DirectoryWhiteList'}->{
  ↳'999-Custom'} = [
    '/path/to/directory',
  ];
```

Az első beállítás azoknak az engedélyezett parancsoknak az alapneveit sorolja fel, amelyek futtathatók a rendszerparancsokban. A második beállítás azoknak az engedélyezett könyvtáraknak az abszolút elérési útját sorolja fel, ahonnan a rendszer olvasni tud vagy amelyekbe írni tud egy rendszerparancs átirányítása során.

A fenti példában a 999-Custom egy egyedi azonosító az engedélyezési listák kibővítéséhez.

Figyelem: Ne használja ugyanazt az egyedi azonosítót sehol máshol a rendszerben ennek a beállításnak a hatókörében. Ellenkező esetben a korábbi engedélyezési lista felülírásra kerül!

11.13 Egyéni nyelvi fájl

Ennek az oktatóanyagnak a használatához fájlrendszeri és parancssori hozzáférésre van szüksége ahhoz a kiszolgálóhoz, ahol az OTRS fut.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzsel* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Az OTRS az angolon kívül más nyelvekre is honosítható. A nyelvi fájlok `.pm` fájlokban vannak tárolva az `$OTRS_HOME/Kernel/Language/` mappában. Háromféle nyelvi fájl létezik:

Keretrendszer nyelvi fájl

A nyelvkód és egy aláhúzás karakterrel elválasztott esetleges nyelvjáráskód alapján elnevezett fájlok (például `de.pm` a német nyelvi fájlhoz vagy `en_CA.pm` a kanadai angol nyelvi fájlhoz) tartalmazzák az alaprendszer fordítását. Ezek a fájlok a kiadott csomag részét képezik, és időről időre frissülnek az [OTRS fordítási portálon](#) végzett fordításokkal.

Ne szerkessze ezeket a fájlokat kézzel. A következő verziófrissítés során felül lesznek írva.

Csomag nyelvi fájl

A csomagok, mint például az ITSM csomagok vagy a funkciók, saját nyelvi fájlokkal rendelkeznek, amelyek a következő elnevezési konvenciót használják: nyelvkód és esetlegesen nyelvjáráskód, amelyet a csomag neve követ aláhúzás karakterekkel elválasztva (például `de_OTRSServiceManagement.pm` a német nyelvi fájlhoz vagy `en_CA_OTRSServiceManagement.pm` a kanadai angol nyelvi fájlhoz az `OTRSServiceManagement` csomagnál).

Ne szerkessze ezeket a fájlokat kézzel. A következő verziófrissítés során felül lesznek írva.

Egyéni nyelvi fájl

Az egyéni nyelvi fájlok nem részei a rendszernek. Kézzel kell létrehozni és a nyelvi mappába helyezni a fájlt. Az egyéni nyelvi fájl nevének tartalmaznia kell a nyelvkódot és esetlegesen a nyelvjáráskódot, amelyet a `Custom` szó követ aláhúzás karakterrel elválasztva (például `de_Custom.pm` a német egyéni nyelvi fájlhoz vagy `en_CA_Custom.pm` a kanadai angol egyéni nyelvi fájlhoz). Mivel ez a fájl nem része a kiadási csomagnak, a verziófrissítések során nem lesz felülírva.

Egy olyan rendszerben, ahol mindenféle nyelvi fájl jelen van, először a keretrendszer nyelvi fájl töltődik be, majd betűrendben a csomag nyelvi fájlok lesznek betöltve, végül pedig az egyéni nyelvi fájl kerül betöltésre. Ez biztosítja, hogy az egyéni nyelvi fájlból származó fordítások felül tudják írni a korábbi fordításokat.

Az egyéni nyelvi fájlnek kétféle használata van:

1. Fordítás hozzáadása a telepítés után létrehozott vagy megváltoztatott rendszererőforrásokhoz.
2. A meglévő fordítás személyre szabása.

A rendszer beállítási fázisa során a létrehozott vagy módosított erőforrások tartalmazhatnak új lefordítható karakterláncokat, például neveket, leírásokat vagy a következő erőforrások bármely más attribútumát:

- [Naptárak](#)
- [GyIK kategória](#)
- [Rendszerbeállítások](#)
- [Dinamikus mezők](#)
- [Folyamatkezelés](#)

- *Prioritások*
- *Szolgáltatások*
- *Szolgáltatási megállapodások*
- *Állapotok*
- *Típusok*
- *Ügyfelek*
- *Ügyfél-felhasználók*

Ajánlott mindig angol szövegeket használni a fenti erőforrásoknál és az egyéni nyelvi fájl segítségével lefordítani azokat, még akkor is, ha a rendszert egy adott nyelven történő használatra tervezték.

Ha az erőforrások hozzá lettek adva a rendszerhez, a lefordítható karakterláncokat kézzel kell összegyűjtenie, majd hozzá kell adnia azokat az egyéni nyelvi fájlhoz.

Ez a példa egy olyan rendszert mutat be, ahol egy új, lefordítható lehetőségekkel rendelkező, legördülő dinamikus mező és egy új jegyállapot lett hozzáadva. Ezenkívül egy meglévő fordítás is meg lett változtatva.

A német egyéni nyelvi fájlnek így kell kinéznie:

```
# --
# Copyright (C) YEAR, https://your-company.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-3.0.txt.
# --

package Kernel::Language::de_Custom;

use strict;
use warnings;
use utf8;

sub Data {
    my $Self = shift;

    # School dynamic field options
    $Self->{Translation}->{'middle school'} = 'Mittelschule';
    $Self->{Translation}->{'high school'} = 'Oberschule';
    $Self->{Translation}->{'University'} = 'Universität';

    # Ticket state
    $Self->{Translation}->{'closed with workaround'} = 'provisorisch geschlossen';

    # Override existing translation
    $Self->{Translation}->{'Internal News'} = 'Firmennachrichten';

    push @{ $Self->{JavaScriptStrings} // [] }, (
    );

    return;
}

1;
```

Az első szakasz a szerzői jogokkal és a licenccel kapcsolatos információkat tartalmazza. Mivel az OTRS a GNU GPL 3. verziója szerint licencelt, ajánlott ugyanezt a licencet alkalmazni az egyéni nyelvi fájlra is. Ne felejtse el megváltoztatni az évet és a szerzői jog tulajdonosát a második sorban.

A következő szakasz tartalmazza a csomag elérési útvonalát, amelynek az OTRS saját mappájához viszonyított relatív elérési útnak kell lennie, valamint az egyéni nyelvi fájl nevét a fájlkiterjesztés nélkül. A fenti példában ez a `Kernel::Language::de_Custom`. Ha az egyéni nyelvi fájlt más nyelvhez hozza létre, akkor az elérési út utolsó szakaszában meg kell változtatnia a nyelvi előtagot.

A legfontosabb szakasz a fordítási bejegyzések. Minden egyes bejegyzés az angol karakterláncot tartalmazza kulcsként, és a célnyelv fordítását értékként. Ajánlott a bejegyzéseket csoportosítani és egy megjegyzést (egy # karakterrel kezdődő sort) hozzáadni, amely elmagyarázza, hogy honnan származnak a karakterláncok. Ez megkönnyíti az egyéni nyelvi fájl karbantartását.

Lehetőség van a keretrendszer meglévő fordításának felülbírálására. A példánkban az `Internal News` német fordítását felülbíráljuk az eredeti `Interne Nachrichten` helyett a `Firmennachrichten` fordítással. Ehhez meg kell keresni az eredeti karakterláncot a német nyelvi fájlban (`de.pm`), majd az eredeti karakterláncot át kell másolni az egyéni nyelvi fájlba, és hozzá kell adni az eltérő fordítást.

Bármilyen karakter szerepelhet a karakterláncokban, de az aposztróf karaktert `\'` formában kell elfedni, mint például a `don't` szóban, mivel ez a karakter határoló karakterként van használva.

Az új felület nyelvi fájljai mostantól az összeállított alkalmazás (statikus JSON) része. Ha egyéni nyelvi fájlt ad hozzá a fájlrendszerhez, akkor újra össze kell állítania az alkalmazást a változtatások figyelembe vételéhez. Az ismételt összeállítás aktiválásához indítsa újra a kiszolgálót a `--deploy-assets` kapcsolóval:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets
```

Az összeállítási folyamat során a nyelvi fájlok frissítve lesznek, és az összes `*_Custom.pm` fájl is életbe fog lépni.

11.14 Adatbázistábla optimalizálása

Megjegyzés: Ez az oktatóanyag csak helyszíni telepítéssel rendelkező ügyfeleknek szól. Az **Ügyfélmegoldások** csapat gondoskodik a menedzselt ügyfelek adatbázisáról.

Az adatbázistáblák természetéből adódóan idővel töredezetté válhatnak. A töredezettséget a rekordokban lévő értékek frissítése okozza. Ez normális, de egy töredezett tábla több tárhelyet foglal, és a lekérdezések lassabban futhatnak.

Ez egy adatbázis-üzemeltetési téma és nem kapcsolódik szorosan az OTRS-hez, de ez az oktatóanyag segíthet a probléma azonosításában és megoldásában, ha az adatbázis egyre nagyobbá válik.

Az adatbázistáblák optimalizálásához:

1. Ellenőrizze a táblák állapotát az alábbi SQL-utasítás használatával.

```
SELECT
  TABLE_NAME,
  ROUND(DATA_LENGTH/1024/1024, 2) AS DATA_LENGTH,
  ROUND(INDEX_LENGTH/1024/1024, 2) AS INDEX_LENGTH,
  ROUND(DATA_FREE/1024/1024, 2) AS DATA_FREE,
  (data_free/(index_length+data_length)) AS FRAG_RATIO
FROM information_schema.tables
WHERE TABLE_SCHEMA = 'otrs'
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
AND DATA_FREE > 0
ORDER BY frag_ratio DESC;
```

2. Vizsgálja felül és elemezze a kimenetet, amelynek ehhez hasonlóan kell kinéznie.

TABLE_NAME	DATA_LENGTH	INDEX_LENGTH	DATA_FREE	FRAG_RATIO
communication_log_object_entry	0.02	0.03	10.00	213.
user_config	1.19	0.05	4.00	3.
web_upload_cache	7.31	0.00	22.00	3.
article_data_mime	1.52	0.06	4.00	2.
sysconfig_deployment	10.02	0.02	16.00	1.
xml_storage	1.50	1.92	4.00	1.
mail_queue	5.52	0.05	4.00	0.
virtual_fs_db	1.52	0.02	1.00	0.
sysconfig_default	6.41	0.31	4.00	0.
sysconfig_default_version	10.52	0.45	5.00	0.
package_repository	33.52	0.03	11.00	0.

A kimenet azt mutatja, hogy a `communication_log_object_entry` tábla töredezettségi aránya 213, és a tábla 10 MB üres adatot tartalmaz.

3. Ha a töredezettségi arány nagyobb mint 50% (0,5 a FRAG_RATIO oszlopban), akkor érdemes megfontolnia a tábla optimalizálását az `OPTIMIZE` SQL-utasítás használatával.

```
OPTIMIZE TABLE otrs.communication_log_object_entry;
```

4. Ellenőrizze, hogy a tábla nem töredezett-e többé. Használja ugyanazt az SQL-utasítást, amelyet az 1. lépésben használt.

TABLE_NAME	DATA_LENGTH	INDEX_LENGTH	DATA_FREE	FRAG_RATIO
user_config	1.19	0.05	4.00	3.2405
web_upload_cache	7.31	0.00	22.00	3.0085

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

article_data_mime		1.52		0.06		4.00		2.5347	↩
↩									
sysconfig_deployment		10.02		0.02		16.00		1.5950	↩
↩									
xml_storage		1.50		1.92		4.00		1.1689	↩
↩									
mail_queue		5.52		0.05		4.00		0.7191	↩
↩									
virtual_fs_db		1.52		0.02		1.00		0.6531	↩
↩									
sysconfig_default		6.41		0.31		4.00		0.5953	↩
↩									
sysconfig_default_version		10.52		0.45		5.00		0.4558	↩
↩									
package_repository		33.52		0.03		11.00		0.3279	↩
↩									
+-----+-----+-----+-----+-----+									
↩+									

5. Ismételje meg a 3. lépést a többi táblára is, ha szükséges. Egyszerre több táblát is optimalizálhat.

```
OPTIMIZE TABLE otrs.communication_log_object_entry, otrs.web_upload_cache, otrs.
↩package_repository;
```

Lásd még:

A részletes információkért olvassa el a MySQL [hivatalos kézikönyvét](#).

11.15 Folyamatpéldák

Ez a fejezet azt feltételezi, hogy alapvetően már tudja, hogy a folyamatelemeket hogyan kell létrehozni és beállítani, valamint hogyan helyezzen el egy folyamatútvonalat a rajzterületen. További információkért olvassa el a [Folyamatkezelés](#) fejezetet, vagy vegyen részt egy OTRS adminisztrátori képzésen.

Ez a fejezet két egyszerű gyakorlati folyamatpéldát tartalmaz. Ezeket Ön is használhatja a tanult ismeretek alkalmazásához.

11.15.1 Szabadság iránti kérelem

Ez a mintafolyamat egy szabadság iránti kérelem lehetséges kezelését mutatja be. Az ügyintéző létrehoz egy folyamatjegyet, és megadja az adatokat. A jegy ezután először az osztályvezetőnek kerül elküldésre. Az osztályvezető jóváhagyása után a jegy a *HR-osztály* várólistába lesz elküldve. Ha az osztályvezető nem adja meg a jóváhagyást, akkor egy visszautasítást tartalmazó jegy kerül elküldésre az ügyintézőnek, és a folyamat véget ér.

A HR-osztály megkapja az osztályvezető jóváhagyásával rendelkező jegyet. Most ellenőrzik, hogy az ügyintézőnek van-e még elegendő szabadnapja. Ha igen, akkor egy *Megerősítve* információt tartalmazó jegyet küldenek az ügyintézőnek, és a folyamat véget ér. Ha nincs elegendő szabadnapja, akkor egy *Elutasítva* információt tartalmazó jegy lesz elküldve az ügyintézőnek, és a folyamat véget ér.

A következő [Rendszerbeállítások](#) engedélyezése szükséges:

- Ticket::Service

- Ticket::Type

A következő *Várólisták* létrehozása szükséges:

- Adminisztráció
- HR-osztály

A következő *Szolgáltatások* létrehozása szükséges:

- Szabadság iránti kérelem

A következő *Típusok* létrehozása szükséges:

- Belső kérelem

A következő *Dinamikus mezők* létrehozása szükséges:

Objektum	Típus	Név	Címke
Jegy	Szöveg	ProcessState	Folyamat állapota
Jegy	Dátum	VacationStart	Szabadság kezdete
Jegy	Dátum	VacationEnd	Szabadság vége
Jegy	Szöveg	UsedVacationDays	Felhasznált szabadságnapok
Jegy	Szöveg	OpenVacationDays	Meglévő szabadságnapok
Jegy	Szöveg	EmergencyTelephone	Vészhelyzeti telefonszám

A következő *Rendszerbeállítások* megadása szükséges:

- AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation###DynamicField
 - ProcessState → 1 – Engedélyezve
 - VacationStart → 1 – Engedélyezve
 - VacationEnd → 1 – Engedélyezve
 - UsedVacationDays → 1 – Engedélyezve
 - OpenVacationDays → 1 – Engedélyezve
 - EmergencyTelephone → 1 – Engedélyezve

Hozzon létre egy *Szabadság iránti kérelem* nevű új folyamatot.

Hozza létre a következő felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat ezekkel a mezőkkel:

- Az igény rögzítése
 - CustomerID → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - DynamicField_ProcessState → Alapértelmezett érték: *jóváhagyás*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
 - DynamicField_OpenVacationDays → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - DynamicField_UsedVacationDays → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - DynamicField_VacationStart → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - DynamicField_VacationEnd → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - Queue → Alapértelmezett érték: *Adminisztráció*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
 - Service → Alapértelmezett érték: *Szabadság iránti kérelem*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
 - State → Alapértelmezett érték: *nyitott*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*

- Type → Alapértelmezett érték: *Belső kérés*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- *Jóváhagyva*
 - DynamicField_ProcessState → Alapértelmezett érték: *jóváhagyva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- *Jóváhagyás megtagadva*
 - Article → Kommunikációs csatorna: *OTRS*, Időegységek: *Ne jelenjen meg a mező*, Megjelenítés: *Mező megjelenítése*
 - DynamicField_ProcessState → Alapértelmezett érték: *jóváhagyás megtagadva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
 - State → Alapértelmezett érték: *sikeresen lezárva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- *Szabadság iránti kérelem feldolgozva*
 - Article → Kommunikációs csatorna: *OTRS*, Látható az ügyfélnek: *nem*, Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - DynamicField_OpenVacationDays → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - DynamicField_UsedVacationDays → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - DynamicField_ProcessState → Alapértelmezett érték: *megerősítés érkezett*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
 - State → Alapértelmezett érték: *sikeresen lezárva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- *Nincs elég szabadságnap*
 - DynamicFieldProcessState → Alapértelmezett érték: *nincs elég szabadságnap*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
 - State → Alapértelmezett érték: *sikertelenül lezárva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*

Hozza létre a következő szekvenciafolyamokat:

- *DynamicField_ProcessState = jóváhagyás*
 - Név: *DynamicField_ProcessState*
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *jóváhagyás*
- *DynamicField_ProcessState = jóváhagyás megtagadva*
 - Név: *DynamicField_ProcessState*
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *jóváhagyás megtagadva*
- *DynamicField_ProcessState = jóváhagyva*
 - Név: *DynamicField_ProcessState*
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *jóváhagyva*
- *DynamicField_ProcessState = megerősítés érkezett*
 - Név: *DynamicField_ProcessState*
 - Típus: *Szöveg*

- Érték: *mege erősítés érkezett*
- *DynamicField_ProcessState = nincs elég szabadságnap*
 - Név: `DynamicField_ProcessState`
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *nincs elég szabadságnap*
- *DynamicField_ProcessManagementActivityStatus = 0 (sikeres)*
 - Név: `DynamicField_ProcessManagementActivityStatus`
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *0*

Hozza létre a következő szekvenciafolyam-műveleteket:

- *„Szabadság iránti kérelem: alkalmazott neve” jegycím beállítása*
 - Modul: `TicketTitleSet`

Kattintson a *Mentés*, majd a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a következő paramétereket:

- Kulcs: `Title`, érték: *Szabadság iránti kérelem: <OTRS_CUSTOMER_REALNAME>*.

Hozza létre a következő felhasználói feladat tevékenységeket:

- *A kérelem rögzítése*
 - Rendelje hozzá az *Az igény rögzítése* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakot.
- *Jóváhagyás*
 - Rendelje hozzá a *Jóváhagyás me tagadva* és a *Jóváhagyva* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat.
- *A HR-osztály mege erősítése*
 - Rendelje hozzá a *Szabadság iránti kérelem feldolgozva* és a *Nincs elég szabadságnap* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat.
- *Folyamat befejezve*

Hozza létre a következő vezérelt feladat tevékenységeket:

- *Jegy küldése a „HR-osztály” várólistába*
 - Parancsfáj l: `TicketQueueSet`
- Kattintson a *Mentés*, majd a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a következő paramétereket:
 - Kulcs: `Queue`, érték: *HR-osztály*
 - Kulcs: `UserID`, érték: *1*
- *A mege erősítésről szóló értesítés küldése az alkalmazottnak*
 - Parancsfáj l: `TicketArticleCreate`

Kattintson a *Mentés*, majd a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a következő paramétereket:

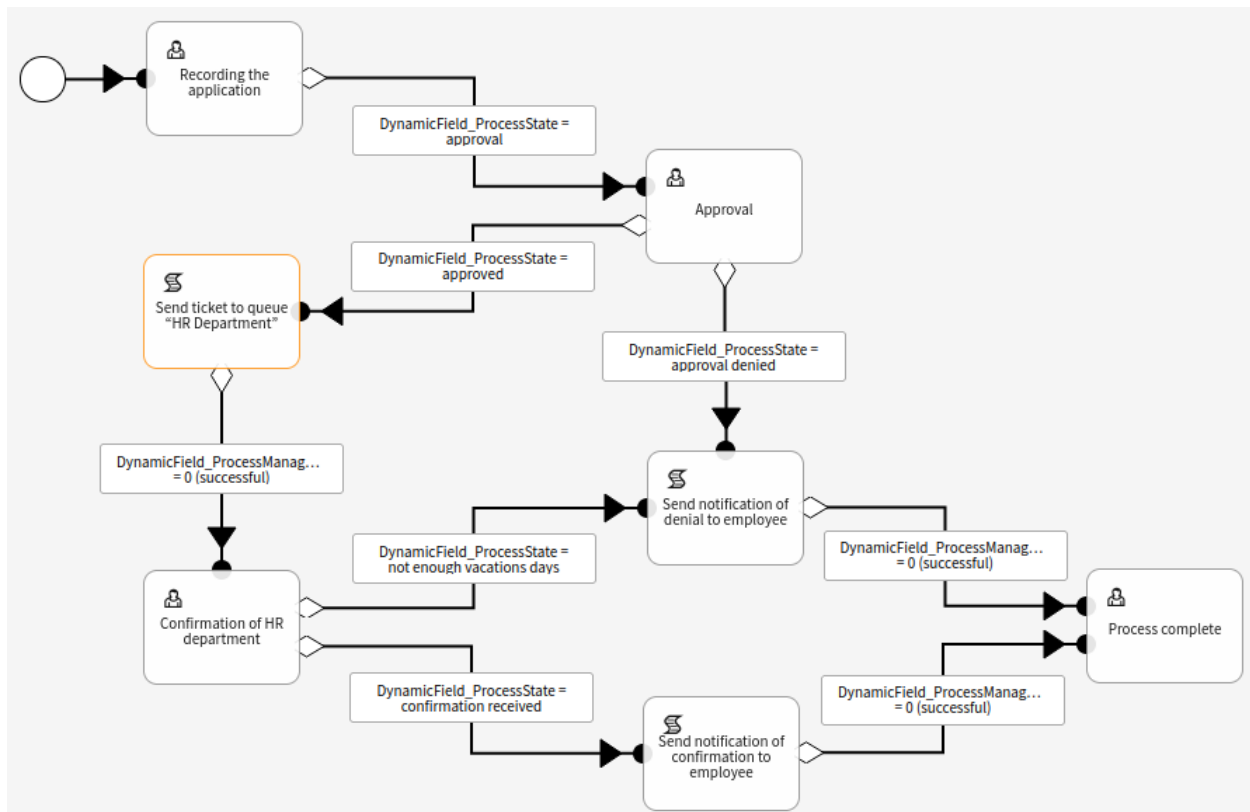
- Kulcs: `Body`, érték: *Jó hír! Kihaszználhatja a szabadidejét!*
- Kulcs: `CommunicationChannel`, érték: *Internal*
- Kulcs: `ContentType`, érték: *text/html; charset=UTF-8*
- Kulcs: `HistoryComment`, érték: *Send note*

- Kulcs: `HistoryType`, érték: *AddNote*
- Kulcs: `IsVisibleForCustomer`, érték: *1*
- Kulcs: `SenderType`, érték: *agent*
- Kulcs: `Subject`, érték: *A szabadság iránti kérelme sikeresen fel lett dolgozva*
- Az elutasításról szóló értesítés küldése az alkalmazottnak
 - Parancsfájl: `TicketArticleCreate`

Kattintson a *Mentés*, majd a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a következő paramétereket:

- Kulcs: `Body`, érték: *A <OTRS_TICKET_Service> meg lett tagadva. Beszéljen az igazgatójával.*
- Kulcs: `CommunicationChannel`, érték: *Internal*
- Kulcs: `ContentType`, érték: *text/html;charset=UTF-8*
- Kulcs: `HistoryComment`, érték: *Send note*
- Kulcs: `HistoryType`, érték: *AddNote*
- Kulcs: `IsVisibleForCustomer`, érték: *1*
- Kulcs: `SenderType`, érték: *agent*
- Kulcs: `Subject`, érték: *Jóváhagyás megtagadva*

Hozza létre a folyamatútvonalat az alábbiak szerint:



16. ábra: Szabadság iránti kérelem folyamat a vásznon

Kattintson duplán a *DynamicField_ProcessState = jóváhagyás* szekvenciafolyamra, és rendelje hozzá a „Szabadság iránti kérelem: alkalmazott neve” jegycím beállítása szekvenciafolyam-műveletet.

Állítsa a folyamat állapotát *Aktív* értékre, és mentse el.

11.15.2 Hibakezelés

Ez a mintafolyamat a szoftverhiba kezelésének egy lehetséges eljárását mutatja be. Először a lehetséges szoftverhibát egy jegyen keresztül rögzítik és osztályozzák. Ha szoftverhibáról van szó, akkor a jegy a *Fejlesztés* várólistába kerül elküldésre. Ha nem szoftverhibáról van szó, akkor a folyamat ezen a ponton befejeződik.

A jegyet most a fejlesztésben dolgozzák fel, és a *Hibaelhárítás* tevékenységen fut keresztül. Ha a hibát kijavították, a folyamat véget ér.

Ha a hibaelhárítás sikertelen, akkor a jegy visszakerül a *Fejlesztés* várólistába az újbóli feldolgozásra.

Telepítse a következő csomagokat:

- OTRSServiceManagement
- OTRSConfigurationManagement
- OTRSDynamicFieldCI

A következő *Rendszerbeállítások* engedélyezése szükséges:

- Ticket::Service
- Ticket::Type

A következő *Várólisták* létrehozása szükséges:

- Műszaki támogatás
- Fejlesztés

A következő *Szolgáltatások* létrehozása szükséges:

- Szoftver

A következő *Állapotok* létrehozása szükséges:

- kiadásra kész → Állapot típusa: *nyitott*

A következő *Típusok* létrehozása szükséges:

- Hiba

A következő *Dinamikus mezők* létrehozása szükséges:

Objektum	Típus	Név	Címke	Lehetséges értékek
Jegy	Szöveg	ProcessState	Folyamat állapota	
Jegy	Konfigurációelem	AffectedSoftware	Érintett szoftver	
Jegy	Többválasztós	AffectedVersion	Érintett verzió	
Jegy	Többválasztós	AffectedComponent	Érintett összetevők	
Jegy	Legördülő	Severity	Súlyosság	<ul style="list-style-type: none"> • 1 –alacsony • 2 –csekély • 3 –közepes • 4 –súlyos • 5 –kritikus
Jegy	Legördülő	Likelihood	Valószínűség	<ul style="list-style-type: none"> • nagyon alacsony • alacsony • közepes • magas • nagyon magas
Jegy	Szövegdoboz	Tasks	Feladatok	

A következő *Rendszerbeállítások* megadása szükséges:

- `AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation###DynamicField`
 - `ProcessState` → 1 –Engedélyezve
 - `AffectedSoftware` → 1 –Engedélyezve
 - `AffectedVersion` → 1 –Engedélyezve
 - `AffectedComponent` → 1 –Engedélyezve
 - `Severity` → 1 –Engedélyezve
 - `Likelihood` → 1 –Engedélyezve
 - `Tasks` → 1 –Engedélyezve

Hozzon létre egy *Hibakezelés* nevű új folyamatot.

Hozza létre a következő felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat ezekkel a mezőkkel:

- *Új szoftverhiba jelentése*
 - `CustomerID` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_AffectedSoftware` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_AffectedComponent` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_AffectedVersion` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_Severity` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_Likelihood` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `Article` → Kommunikációs csatorna: *OTRS*, Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*

- `DynamicField_ProcessState` → Alapértelmezett érték: *hiba bejelentve*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- `Queue` → Alapértelmezett érték: *Műszaki támogatás*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- `Service` → Alapértelmezett érték: *Szoftver*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- `State` → Alapértelmezett érték: *nyitott*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- `Type` → Alapértelmezett érték: *Hiba*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- **Hiba osztályozása**
 - `DynamicField_Severity` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_Likelihood` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `Priority` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `Article` → Kommunikációs csatorna: *OTRS*, Megjelenítés: *Mező megjelenítése*
 - `DynamicField_ProcessState` → Alapértelmezett érték: *hiba osztályozva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- **Hibakezelés tervezése**
 - `DynamicField_Tasks` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `Owner` → Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_ProcessState` → Alapértelmezett érték: *tervezés befejezve*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- **Nem hiba**
 - `DynamicField_ProcessState` → Alapértelmezett érték: *nem hiba*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
 - `State` → Alapértelmezett érték: *sikertelenül lezárva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- **Hiba megoldva**
 - `Article` → Kommunikációs csatorna: *OTRS*, Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_ProcessState` → Alapértelmezett érték: *hiba megoldva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
 - `State` → Alapértelmezett érték: *kiadásra kész*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*
- **Hiba nincs megoldva**
 - `Article` → Kommunikációs csatorna: *OTRS*, Megjelenítés: *Mező megjelenítése kötelezőként*
 - `DynamicField_ProcessState` → Alapértelmezett érték: *hiba nincs megoldva*, Megjelenítés: *Ne jelenjen meg a mező*

Hozza létre a következő szekvenciafolyamokat:

- `DynamicField_ProcessState = hiba bejelentve`
 - Név: `DynamicField_ProcessManagementActivityStatus`
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *0*
- `DynamicField_ProcessState = hiba osztályozva`
 - Név: `DynamicField_ProcessState`

- Típus: *Szöveg*
- Érték: *hiba osztályozva*
- *DynamicField_ProcessState = tervezés befejezve*
 - Név: `DynamicField_ProcessState`
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *tervezés befejezve*
- *DynamicField_ProcessState = hiba megoldva*
 - Név: `DynamicField_ProcessState`
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *hiba megoldva*
- *DynamicField_ProcessState = hiba nincs megoldva*
 - Név: `DynamicField_ProcessState`
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *hiba nincs megoldva*
- *DynamicField_ProcessState = nem hiba*
 - Név: `DynamicField_ProcessState`
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *nem hiba*
- *DynamicField_ProcessManagementActivityStatus = 0 (sikeres)*
 - Név: `DynamicField_ProcessManagementActivityStatus`
 - Típus: *Szöveg*
 - Érték: *0*

Hozza létre a következő szekvenciafolyam-műveleteket:

- *„Hiba bejelentve” jegycím beállítása*
 - Modul: `TicketTitleSet`
- *Kapcsolt konfigurációelem üzemképes állapotra állítása*
 - Modul: `ITSMConfigItemDataPush`

Kattintson a *Mentés*, majd a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a következő paramétereket:

- Kulcs: `Title`, érték: *Hiba bejelentve*

Kattintson a *Mentés*, majd a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a következő paramétereket:

- Fő keresési paraméterek:
 - * Osztály: *Szoftver*
 - * Incidensállapot: *Üzemképes*
 - * Kapcsolat típusa: *Releváns ezzel*
- További konfigurációelem keresési feltételek:
 - * Kulcs: `Limit`, érték: *1*

– A frissítendő kapcsolt konfigurációelemek attribútumai:

* Kulcs: `IncidentStateID`, érték: 3

Hozza létre a következő felhasználói feladat tevékenységeket:

- *Szoftverhiba jelentése*

Rendelje hozzá az *Új szoftverhiba jelentése* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakot.

- *Osztályozás*

Rendelje hozzá a *Hiba osztályozása* és a *Nem hiba* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat.

- *Tervezés*

Rendelje hozzá a *Hibakezelés tervezése* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakot.

- *Hibaelhárítás*

Rendelje hozzá a *Hiba megoldva* és a *Hiba nincs megoldva* felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablakokat.

- *Folyamat befejezve*

Hozza létre a következő vezérelt feladat tevékenységeket:

- *Jegy küldése a „Fejlesztés” várólistába*

– Parancsfájl: `TicketQueueSet`

Kattintson a *Mentés*, majd a *Beállítás* gombra, és adja hozzá a következő paramétereket:

– Kulcs: `Queue`, érték: *Fejlesztés*

– Kulcs: `UserID`, érték: 1

Hozza létre a folyamatútvonalat az alábbiak szerint:

Kattintson duplán a *DynamicField_ProcessState = hiba bejelentve* szekvenciafolyamra, és rendelje hozzá a *„Hiba bejelentve” jegycím beállítása* szekvenciafolyam-műveletet.

Kattintson duplán a *DynamicField_ProcessState = hiba megoldva* szekvenciafolyamra, és rendelje hozzá a *Kapcsolt konfigurációelem üzemképes állapotra állítása* szekvenciafolyam-műveletet.

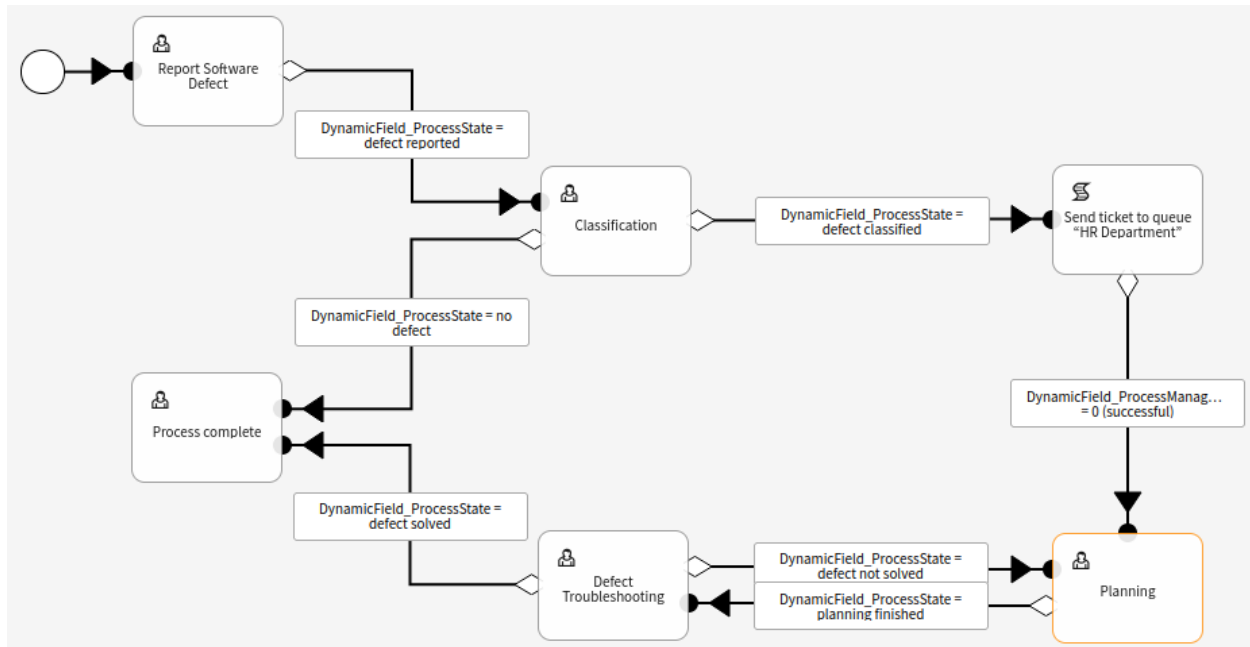
Állítsa a folyamat állapotát *Aktív* értékre, és mentse el.

11.16 Sütik és helyi tároló

Az alkalmazásoknak sütikre és helyi tárolóra van szükségük a helyes működéshez. Mind a süti, mind a helyi tároló a felhasználó számítógépén van eltárolva. Ez a tároló nem tartalmaz személyes adatokat, kizárólag az alkalmazás működéséhez szükséges.

Az `AuthenticationCustomer` az egyetlen süti, amely akkor lesz eltárolva, ha a felhasználó meglátogatja a külső felületet. A süti a bejelentkezett ügyfél-felhasználó munkamenet-azonosítóját tartalmazza, és az élettartama 16 óra.

Ezenkívül a következő kulcs-érték párok kerülnek tárolásra a webböngésző helyi tárolójában:



17. ábra: Hibakezelés folyamat a vásznon

```

Plugins/Store/PublicChat/External/MutationsSharerStorage = {
  "type": "Plugins/Store/PublicChat/External/publicUuid",
  "payload": {
    "publicUuid": "<uuid-string>"
  }
}
Plugins/Store/LoggerOptions/External = {
  "logLevel": "info",
  "logRecord": false
}
Plugins/Store/PublicChat/External/MutationsSharerNotification = notification-
↪<notification-id>
Apps/External/Plugins/Store = {
  "accessToken": null,
  "deviceUuid": null,
  "isLanguageSet": false,
  "language": "en",
  "passwordExpirySoonWarning": null
}
Apps/External/Plugins/Store/MutationsSharerStorage = {
  "type": "language",
  "payload": {
    "language": "en"
  }
}
Apps/External/Plugins/Store/PrivacyNotice = {
  "isNoticeVisible": true
}
Apps/External/Plugins/Store/MutationsSharerNotification = notification-<notification-
↪id>
Plugins/Store/PerlProfiler/External = {

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

    "perlProfiler": {}
  }
  Plugins/Store/PublicChat/External = {
    "publicUuid": "<uuid-string>"
  }

```

A helyi tárolóban lévő UUID értékek automatikusan kerülnek előállításra, amikor a felhasználó első alkalommal látogatja meg a külső felületet. A helyi tárolónak nincs lejáratási dátuma, és magához az alkalmazáshoz használt adatokat tárolja. További értesítési bejegyzések jelenhetnek meg a használat során, és az alkalmazás több példányán keresztül adatszinkronizáláshoz vannak használva.

11.17 Hitelkártyaszűrő

Ez a funkció lehetőségeket nyújt az **OTRS** rendszerben az érzékeny adatok felelős kezeléséhez, mint például hitelkártyaszámok esetén. Ennek a funkciónak a segítségével lehetőség van a hitelkártyaszámok elrejtésére az új jegyeknél és bejegyzéseknél, valamint a rendszerben már tárolt bejegyzéseknél is. Továbbá a hitelkártyaszámoknál rugalmasan beállítható figyelmeztető üzeneteket lehet automatikusan beállítani és megjeleníteni.

A hitelkártyák felismeréséhez használt mechanizmus működik a 13, 15 vagy 16 számjegyű kártyáknál is. A rendszeren lévő jegyek összes bejegyzése átvizsgálásra kerül az érvényes hitelkártyaszámokért a tárolás előtt. Ennél a lépésnél a számjegyek többsége kódolva lesz a rendszeren való tárolás előtt.

Előnyök

- Megnövelt adatvédelem.
- Kevesebb biztonsági kockázat a hitelkártya adatoknál.

Célcsoportok

- Vevőszolgálat
- Pénzügy
- Értékesítés
- Megrendelés-menedzsment
- Panaszkezelés

11.17.1 Örökölt hitelkártya-maszkolás

Létezik egy konzolparancs a rendszeren már eltárolt hitelkártyaszámok kezeléséhez. Ez a parancs ki fogja maszkolni az összes maszkolatlan érvényes hitelkártyaszámot a bejegyzés adatbázistáblájában.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzselt* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az **OTRS Portálon**.

A meglévő hitelkártyaszámok maszkolásához:

1. Győződjön meg arról, hogy az `OTRSCreditCardFilter::ActiveMaskEnabled` beállítás ne legyen engedélyezve.

2. Hozzon létre egy vagy több jegyet érvényes hitelkártya-információkkal.

```
Issuing Network, Card Number
JCB, 3528988095245935
JCB, 3112606824580636
JCB, 3096030869937728
JCB, 3112437499296450
JCB, 3096010732100407
JCB, 3528461498782367
JCB, 3112892137191440
JCB, 3088814635323630
```

3. Nyissa meg a jegy részletes nézetét, hogy megbizonyosodjon arról, hogy a hitelkártyaszámok nincsenek maszkolva.

4. Hajtsa végre a következő parancsot a parancssorban a hitelkártyaszámok maszkolásához:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::MaskCreditCard --restart yes
```

5. Frissítse a jegy részletes nézetét. A bejegyzés törzse így fog kinézni:

```
Issuing Network, Card Number
JCB, 352898xxxxxx5935
JCB, 311260xxxxxx0636
JCB, 309603xxxxxx7728
JCB, 311243xxxxxx6450
JCB, 309601xxxxxx0407
JCB, 352846xxxxxx2367
JCB, 311289xxxxxx1440
JCB, 308881xxxxxx3630
```

Ez a parancsfájl először az utolsó bejegyzésnél kezdi a hitelkártyaszámok maszkolását, mivel azok a leggyakrabban használtak, így az eredmény gyorsabban látható.

Lásd még:

A `Maint::Ticket::MaskCreditCard` paramétereivel kapcsolatos további információkért futtassa a következő parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::MaskCreditCard --help
```

A parancsfájl architektúrája úgy lett megtervezve, hogy ne legyen hatással a rendszer teljesítményére, így kötegelten dolgozik és várakozik az egyes kötegek között. A kötegenként feldolgozott bejegyzések száma és a kötegek közti várakozási idő finomhangolható, hogy illeszkedjen a rendszer teljesítményéhez.

A parancsfájl tervezése során arra is figyeltek, hogy emlékezzen az utoljára feldolgozott bejegyzésre, és attól induljon újra, így lehetővé téve a feldolgozás leállítását és későbbi folytatását egy adott időpontban. Létezik egy felülbírlás, hogy kényszerítetten induljon újra a kezdetektől.

Megadhat egy végdátumot, így a bejegyzések csak azon dátummal bezárólag lesznek feldolgozva (például ha automatikus maszkolást indított egy bizonyos dátummal). Lehetséges továbbá a futásonként feldolgozandó bejegyzések számát is megadni.

11.17.2 Hitelkártya maszkolása

Ez a funkció egy teljes alrendszer, amely lehetővé teszi az alábbiakat:

- Figyelmeztető üzenet automatikus megjelenítése a hitelkártyaszám mellett (nincs eltávolítva).
- Hitelkártyaszámok maszkolása az új jegyeknél és bejegyzéseknél.
- A rendszeren már eltávolított bejegyzésekben lévő hitelkártyaszámok maszkolása.

A hitelkártya-felismerő mechanizmus 13, 15 vagy 16 számjegyű hitelkártyaszámokat igényel. Ezeknek a hitelkártyaszámoknak legalább számszakilag lehetséges érvényesnek kell lenniük, amely azt jelenti, hogy át kell menniük a [Luhn-algoritmus](#) teszten.

A jelenlegi verziónál csak az összes lehetséges érvényes hitelkártyaszám egy részcsoportha van felismerve. Ez az érvényesnek tekintett hitelkártyaszámok listája:

- 16 számjegyű Visa 4-essel kezdve.
- 13 számjegyű Visa 4-essel kezdve.
- 16 számjegyű MasterCard 51 és 55 közötti számokkal kezdve.
- 16 számjegyűek felfedezése, amelyek 6011, 6121-29 és 6229-25 közötti, 644 és 649 közötti vagy 65 kezdetűek.
- 16 számjegyű JCB 3088, 3096, 3112, 3158, 3337 vagy 3528 és 3589 közötti kezdetűek.
- 15 számjegyű JCB 1800, 2100 vagy 2131 kezdetűek.
- 15 számjegyű American Express 34 vagy 37 kezdetűvel.

A sikeres felismeréshez ezen hitelkártyaszámok számjegyei elválasztás nélkül, illetve 4-4-4-4, 4-4-4-3, 4-4-4-1 vagy 4-6-5 számjegycsoportokban megadott egyszerű elválasztóval engedélyezettek (az utolsó kombináció csak American Express kártyáknál). Az engedélyezett elválasztók: -, +, /, . vagy ezek kombinációja.

Egy nagyobb szám részalmazaként megadott hitelkártyaszámok nincsenek érvényes hitelkártyaszámokként értelmezve. Ez a hamis pozitív találatok elkerülése miatt van, például olyan sorozatszámnál, amely (nem szándékosan) érvényes hitelkártyaszámot tartalmaz. Az érvényes hitelkártyaszámokat legalább egy nem szám karakterrel kell közrefogni.

11.17.3 Aktív hitelkártya-maszkolás

Ha ez a funkció engedélyezve van, akkor minden egyes bejegyzés át lesz vizsgálva érvényes hitelkártyaszámok kereséséhez, mielőtt mentésre kerül az adatbázisba. Bármilyen találat esetén a tárgyban vagy a törzsben az első hat és az utolsó négy számjegy kivételével az összes többi le lesz cserélve egy beállítható maszkoló karakterre.

Lásd még:

A viselkedés megváltoztatható a rendszerbeállításokban a következő beállításokkal:

- `OTRSCreditCardFilter::ActiveMaskEnabled`
- `OTRSCreditCardFilter::MaskedCharacter`

Például az *1234-5678-9012-3456* hitelkártyaszámból *1234-56xx-xxxx-3456* lesz.

Figyelem: Ez az eljárás végleges és visszafordíthatatlan!

A funkció használatához:

1. Hozzon létre egy jegyet a következő bejegyzéstörzsszel:

```
Issuing Network, Card Number
JCB 15 digit, 180061388939823
JCB 15 digit, 180079668437698
JCB 15 digit, 180001434886883
JCB 15 digit, 180044208063503
JCB 15 digit, 180010497338476
JCB 15 digit, 210004248524033
JCB 15 digit, 210012319871803
JCB 15 digit, 180094846333594
JCB 15 digit, 210084424984649
JCB 15 digit, 210012951351973
JCB 15 digit, 210008094074787
JCB 15 digit, 210081171733450
```

2. Nyissa meg a jegy részletes nézetét, hogy megnézze a létrehozott jegyet. A bejegyzés törzse így jelenik meg:

```
Issuing Network, Card Number
JCB 15 digit, 180061xxxxx9823
JCB 15 digit, 180079xxxxx7698
JCB 15 digit, 180001xxxxx6883
JCB 15 digit, 180044xxxxx3503
JCB 15 digit, 180010xxxxx8476
JCB 15 digit, 210004xxxxx4033
JCB 15 digit, 210012xxxxx1803
JCB 15 digit, 180094xxxxx3594
JCB 15 digit, 210084xxxxx4649
JCB 15 digit, 210012xxxxx1973
JCB 15 digit, 210008xxxxx4787
JCB 15 digit, 210081xxxxx3450
```

3. Kipróbálhatja a tárgyban lévő érvényes hitelkártyaszámmal is, vagy lekérhet egy érvényes hitelkártya-információkkal rendelkező levelet egy levelezési fiók használatával.

11.17.4 Hitelkártya figyelmeztető üzenet

Lehetőség van egy figyelmeztető üzenetet megjeleníteni a hitelkártyaszám mellett.

A funkció használatához:

1. Győződjön meg arról, hogy az `OTRSCreditCardFilter::ActiveMaskEnabled` beállítás ne legyen engedélyezve.
2. Győződjön meg arról, hogy az `OTRSCreditCardFilter::WarningTextEnabled` beállítás engedélyezve legyen.
3. Határozzon meg egy egyéni üzenetet az `OTRSCreditCardFilter::WarningText` beállításban a rendszerbeállításoknál.
4. Hozzon létre egy jegyet a következő bejegyzéstörzsszel:

```
Issuing Network, Card Number
JCB, 3528988095245935
JCB, 3112606824580636
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
JCB, 3096030869937728
JCB, 3112437499296450
JCB, 3096010732100407
JCB, 3528461498782367
JCB, 3112892137191440
JCB, 3088814635323630
```

5. Nyissa meg a jegy részletes nézetét. A figyelmeztető üzenetnek meg kell jelennie a hitelkártyaszám mellett.

```
Issuing Network, Card Number
JCB, 3528988095245935 Reminder: You should not store credit card numbers in this
↪product!
JCB, 3112606824580636 Reminder: You should not store credit card numbers in this
↪product!
JCB, 3096030869937728 Reminder: You should not store credit card numbers in this
↪product!
JCB, 3112437499296450 Reminder: You should not store credit card numbers in this
↪product!
JCB, 3096010732100407 Reminder: You should not store credit card numbers in this
↪product!
JCB, 3528461498782367 Reminder: You should not store credit card numbers in this
↪product!
JCB, 3112892137191440 Reminder: You should not store credit card numbers in this
↪product!
JCB, 3088814635323630 Reminder: You should not store credit card numbers in this
↪product!
```

Kipróbálhatja a tárgyban lévő érvényes hitelkártyaszámmal is, vagy lekérhet egy érvényes hitelkártya-információkkal rendelkező levelet egy levelezési fiók használatával.

11.18 Teljesítmény hangolás

Létezik egy sor teljesítmény-javító technika az OTRS telepítéséhez, beleértve a beállítást, a kódolást, a memóriahasználatot és egyebeket.

11.18.1 Jegykeresési index

Az OTRS egy különleges keresési indexet használ a szabad-szavas keresések végrehajtásához a különböző kommunikációs csatornákból érkező bejegyzések mezőiben.

Egy kezdeti index létrehozásához használja ezt a parancsot:

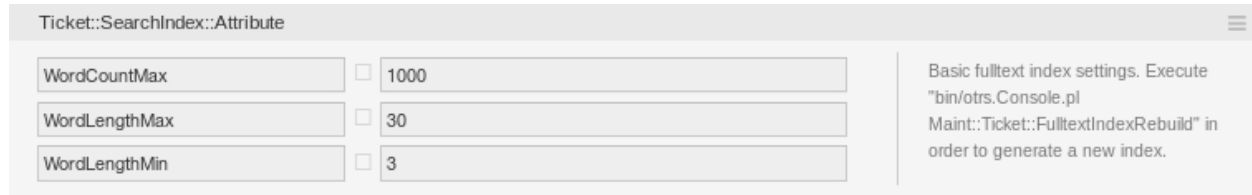
```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex --rebuild
```

Megjegyzés: A tényleges bejegyzésindexelés egy OTRS démonfeladaton keresztül történik a háttérben. Mivel a rendszerhez éppen hozzáadott bejegyzések azonnal meg lesznek jelölve indexelésre, így megtörténhet, hogy az indexük néhány percen belül elérhető lesz.

Elérhető néhány beállítás a keresési index finomhangolásához:

Ticket::SearchIndex::Attribute

Alapvető szabad-szavas index beállítások.



Ticket::SearchIndex::Attribute

WordCountMax ☐ 1000

WordLengthMax ☐ 30

WordLengthMin ☐ 3

Basic fulltext index settings. Execute "bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndexRebuild" in order to generate a new index.

18. ábra: A Ticket::SearchIndex::Attribute beállítás

Megjegyzés: Futtassa a következő parancsot egy új index előállításának érdekében:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndexRebuild
```

WordCountMax

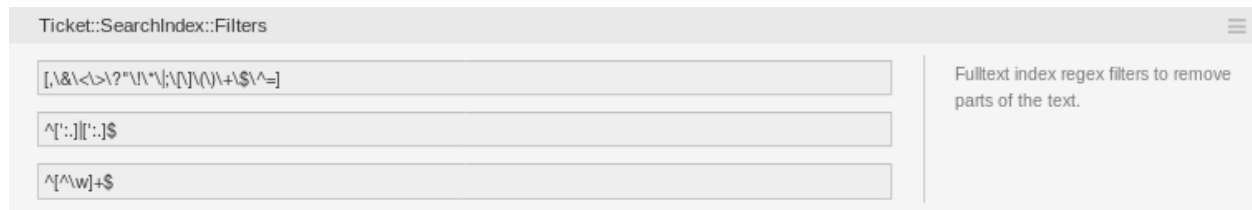
Meghatározza azon szavak legnagyobb számát, amelyek feldolgozásra kerülnek az index felépítéséhez. Például egy bejegyzés törzsének csak az első 1000 szava legyen eltárolva a bejegyzés keresési indexében.

WordLengthMin és WordLengthMax

Szóhossz határokként vannak használva. Csak azok a szavak vannak eltárolva a bejegyzés keresési indexében, amelyek hossza ezen két érték közé esik.

Ticket::SearchIndex::Filters

Szabad-szavas index reguláris kifejezés szűrők a szöveg részeinek eltávolításához.



Ticket::SearchIndex::Filters

Fulltext index regex filters to remove parts of the text.

19. ábra: Ticket::SearchIndex::Filters beállítás

Három alapértelmezett szűrő van meghatározva:

- Az első szűrő eltávolítja a különleges karaktereket, mint például: , & < > ? „ ! * | ; [] () + \$ ^ =
- A második szűrő eltávolítja azokat a szavakat, amelyek a következő karakterek egyikével kezdődnek vagy végződnek: « : .
- A harmadik szűrő eltávolítja azokat a szavakat, amelyek nem tartalmaznak egy szókaraktert: a-z, A-Z, 0-9, _

Ticket::SearchIndex::StopWords

Angol kiszűrendő szavak a szabad-szavas indexnél. Ezek a szavak el lesznek távolítva a keresési indexből.

Úgynevezett kiszűrendő szavak vannak meghatározva néhány nyelvnél. Ezek a kiszűrendő szavak ki lesznek hagyva a keresési index létrehozásakor.

20. ábra: A `Ticket::SearchIndex::StopWords###en` beállítás

Lásd még:

Ha az Ön nyelve nincs benne a rendszerbeállítási lehetőségekben vagy több szót szeretne hozzáadni, akkor hozzáadhatja azokat ehhez a beállításhoz:

- `Ticket::SearchIndex::StopWords###Custom`

11.18.2 Dokumentumkeresés

Az OTRS az Elasticsearch programot használja a dokumentumkeresési funkcionalitásához. Az Elasticsearch elgondolásának, telepítésének és használatának jó bemutatásához nézze meg a [Quick start](#) fejezetet a hivatalos dokumentációban.

Memóriakupac mérete

Az Elasticsearch Java nyelven íródott, és emiatt egy Java virtuális gépen (JVM-en) fut az összes fűrtcsomópont. Egy ilyen virtuális gép használja a memória egy részét, az úgynevezett *memóriakupacot*, amely mérete a `jvm.options` beállítófájlban állítható be.

A memóriakupac legkisebb és legnagyobb beállításai alapértelmezetten 1 GB méretűre vannak állítva, és a következő beállításokkal módosíthatók:

- `Xms1g`: a legkisebb memóriakupac-méret.
- `Xmx1g`: a legnagyobb memóriakupac-méret.

Ha az `Xms` alacsonyabb értékkel rendelkezik mint az `Xmx`, akkor a Java virtuális gép átméretezi a használt memóriakupacot minden esetben, amikor az aktuális korlátot eléri, egészen az `Xmx` értékének eléréséig. Egy ilyen átméretezés annak befejezéséig a szolgáltatás szüneteltetését okozza, ami csökkentheti a keresési vagy indexelési műveletek sebességét és válaszképességét. Emiatt erősen ajánlott azokat a beállításokat egyenlő értékre állítani.

Figyelem: Ha a legnagyobb memóriakupac-méretet elérte, akkor a hozzá tartozó fűrtcsomópont nem működik tovább, és akár a szolgáltatást is leállíthatja.

Minél magasabb értékre van állítva a memóriakupac legnagyobb mérete, annál több memóriát használhat az Elasticsearch, ami szintén növeli a szüneteltetés lehetőségét a Java virtuális gép által végrehajtott személygyűjtésnél. Emiatt ajánlott az `Xmx` beállításhoz olyan értéket megadni, amely nem nagyobb a fizikai memória 50%-ánál.

További információkért és a memóriakupac méretével kapcsolatos jó ökol szabályért nézze meg a [memóriakupac beállítása](#) fejezetet a hivatalos dokumentációban.

Lemezlefoglalás

A szolgáltatás futási ideje során az Elasticsearch megvizsgálja az elérhető lemezterületet, és az alapján dönti el, hogy lefoglaljon-e új darabokat a hozzá tartozó fűrtcsomóponton, vagy akár áthelyezze-e a darabokat arról a bizonyos csomópontból. Ezt a viselkedést az aktuális lemezkapacitás fogja vezérelni, és az `elasticsearch.yml` beállítófájlban állítható be. Tartalmaz néhány fontos beállítást, amelyek jó alapértelmezett értékekkel érkeznek, de mégis fontosak lehetnek:

`cluster.routing.allocation.disk.watermark.low`

Az alapértelmezett érték 85%. Ha a korlátot eléri, akkor az Elasticsearch nem fog több darabot lefoglalni a hozzá tartozó fűrtcsomópontba. A csomópont működését nem befolyásolja, és az adatok továbbra is indexelhetők és kereshetők.

`cluster.routing.allocation.disk.watermark.high`

Az alapértelmezett érték 90%. Ha ezt a korlátot eléri, akkor az Elasticsearch megpróbálja majd áthelyezni a meglévő darabokat egy másik olyan csomópontba (ha lehetséges), amelynek van elegendő szabad területe.

`cluster.routing.allocation.disk.watermark.flood_stage`

Az alapértelmezett érték 95%. Ha ezt a korlátot eléri, akkor az Elasticsearch frissíteni fogja az összes olyan index beállítását csak olvasható `index.blocks.read_only_allow_delete` indexblokkokra, amely legalább egy lefoglalt darabbal rendelkezik a hozzá tartozó fűrtcsomópontba. Ettől fogva nem lehetséges az új adatok indexelése az ilyen indexekbe, valamint keresésekre és törlési műveletre lesz korlátozva.

Megjegyzés: Ha az elárasztási szakaszt elérték, és bizonyos indexek csak olvasható módra vannak állítva, akkor az ilyen beállítást *nem fogja* automatikusan megváltoztatni az Elasticsearch. Ha a hozzá tartó lemezek újra elegendő szabad területet tartalmaznak, akkor a kézi műveletek miatt kézzel kell visszaváltoztatni a beállításokat normál módra.

A lemezvízjelekkel és a lemezalapú dablefoglalással kapcsolatos további információkért nézze meg a [lemezalapú dablefoglalás](#) fejezetet a hivatalos dokumentációban.

11.18.3 Bejegyzéstárolás

Három különböző háttérprogram-modul létezik a telefonos, e-mail és belső bejegyzések bejegyzéstárolásához. A használt bejegyzéstároló a `Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorage` beállításban állítható be.

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

Ez az alapértelmezett modul a mellékleteket az adatbázisban fogja eltárolni. Működik több előtérprogramos kiszolgálókkal is, de több tárolóhelyet igényel az adatbázisban.

Megjegyzés: Ne használja ezt nagy rendszereknél.

Kernel::System::Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorageFS

Használja ezt a modult a mellékletek helyi fájlrendszeren történő tárolásához. Ez gyors, de ha több elótérprogramos kiszolgálói vannak, akkor meg kell győződnie arról, hogy a fájlrendszer meg van-e osztva a kiszolgálók között. Helyezze azt egy NFS megosztásra vagy inkább egy SAN vagy hasonló megoldásra.

Megjegyzés: Ajánlott nagy rendszereknél.

Kernel::System::Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorageAmazonS3

Használja ezt a modult a mellékletek bármilyen **AWS S3** kompatibilis objektumtárolóban történő tárolásához.

Létezik egy alapértelmezett kapcsolat-beállítás az AWS S3 fájl tárolóhoz a `Kernel/Config/Defaults.pm` fájlban. A környezete kapcsolatának aktiválásához hozzá kell adnia a következő kódrészletet a `Kernel/Config.pm` fájlhoz:

```
$Self->{'Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorage'} =
↳ 'Kernel::System::Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorageAmazonS3';

$Self->{'Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorageAmazonS3'} = {
  'Active'           => 1,
  'Endpoint'         => 'http://127.0.0.1:9000',
  'Region'           => 'local',
  'AwsAccessKey'     => 'minioadmin',
  'AwsSecretKey'     => 'minioadmin',
  'Bucket'           => 'storage',
  'TestBucket'       => 'unit-test',
  'HealthCheck'      => '/minio/health/live',
  'MaxObjectSize'    => 1024 * 1024 * 20,
  'Reconnect'        => 2,
  'BackoffOnFailure' => 1,
  'BackoffRetryCount' => 150,
};
```

Átkapcsolhat menet közben az egyik háttérprogramról a másikra. A háttérprogramot a rendszerbeállításokban kapcsolhatja át, és azután futtassa le ezt a parancssori segédprogramot a bejegyzések átrakásához az adatbázisból a fájlrendszerre vagy fordítva:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Article::StorageSwitch --target
↳ ArticleStorageFS
```

A `--target` kapcsolót használhatja a cél háttérprogram megadásához.

Megjegyzés: A teljes folyamat futtatása számottevő ideig eltarthat a meglévő bejegyzések számától és az elérhető processzorteljesítménytől és/vagy hálózati kapacitástól függően.

Annak biztosításához, hogy a költözési folyamat során minden bejegyzéshez hozzáférése legyen, használhatja a `Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorageBackendCheckOrder` rendszerbeállítási lehetőséget. Ez a beállítás további bejegyzéstároló háttérprogramokat ad meg a bejegyzések és mellékleteik ellenőrzéséhez. Ajánlott itt hozzáadni a régi bejegyzéstároló háttérprogramot.

11.18.4 A webkiszolgáló finomhangolása

Az OTRS beépített webkiszolgálója további beállítások nélkül képes kezelni a kicsi és közepes telepítéseket. Amikor az OTRS több felhasználót egyidejűleg szolgál ki, akkor szükséges lehet a webkiszolgáló beállításainak finomhangolása, például a munkavégző folyamatok számának növelése.

A webkiszolgáló beállítófájlja a `Kernel/WebApp.conf` fájlban található, és az összes beállítás dokumentálva van. A `worker` beállítás növelhető több folyamat üzembe állításához a HTTP-kérések kiszolgálásánál az erre alkalmas kiszolgálókon.

11.18.5 Gyorsítótárazás

Az OTRS rengeteg átmeneti adatot gyorsítótáraz az `/opt/otrs/var/tmp` könyvtárban. Győződjön meg arról, hogy ez egy nagy teljesítményű fájlrendszert és tárolót használ-e. Ha elegendő RAM van a gépben, akkor megpróbálhatja ezt a könyvtárat egy memórialemezre áttenni ehhez hasonlóan:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Session::DeleteAll
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Cache::Delete
root> mount -o size=16G -t tmpfs none /opt/otrs/var/tmp
```

Megjegyzés: Adjon meg állandó csatolási pontot az `/etc/fstab` fájlban.

Figyelem: Ez egy nem állandó tároló lesz, amely el fog veszni a kiszolgáló újraindításakor. Az összes munkamenete (ha a fájlrendszeren tárolja azokat) és a gyorsítótárazott adatok el fognak veszni.

11.18.6 Fürtözés

Nagyon magas terhelésnél szükséges lehet az OTRS-t egy több előttéprogramos kiszolgálóból álló fürtön működtetni. Ez egy bonyolult feladat sok buktatóval. Emiatt az OTRS csoport kizárólagos támogatást biztosít a fürtökhöz a **menedzselt OTRS** környezetében.

11.18.7 Objektumok korlátai

Nincs műszaki korlátozása annak, hogy hány objektumot lehet használni a rendszerben, de nagyszámú objektum használata befolyásolhatja a rendszer teljesítményét. A javasolt korlátok csak azokra az objektumokra vonatkoznak, amelyek *érvényes* értékre vannak állítva. Az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* objektumokat a rendszer nem használja.

Annak érdekében, hogy a rendszer gyors és reakcióképes maradjon, az *érvényes* objektumok következő korlátjait nem szabad túllépni:

- Levelezőfiókok: 10
- Levelezési szűrők: 50
- ACL-ek: 80
- Dinamikus mezők: 300
- Legördülő vagy többválasztós dinamikus mező értékei mezőnként: 100

- Szolgáltatások: 500
- SLA-k: 50
- Várólisták: 200
- Konfigurációelem-osztályok: 20
- Konfigurációelem-objektumok: 20 000
- Folyamatok: 50
- Általános ügyintézők: 30 (általános ügyintézőnként legfeljebb óránként egyszeri gyakorisággal)
- Jegyállapotok: 20
- Jegytípusok: 10
- Időpontnaptárak: 50
- Jegyenkénti bejegyzések: 500

11.19 Gyors memcached gyorsítótár

Ez a funkció memória-háttértár használatát tesz lehetővé a **OTRS**-ben használt gyorsítótárak számára. Lehetővé teszi a teljes gyorsítótár Round Robin módszerrel történő kiosztását több memcached-kiszolgálón, és biztosítja az **OTRS** zökkenőmentes telepítését magas rendelkezésre állású környezetben.

A használható memcached-kiszolgálók száma korlátlan. A memcached-kiszolgálók megfelelő beállítása után az **OTRS** használatával beállíthatja, hogy az OTRS melyiküket használja. Erősen javasoljuk, hogy a beállításokat kizárólag az **OTRS** tanácsadóink végezzék el.

A *MemcachedFast* OTRS gyorsítótár-háttérprogram a `Cache::Memcached::Fast` CPAN-modult használja, amely egy Perl-ügyfélprogram a memcachedhez. A memcached egy memória-gyorsítótár démon.

A *Memcached* egy szabad és nyílt forráskódú, nagy teljesítményű, elosztott memóriájú objektum-gyorsítótárazó rendszer. Gyakran használják nagy, dinamikus adatbázis-alapú weboldalak felgyorsítására az adatok és objektumok RAM-ban történő gyorsítótárazásával, hogy csökkentsék a külső adatforrás (például adatbázis vagy API) beolvasásainak számát.

11.19.1 Alapok

Megjegyzés: Meg kell változtatnia a `Cache::Module` beállítást a *MemcachedFast* használatához, ha ezt még nem tette meg.

Legalább 1 memcache-kiszolgáló megléte szükséges. Több (kisebb) kiszolgáló használata ajánlott egyetlen nagy kiszolgáló helyett. A magas rendelkezésre állású fürtökhöz mindenképpen 1-nél több kiszolgálóra lesz szükség. Csak 1 kiszolgáló egyetlen meghibásodási pontot jelent.

Ajánlott a szükséges `Storable` és `Cache::Memcached::Fast` CPAN-modulok legújabb verzióinak használata.

Megjegyzés: A memcached nem kezel hitelesítést és replikációt.

Figyelem: Ne használjon olyan javítócsomagokat, amelyek replikációt telepítenek, mint például a `repcached`. Ez nem támogatott.

11.19.2 Memóriabeállítások

Alapértelmezetten a `memcached` általában csak egy kis mennyiségű RAM-ot különít el a gyorsítótár számára. Ez operációs rendszertől vagy Linux-disztribúciótól függően eltérő lehet, de 64 MB és 512 MB között változik. Minél több memóriát tud adni a `memcached`nek, annál jobb. Az OTRS-hez legalább 4 GB szükséges. Nagy telepítéseknel érdemes még többet adni.

Tapasztalataink szerint egy adatbázis nélküli előtétprogram-kiszolgáló esetében durva iránymutatásként a memóriát egyenlően kell elosztani az operációs rendszer, az Apache és a `memcached` között (1/3).

A `memcached` számára rendelkezésre álló memória mennyiségének növeléséhez módosítsa az `-m` kapcsolóval együtt átadott értéket. Ez az érték megabájtban van megadva. Például 2 GB gyorsítótárhely megadásához adja meg a `-m 2048` értéket. A beállításai között valószínűleg van egy beállítófájl, ahol ezt be tudja állítani. Linuxon a `memcached` az `/etc/memcached.conf` fájlban tárolja a beállításait.

Megjegyzés: Indítsa újra a memóriagyorsítótár-démont, ha megváltoztatja a beállításokat.

11.19.3 Biztonság

A `memcached` nem kezeli a hitelesítést. Az adatok biztonságáért a felhasználó a felelős. Ezért gondoskodjon a hálózat biztonságáról (például alhálózattal, elkülönített hálózattal vagy tűzfallal).

De győződjön meg arról is, hogy minden OTRS-példány képes kommunikálni minden `memcached`-kiszolgálóval.

11.19.4 Felügyelet

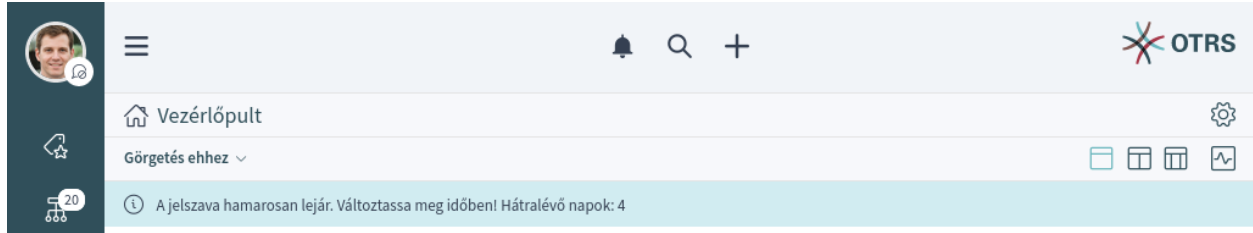
Ajánlott olyan felügyeleti eszközöket használni, mint a `phpmemcacheadmin`. Léteznek a Nagioshoz is bővítmények.

11.20 LDAP-jelszóértesítések

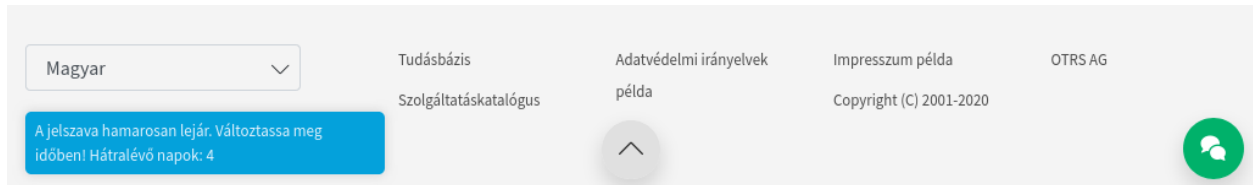
Ez a funkció megjeleníti a címtárszolgáltatás jelszóházi rendjének jelszó lejáratí üzenetét, amely korábban csak a vállalati munkaállomásokra való bejelentkezés után jelent meg a felhasználók számára.

Az üzenetek miatt a felhasználók naprakészen tarthatják jelszavaikat, így elkerülhetik, hogy bejelentkezés után frissíteniük kelljen azokat. Ez különösen fontos azon felhasználók számára, legyen akár ügyintéző vagy ügyfél-felhasználó, akiknek nagyon rövid időn belül kell válaszolniuk egy jegyre. Ebben az esetben a felhasználó mindig gyorsan tud válaszolni az üzenetekre, mert nem kell értékes perceket töltenie a lejárt jelszavának frissítésével.

Az értesítések több fázisban jeleníthetők meg, amelyek a rendszerbeállításokban egyedileg állíthatók be. Az első fázisban az OTRS a jelszó lejáratá előtt néhány nappal figyelmeztető üzenetben tájékoztatja a felhasználókat arról, hogy hány nap van hátra a jelszó megváltoztatásáig.



21. ábra: Értesítés az ügyintézői felületen



22. ábra: Értesítés a külső felületen

Ha a vállalatok külön weboldalt biztosítanak a jelszavak frissítésére, lehetőség van arra, hogy az értesítéseket az adott weboldalra mutató hivatkozással állítsák be, így a felhasználók azonnal frissíthetik a lejárt jelszavaikat az értesítéshez.

A funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve.

A funkció engedélyezéséhez:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Rendszerbeállítások* képernyőjéhez.
2. Keressen rá az `AuthLDAP::PasswordNotification::Enabled` beállításra.
3. Engedélyezze a funkciót.

Lásd még:

Kapcsolódó rendszerbeállítások:

- `AgentFrontend::NotifyDaysBeforeExpiry`
- `AgentFrontend::PasswordChangeLink`
- `AgentFrontend::NotifyModule###9001-AgentLDAPPassword-Check`
- `ExternalFrontend::NotifyDaysBeforeExpiry`
- `ExternalFrontend::PasswordChangeLink`
- `ExternalFrontend::NotifyModule###9001-CustomerLDAPPassword-Check`

11.21 Irodán kívül

Ez a funkció *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 funkcióval 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.

Ez a funkció lehetővé teszi, hogy bejegyzéseket hozzon létre egy jegyhez az `X-OTRS-OutOfOffice` fejléc használatával, anélkül hogy megváltoztatná a jegy állapotát. Megakadályozza a jegy zárolását is, ha az említett fejléc létezik.

A funkció beállításához:

1. Menjen a [Rendszerbeállítások](#) képernyőre.
2. Keressen rá az `OTRSOutOfOffice-Header` beállításra, és engedélyezze azt.
3. Keressen rá a `PostmasterX-Header` beállításra, és adja hozzá az `X-OTRS-OutOfOffice` fejlécet a lista végéhez.
4. Állítsa üzembe a beállításokat.
5. Menjen a [Levelezési szűrők](#) képernyőre, és adjon hozzá egy új levelezési szűrőt.
6. Állítsa be egy bejövő e-mail `X-OTRS-OutOfOffice` e-mail fejlécét `1` értékkel a használni kívánt valamilyen reguláris kifejezés vagy szöveg alapján (például Tárgy: *[Irodán kívül]*).
7. Kattintson a *Mentés* gombra.

11.22 Mellékletek törlése

Ez a funkció lehetővé teszi azon jegy mellékleteinek automatikus törlését, amely egy meghatározott időtartamban lett lezárva. Továbbá a fájl típusokat is meg lehet határozni további szűrőfeltétellként.

Megjegyzés: Ez a funkció csak *helyszíni telepítéssel* rendelkező ügyfeleknek érhető el. Ha Ön *menedzselt* ügyfél, akkor erről a funkcióról az *Ügyfélmegoldások* csapat gondoskodik az **OTRS**-ben. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

11.22.1 Melléklettörlés engedélyezése

Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve, először egy adminisztrátornak be kell állítania.

A funkció használatához:

1. Menjen a [Rendszerbeállítások](#) képernyőre.
2. Keressen rá az `OTRSDeleteAttachments::Filetypes` beállításra, és adjon hozzá néhány fájl MIME-típust 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.

OTRSDeleteAttachments::Filetypes	
application/pdf	→ 0
application/x-yaml	→ 0
image/png	→ 0
text/html	→ 0
text/plain	→ 0

Fájltípusok listája (MIME), amelyeket feldolgoz a Maint::Ticket::Attachment::Delete konzolparancs. A 0 azt jelenti, hogy az a típus nem kerül törlésre. Az 1 azt jelenti, hogy az a típusú melléklet törölve lesz.

23. ábra: Fájltípusok beállítás

11.22.2 Automatikus fájltypuskitöltés

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.
```

A konzolparancs azoknak a mellékleteknek a MIME-típusait gyűjti össze, amelyek lezárt jegyekben vannak és az elmúlt 90 napban érkeztek. Használja az `--all` kapcsolót az összes lezárt jegyen történő végiglépkedéshez.

Lásd még:

Futtassa a parancsot a `--help` kapcsolóval a lehetőségek megtekintéséhez.

```
otrs> bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::Attachment::AddMIMETypes --help
```

11.22.3 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.

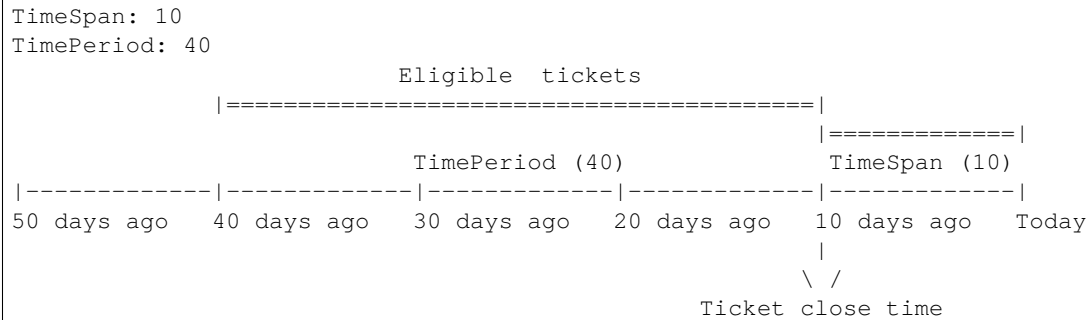
OTRSDeleteAttachments::TimeSpan

Az aktuális dátumtól számított kezdési idő (napokban), amelytől kezdve a jegyek elemzésre kerülnek a törléshez.

OTRSDeleteAttachments::TimePeriod

Az aktuális dátumtól számított befejezési idő (napokban), ameddig a jegyek elemzésre kerülnek a törléshez.

Példa:



Azt jelenti, hogy az aktuális dátumtól számított 10 nappal ezelőtti és az aktuális dátumtól számított 40 nappal ezelőtti idő közötti összes jegy elemzésre kerül a törléshez.

A `TimePeriod` értékének mindig nagyobbnak kell lennie a `TimeSpan` értékénél.

Lásd még:

Futtassa a parancsot a `--help` kapcsolóval a lehetőségek megtekintéséhez.

```
otrs> bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::Attachment::Delete --help
```

11.22.4 Mellékletek automatikus törlése

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.

11.23 Automatikus időelszámolás

Ez a funkció lehetővé teszi az automatikus időelszámolást a jegylétrehozás képernyőjén, a jegy részletes nézetében és minden olyan képernyőn, amely rendelkezik *Elszámolt idő* mezővel. Ha egy ügyintéző megnyitja ezeket a képernyőket, akkor egy időzítő elkezd számolni a másodperceket, és az ember számára olvasható módon jeleníti meg az eltelt időt a kenyérmorzsasávban. Ha a jegy létrejött vagy a jegyzetet hozzáadásra került egy meglévő jegyhez, akkor a számláló értéke automatikusan hozzáadódik az *Elszámolt idő* mezőhöz, amely most csak olvasható.

Az ügyintéző bármikor szüneteltetheti és folytathatja az időzítőt. Az időzítő megjegyzi az értékét. Ha egy ügyintéző megnyitja a jegy részletes nézetét, eltölt egy kis időt a bejegyzések elolvasásával, de nem ad hozzá új jegyzetet, akkor az időzítő megjegyzi az eltöltött időt. Amikor az ügyintéző legközelebb újra megnyitja ugyanannak a jegynek a részletes nézetét, az időzítő az eltelt időtől számol tovább.

Az idők jegy- és ügyintézőpárokként kerülnek elmentésre az adatbázisba, így az elszámolt idők még a munkamenet lezárásakor is megmaradnak.

Két beállítható küszöbszint van, amikor az időzítő zöldről sárgára vagy pirosra változtatja a színét.

Ezenkívül, ha ez a funkció engedélyezve van, a jegy részletes nézetében lévő *Elszámolt idő* megjelenítése *ÓÓ:PP:MM* formátumban történik. A jegyben elmentett összes érték az elszámolt időre vonatkozóan másodpercben van megadva.

A funkció bekapcsolásához:

1. Menjen a [Rendszerbeállítások](#) képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::Ticket::AccountedTime` beállításra, és győződjön meg arról, hogy engedélyezve van-e.
3. Keressen rá az `AgentFrontend::AutoTimeAccountingActive` beállításra, és engedélyezze azt.
4. Állítsa üzembe a beállításokat.
5. Menjen egy jegylétrehozás képernyőre vagy nyissa meg egy jegy részletes nézetét, és nézze meg a futó időzítőt.

Lásd még:

Kapcsolódó rendszerbeállítások:

- `AgentFrontend::AutoTimeAccountingActive`
- `AgentFrontend::AutoTimeAccounting::ThresholdYellow`
- `AgentFrontend::AutoTimeAccounting::ThresholdRed`
- `AgentFrontend::AutoTimeAccounting::WhiteListGroups`
- `Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TimeAccountingAutoTrackCleanup`

Van egy `Maint::Ticket::TimeAccounting::AutoTrackCleanup` konzolparancs a régi időelszámolás automatikus nyomon követési bejegyzéseinek törléséhez. Ezt a parancsot az OTRS démon rendszeresen futtatja. A parancs kéziként is futtatható.

További információkért nézze át a `Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TimeAccountingAutoTrackCleanup` beállítást, vagy futtassa a parancsot a `--help` kapcsolóval.

```
otrs> bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::TimeAccounting::AutoTrackCleanup --help
```

11.24 Ticket Queue Selection

Ez a funkció lehetővé teszi egy jegy automatikus áthelyezését az előnyben részesített várólistákba a jegy és az ügyfél adatai alapján, amikor a jegy létrejön. Néhány hasonló kiválasztás szintén elvégezhető több e-mail-cím használatával vagy a jegyek kézi áthelyezésével.

Az adminisztrátorok meghatározhatják 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.

A funkció az `OTRSTicketQueueSelection::Configuration` beállítással állítható be. A kulcs a várólista neve, az érték pedig a jegy és/vagy ügyfél-felhasználói beállítások és azok reguláris kifejezéseként megadott elvárt értékének pontosvesszővel elválasztott listája.

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. Keressen rá az `OTRSTicketQueueSelection::Configuration` beállításra, és nyissa meg szerkesztésre.
3. Adja meg a *Szemét* szót a kulcshoz és a `Ticket::Title='^Teszt$'` reguláris kifejezést a tartalomhoz.
4. 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>`).

11.25 Objektum-összekapcsolási csatlakozó

Az OTRS képes külső rendszerektől érkező, az objektum-összekapcsolással való interakcióra irányuló kéréseket fogadni. A funkciót az adminisztrátori felület *Webszolgáltatások* moduljában kell beállítani. Mind a SOAP, mind a REST módszerekre vannak példabeállítások.

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 `development/webservices/GenericLinkConnectorSOAP.yml` vagy a `development/webservices/GenericLinkConnectorREST.yml` fájlt az OTRS saját mappájában.
5. Kattintson az *Importálás* gombra.

Ezek a fájlok tartalmazznak 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 az összes 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](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 műveletet biztosít az összekapcsoláshoz:

```
Link::LinkAdd
Link::LinkDelete
Link::LinkDeleteAll
Link::LinkList
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 webszolgáltatáshoz* 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, az új webszolgáltatás készen áll, és képes kezelni az összes 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.

11.25.1 Használat

Az objektumok összekapcsolása funkció az objektumokból (például `Ticket`, `ITSMChangeManagement`) származó elemek (például jegyek, változások) összekapcsolásához szolgálat funkcionalitást, 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 kéreéssablon

```
<RootElement>
  <UserLogin>?</UserLogin>
  <Password>?</Password>
  <SessionID>?</SessionID>
  <Object1>?</Object1>
  <Key1>?</Key1>
  <Object2>?</Object2>
  <Key2>?</Key2>
  <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 kéréssablon

```
<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 kéréssablon

```
<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.

11.25.2 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 hasonlóan kell lennie.

```
<namesp1:RootElementResponse>
  <Success>1</Success>
</namesp1: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>
  <Key2>2</Key2>
  <Type>Normal</Type>
</RootElement>
```

2. A kiszolgáló válaszában valami ehhez hasonlónak 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 hasonlónak 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 hasonlónak kell lennie.

```

<namespace1:RootElementResponse>
  <RootElement>
    <Direction>Source</Direction>
    <Key>2</Key>
    <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 hasonlónak 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 hasonlónak kell lennie.

```
<namespace1:RootElementResponse>
  <PossibleType>Normal</PossibleType>
  <PossibleType>ParentChild</PossibleType>
</namespace1:RootElementResponse>
```


12. fejezet

Szójegyzék

Tevékenység

A folyamatkezelés része.

Ügyintéző

Az ügyintéző egy olyan felhasználó, aki kiszolgálja az ügyfél-felhasználókat. Egy olyan személy, aki a szervezeténél dolgozik.

Háttérprogram

Egy beállítófájl, modul, parancsfájl vagy egyéb funkcionális elem az OTRS-en belül, amely nem érhető el a böngészőn keresztül.

Naptár

Meghatározza az alkalmazandó munkaidőket, időzónákat és szabadságokat az *eszkálációs idők* használatakor.

Ügyfél

Fizikai szervezetek, amelyhez az ügyfél-felhasználók hozzá vannak rendelve. Ezek biztosítanak funkciót a felhasználók csoportosításához, hogy melyek tartoznak egy önálló szervezethez.

Ügyfél-felhasználó

Fizikai személyek és kapcsolati adataik, akik egy ügyfélhez tartoznak. Ezek azok az emberek, akik jegyeket vesznek fel.

Dinamikus mező

Jegyekben és bejegyzésekben használt mező az adatok kiterjesztéséhez, hogy mit menthetők el egy jegybe vagy bejegyzésbe. Az adatbázisban lévő értékekből lettek elmentve vagy külső erőforrásokból érhetők el.

Eszkálációs idők

A munkaidő meghatározott mennyisége, mielőtt egy jegy megszegi a megállapodást.

Előnézetprogram

A grafikus felület az OTRS-hez, amint az a böngészőben látható.

Csoport

Egy erőforrás az OTRS-en belül. Egy *ügyintéző* vagy egy *ügyfél* jogosultságokat rendelhet ehhez az erőforráshoz, ahogy szükséges. Ezenkívül használható hozzáférés-vezérléshez, folyamatokhoz és webszolgáltatásokhoz.

Meghívó

A meghívó egy különleges Perl-modul, amely lehetővé teszi az OTRS számára, hogy információkat

szolgáltasson egy távoli rendszernek REST vagy HTTP protokollon keresztül. A meghívókat Perl nyelven írja meg egy háttérprogram-fejlesztő.

Leképezés

Egy leképezés teszi lehetővé az OTRS számára, hogy az adatok bejövő és kimenő lefordítását biztosítsa, ezáltal egy különleges adatszerkezetet lehet nyújtani a bejövő szerkezetek újraépítéséhez, hogy megfeleljenek az igényeinknek.

Művelet

Hasonló egy webhoroghoz, egy szolgáltató művelet az OTRS Perl API funkcionalitásának egy bizonyos részalmazát nyújtja a külső rendszereknek.

Folyamat

A folyamatkezelés része.

Folyamatútvonal

A folyamatkezelés része.

Erőforrás

Egy erőforrás bármilyen objektum lehet, amelynek tényleges jogosultságai vannak. Ez lehet egy jegy, egy vezérlőpult felületi elem, egy statisztika, egy modul vagy további egyéb objektum.

Képernyő

A grafikus felület az OTRS-hez, amint az a böngészőben látható (lásd: [előtétprogram](#)).

Szolgáltatás

Olyan eszköz, amely hozzáadott értéket biztosít az ügyfeleknek azáltal, hogy megkönnyíti az ügyfelek számára vagy segít nekik abban, hogy elérjék a kívánt eredményeket, anélkül hogy személyesen kellene viselniük a konkrét költségekkel és kockázatokkal kapcsolatos felelősséget.

Szolgáltatási megállapodás

A szolgáltatási megállapodás (SLA) egy szerződés egy szolgáltató (akár belső, akár külső) és a végfelhasználó között, amely meghatározza a szolgáltatótól elvárt szolgáltatási szintet. Az SLA-k a kimeneten alapulnak, mivel céljuk kifejezetten annak meghatározása, hogy mit kap az ügyfél.

Szolgáltatáskérés

(lásd: [jegy](#)).

Szekvenciafolyam

A folyamatkezelés része.

Szekvenciafolyam-művelet

A folyamatkezelés része.

SLA

(lásd: [szolgáltatási megállapodás](#)).

Jegy

A jegy egy ügyféllel folytatott összes kommunikáció gyűjteménye egy szolgáltatáskérés folyamán. Egy jegy bejegyzéseket tartalmaz, amelyek az ügyfeleknek, ügyintézőknek, külső rendszereknek, stb. küldött vagy fogadott kommunikációk. A jegyek egy ügyfél-felhasználóhoz tartoznak, ügyintézőkhöz vannak rendelve és várólistákban vannak.

Átvitel

Az átvitel a kommunikációhoz választott módszer. Az OTRS REST és SOAP támogatással rendelkezik.

Felhasználói feladat tevékenység-párbeszédablak

A folyamatkezelés része.

Munkaidő

Bármely [naptár](#) meghatározott munkaideje alatt eltelt percek meghatározása.

Tárgymutató

A

Átvitel, [610](#)

C

Csoport, [609](#)

D

Dinamikus mező, [609](#)

E

Előtetőprogram, [609](#)

Erőforrás, [610](#)

Eszkalációs idők, [609](#)

F

Felhasználói feladat tevékenység-
párbeszédablak, [610](#)

Folyamat, [610](#)

Folyamatútvonal, [610](#)

H

Háttérprogram, [609](#)

J

Jegy, [610](#)

K

Képernyő, [610](#)

L

Leképezés, [610](#)

M

Meghívó, [609](#)

Munkaidő, [610](#)

Művelet, [610](#)

N

Naptár, [609](#)

S

SLA, [610](#)

Szekvenciafolyam, [610](#)

Szekvenciafolyam-művelet, [610](#)

Szolgáltatás, [610](#)

Szolgáltatási megállapodás, [610](#)

Szolgáltatáskérés, [610](#)

T

Tevékenység, [609](#)

U

Ügyfél, [609](#)

Ügyfél-felhasználó, [609](#)

Ügyintéző, [609](#)