



OTRS 3.0 - Administrator-Handbuch

OTRS 3.0 - Administrator-Handbuch

Copyright © 2003-2011 OTRS AG

René Bakker, Stefan Bedorf, Michiel Beijen, Shawn Beasley, Hauke Böttcher, Jens Bothe, Udo Bretz, Martin Edenhofer, Carlos Javier García, Martin Gruner, Manuel Hecht, Christopher Kuhn, André Mindermann, Marc Nilius, Elva María Novoa, Henning Oswald, Martha Elia Pascual, Thomas Raith, Carlos Fernando Rodríguez, Stefan Rother, Burchard Steinbild, Daniel Zamorano.

Dieses Werk ist geistiges Eigentum der OTRS AG.

Es darf als Ganzes oder in Auszügen kopiert werden, vorausgesetzt, dieser Copyright-Vermerk befindet sich auf jeder Kopie.

Der Quellcode dieses Dokuments kann unter source.otrs.org [<http://source.otrs.org/viewvc.cgi/doc-admin/>] abgerufen werden.

UNIX ist ein eingetragenes Warenzeichen von X/Open Company Limited. Linux ist ein eingetragenes Warenzeichen von Linus Torvalds.

MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows 2003 und Windows Vista sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Andere Warenzeichen oder registrierte Warenzeichen: SUSE und YaST von SUSE Linux GmbH, Red Hat und Fedora von Red Hat Inc., Debian von Software in the Public Interest, Inc., Mandrake von MandrakeSoft, SA. MySQL und das MySQL Logo sind eingetragene Warenzeichen Oracle Corporation und/oder verbundener Unternehmen.

Alle Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt und sind möglicherweise eingetragene Warenzeichen.

Die Firma OTRS AG richtet sich im Wesentlichen nach den Schreibweisen der Hersteller. Andere hier genannte Produkte können Warenzeichen des jeweiligen Herstellers sein.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Vorwort | xi |
| 1. Trouble-Ticket-Systeme - die Grundlagen | 1 |
| 1. Was ist ein Trouble-Ticket-System, und warum benötigen Sie eins? | 1 |
| 2. Was ist ein Trouble-Ticket? | 2 |
| 2. OTRS - Open Ticket Request System | 3 |
| 1. Grundlagen | 3 |
| 2. Features | 3 |
| 2.1. Die wichtigsten neuen Features von OTRS 3.0 | 5 |
| 2.2. Neue Features von OTRS 2.4 | 6 |
| 2.3. Neue Features von OTRS 2.3 | 9 |
| 2.4. Neue Features von OTRS 2.2 | 10 |
| 2.5. Neue Features von OTRS 2.1 | 11 |
| 3. Hardware und Software-Anforderungen | 12 |
| 4. Community | 13 |
| 5. Kommerzieller Support und Dienstleistungen für OTRS | 13 |
| 3. Installation | 14 |
| 1. Der einfache Weg - Installation fertiger Pakete | 14 |
| 1.1. Installation des RPM auf einem SuSE-Linux-Server | 14 |
| 1.2. Installation von OTRS auf einem CentOS-System | 16 |
| 1.3. Installation von OTRS auf einem Debian-System | 16 |
| 1.4. Installation von OTRS auf einem Ubuntu-System | 16 |
| 1.5. Installation von OTRS auf Microsoft Windows-Systemen | 17 |
| 2. Manuelle Installation (Linux, Unix) | 17 |
| 2.1. Vorbereiten der manuellen Installation | 17 |
| 2.2. Installation der für OTRS benötigten Perl-Module | 18 |
| 2.3. Konfiguration des Apache-Webservers | 21 |
| 2.4. Einrichten der Datenbank | 22 |
| 2.5. Einrichten der von OTRS benötigten cron-Jobs | 28 |
| 3. Upgrade des OTRS Frameworks | 33 |
| 4. Upgrade mit dem Windows-Installer | 38 |
| 4. Erste Schritte | 39 |
| 1. Agenten-Weboberfläche | 39 |
| 2. Kunden-Weboberfläche | 39 |
| 3. Öffentliche Weboberfläche | 40 |
| 4. Die erste Anmeldung | 41 |
| 5. Agenten-Weboberfläche - ein Überblick | 41 |
| 6. Was verbirgt sich hinter dem Begriff Queue? | 43 |
| 7. Benutzereinstellungen | 44 |
| 5. Der Administrationsbereich von OTRS | 46 |
| 1. Grundlagen | 46 |
| 2. Benutzer, Gruppen und Rollen | 46 |
| 2.1. Benutzer | 46 |
| 2.2. Gruppen | 47 |
| 2.3. Rollen | 51 |
| 3. Kundenbenutzer und Kundengruppen | 55 |
| 3.1. Kunden | 55 |
| 3.2. Kundengruppen | 56 |
| 4. Queues | 58 |
| 5. Anreden, Signaturen, Anlagen und Antwortvorlagen | 60 |
| 5.1. Anreden | 60 |
| 5.2. Signaturen | 61 |

| | |
|--|-----|
| 5.3. Anlagen | 62 |
| 5.4. Antwortvorlagen | 64 |
| 6. Automatische Antworten | 67 |
| 7. E-Mail-Adressen | 69 |
| 8. Benachrichtigungen | 71 |
| 9. S/MIME | 73 |
| 10. PGP | 73 |
| 11. Status | 74 |
| 12. Die SysConfig (Verwaltung der Systemkonfiguration) | 75 |
| 13. Einrichten von Mail-Konten | 76 |
| 14. Einkommende Nachrichten filtern | 76 |
| 15. Ausführen von automatisierten Jobs mit Hilfe des GenericAgents | 79 |
| 16. Administrator-E-Mail | 80 |
| 17. Sitzungsverwaltung | 80 |
| 18. System Log | 81 |
| 19. SQL-Abfragen mit Hilfe der SQL Box | 82 |
| 20. Paketverwaltung | 83 |
| 6. Systemkonfiguration | 84 |
| 1. Die Konfigurationsdateien von OTRS | 84 |
| 2. Konfiguration des Systems mit Hilfe des grafischen Konfigurations-Frontends | 84 |
| 7. E-Mails versenden/empfangen | 86 |
| 1. E-Mails versenden | 86 |
| 1.1. Via Sendmail (Standard) | 86 |
| 1.2. Via SMTP server/smarthost | 86 |
| 2. E-Mails empfangen | 86 |
| 2.1. E-Mail-Konten, die über die OTRS-Oberfläche konfiguriert werden | 86 |
| 2.2. Via Kommandozeilen-Programm und z. B. procmail (otrs.PostMaster.pl) | 87 |
| 2.3. E-Mails via POP3 oder IMAP und fetchmail für otrs.PostMaster.pl empfangen | 88 |
| 2.4. Filterung/Verteilung über PostMaster-Module (für komplexere Verteilungsszenarien) | 88 |
| 8. Zeitabhängige Funktionen in OTRS | 91 |
| 1. Arbeitszeiten, Feiertage und Zeitzonen für das System festlegen | 91 |
| 1.1. Arbeitszeiten | 91 |
| 1.2. Feiertage mit festem Datum | 91 |
| 1.3. TimeVacationDaysOneTime | 91 |
| 2. Automatische Ticket-"Freigabe" (unlock) | 91 |
| 9. Ticket-Verantwortlicher und Beobachten von Tickets | 93 |
| 1. Ticket-Verantwortlicher | 93 |
| 2. Tickets beobachten | 94 |
| 10. Einrichtung der PDF-Ausgabe | 96 |
| 11. Einbinden externer Backends | 97 |
| 1. Kundenbenutzerdaten | 97 |
| 2. Kundenbenutzer Backend | 97 |
| 2.1. Datenbank (Standard) | 97 |
| 2.2. LDAP | 100 |
| 2.3. Verwenden mehrerer Kunden Backends | 102 |
| 3. Backends für die Authentifizierung von Agenten und Kunden | 105 |
| 3.1. Authentifizierungs-Backends für Agenten | 105 |
| 3.2. Authentifizierungs-Backends für Kunden | 108 |
| 4. Kunden-Selbstregistrierung anpassen | 110 |
| 4.1. Anpassen der Weboberfläche | 110 |
| 4.2. Kunden-Mapping | 111 |
| 4.3. Anpassen der Kunden-Tabelle in der OTRS-Datenbank | 113 |
| 12. Status | 114 |

| | |
|---|-----|
| 1. Vordefinierte Ticket-Status | 114 |
| 1.1. Neu | 114 |
| 1.2. Öffnen | 114 |
| 1.3. Warten zur Erinnerung | 114 |
| 1.4. Warten auf erfolglos schließen | 114 |
| 1.5. Warten auf erfolgreich schließen | 114 |
| 1.6. Zusammengefügt | 114 |
| 1.7. Erfolgreich geschlossen | 114 |
| 1.8. Erfolglos geschlossen | 114 |
| 2. Anpassen von Ticket-Status | 114 |
| 13. Anpassen der Ticket-Prioritäten | 118 |
| 14. Erstellung eigener Themes | 119 |
| 15. Übersetzung des OTRS-Frontends | 120 |
| 16. PGP | 121 |
| 17. S/MIME | 125 |
| 18. Access Control Lists (ACLs) | 130 |
| 19. Statistikmodul | 135 |
| 1. Bedienung des Moduls durch den Agent | 135 |
| 1.1. Übersicht | 135 |
| 1.2. Ansehen und Generieren von Statistiken | 136 |
| 1.3. Bearbeiten / Neu | 139 |
| 1.4. Importieren | 144 |
| 2. Verwaltung des Statistik-Moduls durch den OTRS-Administrator | 145 |
| 2.1. Rechte, Gruppen und Queues | 145 |
| 2.2. Die SysConfig (Verwaltung der Systemkonfiguration) | 145 |
| 3. Verwaltung des Statistik-Moduls durch den System-Administrator | 145 |
| 3.1. Datenbanktabelle | 145 |
| 3.2. Auflistung aller Dateien | 145 |
| 3.3. Caching | 146 |
| 3.4. otrs.GenerateStats.pl | 146 |
| 3.5. Automatisiertes Generieren von Statistiken - Cron | 147 |
| 3.6. Statische Statistiken | 147 |
| 3.7. Wiederverwerten alter statischer Statistiken | 147 |
| 3.8. Standardstatistiken | 147 |
| 20. Zusätzliche Applikationen | 148 |
| 1. FAQ | 148 |
| 21. Leistungsverbesserung | 149 |
| 1. OTRS | 149 |
| 1.1. TicketIndexModule | 149 |
| 1.2. TicketStorageModule | 149 |
| 1.3. Tickets archivieren | 150 |
| 2. Datenbank | 150 |
| 2.1. MySQL | 151 |
| 2.2. PostgreSQL | 151 |
| 3. Webserver | 151 |
| 3.1. Persistente Datenbankverbindungen | 151 |
| 3.2. Vorgeladene Module - startup.pl | 151 |
| 3.3. Perl Module bei Änderung neu laden | 151 |
| 3.4. Die richtige Strategie wählen | 151 |
| 3.5. mod_gzip/mod_deflate | 152 |
| 22. Datensicherung | 153 |
| 1. Datensicherung | 153 |
| 2. Wiederherstellung der Daten | 153 |
| A. Weitere Quellen | 155 |

| | |
|--|-----|
| 1. Homepage OTRS.org | 155 |
| 2. Mailinglisten | 155 |
| 3. Fehler berichten | 156 |
| 4. Kommerzieller Support | 157 |
| B. Referenz der Konfigurationsoptionen | 158 |
| 1. Framework | 158 |
| 1.1. Core | 158 |
| 1.2. Core::LinkObject | 168 |
| 1.3. Core::Log | 170 |
| 1.4. Core::MIME-Viewer | 172 |
| 1.5. Core::MirrorDB | 173 |
| 1.6. Core::PDF | 174 |
| 1.7. Core::Package | 178 |
| 1.8. Core::PerformanceLog | 180 |
| 1.9. Core::SOAP | 181 |
| 1.10. Core::Sendmail | 181 |
| 1.11. Core::Session | 184 |
| 1.12. Core::SpellChecker | 189 |
| 1.13. Core::Stats | 190 |
| 1.14. Core::Stats::Graph | 191 |
| 1.15. Core::Time | 197 |
| 1.16. Core::Time::Calendar1 | 201 |
| 1.17. Core::Time::Calendar2 | 205 |
| 1.18. Core::Time::Calendar3 | 208 |
| 1.19. Core::Time::Calendar4 | 211 |
| 1.20. Core::Time::Calendar5 | 214 |
| 1.21. Core::Time::Calendar6 | 217 |
| 1.22. Core::Time::Calendar7 | 220 |
| 1.23. Core::Time::Calendar8 | 223 |
| 1.24. Core::Time::Calendar9 | 226 |
| 1.25. Core::Web | 229 |
| 1.26. Core::WebUserAgent | 245 |
| 1.27. Crypt::PGP | 246 |
| 1.28. Crypt::SMIME | 248 |
| 1.29. Frontend::Admin::AdminCustomerUser | 249 |
| 1.30. Frontend::Admin::ModuleRegistration | 250 |
| 1.31. Frontend::Agent | 264 |
| 1.32. Frontend::Agent::Dashboard | 271 |
| 1.33. Frontend::Agent::ModuleMetaHead | 274 |
| 1.34. Frontend::Agent::ModuleNotify | 274 |
| 1.35. Frontend::Agent::ModuleRegistration | 276 |
| 1.36. Frontend::Agent::NavBarModule | 283 |
| 1.37. Frontend::Agent::Preferences | 283 |
| 1.38. Frontend::Agent::SearchRouter | 289 |
| 1.39. Frontend::Agent::Stats | 289 |
| 1.40. Frontend::Customer | 293 |
| 1.41. Frontend::Customer::Auth | 302 |
| 1.42. Frontend::Customer::ModuleMetaHead | 310 |
| 1.43. Frontend::Customer::ModuleNotify | 310 |
| 1.44. Frontend::Customer::ModuleRegistration | 311 |
| 1.45. Frontend::Customer::Preferences | 312 |
| 1.46. Frontend::Public | 316 |
| 1.47. Frontend::Public::ModuleRegistration | 317 |
| 2. Ticket | 317 |

| | |
|--|-----|
| 2.1. Core::ArticleFreeText | 317 |
| 2.2. Core::FulltextSearch | 321 |
| 2.3. Core::LinkObject | 323 |
| 2.4. Core::PostMaster | 323 |
| 2.5. Core::Stats | 335 |
| 2.6. Core::Ticket | 336 |
| 2.7. Core::TicketACL | 354 |
| 2.8. Core::TicketBulkAction | 355 |
| 2.9. Core::TicketFreeText | 355 |
| 2.10. Core::TicketFreeTextDefault | 382 |
| 2.11. Core::TicketFreeTime | 389 |
| 2.12. Core::TicketWatcher | 396 |
| 2.13. Frontend::Admin::ModuleRegistration | 397 |
| 2.14. Frontend::Agent | 409 |
| 2.15. Frontend::Agent::CustomerSearch | 418 |
| 2.16. Frontend::Agent::Dashboard | 420 |
| 2.17. Frontend::Agent::ModuleMetaHead | 424 |
| 2.18. Frontend::Agent::ModuleNotify | 424 |
| 2.19. Frontend::Agent::ModuleRegistration | 425 |
| 2.20. Frontend::Agent::Preferences | 442 |
| 2.21. Frontend::Agent::SearchRouter | 451 |
| 2.22. Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule | 451 |
| 2.23. Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule | 452 |
| 2.24. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule | 452 |
| 2.25. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre | 453 |
| 2.26. Frontend::Agent::Ticket::MenuModule | 454 |
| 2.27. Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre | 462 |
| 2.28. Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce | 467 |
| 2.29. Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk | 469 |
| 2.30. Frontend::Agent::Ticket::ViewClose | 472 |
| 2.31. Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose | 480 |
| 2.32. Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer | 485 |
| 2.33. Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew | 486 |
| 2.34. Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation | 490 |
| 2.35. Frontend::Agent::Ticket::ViewForward | 491 |
| 2.36. Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText | 495 |
| 2.37. Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory | 504 |
| 2.38. Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox | 504 |
| 2.39. Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge | 506 |
| 2.40. Frontend::Agent::Ticket::ViewMove | 507 |
| 2.41. Frontend::Agent::Ticket::ViewNote | 510 |
| 2.42. Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner | 519 |
| 2.43. Frontend::Agent::Ticket::ViewPending | 528 |
| 2.44. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew | 537 |
| 2.45. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound | 542 |
| 2.46. Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority | 547 |
| 2.47. Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue | 555 |
| 2.48. Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible | 558 |
| 2.49. Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch | 567 |
| 2.50. Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus | 585 |
| 2.51. Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom | 586 |
| 2.52. Frontend::Agent::TicketOverview | 589 |
| 2.53. Frontend::Agent::ToolBarModule | 591 |
| 2.54. Frontend::Customer | 595 |

| | |
|--|-----|
| 2.55. Frontend::Customer::ModuleMetaHead | 598 |
| 2.56. Frontend::Customer::ModuleRegistration | 598 |
| 2.57. Frontend::Customer::Preferences | 602 |
| 2.58. Frontend::Customer::Ticket::ViewNew | 604 |
| 2.59. Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch | 611 |
| 2.60. Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom | 614 |
| 2.61. Frontend::Queue::Preferences | 618 |
| 2.62. Frontend::SLA::Preferences | 619 |
| 2.63. Frontend::Service::Preferences | 619 |
| C. Danksagungen | 621 |
| D. GNU Free Documentation License | 623 |
| 0. PREAMBLE | 623 |
| 1. APPLICABILITY AND DEFINITIONS | 623 |
| 2. VERBATIM COPYING | 624 |
| 3. COPYING IN QUANTITY | 624 |
| 4. MODIFICATIONS | 624 |
| 5. COMBINING DOCUMENTS | 626 |
| 6. COLLECTIONS OF DOCUMENTS | 626 |
| 7. AGGREGATION WITH INDEPENDENT WORKS | 626 |
| 8. Übersetzung | 626 |
| 9. TERMINATION | 627 |
| 10. FUTURE REVISIONS OF THIS LICENSE | 627 |
| How to use this License for your documents | 627 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|---|-----|
| 3.1. Die folgenden Perl-Module werden von OTRS benötigt. | 18 |
| 3.2. Die verschiedenen Skripte für die cron-Jobs von OTRS. | 29 |
| 5.1. Standardmäßig vorhandene Gruppen in OTRS | 48 |
| 5.2. Mit OTRS-Gruppen verknüpfte Rechte | 50 |
| 5.3. Ereignisse für automatische Antworten | 68 |
| 5.4. Funktion der verschiedenen X-OTRS-Header | 77 |
| A.1. Mailinglisten | 155 |

Beispiele

| | |
|---|-----|
| 5.1. Aussortierung von Spammails in eine bestimmte Queue | 79 |
| 7.1. .fetchmailrc | 88 |
| 7.2. Beispiel-Jobs für das Filtermodul Kernel::System::PostMaster::Filter::Match | 89 |
| 7.3. Beispiel-Job für das Filtermodul Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD | 90 |
| 11.1. Konfiguration eines Datenbank-Kunden-Backends | 98 |
| 11.2. Firmen-Tickets mit einem Datenbank-Backend | 100 |
| 11.3. Konfiguration eines LDAP Kunden-Backends | 101 |
| 11.4. Verwendung von Firmentickets mit einem LDAP-Backend | 102 |
| 11.5. Gleichzeitige Einbindung mehrerer verschiedener Kunden Backends | 103 |
| 11.6. Agentenauthentifizierung gegen ein Datenbank-Backend | 105 |
| 11.7. Agentenauthentifizierung gegen ein LDAP Backend | 106 |
| 11.8. Agentenauthentifizierung über HTTPBasic | 107 |
| 11.9. Agentenauthentifizierung gegen ein Radius-Backend | 108 |
| 11.10. Kundenauthentifizierung gegen ein Datenbank-Backend | 108 |
| 11.11. Kundenauthentifizierung gegen ein LDAP Backend | 109 |
| 11.12. Kundenauthentifizierung über HTTPBasic | 110 |
| 11.13. Kundenauthentifizierung gegen ein Radius-Backend | 110 |
| 18.1. ACL, die das Verschieben von Tickets in eine Queue nur bei einer Ticket-Priorität von 5 erlaubt. | 130 |
| 18.2. ACL, die das Schließen von Tickets in der raw-Queue verbietet und den Schließen-Schalter ausblendet. | 131 |
| 18.3. ACL, die den Status für alle Agenten entfernt und ihn nur noch für eine Gruppe zur Verfügung stellt. | 132 |
| 19.1. Festlegen einer Wertereihe bei einem Element | 143 |
| 19.2. Festlegen einer Wertereihe bei zwei Elementen | 143 |

Vorwort

Dieses Buch soll das Leben von OTRS-Administratoren und -Neulingen erleichtern.

Dieses Kapitel beschreibt die Installation, Konfiguration und Administration von OTRS. Das erste Drittel des Textes beschreibt die Hauptfunktionalität der Software, während der Rest als Referenz aller vorhandenen Konfigurationseinstellungen dient.

Da das Buch versucht, sich an den Bedürfnissen von OTRS Administratoren und OTRS Neulingen zu orientieren und da die Qualität der folgenden Kapitel so hoch wie möglich sein soll, sind wir auf Ihr Feedback angewiesen. Bitteteilten Sie uns mit, wenn Sie Abschnitte in diesem Buch vermissen, wenn Dinge für Sie unverständlich erklärt sind oder auch wenn Sie Rechtschreib-, Tipp- oder Grammatikfehler in diesem Buch entdecken. Jede Art von Rückmeldung ist ausdrücklich erwünscht und sollte durch einen Eintrag auf <http://bugs.otrs.org> an uns gerichtet werden, da sie so nicht verloren geht und direkt beim zuständigen Ansprechpartner landet. Wir bedanken uns schon jetzt für jede Art von Mithilfe!

Kapitel 1. Trouble-Ticket-Systeme - die Grundlagen

In diesem Abschnitt soll kurz die grundlegende Idee, die hinter Trouble-Tickets im Allgemeinen und Trouble-Ticket-Systemen im Speziellen steht, erläutert werden. An einem kleinen Beispiel wird gezeigt, wo die Vorteile dieser Systeme liegen.

1. Was ist ein Trouble-Ticket-System, und warum benötigen Sie eins?

Das folgende Beispiel soll verdeutlichen, was ein Trouble Ticket System ist und wie Sie damit in Ihrem Unternehmen Zeit und Geld einsparen können.

Nehmen wir an, dass Max Mustermann Fabrikant ist und Videorekorder produziert. Da die Programmierung der Videorekorder sehr unübersichtlich und kompliziert ist, wenden sich die Kunden von Herrn Mustermann gerne und häufig mit Supportanfragen per Mail an ihn. An manchen Tagen kann Herr Mustermann der Mailflut kaum Herr werden und so kommt es, dass seine Kunden sich einige Zeit gedulden müssen, bis die Antwort mit der rettenden Lösung bei ihnen eintrifft. Manchen Kunden dauert dies jedoch zu lange, eine weitere E-Mail mit dem gleichen Inhalt wird an Herrn Mustermann geschickt. Die E-Mails mit den Supportanfragen werden alle in eine INBOX weitergeleitet, wie sie von fast allen E-Mailprogrammen verwendet wird.

An manchen Tagen ist die Anfragewelle besonders groß und Herr Mustermann sieht sich außerstande, alle Mails noch in einem vertretbaren Zeitrahmen zu beantworten. Aus diesem Grund kommandiert er seine Entwickler Meier und Schulze zur Bearbeitung der Supportanfragen ab. Da von allen das gleiche System benutzt wird, greifen alle auf die gleiche INBOX und daher auch auf die gleichen Mails zu. Meier und Schulze haben jedoch keine Ahnung, dass manch ein Kunde in seiner Not gleich zwei E-Mails verfasst und an Herrn Mustermann geschickt hat. So kommt es vor, dass Meier die erste Mail mit einem anderen Ratschlag beantwortet als Schulze der sich im selben Moment der zweiten Nachricht des gleichen Kunden annimmt. Das Ergebnis ist, dass der Kunde unterschiedliche Antworten bekommt. Darüber hinaus hat Herr Mustermann keinen Einblick darüber, welcher Mitarbeiter wann was welchem Kunden gesagt hat, welche Probleme besonders häufig auftreten und wie groß sein gesamter Aufwand für den Kundensupport ist.

Von einem Kollegen erfährt Herr Mustermann schließlich, dass es Trouble-Ticket-Systeme gibt, die genau die Probleme lösen, die Herr Mustermann mit dem Support für seine Kunden hat. Herr Mustermann entscheidet sich für das offene Trouble-Ticket-Request System OTRS und installiert dieses System auf einem Rechner, der über einen Webserver sowohl für seine Mitarbeiter als auch über das Internet erreichbar ist. Von nun an werden die Hilferufe der Kunden nicht mehr länger an seine private INBOX, sondern direkt an den Mail-Account für OTRS weitergeleitet. OTRS hat eine Schnittstelle zur INBOX für die Supportanfragen, so dass alle ankommenden E-Mails automatisch ins Trouble Ticket System eingespeist werden. Unabhängig ob Herr Mustermann nun gerade anwesend ist oder nicht, generiert OTRS eine automatische Antwort und teilt dem Kunden mit, dass seine E-Mail angekommen ist und so schnell wie möglich bearbeitet wird. Dabei wird eine eindeutige Trouble Ticket Nummer vergeben. Der Kunde ist glücklich, dass sein Flehen schnell erhört wurde und wartet gespannt auf eine Antwort. Sowohl Herr Mustermann als auch die Entwickler Meier und Schulze können nun über einen beliebigen Internetbrowser und die Weboberfläche von OTRS auf die Supportanfragen zugreifen und diese einzeln beantworten. Da die Tickets bei Beantwortung gesperrt werden, wird keine Nachricht versehentlich zweimal erstellt.

Stellen wir uns vor, dass Herr Schmidt eine Anfrage ans System gestellt hat und Herr Meier diese kurz und knapp beantwortet. Herrn Schmidt reicht diese Antwort jedoch nicht aus und so antwortet er auf die Lösungsmail am folgenden Tag. Herr Meier ist jedoch gerade mit anderen Dingen beschäftigt, so dass sich Herr Mustermann der Sache annimmt. Über die History-Funktion von OTRS kann er jetzt auf alle vergangenen E-Mails von Herrn Schmidt und Herrn Meier zugreifen, deren Inhalt abfragen und eine ausführlichere Antwort versenden. Herr Schmidt erhält nun die Lösung für sein Problem, weiß aber nicht, dass diese von unterschiedlichen Personen stammt.

Natürlich ist dies nur ein sehr kleiner Einblick in die Funktionalitäten von Trouble Ticket Systemen. Da Herr Mustermann eine kleine Firma führt, erhält er vielleicht nur wenige E-Mails mit Supportanfragen pro Tag,

die er vielleicht noch ganz überschaulich mit seiner normalen Mailsoftware handhaben kann und somit kein Trouble Ticket System braucht. Wenn aber der neue DVD-Rekorder in die Regale kommt, werden es vielleicht schon 500 oder in ein paar Jahren schon 10.000 Nachrichten pro Tag sein. Spätestens dann rechnet sich der Einsatz von Trouble-Ticket-Systemen wie OTRS.

2. Was ist ein Trouble-Ticket?

Ein Trouble-Ticket lässt sich im Wesentlichen mit einem Krankenblatt eines Krankenhauspatienten vergleichen. Bei der erstmaligen Einlieferung in das Krankenhaus wird das Krankenblatt im Zuge der Anamnese neu angelegt. Jeder Arzt trägt nun seine Diagnose sowie die verordnete Therapie und Medikation ein und dokumentiert deren Erfolg. Das Krankenblatt gibt nun einen schnellen Überblick, gewährleistet eine schnelle Einarbeitung und verhindert eine Mehrfachdosierung von Medikamenten. Ist die Krankheit besiegt und der Patient entlassen, wird das Krankenblatt archiviert.

Im OTRS werden Trouble Tickets, also die Krankenblätter aus dem obigen Beispiel, als normale E-Mails behandelt und gespeichert. Schickt z. B. ein Kunde eine Anfrage an das Trouble Ticket System, wird das Krankenblatt eingerichtet, ein neues Ticket wird geöffnet. Die Antwort eines Mitarbeiters auf die Anfrage kann als Eintrag eines Arztes gesehen werden, eine erneute Antwort bzw. Anfrage des Kunden auf das selbe Ticket als Veränderung oder Erweiterung des Krankheitsbildes. Ein Ticket gilt als erledigt bzw. geschlossen, wenn eine Antwort auf die Anfrage an den Kunden zurückgesendet wurde oder das Ticket über das System als geschlossen markiert wird. Antwortet ein Kunde auf ein bereits geschlossenes Ticket, so wird es erneut geöffnet und die neuen Informationen ergänzt. Um die Konsistenz der Daten sicherzustellen, werden alle Tickets mit all ihren spezifischen Informationen archiviert und verbleiben im System. Durch die Speicherung der Tickets als ganznormale E-Mails ist es möglich, dass diese auch E-Mail-Anhänge enthalten können. Zusätzlich zu den normalen Informationen einer E-Mail lassen sich beliebige Notizen zu jedem Ticket hinzufügen. Die Tickets selbst werden auf der Festplatte bzw. in einer Datenbank archiviert, ebenso zusätzliche Meta-Informationen des Tickets wie Notizen, an der Beantwortung des Tickets beteiligte Mitarbeiter, Zeit und Datum der Bearbeitung, Bearbeitungsdauer usw. Eine Sortierung oder eine Suche über den Datenbestand wird mit Hilfe aller vorhandenen Informationen zu den Tickets realisiert.

Kapitel 2. OTRS - Open Ticket Request System

In diesem Abschnitt werden die Features des Open Ticket Request Systems (OTRS) vorgestellt. Des Weiteren wird näher auf die Systemanforderungen von OTRS eingegangen und erläutert, wie Kontakt zur OTRS-Community aufgenommen werden kann bzw. wie kommerzieller Support erhältlich ist.

1. Grundlagen

Das Open Ticket Request System (OTRS) ist eine Webapplikation, die mit jedem HTML kompatiblen Browser benutzt werden kann. OTRS verzichtet bewusst auf aktive Webkomponenten wie z. B. Javascript, JavaApplets und Flash. Dadurch wird es möglich, das System nicht nur über einen PC, sondern auch von Mobiltelefonen und anderen Handcomputern, welche HTML unterstützen, zu benutzen. Als Client kann jedes Betriebssystem eingesetzt werden.

OTRS ist in mehrere Komponenten aufgeteilt. Als Basis wird ein Framework benötigt, der alle grundlegenden Funktionen des Systems und das Trouble Ticket System enthält. An zusätzlichen Komponenten können ein Webmailer, ein Dateimanager, ein Contentmanager, ein Kalender und ein Modul zur Ausgabe verschiedener Systemstatus bequem über die Weboberfläche nachinstalliert werden.

2. Features

OTRS bietet viele verschiedene Features. Die folgende Aufzählung gibt einen Überblick über die wichtigsten Eigenschaften und Fähigkeiten des zentralen OTRS-Frameworks.

Die Features von OTRS

- Web-Interface:
 - Einfache und intuitive Bedienung mit einem Web-Browser.
 - Auf aktive Inhalte wie Flash oder Java-Applets wird in der Weboberfläche bewusst verzichtet. Das System kann somit mit nahezu allen Browsern benutzt werden, auch von Mobiltelefonen oder Handcomputern aus.
 - Eine Web-Oberfläche zur Administration des Systems ist vorhanden.
 - Ein Webinterface für die Mitarbeiter (Agenten) zur Bearbeitung von Kundenanfragen ist verfügbar.
 - Eine Weboberfläche für Kunden, über die Nachrichten an zuständige Agenten geschickt werden können und der Status eigener Tickets abgerufen werden kann, ist vorhanden.
 - Unterstützung für verschiedene Oberflächen-Layouts (Themes).
 - Unterstützung vieler Sprachen.
 - Eigene Anpassungen der Ausgabe-Vorlagen sind möglich (DTL).
 - Mehrfach-Anhänge von Emails sind über die Weboberfläche möglich.
- E-Mail-Schnittstelle:
 - Unterstützung für E-Mail-Anhänge (MIME)
 - Automatische Umwandlung von HTML- in reine Text-Nachrichten (höhere Sicherheit vor schädlichen Inhalten und schneller durchsuchbar).
 - Filterung von E-Mails über eigene X-Header-Einträge oder Mailadressen, z. B. für die Aussortierung von Spam.

- PGP-Support, Erstellung und Import eigener Zertifikate, verschlüsselter und signierter Mails, Anzeige von verschlüsselten und signierten Nachrichten.
- Unterstützung für die Verschlüsselung und Anzeige von SMIME-Nachrichten.
- Automatisierte Antworten (auto responder) für die Benachrichtigung von Kunden, abhängig von der Queue konfigurierbar.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Agenten über neue Tickets, Follow-ups oder freigegebene Tickets.
- Follow-Ups anhand von Reference- oder In-Reply-To-Headern, automatisierte Zuordnung von Follow-Ups über den Ticket-Bezeichner im Betreff, Mailbody oder in Text-Anhängen.
- Tickets:
 - Erweiterte Queue-Ansicht, Übersicht über alle Anfragen innerhalb einer Queue.
 - Sperren von Tickets.
 - Erstellung eigener Antwortvorlagen.
 - Erstellung eigener auto responder, abhängig von der Queue.
 - Ticket-History, Übersicht über die komplette Entwicklung eines Tickets, Änderungen der Ticketstatus, Übersicht über die verschiedenen Aktionen für ein Ticket usw.
 - Druckansicht für Tickets, Export als PDF möglich.
 - Hinzufügen eigener (interner oder externer) Notizen zu einem Ticket (eigener Text und Dateianhänge).
 - Möglichkeit zum Zoomen von Tickets.
 - Definition von ACLs (access control lists) für Tickets.
 - Tickets können an andere E-Mail-Adressen weiter- oder umgeleitet werden (forwarding, bouncing).
 - Verschieben von Tickets zwischen verschiedenen Queues.
 - Festlegen der Priorität für Tickets.
 - Erfassung der Bearbeitungsdauer für Tickets.
 - Anstehende Aufgaben für ein Ticket festlegen (pending features).
 - Massenoperationen auf Tickets sind möglich (bulk features).
 - Automatische und zeitgesteuerte Aktionen können mit Hilfe eines sog. "GenericAgent" auf Tickets ausgeführt werden.
 - Volltextsuche über den gesamten Ticketbestand und Export der Suchergebnisse als PDF.
- System:
 - OTRS läuft unter vielen Betriebssystemen (Linux, Solaris, AIX, FreeBSD, OpenBSD, Mac OS 10.x, Microsoft Windows).

- Unterstützung von ASP (active service providing).
- Verknüpfung von Objekten wie z. B. Tickets, FAQ-Einträgen o.ä. innerhalb des Systems.
- Einbindung externer Datenquellen für die Kundendaten, z. B. über AD, eDirectory oder OpenLDAP).
- Festlegen einer eigenen Kennzeichnung für Tickets, z. B. Call#, Ticket#, Request# o.ä.
- Festlegen einer eigenen Nummerierung für Tickets.
- Unterstützung verschiedener Datenbanktypen für die zentrale Datenbank von OTRS (MySQL, PostgreSQL, Oracle MSSQL, DB2, usw.).
- Framework für die Erstellung von Statistiken über die Web-Oberfläche, Export und Import von Reports und Statistikmodulen, Export von Statistiken als PDF ist möglich.
- Unicode-Unterstützung für Front- und Back-End.
- Die Authentifikation für Agenten oder Kunden kann unabhängig voneinander über eine Datenbank, LDAP, HTTPAuth oder Radius realisiert werden.
- Unterstützung von Benutzer-Accounts, Benutzergruppen und Rollen.
- Unterstützung verschiedener Zugriffsrechte, z. B. auf Queues oder Systembereiche.
- Die Erstellung von Standardantworten ist möglich.
- Unter-Queues werden unterstützt.
- Anreden und Signaturen können abhängig von der Queue definiert werden.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Administratoren.
- Bekanntgabe von Informationen zu Updates über die Weboberfläche oder via E-Mail.
- Festlegen von Ablauffristen für problematische Tickets.
- Benutzerabhängige Unterstützung für verschiedene Zeitzonen.
- Einfache Einbindung eigener Addons und Module mit Hilfe der OTRS API.
- Einfache Erstellung eigener Front-Ends, z. B. X11, Console usw.

2.1. Die wichtigsten neuen Features von OTRS 3.0

Kontext

- Benutzerzentriertes Redesign der graphischen Benutzerschnittstelle, welches einen Übergang zu dynamischen Technologien wie AJAX, XHTML und CSS beinhaltet.

Hervorhebung für "neue Tickets" und "neue Artikel"

- Dieses neue Feature wurde für Tickets und Artikel implementiert. Es erlaubt einem Agenten, auf einen Blick zu erkennen, ob zu bestimmten Tickets oder auch innerhalb eines Artikels neue, ungelesene Artikel gibt. Sie profitieren durch erhöhte Transparenz und kürzere Reaktionszeiten.

Optimierte Volltextsuche

- Das neue Such-Feature erlaubt es, die vorhandenen Informationen flexibel zu durchforsten. Die Optionen reichen von einfachem Suchwort bis hin zu komplexen, multi-Wort-fähigen booleschen Suchoperationen, in denen man verschiedene Operatoren verwenden kann. Somit stehen ihnen gemäß Ihrer Anforderungen anpassbare Suchmöglichkeiten zur Verfügung.

Neue Ticket-Zoom-Ansicht

- Die neue, AJAX-basierte Ticket-Zoom-Ansicht erlaubt die Darstellung komplexer und verknüpfter Informationen in Echtzeit unter Beibehaltung der aktuellen Arbeitsumgebung des Agenten. Letzterer profitiert von verbesserter Orientierung und daraus folgend höherer Arbeitseffizienz.

Globale Ticketübersichten

- Die seit OTRS 2.4 wohlbekannten Ticketübersichten wurden für verbesserte Interaktivität optimiert. Je nach Anwendungsszenario können Ihre Agenten die Ticketübersicht leicht wechseln. Klein, Mittel und Groß stehen zur Verfügung und stellen jeweils eine unterschiedliche Detailtiefe bereit.

Zugänglichkeit

- Das Redesign berücksichtigt die anerkannten Zugänglichkeits-Standards WCAG und WAI-ARIA. Dadurch können behinderte Nutzer besser mit OTRS arbeiten. Die Bestimmungen des Abschnitt 508 des US Rehabilitation Act werden erfüllt.

Neues Kunden-Interface

- Das Kunden-Web-Interface kann in das Intranet Ihrer Organisation integriert werden und ist eng mit dem neuen OTRS-System verzahnt.

Archivierungs-Feature

- Mit OTRS 3.0 können Sie Tickets archivieren. Dadurch verkürzen sich Zeiten für Suchabfragen und deren Ergebnisauswertung.

2.2. Neue Features von OTRS 2.4

Lizenzwechsel auf die AGPL Version 3

- Warum AGPL statt GPL? AGPL und GPL sind bis auf einen einzigen Punkt identisch. Wird Software im Bereich SaaS eingesetzt, greift bei der AGPL das Copyleft, bei der GPL nicht. Wir möchten, dass auch im wachsenden SaaS-Umfeld Weiterentwicklungen an OTRS in die Community zurückfließen.

Warum v3 statt v2? Die GPL v2 ist in die Jahre gekommen und hat insbesondere außerhalb der USA diverse rechtliche Unsicherheiten. Die GPLv3 bzw. AGPLv3 ist unter den Open Source Lizenzen diejenige Copyleft-Lizenz, die sowohl den Copyright-Inhabern als auch dem Anwender den besten Schutz und die größte Rechtssicherheit bietet.

Neues Management-Dashboard

- Der Bedarf an einer systemweiten, personalisierten und aktuellen Präsentation wichtiger Informationen hat zur Entwicklung des Management-Dashboards geführt. Dafür können Plugins erstellt werden, die Inhalte von Erweiterungsmodulen zusätzlich zu den standardmäßig verfügbaren Informationen darstellen. Standard-Plugins sind:

- Ticket-Volumen (neu & offen) der letzten 24h, 48h und 72h
- Kalender mit anstehenden Ereignissen (Eskalationen, automatische Ticketentsperrungen usw.)
- Systemweite Übersicht der Ticketverteilung in den Queues
- Zeit für die erste Reaktion / Lösungszeit von Queues
- RSS-Integration

Weitere Standard-Reports

- Die zusätzlichen Standardreports von OTRS 2.4 sind:
- Erstellte Tickets
- Geschlossene Tickets
- SLA-Analyse
- Benötigte Bearbeitungszeit pro Kunde / pro Queue
- Analyse der Lösungszeit pro Kunde / pro Queue
- Analyse der Antwortzeit pro Kunde / pro Queue

Neues Master/Slave Ticket-Feature

- Die Master Slave Funktion erlaubt Ihnen, Tickets zum gleichen Thema zu markieren, um sie über das Master-Ticket gebündelt abzuarbeiten. Die Slave-Tickets werden automatisch gelöst und Ihre Kunden mit der im Master-Ticket hinterlegten Antwort benachrichtigt, wenn das Master-Ticket auf gelöst gesetzt wird.

Alle Slave-Tickets, 'erben' die folgenden Aktionen ihres Masters:

- Status ändern
- Email-Antworten
- Freitextfelder verändern
- Anmerkungen
- Wartezeit ändern
- Priorität ändern
- Besitzer ändern
- Verantwortlichen ändern

HTML E-Mail Unterstützung

- Erstellen und formatieren Sie E-Mails, Notizen & Benachrichtigungen nun auch im Rich-Text-Format (HTML-Format) oder binden Sie Bilder über der WYSIWYG-Editor ein.

Neue Out-Of-Office-Funktion

- Definieren Sie über Ihre persönlichen Einstellungen den Zeitraum Ihrer Abwesenheit. Aktivierung hat folgende Auswirkungen:

In Auswahllisten, die der Zuweisung eines Besitzers oder Verantwortlichen dienen, wird die Abwesenheitszeit und -dauer hinter Ihrem Namen dargestellt.

Bei FollowUps, wird das Ticket vollautomatisch "entsperrt" und das Bearbeitungs-Team der Queue erhält eine Benachrichtigung.

Neue Ticket-Übersichten und globale Sammelaktion

- Flexibel zur Laufzeit gestaltbare Ticket-Übersichten erleichtern Ihnen die tägliche Arbeit. Ob tabellarische Übersicht oder Ticket-Vorschau, ein Small / Medium / Large View Icon erlaubt es Ihnen, sich je nach Einsatzszenario Ihre Übersichten, z. B. den Queue View, Status View, Escalation View oder Suchergebnisse individuell einzurichten.

Die systemweit in allen Ticket-Übersichten integrierte Sammelaktion erlaubt Ihnen die gleichzeitige Bearbeitung mehrerer Tickets.

Postmaster-Filter erkennen Follow-Ups zu intern weitergeleiteten Nachrichten

- Derzeit werden E-Mail-Antworten auf weitergeleitete Artikel in OTRS als "email-extern" aufgenommen. Das Problem dabei ist, dass diese Antworten vom Kunden im Web-Interface eingesehen werden können. Zwar wäre es möglich, E-Mails generell als "email-intern" zu klassifizieren, doch dann können Kunden nicht mehr angemessen bedient werden, weil sie ihre Tickets im Web-Interface nicht mehr korrekt nachverfolgen könnten. Mit diesem neuen Feature können E-Mail-Antworten zurückverfolgt werden, und der Artikeltyp "email-extern" oder "email-intern" wird je nach dem Typ des ursprünglichen Artikels automatisch gesetzt.

Konfigurierbare Event-basierte Benachrichtigungen

- Um eine höhere Flexibilität für E-Mail-Benachrichtigungen zu erreichen, wurde ein komplett neuer Benachrichtigungs-Mechanismus implementiert. Dieser ermöglicht es, event-basierte Benachrichtigungen an Agenten, Kunden oder dedizierte Email-Adressen zu versenden.

Somit ist es einfach möglich, nur beim Schließen eines Tickets eine E-Mail-Benachrichtigung an den Kunden eines Tickets zu senden. Oder z. B. beim Erstellen von VIP Tickets für einen bestimmten Kundenkreis mit sehr hoher Priorität, eine bestimmte E-Mail-Adresse (z. B. ein Bereitschaftshandy) zu benachrichtigen. Die dabei jeweils zu berücksichtigenden Events (z. B. Erstellung neuer Tickets, Ticketstatus-Update, Queue-Update, Erstellung neuer Artikel, usw.) und Inhalt der Benachrichtigungen (inkl. OTRS-Platzhalter) sind frei über ein Web-Interface konfigurierbar.

Leserechte und Benachrichtigungen auf Tickets der Watchliste

- Mit der "Read-Only"-Feature haben Sie Leserechte auf ein Ticket in Ihrer Watchliste, auch wenn das Ticket in eine Queue verschoben wurde, in der Sie keine Leserechte haben. Über Ihre persönlichen Einstellungen haben Sie die Möglichkeit zu definieren, ob Sie bei beobachteten Tickets, wie ein Besitzer oder Verantwortlicher über Änderungen per E-Mail benachrichtigt werden soll.

Secure SMTP-Unterstützung

- Beim Empfang von E-Mails unterstützt OTRS bislang POP3, POP3s, IMAP und IMAPs. Beim Versand neben lokalen Mail-Transfer-Agents (z. B. Sendmail, Postfix, Exim) und SMTP nun auch SMTPS (Secure-SMTP).

2.3. Neue Features von OTRS 2.3

Performance

- Datenbank- und Codeverbesserungen führen zu einem allgemeinen Performance-Gewinn von bis zu 20%.
- Es wurde eine indizierte Volltextsuche hinzugefügt. Standardmässig ist dieses Feature deaktiviert, da zusätzlicher Festplattenplatz erforderlich ist. Der erwartete Performance-Gewinn liegt bei 50%.
- Reduziertes Neu-Laden von Seiten durch AJAX-Technologie.
- Anstatt die Eskalationszeiten während der Laufzeit ständig neu zu berechnen, werden sie nur noch dann neu berechnet, wenn sie sich durch ein Event in OTRS verändern. Die Eskalationszeiten werden im Ticket-Objekt gespeichert, dadurch können externe Reporting-Tools direkt darauf zugreifen. Ausserdem wird die Performance signifikant erhöht.

Such-Funktionalität

- Unterstützung von logischen Ausdrücken: Die Ticket-, Kunden-, und die FAQ-Suche unterstützen logische Ausdrücke, wie die Operatoren UND, ODER, !, als auch Klammern, um Ausdrücke zu strukturieren.
- Die Suche nach Ticket-Nummern direkt aus dem Browser heraus, mithilfe des OpenSearch features (OpenSearch Format).
- Die Suche nach dem Ticket-Titel im Agenten-Interface und im GenericAgent.
- Die Suche nach Schließ-Zeiten von Tickets im Agenten-Interface und im GenericAgent.

Ticket-Inhalt und Verschieben von Tickets

- Aus-/zuklappen von Artikeln: Die Artikel-Ansicht kann ausgeklappt werden, um alle Artikel auf einmal zu sehen. Der aktuelle Artikel bleibt im Fokus, und der vorherige und nachfolgende Artikel werden zusätzlich angezeigt.
- Strukturierter Artikel-Baum: Die Artikel-Baum-Ansicht wird jetzt als Tabelle dargestellt.
- Das Ausdrucken von Artikeln ist jetzt möglich.
- Der Ticket-Titel von verknüpften Tickets wird als Mouse-Over Effekt angezeigt.
- Verknüpfte Tickets werden nun durchgestrichen dargestellt.
- Beim Verschieben von Tickets können mehrere Dateien als Anhänge hinzugefügt werden.

Ticket FreeText und FreeTime Features

- Beim Teilen eines Tickets werden nun alle FreeText und FreeTime Felder in das neue Ticket kopiert.
- Ticket-FreeTime Felder können als Pflichtfeld definiert werden.
- Eine URL kann als Wert für FreeText-Felder konfiguriert werden, die dann als Link in einem Ticket dargestellt wird.
- Die Email-Header X-OTRS-TicketTime und X-OTRS-FollowUp-TicketTime wurden hinzugefügt.

Unterstützung von IMAP, IMAPS und POP3S

- Mit OTRS 2.3 werden zusätzlich zu POP3 die Email-Protokolle POP3S, IMAP und IMAPS unterstützt.

Sicherheit

- Im Falle eines vergessenen Passworts sendet OTRS mit Hilfe des "Password Reset Links" eine E-mail an den Benutzer. Nach dem der Benutzer auf den Bestätigungs-Link in der Mail klickt, wird das Passwort in einer zweiten E-mail verschickt.

Benachrichtigungen und Eskalationen

- Alle Agenten mit Leseberechtigung für eine bestimmte Queue können für Benachrichtigungen ausgewählt werden.
- Eine neue Eskalationsübersicht wurde hinzugefügt. Sie zeigt alle Tickets, sortiert nach der verbleibenden Zeit bis zur Eskalation.

2.4. Neue Features von OTRS 2.2

Neue Features von OTRS 2.2

- Services und SLAs: Auf dem Weg hin zu einem IT-Servicemanagement-Werkzeug, wurden in OTRS 2.2 die neuen Attribute 'Service' und 'Service Level Agreements (SLA)' integriert. Bei der Erstellung eines neuen Tickets kann der Anfrager einen Service (z. B. Email-Service) und ein zugehöriges SLA auswählen. SLA Attribute sind "response time" (Antwortzeit), "update time" (Updatezeit) und "solution time" (Lösungszeit). Diese Attribute können vom IT-Service für Benachrichtigungen oder für die Eskalation von Tickets herangezogen werden, um bestehende SLAs einzuhalten. Service- und SLA-spezifische Informationen innerhalb der Header neuer Emails können weiterhin mit Hilfe des PostMasterFilter-Moduls ausgewertet werden.
- Unterstützung nativer Tickettypen: Verschiedene Tickettypen können nun über das Admin-Interface verwaltet werden. Die Benutzung von Freitext-Feldern für die Spezifikation von Tickettypen ist somit nicht mehr notwendig. Installationen, die Freitextfelder für die Klassifikation von Tickettypen verwenden, müssen nicht migriert werden. Dieses neue Feature wird ebenfalls im Ticketinhalt und auch in der Druckansicht für Agenten und Kunden angezeigt und kann über das Agenten-Interface angepasst werden.
- Unterstützung multipler Authentifikation-Quellen: Durch die Unterstützung multipler vertrauenswürdiger Authentifikations-Quellen wird es möglich, mehrere Backends für die Anmeldung von Kunden und Agenten einzubinden. Schlägt die Authentifikation für die erste Quelle fehl (z. B. für ein LDAP-Backend), kann als 2. Quelle ein weiteres Backend (z. B. eine SQL-Datenbank) eingebunden werden.
- Support von Kennworten mit verschiedener Verschlüsselung: Die verschiedenen unterstützten und erlaubten Verschlüsselungen für Agenten- und Kundenkennworte sind:
 - `unix_crypt()`
 - `md5()`
 - `plain()`

Die Standardeinstellung ist '`unix_crypt()`'. Für ein laufendes System ist ein Wechsel ohne großen Aufwand von `unix_crypt()` zu `md5()` möglich, es muss lediglich der entsprechende Konfigurationsparameter angepasst werden.

- Änderung der OTRS-internen Struktur zur Speicherung der Kundendaten: Die Speicherung der Kundendaten wurde restrukturiert und in die Objekte "CustomerCompany" und "CustomerUser" aufgeteilt. Firmenspezifische Daten (Company) wie z. B. der Firmenname, die Firmenadresse, usw. werden nun gegenüber den personenspezifischen Daten (Vor- und Nachname, Anrede, etc.) gesondert gepflegt.

Diese Informationen werden wie gewohnt innerhalb des Agent-Interfaces angezeigt.

- Erweitertes OPM-Format: OPM Pakete werden nun mit einer zusätzlichen Beschreibung ausgeliefert. Die einleitende Seite für ein OPM Paket informiert den Benutzer über neue Features und über die Schritte, die nach der Installation des Paketes nötig sind.
- PostMaster-Admin-Interface: Durch diese Erweiterung kann genauer definiert werden, welche Email-Adressen vom PostMasterFilter-Modul behandelt und in Betracht gezogen werden sollen.
- Verbesserung des SysConfig-Interfaces: Durch interne Umstrukturierungen des SysConfig-Interfaces wurde die Performance stark erhöht. Die Seiten werden nun viel flüssiger aufgebaut wodurch ein viel schnelleres Arbeiten mit dem Tool möglich wird.

2.5. Neue Features von OTRS 2.1

Neue Features von OTRS 2.1

- Stabile Unterstützung von Microsoft SQL Server: von dieser Version an bietet OTRS eine Integration zu MS SQL Server Datenbanken. OTRS unterstützt alle populären Betriebssysteme wie Linux, Windows, Mac OS X wie auch alle wichtigen Datenbanksysteme wie MS SQL, MySQL, PostgreSQL, Oracle und DB2.
- Multi-Kalender-Funktionalität: Dieses Feature vereinfacht das Arbeiten in verschiedenen Umgebungen mit verschiedenen Zeitzonen. Die relevanten Arbeitsstunden des Systems können abhängig von der Zeitzone festgelegt werden, die Spezifikation von Urlaubs- und Feiertagen ist abhängig von der Region möglich.
- Statistik-Framework: Integration eines komplett überarbeiteten Statistik-Frameworks der es erlaubt, nahezu jede Art von Report über die Weboberfläche zu erstellen. Die Erstellung und Ansicht von Statistiken kann pro Benutzer, Gruppe und / oder Rolle freigeschaltet werden. Der Ex- und Import von bereits vorhandenen oder neuen Statistiken ist möglich, Statistikmodule aus früheren OTRS-Versionen können weiter verwendet werden.
- Optimierte Synchronisation von Autorisierungen von LDAP-Diensten. Damit wird die Anbindung aller bekannten LDAP-Verzeichnisdienste wie MS Active Directory, OpenLDAP, Novell eDirectory, Oracle Internet Directory usw. erleichtert. Ein nützliches Feature, welches beim Verwalten der Autorisierungen in der lokalen Datenbank von OTRS Zeit und Mühe spart.
- PDF-Generator: Die Druck-Ansicht von Tickets, Statistiken und Suchergebnisse können nun als PDF-Datei exportiert werden.
- FAQ-Modul: Das FAQ-Modul von OTRS wurde komplett neu implementiert und aus dem zentralen OTRS-Framework herausgenommen, so dass eine Installation als separates Modul möglich ist. Das neue FAQ-Modul bietet erweiterte Such- und Navigationsfunktionen, eine verbesserte Administration und eine Möglichkeit zur Bewertung von einzelnen FAQ-Einträgen.
- Unterstützung hierarchischer Team-Strukturen: Mit Hilfe der neu eingeführten Überwachungs- und Verantwortlichkeitsfunktionen für Tickets, wird die strukturierte Bearbeitung von Tickets in Teams vereinfacht. Das Verantwortlichkeits-Feature ermöglicht es einem Agenten den Ticket-Besitz abzugeben, jedoch trotzdem noch alle Schreibrechte am Ticket zu behalten. Das Überwachungs-

Features ermöglicht die Verfolgung der Aktivitäten für ein Ticket, ohne selbst Eigentümer des Tickets zu sein.

- Optimierte Erkennung von Follow-Ups: Neben der Auswertung der Ticketnummer im Betreff einer Nachricht kann OTRS 2.1 nun auch nach Ticket-Bezeichnern im Body einer Mail und innerhalb von Textanhängen suchen und so ggfs. ein Follow-Up automatisiert zuordnen.

3. Hardware und Software-Anforderungen

OTRS kann unter vielen Betriebssystemen installiert werden. Neben Linux und den verschiedenen Unix-Derivaten (z. B. OpenBSD oder FreeBSD), läuft OTRS auch unter allen Windows-Versionen. Bezüglich der Hardware empfiehlt es sich, mindestens einen 2 GHz Pentium Xeon oder vergleichbare CPU, 2 GB RAM und eine 160 GB Festplatte zu verwenden.

Für den Betrieb von OTRS werden einige externe Software-Komponenten benötigt. Ein Web- sowie ein Datenbankserver und eine funktionierende Perl-Installation mit einigen Zusatzmodulen sind die Grundvoraussetzungen für ein funktionierendes System. Der Webserver und Perl müssen auf der gleichen Maschine installiert sein, auf der später auch OTRS ausgeführt werden soll. Das Datenbank-Back-End kann auf der lokalen oder auf einer entfernten Maschine installiert werden.

Für den Webserver wird empfohlen, auf apache 2 zurück zu greifen. Vor allem durch die Erweiterung der apache-Konfiguration um das mod-perl-Modul, kann die Geschwindigkeit von OTRS enorm gesteigert werden. Prinzipiell sollte aber jeder Webserver, der die Ausführung von Perl-Skripten unterstützt, für den Betrieb von OTRS geeignet sein.

Als Datenbank-Back-End eignen sich MySQL, PostgreSQL, Oracle, MSSQL oder DB2. Ein Vorteil der Benutzung von MySQL ist, dass OTRS über einen Webinstaller die Datenbank und Tabellen automatisch anlegen kann.

Für Perl gilt mindestens die Version 5.8.8 zu verwenden. Es werden einige Zusatzmodule benötigt, die Sie entweder direkt über die Shell von Perl und CPAN oder mit Hilfe des Paketmanagers (yast, apt-get) Ihres Betriebssystems einspielen müssen.

Software-Anforderungen

Perl

- Perl 5.8.8 oder höher

Webserver

- Apache2 und mod_perl2 (mod_perl2 wird wegen der hohen Geschwindigkeit empfohlen)
- Webserver mit CGI support (CGI nicht empfohlen)
- IIS6 oder höher

Datenbanken

- MySQL 4.1 oder höher
- PostgreSQL 8.0 oder höher
- Oracle 10g oder höher
- DB2 8 oder höher
- MSSQL 2000 oder höher

Im Abschnitt für die Installation der für OTRS benötigten Perl-Module wird beschrieben, wie Sie Perl-Module manuell einspielen können.

Wenn Sie ein bereits vorgefertigtes OTRS-Paket für Ihr Betriebssystem zur Installation verwenden (rpm, Windows-Installer), sollten die benötigten Perl-Module automatisch installiert werden.

4. Community

Um OTRS hat sich in den letzten Jahren eine große Community gebildet. Über Mailinglisten tauschen sich Anwender und Entwickler zu den verschiedensten Themen rund um das Trouble Ticket System aus. Behandelt werden Fragen rund um die Installation, Konfiguration, Benutzung, Lokalisation und Entwicklung. Fehler in der Software können über ein Bug-Tracking-System gemeldet werden und erreichen so die zuständigen Entwickler bzw. gehen nicht verloren, so dass schnell Fixes bereit gestellt werden können.

Die Homepage der OTRS-Community ist: <http://www.otrs.org> (siehe Abb. 2.1 unten).

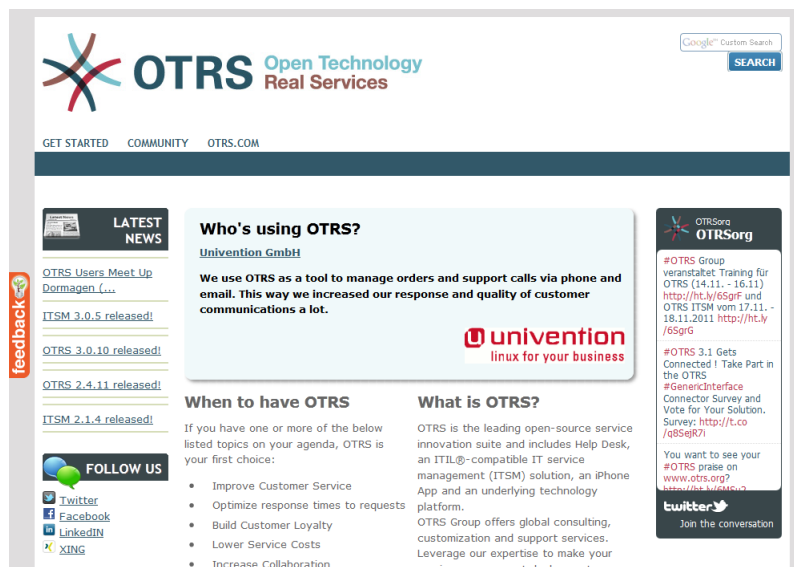


Abb. 2.1. Homepage der OTRS-Community.

5. Kommerzieller Support und Dienstleistungen für OTRS

Kommerzieller Support für OTRS ist erhältlich. Die können die aktuellen Angebote auf der Website der OTRS Gruppe finden, der Firma hinter OTRS: <http://www.otrs.com/de/solutions>.

Die OTRS Gruppe bietet Support, Anpassungen, Beratung und Schulungen für *den OTRS Help Desk* [<http://www.otrs.com/de/products/help-desk/>] und *OTRS ITSM* [<http://www.otrs.com/de/products/itsm/>] an. Zusätzlich sind *Best Practice Product Editions* [<http://www.otrs.com/solutions/>] erhältlich. Mit letzteren unterstützt die OTRS Gruppe Organisationen dabei, OTRS für ihre jeweilige Umgebung anzupassen, zum Einsatz zu bringen und zu optimieren. Weiterhin bietet die OTRS Gruppe gehostete Versionen an, inklusive *OTRS OnDemand* [<http://www.otrs.com/de/solutions/ondemand/>] und *Managed OTRS* [<http://www.otrs.com/de/solutions/managed-otrs/>].

Detailliertere Informationen über die OTRS Gruppe können Sie unter <http://www.otrs.com> finden oder über die Kontaktadresse *sales at otrs.com* [<mailto:sales@otrs.com>] erfragen.

Kapitel 3. Installation

Dieser Abschnitt beschreibt die Installation und die grundlegende Einrichtung des zentralen OTRS Frameworks. Dabei wird die Installation von OTRS aus dem Quellcode erläutert, wie auch über Binärpakete wie RPM oder ausführbare Dateien für Windows.

Dieses Kapitel beschreibt die Einrichtung des Web- und Datenbankservers, die Schnittstelle zwischen OTRS und der Datenbank, das Einspielen einzelner Perl-Module, das Setzen der richtigen Berechtigungen, die Einrichtung der OTRS-eigenen cron-Jobs sowie grundlegende Einstellungen in den OTRS-Konfigurationsdateien.

Folgen Sie den Schritten in diesem Kapitel, um OTRS auf Ihrem Server zu installieren. Dann können Sie sich über die Weboberfläche anmelden und das System administrieren.

1. Der einfache Weg - Installation fertiger Pakete

Der einfachste und komfortableste Weg ein lauffähiges OTRS zu installieren ist sicherlich, auf bereits vorgefertigte Pakete zurück zu greifen. Viele bereits vorgefertigte Installations-Pakete sind im Download-Bereich unter <http://www.otrs.org> zu finden. Da der Aufwand viel zu groß wäre, die Installation aller dort aufgeführten Pakete in dieser Dokumentation anzuführen, soll im Folgenden nur näher auf die Installation von OTRS unter SUSE Linux, Debian und Microsoft Windows eingegangen werden. Sehen Sie unter der o.g. URL nach, ob auch für Ihr Betriebssystem ein fertiges Installations-Paket vorhanden ist und greifen Sie nur auf die manuelle Installation zurück, wenn Sie keine andere Möglichkeit haben.

1.1. Installation des RPM auf einem SuSE-Linux-Server

Dieser Abschnitt beinhaltet die Anleitung für die Installation von OTRS unter SUSE Linux. Getestet wurden die Versionen auf allen aktuellen Versionen von SLES und OpenSUSE. Bevor Sie mit der Installation beginnen, sehen Sie bitte unter <http://www.otrs.org/downloads> nach, ob eine aktuellere Version von OTRS als .rpm-Datei vorliegt. Sollte dies der Fall sein, verwenden Sie bitte diese neuere Version.

Installieren Sie OTRS mittels `yast` (`yast2`) oder der Kommandozeile und **rpm**, je nach Vorliebe. Beachten Sie jedoch, dass OTRS einige Perl-Module benötigt, die nicht standardmäßig in einer typischen SUSE-Installation enthalten sind. `yast` sollte die bessere Wahl sein, da es alle Abhängigkeiten automatisch beachtet und auflösen kann.

Sollten Sie den Weg über die Kommandozeile mit **rpm** bevorzugen, so müssen Sie die Perl-Module manuell vor Beginn der Installation von OTRS installieren. Angenommen Sie haben die Datei `otrs.rpm` im Verzeichnis `/tmp` gespeichert, dann geben Sie zur Installation von OTRS folgenden Befehl ein.

Hinweis: Wenn Sie es auf SLES9 oder OES installieren, dann folgen Sie bitte dieser Anleitung, um die fehlenden perl-GD Pakete zu installieren: <http://faq.otrs.org/otrs/public.pl?FAQID=49>.

```
linux:~ # rpm -i /tmp/otrs-xxx.rpm
otrs
#####
Check OTRS user (/etc/passwd)... otrs exists.

Next steps:

[SuSEconfig]
Execute 'SuSEconfig' to configure the web server.

[start Apache and MySQL]
Execute 'rcapache restart' and 'rcmysql start' in case they don't run.

[install the OTRS database]
Use a web browser and open this link:
http://localhost/otrs/installer.pl

[OTRS services]
Start OTRS 'rcotrs start-force' (rcotrs {start|stop|status|restart|start-
force|stop-force}).

Have fun!

Your OTRS Team
http://otrs.org/

linux:~ #
```

Skript 3.1. Kommando für die Installation von OTRS.

Nach der Installation des rpm's ist es notwendig, SuSEconfig zu starten. Geben Sie hierzu Folgendes ein.

```
linux:~ # SuSEconfig
Starting SuSEconfig, the SuSE Configuration Tool...
Running in full featured mode.
Reading /etc/sysconfig and updating the system...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.aaa_at_first...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.apache...
Including /opt/otrs/scripts/apache-httpd.include.conf
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.bootsplash...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.doublecheck...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.guile...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.hostname...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.ispell...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.perl...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.permissions...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.postfix...
Setting up postfix local as MDA...
Setting SPAM protection to "off"...
Executing /sbin/conf.d/SuSEconfig.profiles...
Finished.
linux:~ #
```

Skript 3.2. Ausführung des Kommandos SuSEconfig.

Die Installation des OTRS-rpm ist abgeschlossen. Starten Sie nun Ihren Webserver neu, um die Änderungen in der Konfiguration zu übernehmen.

```
linux:~ # rcapache restart
Shutting down httpd                               done
Starting httpd [ PERL ]                           done
linux:~ #
```

Skript 3.3. Neustart des Webservers.

Der nächste Schritt ist das Aufsetzen der Datenbank wie in dem Abschnitt über die Datenbankkonfiguration beschrieben.

1.2. Installation von OTRS auf einem CentOS-System

Im OTRS-Wiki finden Sie detaillierte Anweisungen für das Aufsetzen unter CentOS, die auch für die Installation unter RedHat gelten, weil beide Systeme auf derselben Basis aufsetzen: http://wiki.otrs.org/index.php?title=Installation_of_OTRS_3.0b1_on_CentOS_5.5 [http://wiki.otrs.org/index.php?title=Installation_of_OTRS_3.0b1_on_CentOS_5.5].

1.3. Installation von OTRS auf einem Debian-System

Im OTRS-Wiki finden Sie detaillierte Anweisungen für die Installation unter Debian: http://wiki.otrs.org/index.php?title=Installation_on_Debian_5.04_lenny [http://wiki.otrs.org/index.php?title=Installation_on_Debian_5.04_lenny].

1.4. Installation von OTRS auf einem Ubuntu-System

Im OTRS-Wiki finden Sie detaillierte Anweisungen für die Installation unter Ubuntu: [http://wiki.otrs.org/index.php?title=Installation_on_Ubuntu_Lucid_Lynx_\(10.4\)](http://wiki.otrs.org/index.php?title=Installation_on_Ubuntu_Lucid_Lynx_(10.4)) [[http://wiki.otrs.org/index.php?title=Installation_on_Ubuntu_Lucid_Lynx_\(10.4\)](http://wiki.otrs.org/index.php?title=Installation_on_Ubuntu_Lucid_Lynx_(10.4))].

1.5. Installation von OTRS auf Microsoft Windows-Systemen

Die Installation von OTRS unter Microsoft Windows ist denkbar einfach. Laden Sie den auf <http://www.otrs.org/downloads/> bereit gestellten Installer herunter und speichern Sie die Datei. Anschließend führen Sie den Installer einfach aus und folgen den einzelnen Installationsschritten. Danach können Sie sich als OTRS-Administrator am System anmelden und dieses weiter konfigurieren. Um sich als Administrator anzumelden, verwenden Sie den Benutzernamen 'root@localhost' und das voreingestellte Passwort 'root'.

Warnung

Bitte ändern Sie das Passwort für den Benutzer 'root@localhost' umgehend.

Wichtig

Der Windows-Installer für OTRS beinhaltet bereits alle Komponenten, die für den Betrieb von OTRS benötigt werden. D.h., es wird zusätzlich zum eigentlichen OTRS der apache2 Webserver, MySQL, Perl mit den für OTRS benötigten Modulen und cron für Windows installiert. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert OTRS über den Installer nur auf solchen Windowssystemen zu installieren, auf denen noch kein apache2 bzw. ein anderer Webserver und kein MySQL läuft.

2. Manuelle Installation (Linux, Unix)

2.1. Vorbereiten der manuellen Installation

Wenn Sie OTRS manuell über die Quellen installieren möchten oder müssen, laden Sie sich zuerst das aktuelle Archiv herunter. Sie finden die entsprechenden .tar.gz- oder .tar.bz2-Dateien im Downloadbereich auf <http://www.otrs.org/downloads> [<http://www.otrs.org/downloads/>].

Entpacken Sie das Archiv mit Hilfe von **tar** z. B. in das Verzeichnis `/opt` und benennen Sie das entpackte Verzeichnis von 'otrs-3.0.x' in 'otrs' um:

```
linux:/opt# tar xf /tmp/otrs-3.0.tar.gz
linux:/opt# mv otrs-3.0 otrs
linux:/opt# ls
otrs
linux:/opt#
```

Skript 3.4. Erste Schritte bei der Installation von OTRS.

Da die Skripte von OTRS später nicht mit root-Rechten laufen sollen, muss im nächsten Schritt ein Benutzer für OTRS im System angelegt werden. Dieser Benutzer sollte als Homeverzeichnis das Verzeichnis erhalten, in das gerade die Quellen von OTRS entpackt wurden, also `/opt/otrs`. Wird der Webserver unter einem anderen Benutzer als dem OTRS-User betrieben, so muss der neue OTRS-Benutzer noch zur Gruppe des Webserver-Users hinzugefügt werden.

```
linux:/opt# useradd -r -d /opt/otrs/ -c 'OTRS user' otrs
linux:/opt# usermod -G nogroup otrs
linux:/opt#
```

Skript 3.5. Anlegen eines neuen Nutzers 'otrs' und Hinzufügung zu desselben zu einer Gruppe.

Im nächsten Schritt werden einige Demo-Konfigurationsdateien innerhalb der entpackten Quelldateien bzw. innerhalb des Homeverzeichnis des OTRS-Benutzers kopiert. Die Dateien befinden sich in den Verzeichnissen `/opt/otrs/Kernel` bzw. `/opt/otrs/Kernel/Config` und haben die Endung `.dist`.

```
linux:/opt# cd otrs/Kernel/
linux:/opt/otrs/Kernel# cp Config.pm.dist Config.pm
linux:/opt/otrs/Kernel# cd Config
linux:/opt/otrs/Kernel/Config# cp GenericAgent.pm.dist GenericAgent.pm
```

Skript 3.6. Kopieren von Beispieldateien.

Zum Abschluss der Vorbereitungen werden noch die richtigen Zugriffsrechte für die Dateien des Ticket Systems gesetzt. Dazu kann das Skript **SetPermissions.sh** verwendet werden, das sich im Verzeichnis `bin` innerhalb des Homeverzeichnis des OTRS-Benutzers befindet. Das Skript kann mit folgenden Parametern aufgerufen werden:

```
otrs.SetPermissions.pl {Homedirectory des OTRS Benutzers} {OTRS Benutzer}
{Webserver Benutzer} [Gruppe des OTRS Benutzers] [Gruppe des Webserver Benutzers]
```

Läuft Ihr Webserver mit den Benutzerrechten des Benutzers 'otrs', dann lautet das Kommando **alsootrs.SetPermissions.pl /opt/otrs --otrs-user=otrs --web-user=otrs**. Unter SUSE Linux wird der Webserver mit dem Benutzer `wwwrun` betrieben. Auf Debian-basierten Systemen ist dies `www-data`. Geben Sie hier das Kommando **otrs.SetPermissions.pl /opt/otrs --otrs-user=otrs --web-user=wwwrun --otrs-group=nogroup --web-group=www** ein, um die korrekten Zugriffsrechte zu setzen.

2.2. Installation der für OTRS benötigten Perl-Module

Für den Betrieb von OTRS werden einige Perl-Module benötigt. Wenn Sie OTRS manuell einrichten, müssen Sie wahrscheinlich einige dieser Module per Hand nachinstallieren. Dies können Sie entweder über den Paketmanager ihrer Distribution erledigen (`yast`, `apt-get`), oder, wie in diesem Kapitel beschrieben, direkt über die Shell von Perl und CPAN. Wir empfehlen die Verwendung des Paketmanagers, wenn möglich.

Tabelle 3.1. Die folgenden Perl-Module werden von OTRS benötigt.

| Name | Beschreibung |
|------------------|--|
| DBI | Dieses Modul wird von OTRS für die Verbindung zum Datenbank-Backend benötigt. |
| DBD::mysql | Modul zum Verbindungsaufbau zum MySQL-Datenbank-Backend (nur benötigt bei Verwendung von MySQL). |
| DBD::pg | Modul zum Verbindungsaufbau zum PostgreSQL-Datenbank-Backend (nur benötigt bei Verwendung von PostgreSQL). |
| Digest::MD5 | Ermöglicht die Verwendung des md5-Algorithmus. |
| CSS::Minifier | Komprimiert eine CSS-Datei und schreibt das Ergebnis in eine andere Datei. |
| Crypt::PasswdMD5 | Stellt MD5-basierte kryptographische Funktionen bereit. |
| MIME::Base64 | Kodiert / dekodiert Zeichenketten in Base64, z. B. für E-Mail-Anhänge. |

| Name | Beschreibung |
|--|--|
| JavaScript:Minifier | Komprimiert eine JavaScript-Datei und schreibt das Ergebnis in eine andere Datei. |
| Net::DNS | Perl-Interface zum DNS-System. |
| LWP::UserAgent | Verarbeitet HTTP-Anfragen. |
| Net::LDAP | LDAP-Schnittstelle für Perl (nur benötigt, wenn LDAP verwendet wird). |
| GD | Schnittstelle zur Gd Graphics Library. Wird nur benötigt, wenn das Statistikmodul von OTRS verwendet werden soll. |
| GD::Text, GD::Graph, GD::Graph::lines, GD::Text::Align | Text- und Grafikwerkzeuge für die Benutzung zusammen mit der GD Graphics Library. Diese Komponenten werden nur benötigt, wenn das Statistikmodul von OTRS verwendet werden soll. |
| PDF::API2, Compress::Zlib | Diese Module werden für die Generierung der PDF-Ausgaben von Statistiken, Suchergebnissen oder Druckansicht eines Tickets benötigt. |

Sie können herausfinden, welche Module noch zu installieren sind, indem Sie das Skript **otrs.checkModules** verwenden. Das Skript finden sie im Verzeichnis `bin` innerhalb des Homeverzeichnis des Benutzers 'otrs'.

Beachten Sie, dass einige Module optional sind.

```
linux:~# cd /opt/otrs/bin/
linux:/opt/otrs/bin# ./otrs.CheckModules.pl
  o CGI.....ok (v3.49)
  o Crypt::PasswdMD5.....ok (v1.3)
  o CSS::Minifier.....ok (v0.01)
  o Date::Format.....ok (v2.24)
  o Date::Pcalc.....ok (v1.2)
  o DBI.....ok (v1.609)
  o DBD::mysql.....ok (v4.013)
  o Digest::MD5.....ok (v2.36_01)
  o Encode::HanExtra.....ok (v0.23)
  o GD.....ok (v2.44)
    o GD::Text.....ok (v0.86)
    o GD::Graph.....ok (v1.44)
    o GD::Graph::lines.....ok (v1.15)
    o GD::Text::Align.....ok (v1.18)
  o IO::Scalar.....ok (v2.110)
  o IO::Wrap.....ok (v2.110)
  o JavaScript::Minifier.....ok (v1.05)
  o JSON.....ok (v2.21)
    o JSON::PP.....ok (v2.27003)
    o JSON::XS.....Not installed! (Optional - Install it
for faster AJAX/JavaScript handling.)
  o LWP::UserAgent.....ok (v5.829)
  o Mail::Internet.....ok (v2.06)
  o Mail::POP3Client.....ok (v2.18 )
    o IO::Socket::SSL.....ok (v1.31)
  o MIME::Base64.....ok (v3.07_01)
  o MIME::Tools.....ok (v5.428)
  o Net::DNS.....ok (v0.65)
  o Net::POP3.....ok (v2.29)
  o Net::IMAP::Simple.....ok (v1.1916)
    o Net::IMAP::Simple::SSL.....ok (v1.3)
  o Net::SMTP.....ok (v2.31)
    o Authen::SASL.....ok (v2.15)
    o Net::SMTP::SSL.....ok (v1.01)
  o Net::LDAP.....ok (v0.4001)
  o PDF::API2.....ok (v0.73)
    o Compress::Zlib.....ok (v2.008)
  o SOAP::Lite.....ok (v0.712)
  o Text::CSV.....ok (v1.18)
    o Text::CSV_PP.....ok (v1.26)
    o Text::CSV_XS.....Not installed! (Optional - Optional,
install it for faster CSV handling.)
    o XML::Parser.....ok (v2.36)
linux:/opt/otrs/bin#
```

Skript 3.7. Überprüfung benötigter Module.

Wenn möglich, sollten Sie die fehlenden Module über das Paketsystem Ihrer Linux-Distribution installieren. Dadurch werden die Pakete automatisch aktualisiert, wenn neue Versionen verfügbar sind oder Sicherheitslücken geschlossen wurden. Bitte schauen Sie dazu in die Dokumentation Ihrer

Distribution. Wenn ihr Paket nicht (in der korrekten Version) im Paketsystem nicht verfügbar ist, können Sie es über das CPAN installieren, das Comprehensive Perl Archive Network.

Um eines der oben aufgeführten Module mit Hilfe von CPAN zu installieren, geben Sie als root das Kommando **perl -e shell -MCPAN** ein. Perl wird im interaktiven Modus gestartet und das CPAN Modul wird geladen. Ist CPAN bereits ordentlich konfiguriert, können Sie die für OTRS benötigten Module mit Hilfe des Kommandos **install** gefolgt vom Modulnamen einrichten. CPAN weist darauf hin, wenn Abhängigkeiten zwischen einzelnen Modulen nicht erfüllt sind und schlägt automatisch die zusätzlich benötigten Module für die Installation vor.

Führen Sie weiterhin die beiden Befehle **perl -cw bin/cgi-bin/index.pl** und **perl -cw bin/PostMaster.pl** aus, nach dem Sie in das Verzeichnis `/opt/otrs` gewechselt sind. Wird bei beiden Befehlen die Meldung "syntax OK" angezeigt, verfügt Ihre Perl-Installation über alle von OTRS benötigten Module und Sie können im nächsten Schritt mit der Einrichtung des Webserverns beginnen.

```
linux:~# cd /opt/otrs
linux:/opt/otrs# perl -cw bin/cgi-bin/index.pl
cgi-bin/installer.pl syntax OK
linux:/opt/otrs# perl -cw bin/otrs.PostMaster.pl
otrs.PostMaster.pl syntax OK
linux:/opt/otrs#
```

Skript 3.8. Syntaxprüfung.

2.3. Konfiguration des Apache-Webserverns

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie der Apache-Webserver grundlegend für OTRS eingerichtet werden muss. Der Webserver sollte cgi- bzw. Perl-Skripte ausführen können, andernfalls ist kein Betrieb von OTRS möglich. Überprüfen Sie die Konfigurationsdateien Ihres Webserverns und stellen Sie fest, ob das cgi-Modul geladen wird: Wenn Ihr Webserver die Ausführung von cgi-Skripten unterstützt, sollte eine Zeile ähnlich der folgenden zu finden sein.

```
LoadModule cgi_module /usr/lib/apache2/modules/mod_cgi.so
```

Um die Oberfläche von OTRS bequem erreichen zu können, wird ein Alias- und ein ScriptAlias-Eintrag angelegt. Für die meisten Installationen des apache Webserverns gilt, dass ein Verzeichnis mit dem Namen `conf.d` vorhanden ist, unter Linux ist es meist unterhalb des Verzeichnisses `/etc/apache` bzw. `/etc/apache2` zu finden. Wechseln Sie als root in dieses Verzeichnis und kopieren Sie die passende Konfigurationsvorlage in `/opt/otrs/scripts/apache2-httpd.include.conf` in die Datei `otrs.conf`.

Starten Sie Ihren Webserver neu, um die neue Konfiguration zu laden. Auf den meisten Systemen lässt sich der Webserver über den Befehl **/etc/init.d/apache2 restart** neu starten.

```
linux:/etc/apache2/conf.d# /etc/init.d/apache2 restart
Forcing reload of web server: Apache2.
linux:/etc/apache2/conf.d#
```

Skript 3.11. Neustart des Webserverns.

Das war bereits die grundlegende Konfiguration des Webserverns für OTRS.

Zur Verbesserung der Performance können sie `mod_cgi` deaktivieren und den Apache-Webserver stattdessen für die Benutzung von `mod_perl` konfigurieren.

Stellen Sie bitte sicher, daß mod_perl installiert und geladen ist. Andernfalls wird der Webserver-Dienst trotzdem starten, in diesem Fall wird jedoch mod_cgi verwendet, wenn es noch aktiviert ist (Deaktivierung wird empfohlen).

Suchen Sie im Verzeichnis /etc/apache* nach mod_perl.so (siehe Skript 3.12 unten) um herauszufinden, ob es bereits geladen wird, oder nicht.

```
#:/ grep -Rn mod_perl.so /etc/apache*
```

Skript 3.12. Suche nach mod_perl.

Wenn Sie das o. a. geeignete Startskript verwenden, und mod_perl geladen wird, kann das Skript /opt/otrs/scripts/apache2-perl-startup.pl verwendet werden, um die Perl-Module bereits beim Start des Webserver einmally vorzuladen. Damit werden die Antwortzeiten kürzer, was die Performance insgesamt verbessert.

2.4. Einrichten der Datenbank

2.4.1. Der einfache Weg - Einrichtung der Datenbank mit Hilfe des Webinstallers (nur für MySQL)

Wenn Sie MySQL als Datenbank-Backend verwenden, können Sie den Web-Installer von OTRS verwenden: <http://localhost/otrs/installer.pl>.

Der Webinstaller wird gestartet. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

1. Lesen Sie die Informationen über die OTRS-Niederlassungen und klicken Sie auf "Weiter".

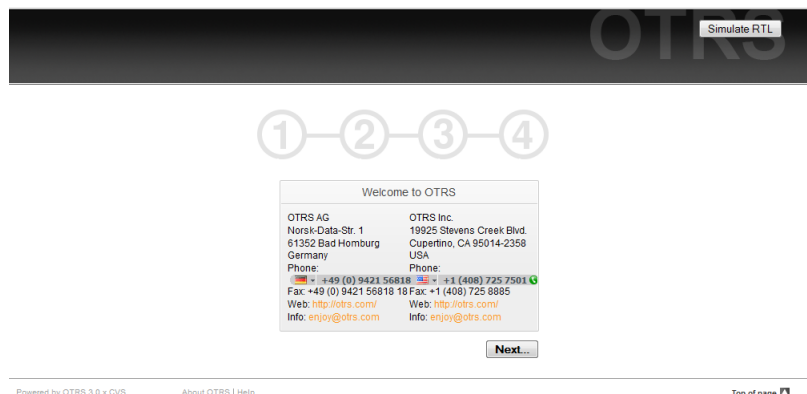


Abb. 3.1. Willkommensbildschirm.

2. Lesen Sie die GNU Affero General Public License und akzeptieren Sie sie durch Klick auf "Akzeptieren".

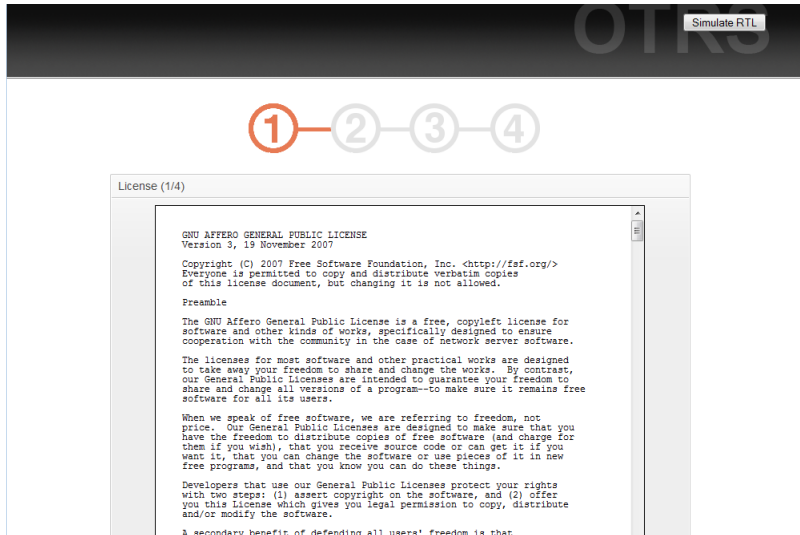


Abb. 3.2. GNU Affero General Public License.

3. Geben Sie Benutzernamen und Passwort für den Administrator an, den DNS-Namen des Servers, auf dem OTRS läuft, und den zu verwendenden Datenbanktyp. Prüfen Sie danach die Einstellungen.

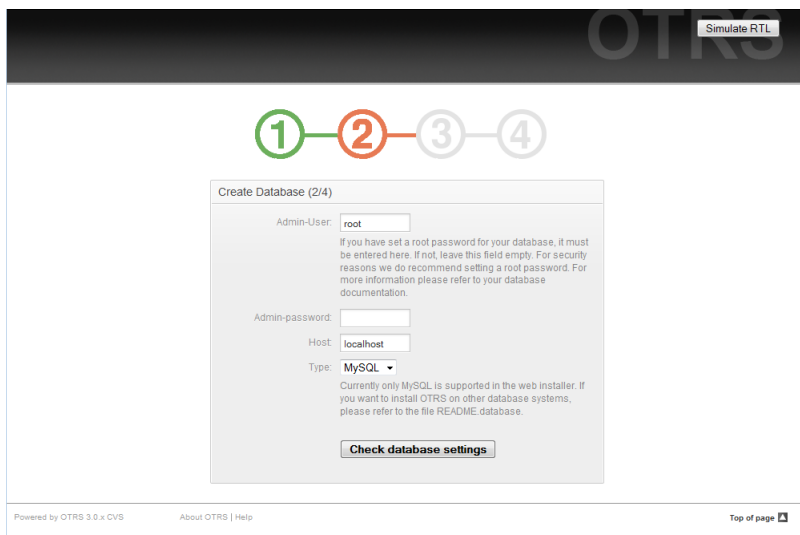


Abb. 3.3. Datenbank-Grundeinstellungen.

Wenn die Prüfung erfolgreich war, erhalten Sie einen Hinweis. Drücken Sie "Ok" zum Fortfahren.

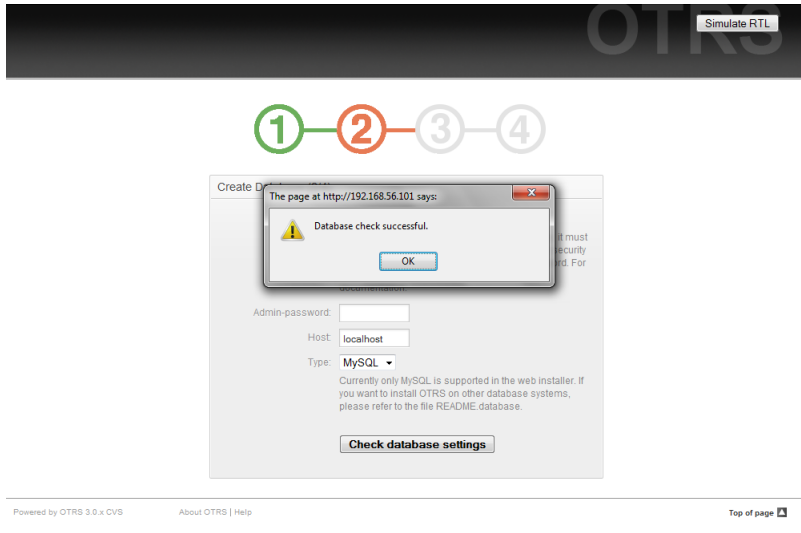


Abb. 3.4. Hinweis auf erfolgreiche Prüfung.

4. Erstellen Sie einen neuen Datenbankbenutzer, wählen Sie einen Namen für die Datenbank und klicken Sie auf "Weiter".

Warnung

Man sollte nie Standard-Passwörter verwenden. Bitte ändern Sie das Standardpasswort der OTRS-Datenbank!

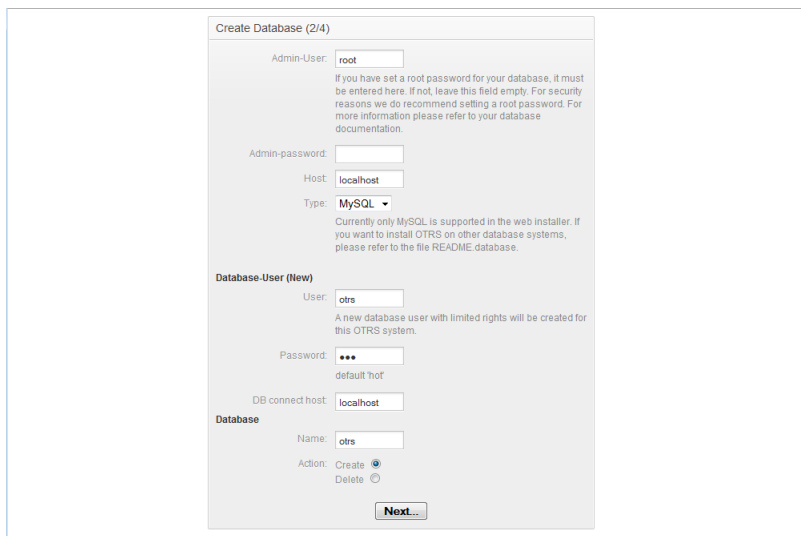


Abb. 3.5. Datenbankeinstellungen.

Wenn der Datenbankbenutzer und die Datenbank erfolgreich angelegt wurden, erhalten Sie eine Bestätigung. Klicken Sie auf 'Weiter', um fortzufahren.

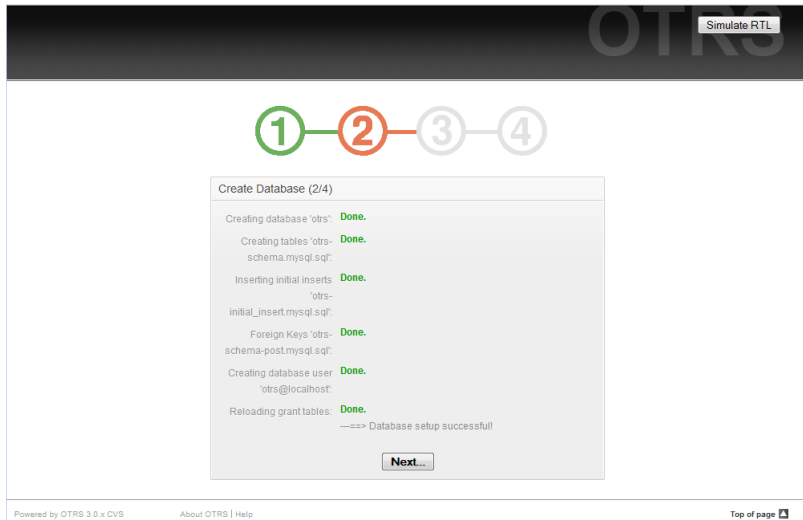


Abb. 3.6. Bestätigung der erfolgreichen Datenbankeinrichtung.

5. Geben Sie alle benötigten Systemeinstellungen an und klicken Sie "Weiter".

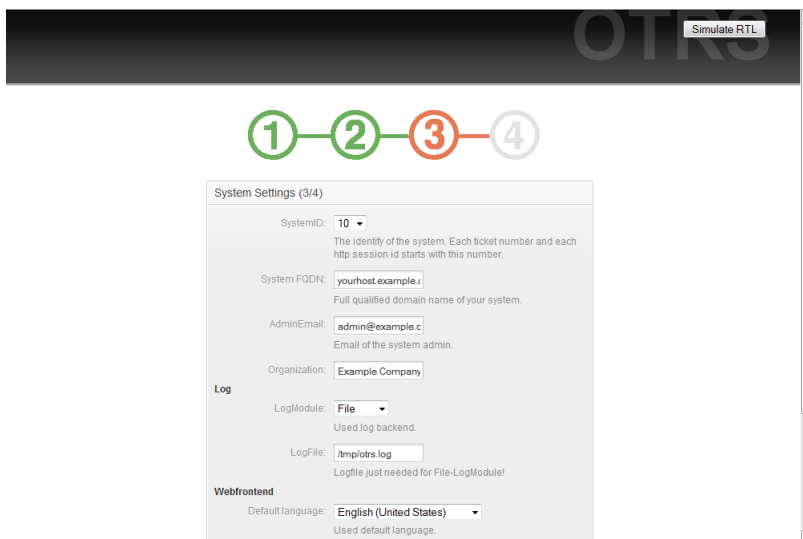


Abb. 3.7. Systemeinstellungen.

6. Wenn Sie wollen, können Sie an dieser Stelle eingehende und ausgehende E-Mail-Verbindungen einrichten, oder diesen Schritt überspringen.

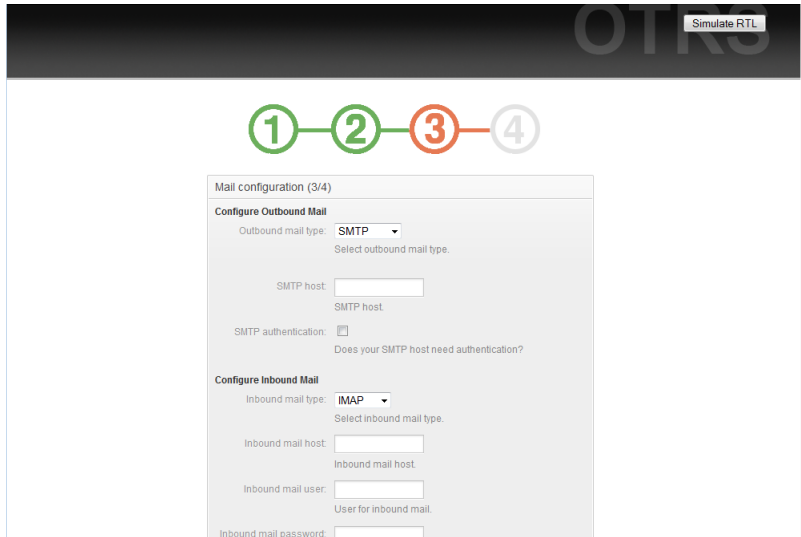


Abb. 3.8. E-Mail-Konfiguration.

7. Starten Sie den OTRS-Dienst neu, damit die neuen Konfigurationseinstellungen verwendet werden.

```
linux:~ # rcotrs restart-force
Shutting down OTRS
  Disable /opt/otrs/bin/otrs.PostMaster.pl ... done.
no crontab for otrs
  Shutting down cronjobs ... failed!
Shutting down OTRS (completely)
  Shutting down Apache ... done.
  Shutting down MySQL ... done.

Starting OTRS (completely)
  Starting Apache ... done.
  Starting MySQL ... done.
Starting OTRS
  Checking Apache ... done.
  Checking MySQL ... done.
  Checking database connect... (It looks Ok!).
  Enable /opt/otrs/bin/otrs.PostMaster.pl ... done.
  Checking otrs spool dir... done.
  Creating cronjobs (source /opt/otrs/var/cron/*) ... done.

  -->> http://linux.example.com/otrs/index.pl <<--

linux:~ #
```

Skript 3.13. Neustart des OTRS-Dienstes.

Herzlichen Glückwunsch! Die Installation ist abgeschlossen, jetzt können Sie mit dem System arbeiten. Um sich anzumelden, verwenden Sie bitte die Adresse <http://localhost/otrs/index.pl> in ihrem Webbrowser. Melden Sie sich als Administrator an, mit dem Benutzernamen 'root@localhost' und dem Passwort 'root'. Anschließend können Sie das System gemäß Ihrer Anforderungen konfigurieren.

Warnung

Bitte ändern Sie das Passwort für den Benutzer 'root@localhost' umgehend.

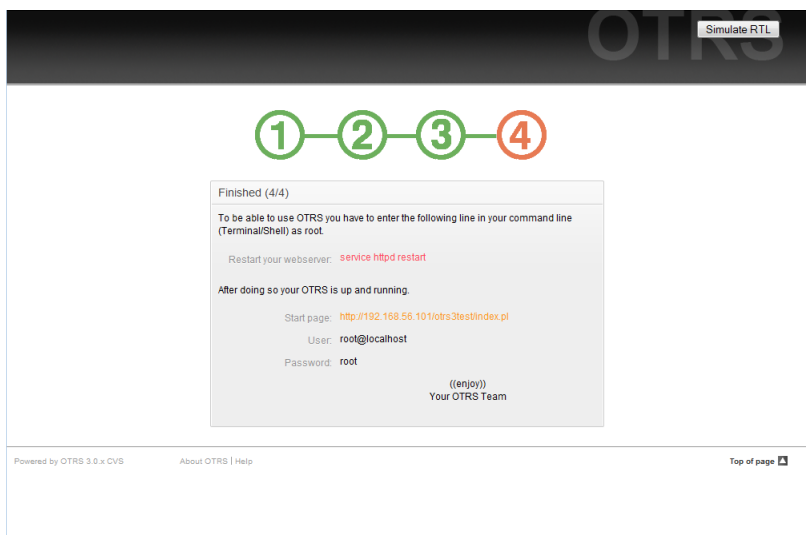


Abb. 3.9. Letzte Schritte zur Installation von OTRS.

2.4.2. Manuelle Installation der OTRS Datenbank

Wenn Sie den Webinstaller nicht einsetzen können, kann die Datenbank für OTRS auch manuell eingerichtet werden. Skripte mit dem Datenbankschema und den SQL-Statements finden Sie im Verzeichnis `scripts/database` innerhalb des Homeverzeichnisses des Benutzers 'otrs'.

```
linux:~# cd /opt/otrs/scripts/database/
linux:/opt/otrs/scripts/database# ls
otrs-initial_insert.db2.sql      otrs-schema.mysql.sql
otrs-schema.oracle.sql          otrs-schema-post.db2.sql
otrs-initial_insert.mssql.sql    otrs-schema.postgresql.sql
otrs-initial_insert.mysql.sql    otrs-schema-post.mssql.sql
otrs-initial_insert.oracle.sql   otrs-schema-post.mysql.sql
otrs-initial_insert.postgresql.sql otrs-schema-post.oracle.sql
otrs-schema.db2.sql             otrs-schema-post.postgresql.sql
otrs-schema.mssql.sql           otrs-schema.xml
linux:/opt/otrs/scripts/database#
```

Skript 3.14. Für die Datenbankerstellung benötigte Dateien.

Für die verschiedenen Datenbanktypen sind mehrere .sql-Dateien vorhanden, die nacheinander abgearbeitet werden müssen.

Die OTRS-Datenbank manuell Schritt für Schritt anlegen

1. Anlegen der Datenbank für OTRS: Legen Sie mit Hilfe Ihres Datenbankinterfaces bzw. Ihrer Datenbankoberfläche die Datenbank an, die später von OTRS verwendet werden soll.

2. Erstellen der Tabellen: Mit Hilfe der `otrs-schema.Datenbanktyp.sql`-Dateien (z. B. `otrs-schema.oracle.sql`, `otrs-schema.postgresql.sql`, usw.) können Sie die Tabellen innerhalb der OTRS Datenbank erzeugen.
3. Einfügen der vom System benötigten Daten: Damit OTRS richtig funktioniert, müssen einige Daten in verschiedene Tabellen geschrieben werden (z. B. die verschiedenen Ticketstatus, Ticket- und Benachrichtigungstypen, etc.). Verwenden Sie entweder die `Dateiotrs-initial_insert.mysql.sql`, `otrs-initial_insert.db2.sql`, `otrs-initial_insert.oracle.sql`, `otrs-initial_insert.postgresql.sql` oder `otrs-initial_insert.mssql.sql` zum Einspielen der Daten, je nachdem welche Datenbank verwendet wird.
4. Erzeugen von "foreign keys" auf andere Tabellen: Abschließend müssen noch die "foreign keys" erstellt werden, über die die verschiedenen Tabellen in der OTRS Datenbank voneinander abhängen. Dies kann mit Hilfe der `otrs-schema-post.Datenbanktyp.sql`-Dateien erreicht werden (z. B. `otrs-schema-oracle.post.sql`, `otrs-schema-post.postgresql.sql`, usw.).

Nachdem Sie die Datenbank angelegt haben, sollten Sie die Zugriffsrechte dafür setzen und z. B. sicherstellen, dass nur ein bestimmter Benutzer ohne Datenbank-Administrationsrechte Zugriff auf die OTRS Datenbank hat. Je nachdem, welche Datenbank Sie einsetzen, unterscheiden sich hier die Vorgehensweisen, es sollte jedoch möglich sein dies mit Hilfe Ihres Datenbankinterfaces bzw. Ihrer Datenbankoberfläche zu erledigen.

Wurden die nötigen Einstellungen für die Datenbank vorgenommen, muss nun noch dem Ticket-System mitgeteilt werden, welche Datenbank es verwenden soll. Öffnen Sie die Datei `Kernel/Config.pm` innerhalb des Homeverzeichnisses des OTRS Benutzers und passen Sie die dafür vorgesehenen Parameter an.

```
# DatabaseHost
# (The database host.)
$Self->{'DatabaseHost'} = 'localhost';

# Database
# (The database name.)
$Self->{Database} = 'otrs';

# DatabaseUser
# (The database user.)
$Self->{DatabaseUser} = 'otrs';

# DatabasePw
# (The password of database user.)
$Self->{DatabasePw} = 'some-pass';
```

Skript 3.15. Anzupassende Einstellungen.

2.5. Einrichten der von OTRS benötigten cron-Jobs

Damit OTRS voll funktioniert, werden einige cron-Jobs benötigt. Die cron-Jobs sollten mit denselben Benutzerrechten ausgeführt werden, die auch für die restlichen OTRS-Skripte vergeben wurden, d.h. die cron-Jobs sollten in die crontab des Benutzers 'otrs' eingetragen werden.

Alle Skripte für die verschiedenen cron-Jobs befinden sich im Verzeichnis `var/cron` innerhalb des Homeverzeichnisses des Benutzers 'otrs'.

```
linux:~# cd /opt/otrs/var/cron
linux:/opt/otrs/var/cron# ls
aaa_base.dist          generic_agent.dist
  rebuild_ticket_index.dist
cache.dist             pending_jobs.dist      session.dist
fetchmail.dist         postmaster.dist        unlock.dist
generic_agent-database.dist postmaster_mailbox.dist
linux:/opt/otrs/var/cron#
```

Skript 3.16. Für die Erstellung der Cronjobs benötigte Dateien.

Alle Skripte tragen die Endung `.dist` und sollten zunächst so umkopiert werden, dass keine Endung mehr vorhanden ist.

```
linux:/opt/otrs/var/cron# for foo in *.dist; do cp $foo `basename
$foo .dist`; done
linux:/opt/otrs/var/cron# ls
aaa_base          generic_agent-database.dist  rebuild_ticket_index
aaa_base.dist     generic_agent.dist
  rebuild_ticket_index.dist
cache             pending_jobs                session
cache.dist        pending_jobs.dist          session.dist
fetchmail         postmaster                 unlock
fetchmail.dist    postmaster.dist            unlock.dist
generic_agent     postmaster_mailbox
generic_agent-database postmaster_mailbox.dist
linux:/opt/otrs/var/cron#
```

Skript 3.17. Kopieren und Umbenennen der für die Erstellung der Cronjobs benötigten Dateien.

Die folgende Tabelle gibt eine kurze Übersicht über die Aufgabe der verschiedenen Skripte.

Tabelle 3.2. Die verschiedenen Skripte für die cron-Jobs von OTRS.

| Skript | Funktion |
|---------------|---|
| aaa_base | Über dieses Skript werden die grundlegenden Einstellungen für die crontab des Benutzers 'otrs' festgelegt. |
| cache | Löscht abgelaufene Cache-Einträge von der Festplatte. Leert den Cache von CSS- und JavaScript-Dateien. |
| fetchmail | Falls Nachrichten mit Hilfe von fetchmail in das System eingespeist werden sollen, kann dieses Skript verwendet werden. |
| generic_agent | Mit Hilfe dieses Skripts werden die Jobs des GenericAgents ausgeführt, die über eigene Konfigurationsdateien festgelegt wurden. |

| Skript | Funktion |
|------------------------|--|
| generic_agent-database | Mit Hilfe dieses Skripts werden die Jobs des GenericAgents ausgeführt, die über dem Administrations-Bereich innerhalb von "GenericAgent" angelegt wurden. |
| pending_jobs | Mit Hilfe dieses Skripts wird das System auf "wartende" (pending) Tickets überprüft. |
| postmaster | Mit Hilfe dieses Skripts wird die Nachrichten-Warteschlange von OTRS überprüft und noch nicht verarbeitete Nachrichten werden im System gespeichert bzw. zugestellt. |
| postmaster_mailbox | Mit Hilfe dieses Skripts werden die verschiedenen pop3-Konten abgefragt, die im Administrations-Bereich innerhalb von "PostMaster POP3 Account" eingerichtet wurden. |
| rebuild_ticket_index | Mit Hilfe dieses Skripts wird der Ticket-Index für die Queue-Ansicht neu erzeugt, wodurch die Anzeige beschleunigt wird. |
| session | Über dieses Skript werden alte und nicht mehr gültige Session-IDs entfernt. |
| unlock | Mit Hilfe dieses Skripts wird die Freigabe von Tickets innerhalb des Systems ermöglicht. |

Für die Einrichtung aller cron-Jobs kann das Skript `bin/Cron.sh` verwendet werden, das sich im Homeverzeichnis des OTRS-Benutzers befindet. Dem Skript muss beim Aufruf ein Parameter übergeben werden. Dieser Parameter legt fest, ob die cron-Jobs installiert, deinstalliert oder neu gestartet werden. Es sind folgende Parameter zulässig:

```
Cron.sh {start} {stop} {restart} [OTRS-Benutzer]
```

Da die cron-Jobs für den Benutzer 'otrs' angelegt werden sollen, muss das Skript von diesem Benutzer ausgeführt werden. Sind Sie z. B. als Benutzer root am System angemeldet, können Sie mit Hilfe des Kommandos **su otrs** zum OTRS-Benutzer wechseln. Nehmen Sie also die Installation wie folgt vor.

Warnung

Bitte beachten Sie, dass durch die Verwendung von `Cron.sh` evtl. andere Cron-Jobs des OTRS-Benutzers überschrieben bzw. gelöscht werden. Um weitere, nicht von OTRS benötigte Cron-Jobs für den OTRS-Benutzer zu installieren, erweitern Sie bitte `Cron.sh` dementsprechend.

```
linux:/opt/otrs/var/cron# cd /opt/otrs/bin/
linux:/opt/otrs/bin# su otrs
linux:~/bin$ ./Cron.sh start
/opt/otrs/bin
Cron.sh - start/stop OTRS cronjobs
Copyright (C) 2001-2009 OTRS AG, http://otrs.org/
(using /opt/otrs) done
linux:~/bin$ exit
exit
linux:/opt/otrs/bin#
```

Skript 3.18. Installation der Cronjobs.

Mit Hilfe des Kommandos **crontab -l -u otrs**, das Sie als root ausführen können, wird die crontab-Datei des Benutzers 'otrs' angezeigt und Sie können überprüfen, ob alle Einträge vorhanden sind.

```
linux:/opt/otrs/bin# crontab -l -u otrs
# --
# cron/aaa_base - base crontab package
# Copyright (C) 2001-2011 OTRS AG, http://otrs.org/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# Who gets the cron emails?
MAILTO="root@localhost"

# --
# cron/cache - delete expired cache
# Copyright (C) 2001-2011 OTRS AG, http://otrs.org/
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# delete expired cache weekly (Sunday mornings)
20 0 * * 0 $HOME/bin/otrs.CacheDelete.pl --expired >> /dev/null
30 0 * * 0 $HOME/bin/otrs.LoaderCache.pl -o delete >> /dev/null

# --
# cron/fetchmail - fetchmail cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2011 OTRS AG, http://otrs.org/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# fetch every 5 minutes emails via fetchmail
*/5 * * * * /usr/bin/fetchmail -a >> /dev/null

# --
# cron/generic_agent - otrs.GenericAgent.pl cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2011 OTRS AG, http://otrs.org/
# --
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# start generic agent every 20 minutes
*/20 * * * * $HOME/bin/GenericAgent.pl >> /dev/null
# example to execute GenericAgent.pl on 23:00 with
# Kernel::Config::GenericAgentMove job file
#0 23 * * * $HOME/bin/otrs.GenericAgent.pl -c
"Kernel::Config::GenericAgentMove" >> /dev/null
# --
# cron/generic_agent - GenericAgent.pl cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2011 OTRS AG, http://otrs.org/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# start generic agent every 10 minutes
*/10 * * * * $HOME/bin/otrs.GenericAgent.pl -c db >> /dev/null
# --
# cron/pending_jobs - pending_jobs cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2011 OTRS AG, http://otrs.org/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# check every 120 min the pending jobs
45 */2 * * * $HOME/bin/otrs.PendingJobs.pl >> /dev/null
# --
# cron/postmaster - postmaster cron of the OTRS
```

Skript 3.19. Crontab-Datei.

3. Upgrade des OTRS Frameworks

Diese Hinweise sind für Leute gedacht, die von OTRS 2.4 auf 3.0 upgraden, und gilt für RPM-basierte und manuelle Upgrades (tarball).

Wenn Sie eine ältere Version von OTRS einsetzen, müssen sie zuerst dem Upgrade-Pfad zur 2.4 folgen (1.1->1.2->1.3->2.0->2.1->2.2->2.3->2.4->>3.0 ...).

Wenn Sie ein "Patchlevel-Update" durchführen wollen, z. B. von OTRS 3.0.3 auf 3.0.4, dann sollten Sie die Schritte 8, 9, 10 und 13 - 16 auslassen.

1. Stoppen Sie alle relevanten Dienste.

z. B. (hängt von eingesetzten Diensten ab):

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

2. Sichern Sie folgende Daten in \$OTRS_HOME (Standard: OTRS_HOME=/opt/otrs):

- Kernel/Config.pm
- Kernel/Config/GenericAgent.pm
- Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm
- var/*

3. Sichern Sie die Datenbank.

4. Neues System aufsetzen (optional). Wenn möglich, installieren Sie zunächst auf einer separaten Testmaschine.

5. Installieren Sie das neue Release (tar oder RPM).

- Mit dem Tarball:

```
shell> cd /opt
shell> tar -xzf otrs-x.x.x.tar.gz
shell> ln -s otrs-x.x.x otrs
```

Alte Configdateien wiederherstellen.

- Kernel/Config.pm
- Kernel/Config/GenericAgent.pm
- Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm
- Per RPM:

```
shell> rpm -Uvh otrs-x.x.x.-01.rpm
```

In diesem Fall stellt das RPM-Update die alten Konfigurationsdateien automatisch wieder her.

6. Eigene Themes

Hinweis: Die OTRS-Themes von 2.4 sind nicht zu 3.0 kompatibel, verwenden Sie ihre alten Themes daher nicht weiter! (Themes befinden sich in /opt/otrs/Kernel/Output/HTML/*/*.dtl)

7. Setzen Sie die Datei-Berechtigungen.

wenn der Tarball benutzt wird, führen Sie

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

aus, um die Berechtigungen zu setzen, die für Ihr System benötigt werden.

8. Wenden Sie die Datenbankänderungen an (Teil 1/2):

```
shell> cd /opt/otrs/  
  
# MySQL:  
shell> cat scripts/DBUpdate-to-3.0.mysql.sql | mysql -p -f -u root otrs  
# PostgreSQL:  
shell> cat scripts/DBUpdate-to-3.0.postgresql.sql | psql otrs
```

9. Führen Sie das Migrationsskript aus (als OTRS-Benutzer, nicht als root!):

Sie müssen das Migrationsskript ausführen, um die Daten auf die neue Datenbankstruktur zu übernehmen. Bitte führen Sie

```
shell> scripts/DBUpdate-to-3.0.pl
```

aus.

10. Datenbankänderungen anwenden (Teil 2/2):

```
# MySQL:  
shell> cat scripts/DBUpdate-to-3.0-post.mysql.sql | mysql -p -f -u root  
otrs  
# PostgreSQL:  
shell> cat scripts/DBUpdate-to-3.0-post.postgresql.sql | psql otrs
```

11 Systemkonfiguration aktualisieren und Caches löschen. Bitte führen Sie aus:

```
shell> bin/otrs.RebuildConfig.pl
shell> bin/otrs.DeleteCache.pl
```

12 Starten Sie Ihre Dienste neu.

z. B. (hängt von eingesetzten Diensten ab):

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

13 Prüfen Sie auf mögliche Kodierungsprobleme:

Mit OTRS 3.0 wurde der Standardzeichensatz von "ISO-8859-1" auf "utf-8" umgestellt.

Von dieser Änderung sind Sie nur betroffen, wenn sie in Kernel/Config.pm keinen Zeichensatz eingestellt haben (alle Installationen, die unter Verwendung des Web-Installers angelegt wurden, haben dort einen konfigurierten Wert), und sie den vorkonfigurierten Wert nicht in AdminSysconfig geändert haben.

Wenn Sie mit dem neuen Zeichensatz Probleme feststellen sollten, dann fügen Sie diese Zeile zu Kernel/Config.pm hinzu:

```
$Self->{'DefaultCharset'} = 'iso-8859-1';
```

Generell ist "utf-8" der empfohlene Zeichensatz für den Betrieb von OTRS, und die Umstellung von "iso-8859-1" sollte problemlos verlaufen.

Hinweis: Wir empfehlen, alle existierenden nicht-UTF-8-Installationen bereits jetzt mit dem Update auf 3.0 auf UTF-8 umzustellen. Andere Zeichensätze sind ab sofort im Status "veraltet / nicht empfohlen".

OTRS 3.1 wird nur noch UTF-8 als internen Zeichensatz unterstützen.

14 Auf angepasste Frontend-Modulregistrierungen prüfen

Seit OTRS 3.0 können Applikationsmodule ihr eigenes spezielles CSS und/oder Javascript haben. Dieses wird als Teil der sog. Frontend-Modulregistrierung der Module in der SysConfig angegeben. Das kann Probleme beim Upgrade verursachen, weil lokal geänderte Frontend-Modulregistrierungen die Updates der neuen Standardkonfiguration nicht erhalten.

Ob Sie betroffen sind, können sie herausfinden, indem Sie sich Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm ansehen und nach Einträgen wie

```
$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentStats'} = { ... };
```

suchen

Diese Einträge sollten auf ihren Standardwert zurückgesetzt werden, in Admin -> SysConfig (in diesem Fall: 'Frontend::Module###AgentStats') mit dem kleinen "Zurücksetzen"-Knopf neben dem Optionsfeld "Aktiv". Dann werden die Einträge zurückgesetzt auf ihren Standardwert und tauchen demzufolge nicht mehr in `Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm` auf. Nach dieser Maßnahme können Sie die Einträge wieder anpassen, falls erforderlich.

Dieselbe Prozedur muss für den Eintrag "Frontend::ToolBarModule###1-Ticket::TicketSearchFulltext" durchgeführt werden, weil dieses auch modulspezifisches CSS verwendet. Wenn diese Einstellung auf Ihrem System nicht aktiv ist, können Sie diesen Schritt überspringen.

15 Auf angepasste PreferencesGroups-Einträge prüfen

In OTRS 3.0 gab es einige Korrekturen in den PreferencesGroups-Konfigurationseinträgen. Die Schlüssel 'Activ' und 'Colum' wurden in 'Active' und 'Column' geändert. Sie müssen sich darum nur kümmern, wenn Sie solche Einträge in Ihrem System angepasst haben, ansonsten werden sie automatisch aktualisiert.

Ob Sie betroffen sind, können sie herausfinden, indem Sie sich `Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm` ansehen und nach Einträgen wie

```
$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'RefreshTime'} = {  
    'Activ' => '0',  
    'Colum' => 'Frontend',  
    'Data' => {  
        '' => 'off',  
        '10' => '10 minutes',  
        '15' => '15 minutes',  
        '2' => ' 2 minutes',  
        '5' => ' 5 minutes',  
        '7' => ' 7 minutes'  
    },  
    'Desc' => 'Select your QueueView refresh time.',  
    'Label' => 'QueueView refresh time',  
    'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',  
    'PrefKey' => 'UserRefreshTime',  
    'Prio' => '4000'  
};
```

suchen. Diese müssen wie folgt verändert werden:

```
$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'RefreshTime'} = {  
    'Active' => '0',  
    'Column' => 'Frontend',  
    'Data' => {  
        '' => 'off',  
        '10' => '10 minutes',  
        '15' => '15 minutes',  
        '2' => ' 2 minutes',  
        '5' => ' 5 minutes',  
        '7' => ' 7 minutes'  
    },  
    'Desc' => 'Select your QueueView refresh time.',  
    'Label' => 'QueueView refresh time',  
    'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',  
    'PrefKey' => 'UserRefreshTime',  
    'Prio' => '4000'  
};
```

16 Feld-Umbenennung im Kunden-Datenbankbackend

Das Feld 'salutation' in der eingebauten Kundendatenbank wurde umbenannt in das angemessenere 'title'. Falls Sie die eingebaute Datenbank als Backend für Kundenverwaltung benutzen, und Sie die Konfiguration angepasst haben, z. B. weil Sie Felder zu der Datenbank hinzugefügt haben, oder die Unterstützung für Kunden-Unternehmen aktiviert haben, sollten Sie das Mapping in Ihrer `Kernel/Config.pm` anpassen:

Verändern Sie diese Zeile:

```
[ 'UserSalutation', 'Salutation', 'salutation', 1, 0, 'var', '', 0 ],
```

folgendermaßen:

```
[ 'UserTitle',      'Title',      'title',      1, 0, 'var', '', 0 ],
```

Davon können auch Anreden oder andere Templates betroffen sein, in dem Sie die Zeichenkette `<OTRS_*_UserSalutation>` verwendet haben. Wenn Sie diese Zeichenkette verwendet haben UND die interne Kundendatenbank einsetzen, sollten Sie `<OTRS_CURRENT_UserTitle>` stattdessen verwenden.

17 Optional: Tickets als gelesen markieren

In OTRS 3.0 gibt es eine neue Funktion: neue Tickets und neue Artikel, die ein Agent noch nicht gelesen hat, werden als 'ungelesen' gekennzeichnet. Für alle Tickets, die vor dem Upgrade auf OTRS 3.0 erstellt wurden, fehlt die 'gelesen'-Information jedoch, daher werden diese Tickets als 'ungelesen' dargestellt. Wenn das Sie stört, können Sie ein Skript verwenden, welches alle Tickets und alle Artikel im System für alle Agenten mit Leserechten auf 'gelesen' setzt. Beachten Sie, dass dieses Skript eine ganze Weile für seine Arbeit benötigen kann!


```
shell> bin/otrs.MarkTicketAsSeen.pl
```

18.Gut gemacht!

4. Upgrade mit dem Windows-Installer

Derzeit gibt es keinen automatischen Upgrademechanismus für OTRS-Installationen, die mit dem Windows-Installer erstellt wurden. Das Upgrade besteht im Wesentlichen aus einem Backup der Datenbank und des Filesystems, dem Deinstallieren von OTRS, der Installation der neuere Version, der Wiederherstellung der Datenbank und dem Ausführen der Upgrade-Prozedur.

Das Upgrade wird beschrieben in FAQ# 4200351 [<http://faq.otrs.org/otrs/public.pl?Action=PublicFAQ;ItemID=351>], und es gibt zudem ein informatives YouTube-Video [<http://www.youtube.com/watch?v=sf0R-reMTWc>] available.

Kapitel 4. Erste Schritte

Dieser Abschnitt soll einen ersten Überblick über die Funktionsweise von OTRS und den Aufbau der Weboberfläche des Systems geben. Es werden die Unterschiede zwischen Mitarbeitern (Agents), Kunden (Customer) und Administratoren erklärt. Anschließend wird die erste Anmeldung als OTRS-Administrator durchgeführt und erläutert, was mit Hilfe der Benutzereinstellungen für jeden Account innerhalb des Systems festgelegt werden kann.

1. Agenten-Weboberfläche

Die Mitarbeiter bearbeiten über die Weboberfläche des Systems die Anfragen der Kunden, erstellen neue Tickets für andere Mitarbeiter oder Kunden, legen Tickets über Telefongespräche mit Kunden an, schreiben FAQ-Einträge, bearbeiten Kundendaten usw.

Angenommen, Ihr Host mit der OTRS-Installation ist über die Domain <http://www.example.com> [<http://www.example.com/>] erreichbar, so kann der Login-Bildschirm für die Mitarbeiter und somit auch für den OTRS-Administrator über die URL <http://www.example.com/otrs/index.pl> aufgerufen werden.

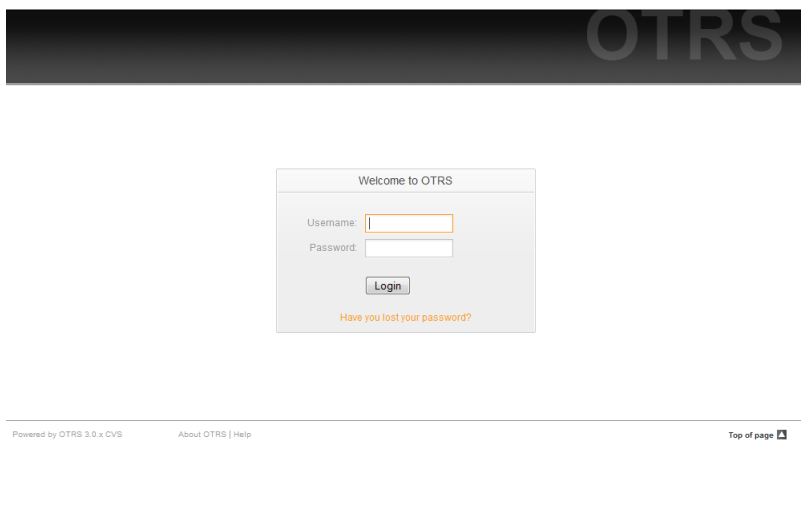


Abb. 4.1. Login-Bildschirm der Agenten-Weboberfläche.

2. Kunden-Weboberfläche

Kunden können über das speziell für sie vorhandene Webinterface von OTRS einen eigenen Kundenaccount anlegen, die eigenen Tickets einsehen, Tickets erstellen und bearbeiten, die Account-Einstellungen anpassen usw.

Gemäß dem obigen Beispiel kann der Login-Bildschirm für die Kunden über die URL <http://www.example.com/otrs/customer.pl> geladen werden.

Company Support

Login

[Forgot password?](#)

Not yet registered? [Sign up now.](#)

Powered by OTRS 3.6.x CVS

Abb. 4.2. Login-Bildschirm der Kunden-Weboberfläche.

3. Öffentliche Weboberfläche

Neben diesen beiden Bereichen der Weboberfläche verfügt OTRS weiterhin über ein Interface, welches vom FAQ-Modul bereit gestellt wird (muss separat installiert werden). Es ist öffentlich, also ohne Anmeldung, zugänglich und bietet Zugriff auf das FAQ-System.

Das öffentliche Web-Interface ist über die URL <http://www.example.com/otrs/faq.pl> erreichbar. Ebenfalls ist ein Zugriff auf die FAQ über die URL <http://www.example.com/otrs/public.pl> möglich

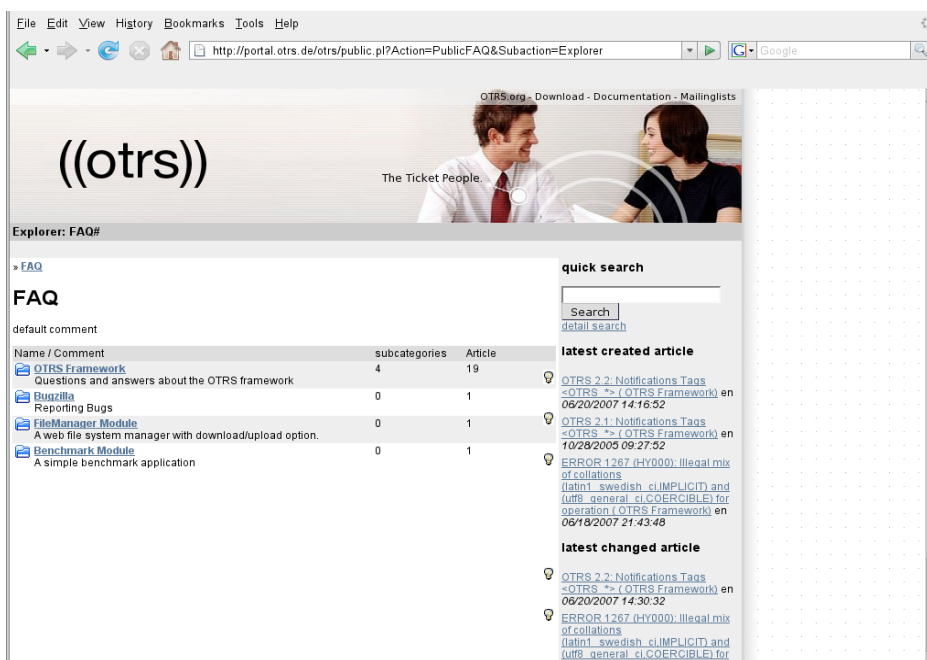


Abb. 4.3. Öffentliche Weboberfläche.

4. Die erste Anmeldung

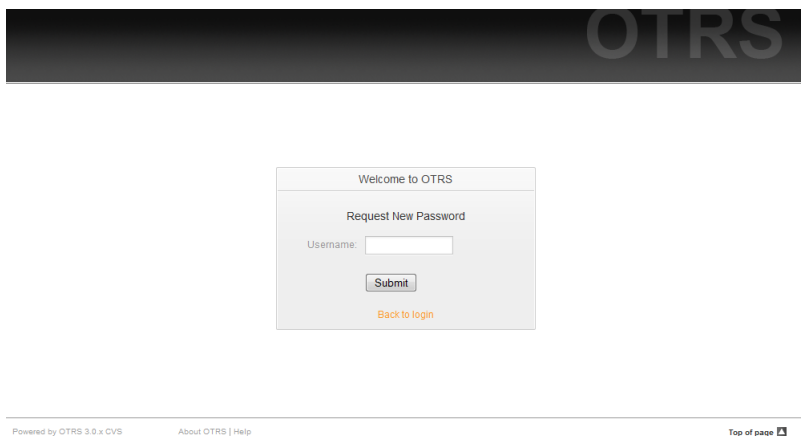
Der Zugriff auf den Login-Bildschirm wird im Abschnitt Agenten-Weboberfläche beschrieben. Hier haben Sie die Möglichkeit, einen Benutzernamen und ein Kennwort anzugeben. Um sich als OTRS-Administrator anzumelden, verwenden Sie als Benutzername "root@localhost" und als Kennwort "root".

Warnung

Diese Zugangsdaten werden bei jeder OTRS-Installation standardmäßig vergeben. Da das Kennwort für den OTRS-Administrator somit öffentlich bekannt ist, sollten Sie es schnellstmöglich ändern! Sie können dies nach der Anmeldung als OTRS-Administrator über die Benutzereinstellungen vornehmen.

Wollen Sie sich nicht als OTRS-Administrator anmelden, geben Sie einfach den Benutzernamen und das Kennwort Ihres normalen OTRS-Accounts in die dafür vorgesehenen Eingabefelder ein.

Falls Sie einmal ihr Kennwort vergessen haben sollten, können Sie sich automatisch vom System ein neues Kennwort an die Mailadresse schicken lassen, die für Ihren OTRS-Account im System hinterlegt ist. Geben Sie dazu im unteren Bereich des Login-Bildschirms den Benutzernamen Ihres Accounts an.



OTRS

Welcome to OTRS

Request New Password

Username:

[Back to login](#)

Powered by OTRS 3.0.x CVS About OTRS | Help Top of page

Abb. 4.4. Neues Passwort anfordern.

5. Agenten-Weboberfläche - ein Überblick

Nachdem Sie sich erfolgreich am System angemeldet haben, wird die Oberfläche von OTRS geladen. Standardmäßig befinden Sie sich nach der Anmeldung im Dashboard. Dieses Dashboard ist frei anpassbar. Zu Beginn zeigt es Ihre gesperrten Tickets und bietet Übersichten über fällige, eskalierte, neue und offene Tickets, neben anderen Dingen.

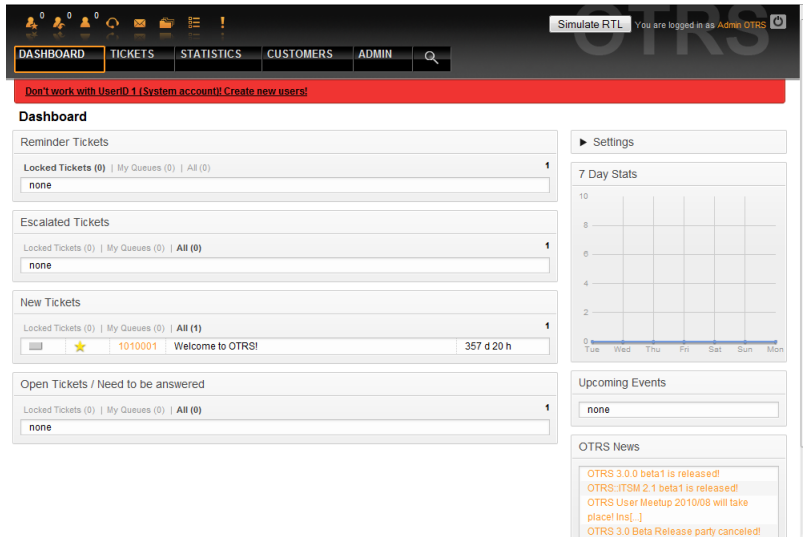


Abb. 4.5. Dashboard der Agenten-Weboberfläche.

Um die Übersichtlichkeit zu erhöhen, wurde die Oberfläche von OTRS in verschiedene Bereiche aufgeteilt. Oben finden sich einige allgemeine Informationen, wie der aktuelle Benutzername, der Abmelden-Knopf, und die Menge der gesperrten Tickets.

Unter diesen Icons befindet sich die Navigationsleiste. Sie zeigt Knöpfe, mit denen Sie die verschiedenen Bereiche und Module des Systems ansteuern und globale Aktionen auslösen können. Der Dashboard-Knopf führt zum Dashboard. Wenn sie den Ticket-Knopf drücken, erhalten Sie ein Untermenü mit verschiedenen Operationen, wie den Ticketansichten, der Erstellung neuer Tickets oder der Ticketsuche. Der Statistik-Knopf ist auch ein Menü, in dem Sie zwischen einer Übersicht der verfügbaren Statistiken, der Neuerstellung oder dem Import von Statistiken auswählen können. Der Kunden-Knopf führt in die Kunden-Verwaltung. Durch Druck auf den Admin-Knopf haben Sie Zugriff auf alle Administrator-Module, wo Sie z. B. neue Agenten, Queues usw. erstellen können. Zudem gibt es einen Suchknopf, mit dem man Suchvorgänge ausführen kann.

Wenn Zusatzmodule installiert werden, dann können diese weitere Menüpunkte zur Navigation hinzufügen.

Die rote Leiste unterhalb des Navigationsbereiches zeigt verschiedene Systemnachrichten an. Wenn Sie als OTRS-Administrator-Benutzer angemeldet sind, erhalten Sie hier den Hinweis, dass Sie mit diesem Benutzer nicht regulär arbeiten sollten.

Unter dem Haupttitel des Dashboards befinden sich verschiedene Unterbereiche, jeweils in einer eigenen Box. Diese können per Drag'n'Drop mit der Maus gezogen und losgelassen werden, um sie innerhalb ihrer Spalte neu anzuordnen. Dazu müssen Sie den Mauszeiger in den Kopfbereich der Boxen bewegen.

In der linken Spalte sehen Sie Daten über Tickets, unterteilt in: Erinnerung, eskaliert, neu und offen. In jeder Kategorie können Sie alle Tickets sehen, auf die Sie Rechte haben, wie viele Tickets Sie gesperrt haben und wie viele in "Meine Queues" liegen. "Meine Queues" sind Queues die Sie in Ihrer Benutzer-Konfiguration markieren können als Queues, die speziell überwacht werden sollen.

Auf der rechten Seite befindet sich der Bereich "Einstellungen". Klicken Sie darauf um den Bereich zu öffnen und die verschiedenen Einstellmöglichkeiten zu sehen. Sie können dann Einstellungen verändern und Ihre Änderungen speichern. Dieser Bereich ist fixiert und kann nicht mit der Maus verschoben werden.

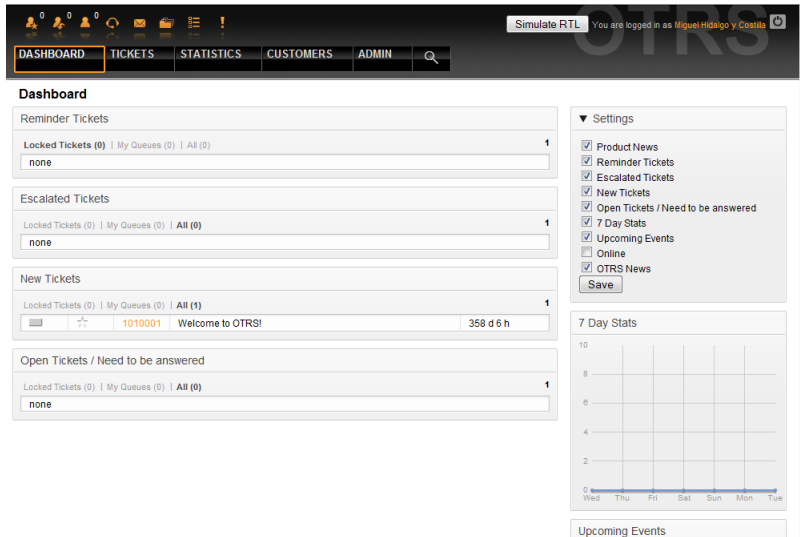


Abb. 3.5. Dashboard-Einstellungen.

Unter den Einstellungen sehen Sie die Statistik der Tickets der letzten 7 Tage. Zudem gibt es einen Abschnitt für anstehende Ereignisse und Neuigkeiten zu OTRS.

Im unteren Bildschirmbereich sehen sie die Fußzeile. Sie enthält u. A. Links auf die offizielle OTRS-Website und zum Seitenanfang.



Abb. 4.7. Fußzeile.

6. Was verbirgt sich hinter dem Begriff Queue?

Normalerweise werden E-Mails in einer INBOX gespeichert und verwaltet. Eine INBOX ist eine große Datei, in der alle E-Mails aneinandergereiht werden. Neue E-Mails werden einfach an das Ende der INBOX angehängt. Das E-Mail-Programm, welches Sie zum Lesen und Bearbeiten Ihrer Nachrichten benutzen, liest die INBOX-Datei aus und bereitet den Inhalt für Sie als Nutzer auf.

Eine Queue in OTRS ist ein Mechanismus, mit dessen Hilfe viele Tickets gespeichert und verwaltet werden können, also auch eine Art INBOX. Als Anwender ist es völlig unwichtig zu wissen, wo oder wie das Ticket gesichert ist. Wichtig ist nur, zu wissen, welcher Queue das Ticket zugeordnet wurde. Anwender, also die sog. Agents (z. B. die Mitarbeiter ihrer Supportabteilung), können nun Tickets zwischen den Queues verschieben! Warum aber sollten sie das tun?

Gehen wir zur praktischeren Erklärung noch mal von Max Mustermanns Unternehmen aus dem Abschnitt ein Beispiel für ein Trouble Ticket System aus. Max Mustermann hat nach seinem anfänglichen Support-Chaos OTRS installiert, und er und seine Mitarbeiter nutzen das System zur Bearbeitung der Anfragen für die Videorekorder.

Eine Queue, in die alle Anfragen einsortiert werden, reicht in dieser Situation aus. Nach einiger Zeit bringt Max Mustermann einen DVD-Player auf den Markt, der von den Kunden gut angenommen wird. Doch auch zu diesem Gerät laufen immer mehr Anfragen in das Ticket System und die Verwaltung der E-Mails mit einer Queue wird immer unübersichtlicher.

Deshalb entschließt sich Max Mustermann nach einiger Zeit, sein Supportsystem weiter zu optimieren. Er richtet zwei neue Queues ein, so dass er nun insgesamt drei Queues in OTRS definiert hat. Die

erste und schon länger vorhandene Queue wird zur Eingangsqueue, in die erst mal alle Mails wandern, umfunktioniert. Daneben gibt es jetzt noch die neuen Queues "Videorekorder" und "DVD-Player".

Herr Mustermann beauftragt Frau Müller als sog. Dispatcherin tätig zu werden und mehrmals am Tag die Mails in der Eingangsqueue zu sichten und sie, je nach Inhalt, der Queue "Videorecorder" oder der Queue "DVD-Player" zuzuordnen. Herr Meier bearbeitet ab jetzt nur noch die Anfragen in der Videorekorder-Queue, Herr Schulze geht nur noch auf die Anfragen innerhalb der DVD-Player-Queue ein. Beide haben auf die jeweils anderen zwei Queues keinen Zugriff. Herr Mustermann kümmert sich weiter wie gewohnt um alle Arten von Anfragen und darf auf alle drei Queues zugreifen.

Weil OTRS Zugriffskontrolle für Agenten, Gruppen und Rollen unterstützt, ist es denkbar einfach, Queues einzurichten, die nur von bestimmten Agenten benutzt werden können. Herr Mustermann könnte auch ein anderes Szenario umsetzen, um seine Tickets in die verschiedenen Queues zu bekommen, mit Hilfe von Filterregeln, oder falls zwei verschiedene E-Mail-Adressen verwendet werden, müsste Frau Müller nur die E-Mails in die Queues zuordnen, die nicht automatisch einsortiert werden konnten.

Das Sortieren von Mails in verschiedene Queues schafft also Ordnung und mehr Übersicht in der täglichen Mailflut, deshalb sind Queues sehr wichtig für OTRS. Durch die Einteilung der Mitarbeiter (agents) in verschiedene Benutzergruppen mit differenzierten Zugriffsrechten auf die einzelnen Queues, kann die Abarbeitung der Anfragen weiter optimiert werden. Mit Hilfe von Queues können Sie die Struktur Ihres Unternehmens abbilden bzw. einzelne Geschäftsvorgänge abgrenzen. So könnte Max Mustermann neben seinem Support-Queues für die verschiedenen Geräte für Bestellungen eine Queue mit dem Namen "Sales" anlegen und als Unter-Queues "Anfragen", "Angebote", "Bestellungen" usw. definieren, um den Bestellvorgang zu optimieren.

Je besser und strukturierter ein Support- system organisiert ist, desto weniger Zeit und letztlich auch finanzielle Mittel müssen dafür aufgebracht werden. Queues und Unter-Queues helfen bei der Strukturierung bzw. bei der Abbildung von Abläufen.

7. Benutzereinstellungen

Die Einstellungen eines Accounts lassen sich mit Hilfe der Benutzereinstellungen den eigenen Wünschen entsprechend anpassen. Dabei spielt keine Rolle, ob man als Mitarbeiter, Kunde oder Administrator am System angemeldet ist. Die Benutzereinstellungen sind über den Link auf den Benutzernamen erreichbar, Kunden müssen den "Einstellungen"-Link verwenden.

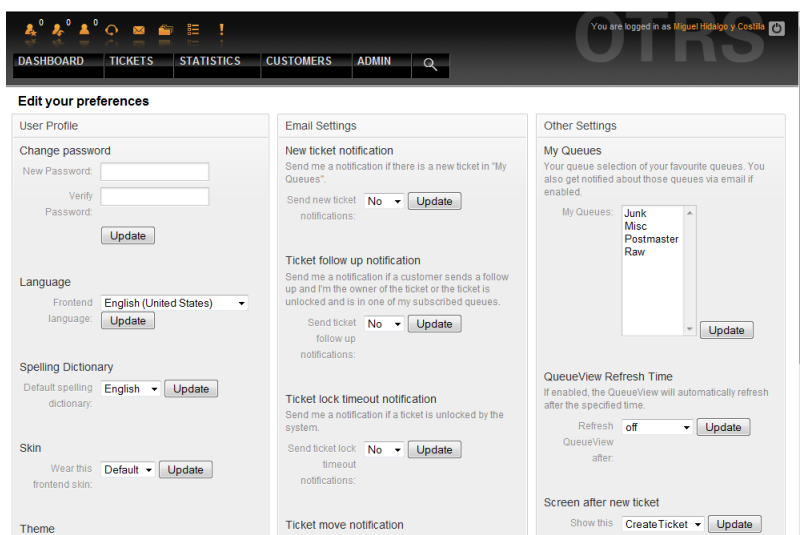


Abb. 4.8. Benutzereinstellungen des Agenten.

Ein Agent kann 3 verschiedene Kategorien von Einstellungen vornehmen: Benutzerprofil, E-Mail-Einstellungen und andere Einstellungen. Folgende Einstellungen sind möglich:

Benutzerprofil

- Aktuelles Passwort ändern.
- Sprache der Benutzeroberfläche wechseln.
- Oberflächen-Skin auswählen.
- Oberflächen-Theme auswählen.
- Abwesenheitszeit aktivieren und konfigurieren.

E-Mail-Einstellungen

- Ereignisse auswählen, bei denen eine E-Mail-Benachrichtigung durch das System erfolgen soll.

Andere Einstellungen

- Wählen Sie die Queues aus, die sie in "Meine Queues" überwachen wollen.
- Aktualisierungszeit der Queue-Ansicht einstellen.
- Bildschirm auswählen, der nach Erstellung eines Tickets angezeigt wird.

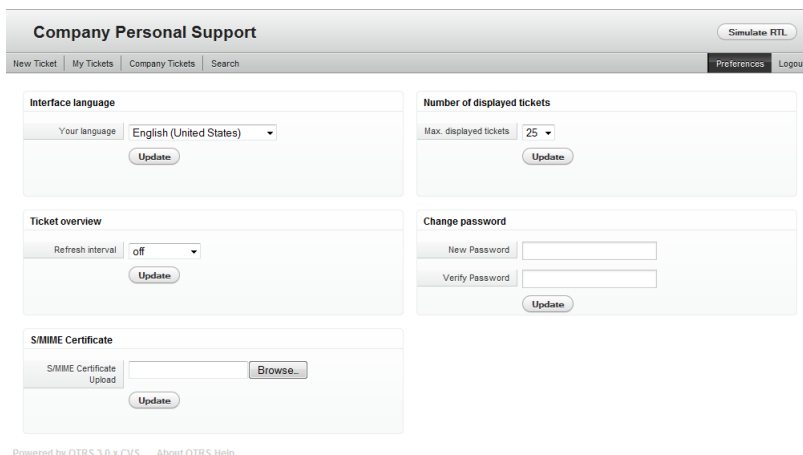


Abb. 4.8. Benutzereinstellungen des Kunden.

Ein Kunde kann die Sprache der Benutzeroberfläche wechseln, die Aktualisierungszeit der Ticketübersichten verändern und die max. Anzahl angezeigter Tickets pro Seite einstellen. Zusätzlich kann das Passwort geändert werden.

Kapitel 5. Der Administrationsbereich von OTRS

1. Grundlagen

OTRS-Administratoren verwenden die Admin-Seite in der Weboberfläche von OTRS um das System zu konfigurieren - Agenten, Kunden und Queues hinzufügen, Ticket- und E-Mail-Einstellungen ändern und Zusatzpakete wie FAQ und ITSM installieren und vieles mehr ist damit möglich.

Agenten, die Mitglied der "admin"-Gruppe sind, können über den Link "Admin" innerhalb der Navigationsleiste der Agenten-Weboberfläche den Administrationsbereich von OTRS aufrufen.

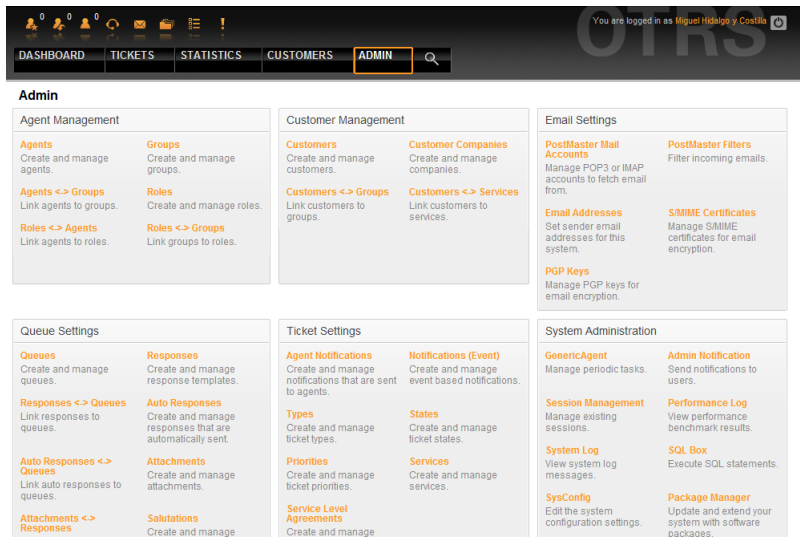


Abb. 3.1. OTRS Administrationsbereich.

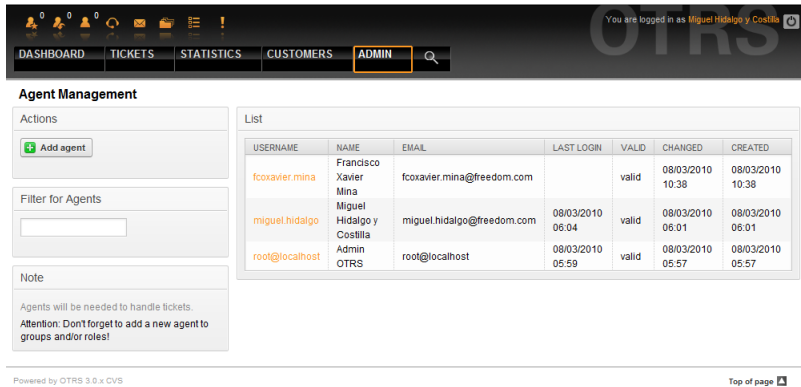
2. Benutzer, Gruppen und Rollen

2.1. Benutzer

Über den Link "Benutzer" gelangen Sie in die Benutzerverwaltung von OTRS. Hier können Sie Benutzer anlegen, bearbeiten und deaktivieren. Weiterhin lassen sich einige grundlegende Einstellungen für den Benutzer festlegen, z. B. die Oberflächensprache oder das Anzeigeschema.

Anmerkung

Ein OTRS-Benutzer kann deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Um einen Benutzer zu deaktivieren, setzen Sie die Einstellung für "Gültig" auf "ungültig" oder "ungültig-temporär".



| USERNAME | NAME | EMAIL | LAST LOGIN | VALID | CHANGED | CREATED |
|----------------|---------------------------|----------------------------|------------------|-------|------------------|------------------|
| fcoxavier.mina | Francisco Xavier Mina | fcoxavier.mina@freedom.com | | valid | 08/03/2010 10:38 | 08/03/2010 10:38 |
| miguel.hidalgo | Miguel Hidalgo y Costilla | miguel.hidalgo@freedom.com | 08/03/2010 06:04 | valid | 08/03/2010 06:01 | 08/03/2010 06:01 |
| root@localhost | Admin OTRS | root@localhost | 08/03/2010 05:59 | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |

Abb. 5.2. Benutzerverwaltung.

Um einen neuen Benutzer anzulegen, klicken Sie auf den "Benutzer hinzufügen"-Knopf, geben Sie die benötigten Daten an und klicken Sie auf Absenden.

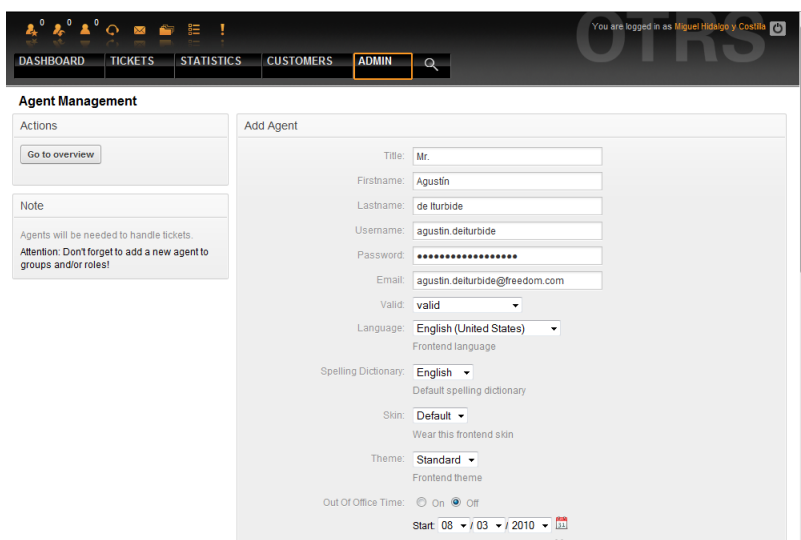


Abb. 5.3. Hinzufügen eines Benutzers.

Nachdem Sie einen neuen Benutzer angelegt haben, muss dieser einer Gruppe bzw. einer Rolle zugewiesen werden. Sie werden nach dem Anlegen eines neuen Benutzers automatisch auf die Bildschirmmaske für die Zuweisung eines Benutzers in Gruppen weitergeleitet. Weitere Informationen über Gruppen und Rollen finden Sie in den Abschnitten Gruppen und Rollen dieses Kapitels.

2.2. Gruppen

Jeder Mitarbeiter mit einem Account im OTRS, sollte mindestens einer Benutzergruppe angehören. In einer Neuinstallation sind drei vordefinierte Gruppen verfügbar.

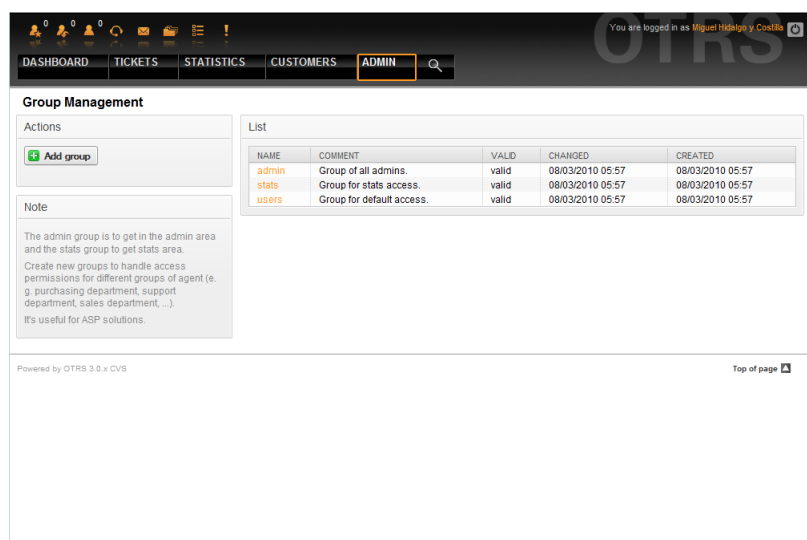
Tabelle 5.1. Standardmäßig vorhandene Gruppen in OTRS

| Gruppe | Beschreibung |
|--------|--|
| admin | Gruppe für die Benutzer mit Administrationsrechten. |
| stats | Benutzer in dieser Gruppe dürfen lesend (ro) oder schreibend (rw) auf das Statistikmodul von OTRS zugreifen, d.h. sie können Statistiken einsehen oder auch erstellen. |
| users | Dies ist die Gruppe, in die normale Mitarbeiter aufgenommen und mit den kompletten Rechten ausgestattet werden sollten. Dadurch wird für die Mitarbeiter das normale Arbeiten im System ermöglicht, der Zugriff auf alle Funktionen rund um Tickets ist gegeben. |

Anmerkung

In einer neuen Installation ist die Gruppe "users" leer und der Benutzer "root@localhost" ist Mitglied der Gruppen "admin" und "stats".

Sie können durch Klick auf "Gruppen" im Administrationsbereich in die Gruppenverwaltung gelangen.



Group Management

Actions

[Add group](#)

Note

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

| NAME | COMMENT | VALID | CHANGED | CREATED |
|-------|---------------------------|-------|------------------|------------------|
| admin | Group of all admins. | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |
| stats | Group for stats access. | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |
| users | Group for default access. | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |

Powered by OTRS 3.5.x CVS

Top of page

Abb. 5.4. Gruppenverwaltung.

Anmerkung

In OTRS können Gruppen deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Deaktivieren Sie eine Gruppe, indem Sie für "Gültig" den Wert entweder auf "ungültig" oder auf "ungültig-temporär" setzen.

Um einen Benutzer einer Gruppe zuzuweisen bzw. die Gruppenmitgliedschaft eines Benutzers zu ändern, kann der Link "Benutzer <-> Gruppen" im Administrationsbereich genutzt werden.

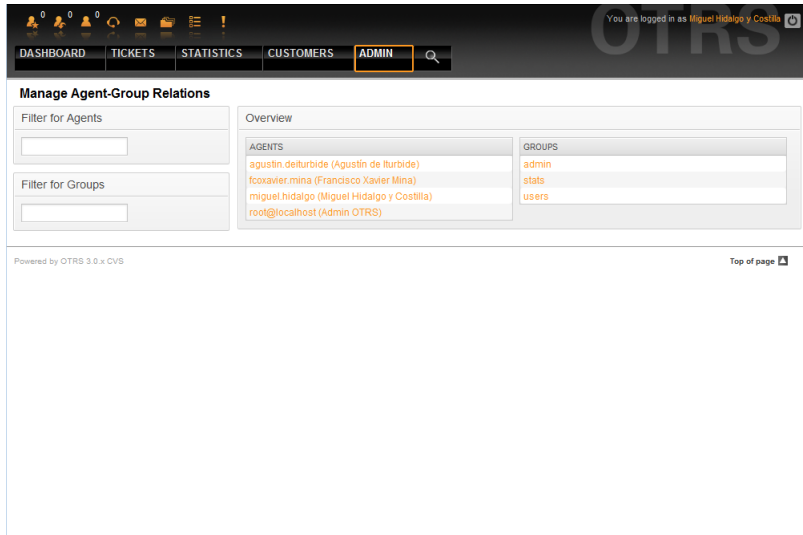


Abb. 5.5. Benutzer-Gruppen-Zuordnung.

Im unteren Bereich des Bildschirms wird eine Übersicht angezeigt, die alle Benutzer und Gruppen auflistet. Indem Sie auf einen Benutzernamen klicken, bekommen Sie dessen Gruppenzugehörigkeiten angezeigt und können diese ändern. Bei der Auswahl einer Gruppe werden alle Benutzer aufgelistet, die sich in dieser Gruppe befinden.

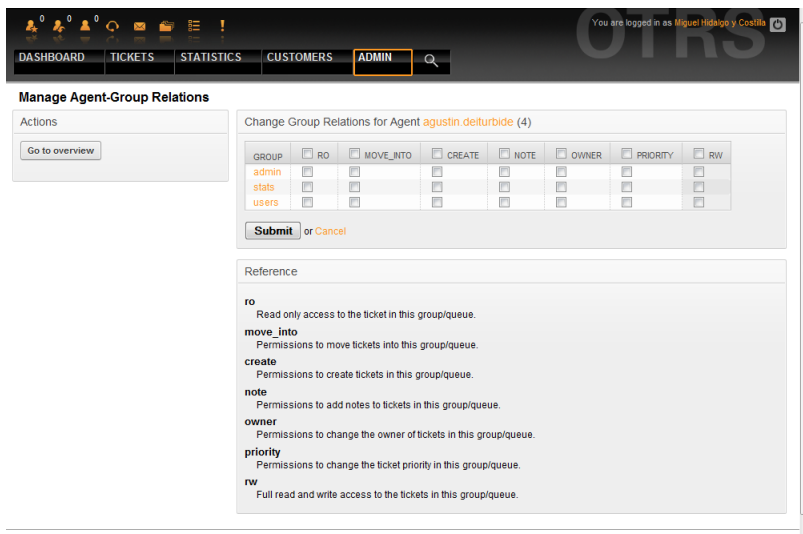


Abb. 5.6. Bearbeiten der Gruppenzugehörigkeiten eines Benutzers.

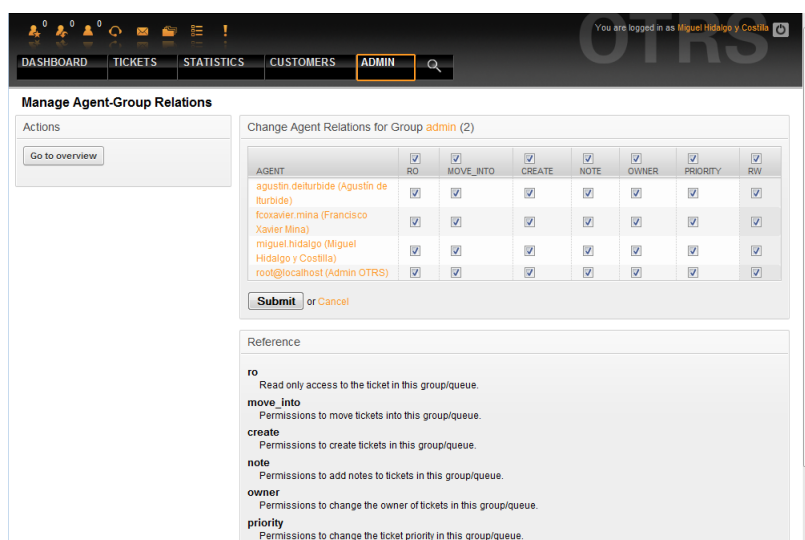


Abb. 5.7. Bearbeiten der Benutzerzuordnungen einer Gruppe.

Jede Gruppe hat zugehörige Berechtigungen, und jeder Agent, der Mitglied dieser Gruppe ist, kann eine Kombination dieser Rechte erhalten. Eine Liste dieser Berechtigungen wird in Tabelle 5-2 gezeigt.

Tabelle 5.2. Mit OTRS-Gruppen verknüpfte Rechte

| Berechtigung | Beschreibung |
|----------------------------|---|
| ro | Nur Lesezugriff auf die Tickets bzw. Beiträge dieser Gruppe bzw. der Gruppe zugewiesenen Queues oder Bereiche. |
| Verschieben in (move into) | Recht zum Verschieben von Tickets oder Beiträgen innerhalb der Queues bzw. Bereiche dieser Gruppe. |
| erstellen | Recht zum Erstellen von Tickets oder Beiträgen in den Queues, bzw. Bereichen dieser Gruppe. |
| Besitzer (owner) | Recht zum Ändern des Eigentümers von Tickets, bzw. Beiträgen in den der Gruppe zugewiesenen Queues bzw. Bereiche. |
| Priorität | Recht zum Ändern der Priorität von Tickets, bzw. Beiträgen in den der Gruppe zugewiesenen Queues bzw. Bereiche. |
| rw | Voller Lese- und Schreibzugriff auf alle Inhalte der dieser Gruppe zugewiesenen Queues, bzw. Bereiche. |

Anmerkung

Standardmäßig listet die Queue-Ansicht nur Tickets in Queues auf, auf welche der Benutzer *rw*-Rechte hat, d. h. Tickets, an denen der Benutzer arbeiten muss. Wenn Sie dieses Verhalten ändern wollen, können Sie `Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets` auf *Ja* setzen.

2.3. Rollen

Rollen sind ein sehr nützliches und mächtiges Feature in OTRS, um schnell und einfach die Vergabe von Zugriffsrechten für viele Benutzer vorzunehmen. Vor allem bei großen und komplexen Installationen mit vielen Benutzern, Gruppen und Queues, zahlt sich dieses Feature schnell aus und erspart dem OTRS-Administrator viel Zeit und Arbeit. Das nachfolgende Beispiel stellt ein mögliches Szenario vor.

Um den Nutzen von Rollen zu verdeutlichen, stellen Sie sich die Situation vor, dass Sie ein OTRS-System mit 100 Benutzern verwalten. 90 Benutzer haben Zugriff auf eine Queue namens Support, die mehrere themenspezifische Unter-Queues enthält und in der die Support-Anfragen Ihrer Kunden landen. Die restlichen Queues des Systems sind für die 90 Supporter nicht zugänglich, dies wurde durch Gruppenzugriffsrechte so festgelegt. Die übrigen 10 Benutzer haben Zugriff auf alle Queues im System. Sie sortieren falsch einsortierte Mails aus, behalten die "Raw"-Queue im Auge und verschieben Spam-Mails in die "Junk"-Queue.

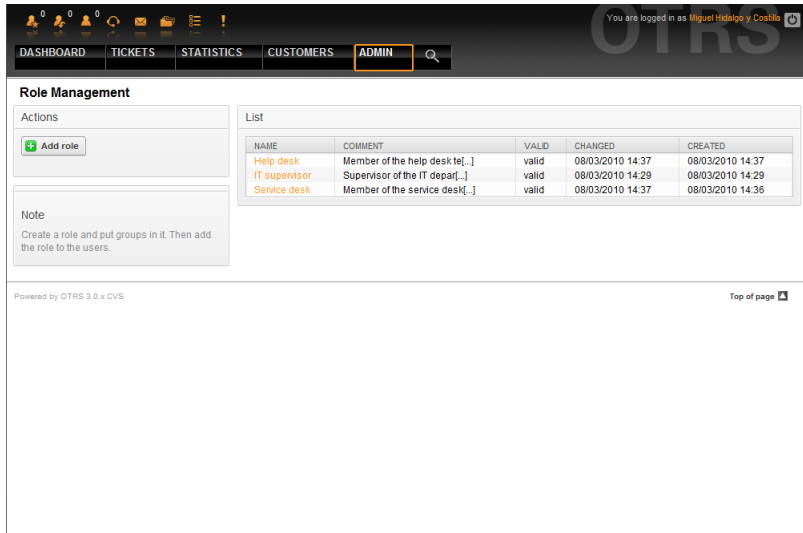
Im Rahmen einer Unternehmensumstrukturierung wird eines Tages zusätzlich eine Abteilung eröffnet, die Produkte verkaufen soll. Es müssen Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen erstellt, Anfragen bearbeitet, Bestellungen ans Lager weitergeleitet und Stornierungen entgegen genommen werden. Ein Teil der bisherigen Mitarbeiter soll in verschiedenen Bereichen der neuen Abteilung tätig werden und Sie als OTRS-Administrator haben nun die Aufgabe die neuen Queues anzulegen, die erweiterten Zugriffsrechte anzupassen und diese für die einzelnen Benutzer zu ändern.

Da es mühsam und viel zu umständlich wäre, für einen Teil aller 100 Benutzer einzeln die Zugriffsrechte zu ändern, richten Sie Rollen ein die mit Hilfe von Gruppenberechtigungen die verschiedenen Zugriffsrechte regeln. Anschließend ändern Sie für die entsprechenden Benutzer auf einmal die Zugriffsberechtigungen, indem Sie diese der entsprechenden Rolle zuweisen. Beim Anlegen neuer Benutzer müssen Sie nicht mehr einzeln die Gruppen und Zugriffsrechte einstellen, auch hier genügt die Verknüpfung des neuen Benutzers mit einer Rolle.

Anmerkung

Rollen sind wirklich hilfreich für die Verwaltung großer OTRS-Installationen. Allerdings sollten Sie nicht Gruppen und Rollen gleichzeitig einsetzen, um die Wartung nicht zu kompliziert zu machen. Sollten Sie sich also entscheiden, auf Rollen zu setzen, empfehlen wir Ihnen, die Verwaltung für die Benutzer-Gruppen-Zuordnungen abzuschalten, indem Sie `Frontend::Module###AdminUserGroup` in der `SysConfig` deaktivieren. Dadurch werden existierende Gruppenzuordnungen natürlich nicht entfernt!

Sie können die Rollenverwaltung durch Klick auf "Rollen" im Administrationsbereich erreichen.



Role Management

Actions

[Add role](#)

Note

Create a role and put groups in it. Then add the role to the users.

List

| NAME | COMMENT | VALID | CHANGED | CREATED |
|---------------|----------------------------------|-------|------------------|------------------|
| Help desk | Member of the help desk te[...] | valid | 08/03/2010 14:37 | 08/03/2010 14:37 |
| IT supervisor | Supervisor of the IT depart[...] | valid | 08/03/2010 14:29 | 08/03/2010 14:29 |
| Service desk | Member of the service desk[...] | valid | 08/03/2010 14:37 | 08/03/2010 14:36 |

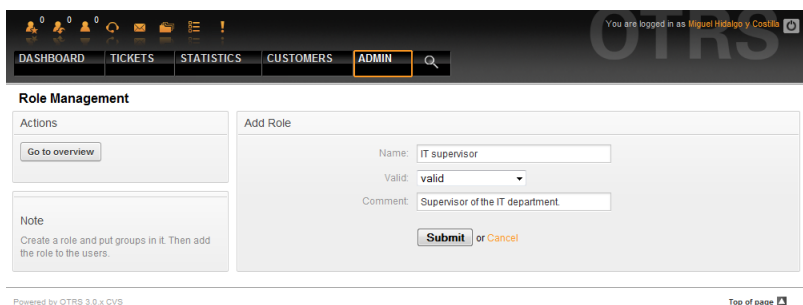
Powered by OTRS 3.0.x CVS Top of page

Abb. 5.8. Rollenverwaltung.

Anmerkung

In OTRS können Rollen deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Deaktivieren Sie eine Rolle, indem Sie für "Gültig" den Wert entweder auf "ungültig" bzw. "ungültig-temporär" setzen.

Eine Übersicht aller Rollen im System erscheint, um einen Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie einfach auf den Rollennamen. In einer Neuinstallation gibt es keine vordefinierten Rollen. Um eine anzulegen, klicken Sie auf den "Rolle hinzufügen"-Knopf und geben Sie die erforderlichen Daten an.



Role Management

Actions

[Go to overview](#)

Note

Create a role and put groups in it. Then add the role to the users.

Add Role

Name:

Valid:

Comment:

or

Powered by OTRS 3.0.x CVS Top of page

Abb. 5.9. Anlegen einer neuen Rolle.

Um einen Überblick über alle Rollen und Agenten im System zu erhalten, klicken Sie auf den Link "Rollen <-> Benutzer" im Administrationsbereich. Sie können die Filter verwenden, um einen bestimmten Eintrag zu finden. Wenn Sie die Rollenzordnungen eines Benutzers ändern wollen, klicken Sie auf den Benutzernamen. Um die Benutzerzuordnungen einer Rolle zu verändern, klicken Sie auf die Rolle.

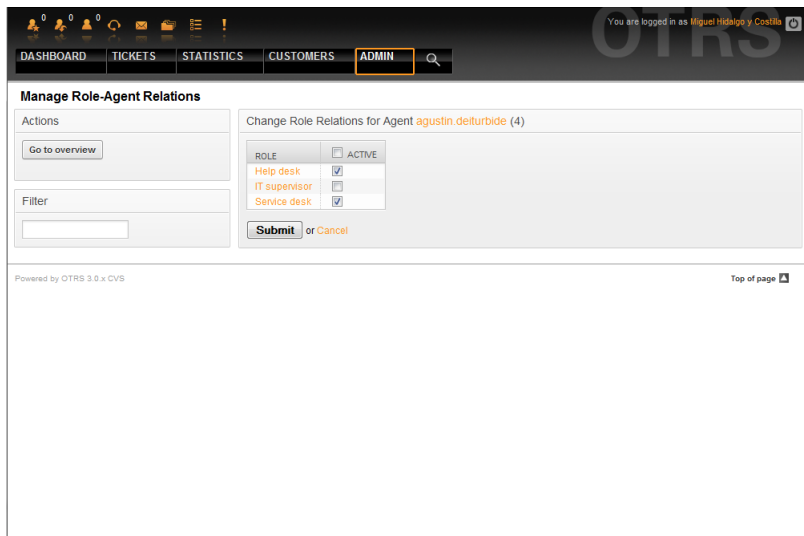


Abb. 5.10. Bearbeiten der Rollenzuordnungen eines Agenten.

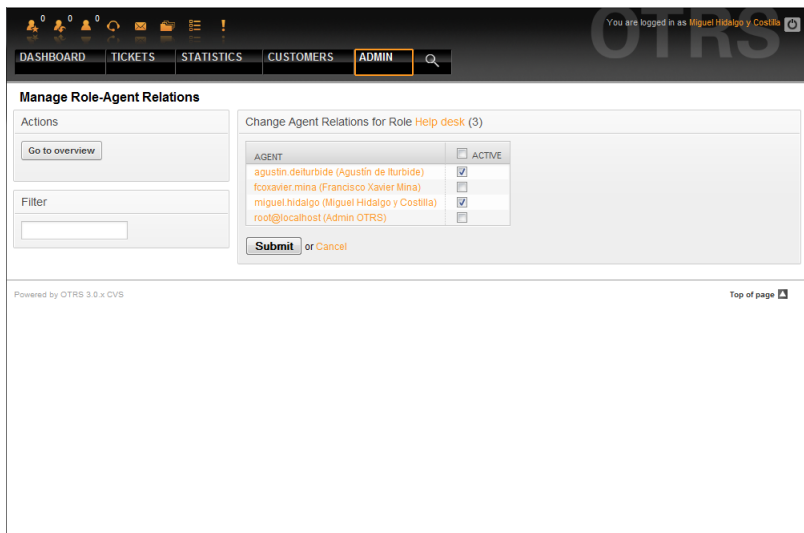


Abb. 5.11. Bearbeiten der Benutzerzuordnungen einer Rolle.

Um eine Übersicht aller Rollen und Gruppen im System zu erhalten, verwenden Sie den Link "Rollen <-> Gruppen" im Administrationsbereich.

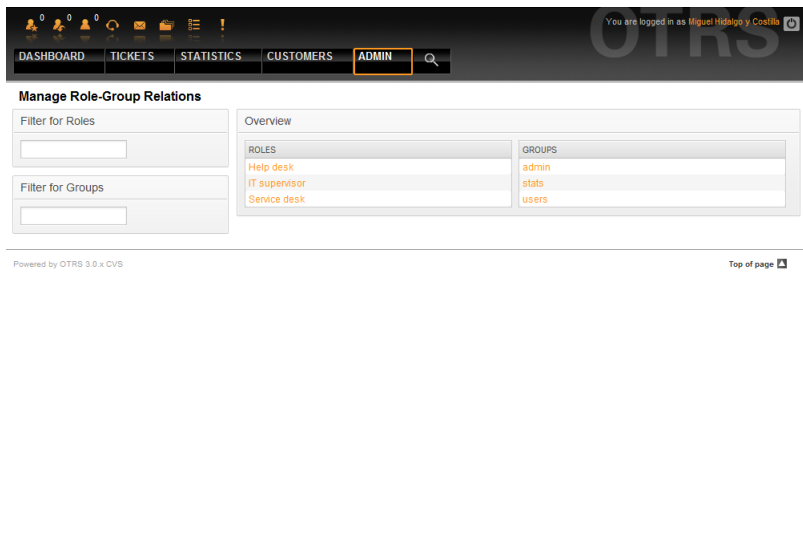


Abb. 5.12. Rollen-Gruppen-Zuordnungen verwalten.

Klicken Sie auf eine Gruppe oder Role, um die jeweiligen Zuordnungen zu verändern.

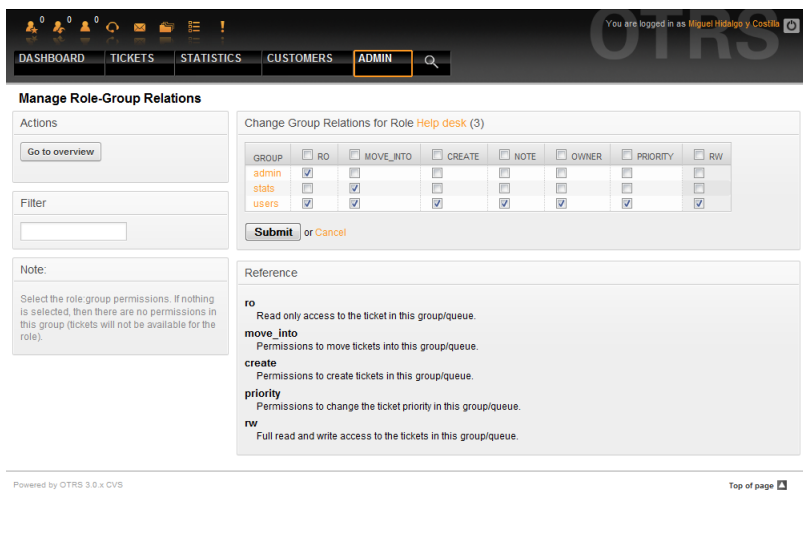
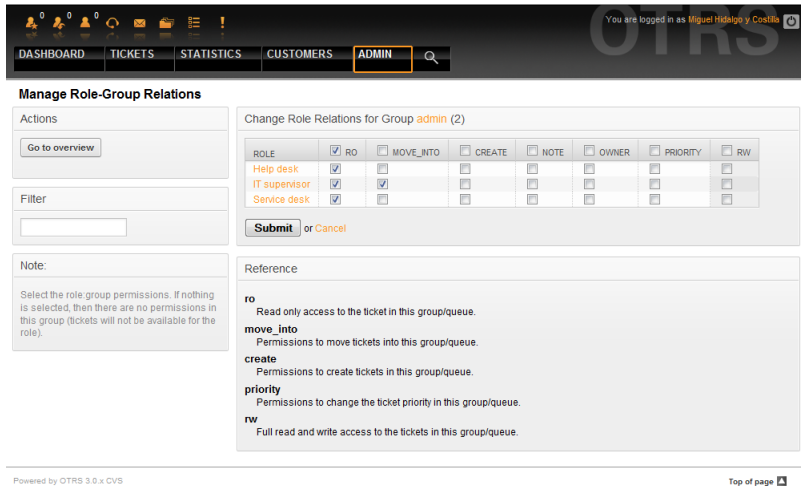


Abb. 5.13. Gruppenzuordnungen einer Rolle verändern.



Manage Role-Group Relations

Actions

Go to overview

Filter

Note:

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

Change Role Relations for Group **admin** (2)

| ROLE | <input checked="" 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"/> RW |
|---------------|--|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Help desk | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IT supervisor | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Service desk | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Submit or Cancel

Reference

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

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

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

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

Powered by OTRS 3.0.x CVS

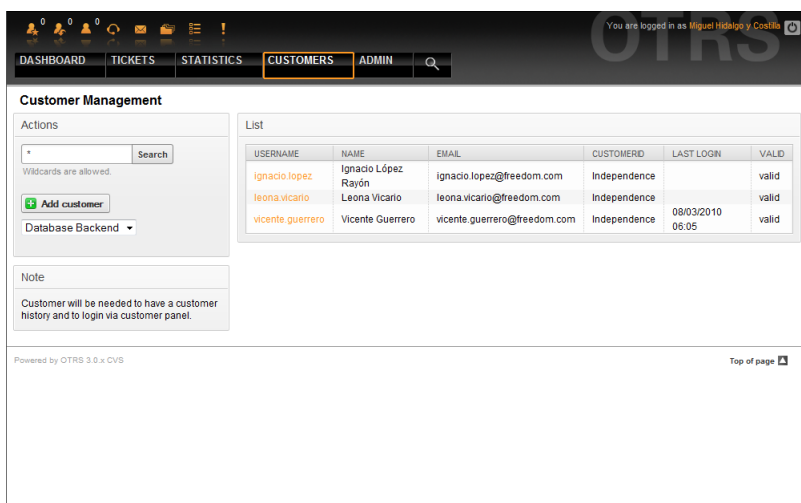
Top of page

Abb. 5.14. Rollenzuordnungen für eine Gruppe verändern.

3. Kundenbenutzer und Kundengruppen

3.1. Kunden

OTRS unterstützt, wie bereits erwähnt, verschiedene Arten von Benutzern. Über den Link "Kunden", den Sie im Admin-Bereich von OTRS finden, können Sie die Benutzerdaten der im System angelegten Kunden verwalten. Ein Kunde kann sich mit Hilfe seines Accounts in das vom Ticket-System bereitgestellte Webinterface für Kunden einloggen, um dort die eigenen Tickets einzusehen, neue Tickets zu verfassen, usw. Weiterhin wird ein Kunden-Account vom System für die Historie von Tickets benötigt.



Customer Management

Actions

* Search

Wildcards are allowed.

Add customer

Database Backend

Note:

Customer will be needed to have a customer history and to login via customer panel.

List

| USERNAME | NAME | EMAIL | CUSTOMERID | LAST LOGIN | VALID |
|------------------|---------------------|------------------------------|--------------|------------------|-------|
| ignacio.lopez | Ignacio López Rayón | ignacio.lopez@freedom.com | Independence | | valid |
| leona.vicario | Leona Vicario | leona.vicario@freedom.com | Independence | 08/03/2010 06:05 | valid |
| vicente.guerrero | Vicente Guerrero | vicente.guerrero@freedom.com | Independence | | valid |

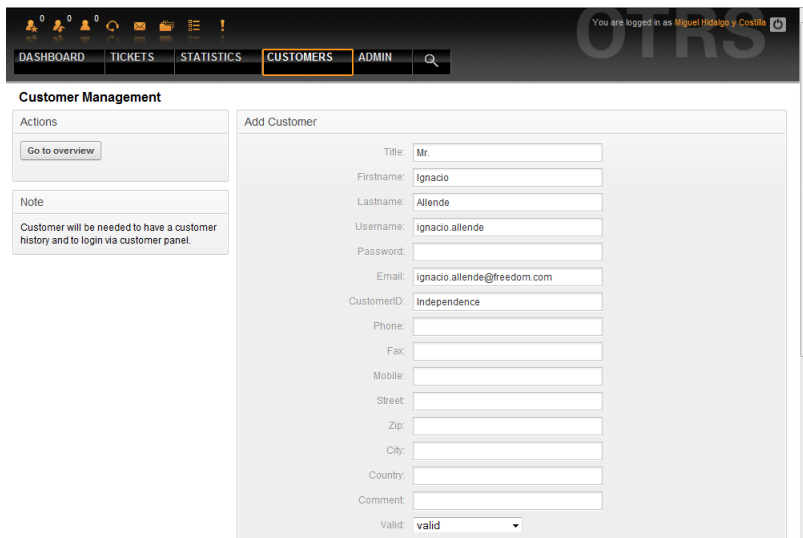
Powered by OTRS 3.0.x CVS

Top of page

Abb. 5.14. Kundenverwaltung.

Neben der Möglichkeit in der Datenbank nach einem bestimmten Kunden zu suchen, kann das Backend umgestellt werden, über das auf die Kundendaten zugegriffen wird. In OTRS lassen sich mehrere Datenbanken mit Kundendaten einbinden, genauere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Einbinden externer Backends für Agents und Customer.

Um einen neuen Kunden hinzuzufügen, klicken Sie auf "Kunde hinzufügen". Einige Felder sind Pflichtfelder, müssen also ausgefüllt werden.



The screenshot shows the OTRS web interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for DASHBOARD, TICKETS, STATISTICS, CUSTOMERS (which is highlighted), and ADMIN. A user notification in the top right corner states 'You are logged in as Miguel Hidalgo y Costilla'. Below the navigation bar, the 'Customer Management' section is active. On the left, there is a sidebar with 'Actions' (containing a 'Go to overview' button) and a 'Note' stating 'Customer will be needed to have a customer history and to login via customer panel.' The main area is titled 'Add Customer' and contains a form with the following fields: Title (Mr.), Firstname (Ignacio), Lastname (Allende), Username (ignacio.allende), Password, Email (ignacio.allende@freedom.com), CustomerID (Independence), Phone, Fax, Mobile, Street, Zip, City, Country, and Comment. At the bottom of the form, there is a 'Valid' dropdown menu currently set to 'valid'.

Abb. 5.14. Hinzufügen eines Kunden.

Der Kunde kann mit Benutzername und Passwort auf das System zugreifen. Die Kundennummer wird vom System benötigt, um den Kunden und seine Tickets zu erkennen. Da E-Mail-Adressen eindeutig sind, können sie als ID verwendet werden.

Anmerkung

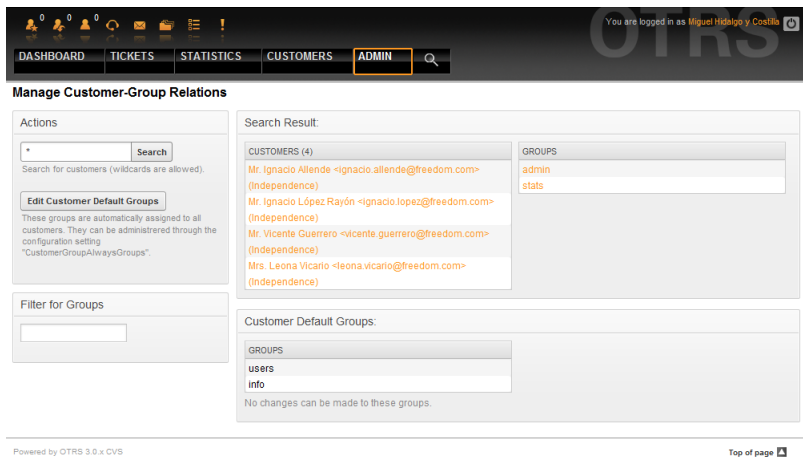
In OTRS können Kunden deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Sie können einen Kunden deaktivieren, indem Sie den Wert für "Gültig" auf "ungültig" oder "ungültig-temporär" setzen.

3.2. Kundengruppen

Kunden können auch Gruppen zugeordnet werden. Das ist nützlich, wenn Kunden nur auf bestimmte Queues zugreifen können sollen. Legen Sie zuerst die benötigten Gruppen in der Gruppenverwaltung an. Fügen Sie dann die Queues hinzu und ordnen Sie diese der neuen Gruppe zu.

Im nächsten Schritt aktivieren Sie mit Hilfe des Konfigurationsparameters CustomerGroupSupport die Unterstützung für Kundengruppen. Mit Hilfe des Parameters CustomerGroupAlwaysGroups legen Sie fest, welchen Gruppen ein neu angelegter Kundenbenutzer automatisch zugeordnet werden soll.

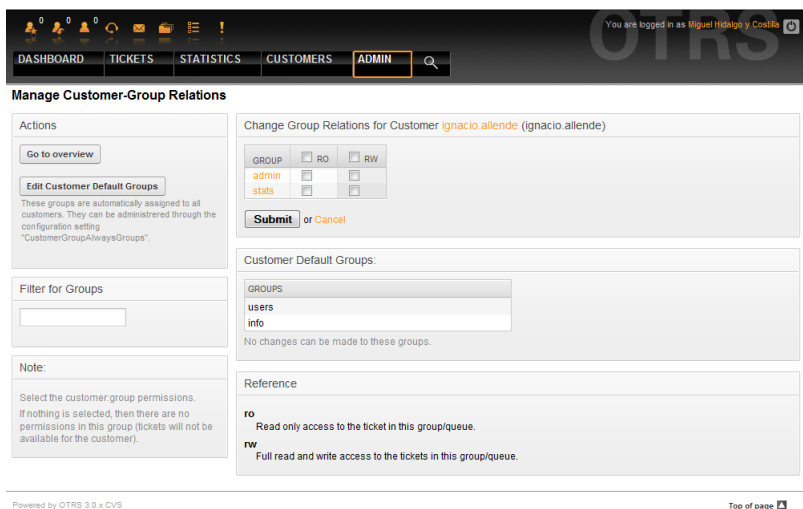
Über den Link "Kunden <-> Gruppen" können Sie nun die Zuordnung der Kundenbenutzer in die gewünschten Gruppen vornehmen.



The screenshot shows the OTRS Admin interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: DASHBOARD, TICKETS, STATISTICS, CUSTOMERS, and ADMIN (highlighted). Below the navigation bar, the page title is 'Manage Customer-Group Relations'. On the left, there's a sidebar with 'Actions' (a search box and 'Edit Customer Default Groups' button) and 'Filter for Groups' (a text input). The main content area is titled 'Search Result' and shows a list of customers and groups. The customers list includes: Mr. Ignacio Allende, Mr. Ignacio López Rayón, Mr. Vicente Guerrero, and Mrs. Leona Vicario. The groups list includes: admin and stats. Below the search results, there's a section for 'Customer Default Groups' with a table showing groups (GROUPS), users (users), and info (info). A note states: 'No changes can be made to these groups.'

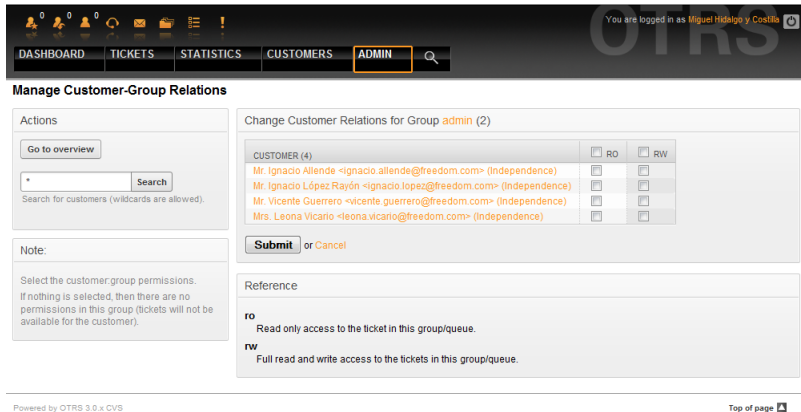
Abb. 5.15. Verwaltung der Kunden-Gruppen-Zuordnungen.

Klicken Sie auf den Kunden- oder Gruppennamen, um die jeweiligen Zuordnungen zu bearbeiten.



The screenshot shows the OTRS Admin interface for editing group relations for a specific customer. The page title is 'Change Group Relations for Customer ignacio.allende (ignacio.allende)'. On the left, there's a sidebar with 'Actions' (a 'Go to overview' button and 'Edit Customer Default Groups' button) and 'Filter for Groups' (a text input). The main content area has a table for 'GROUP' with columns for 'GROUP', 'RO' (Read Only), and 'RW' (Read/Write). The groups listed are 'admin' and 'stats'. Below the table, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons. To the right, there's a section for 'Customer Default Groups' with a table showing groups (GROUPS), users (users), and info (info). A note states: 'No changes can be made to these groups.' At the bottom, there's a 'Reference' section with a table showing permissions: 'ro' (Read only access to the ticket in this group/queue) and 'rw' (Full read and write access to the tickets in this group/queue).

Abb. 5.16. Gruppenzuordnungen eines Kunden bearbeiten.



Manage Customer-Group Relations

Actions

Go to overview

Search for customers (wildcards are allowed):

Note:

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

Change Customer Relations for Group **admin** (2)

| CUSTOMER (4) | RO | RW |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Mr. Ignacio Allende <ignacio.allende@freedom.com> (Independence) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mr. Ignacio López Rayón <ignacio.lopez@freedom.com> (Independence) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mr. Vicente Guerrero <vicente.guerrero@freedom.com> (Independence) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mrs. Leona Vicario <leona.vicario@freedom.com> (Independence) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Submit or Cancel

Reference

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

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

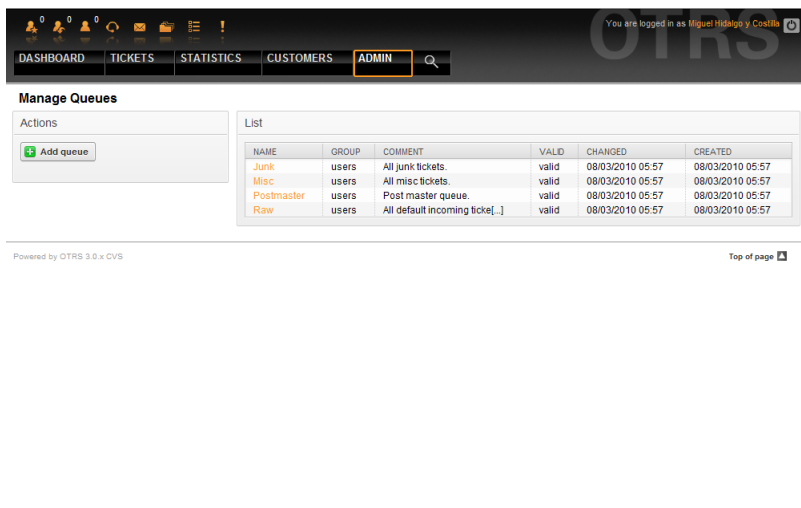
Powered by OTRS 3.5.x CVS

Top of page

Abb. 5.17. Kundenzuordnungen einer Gruppe bearbeiten.

4. Queues

Über den Link "Queue" innerhalb des Admin-Bereiches von OTRS können Sie die Queues Ihres Systems verwalten. Nach einer Standard-Installation sind bereits die Queues "Junk", "Misc", "Postmaster" und "Raw" im System angelegt. "Raw" ist die Default-Queue, in ihr landen alle neuen Tickets, so lange kein Filter definiert wurde. "Junk" kann z. B. zum Aussortieren von Spam-Mails genutzt werden.



Manage Queues

Actions

Add queue

List

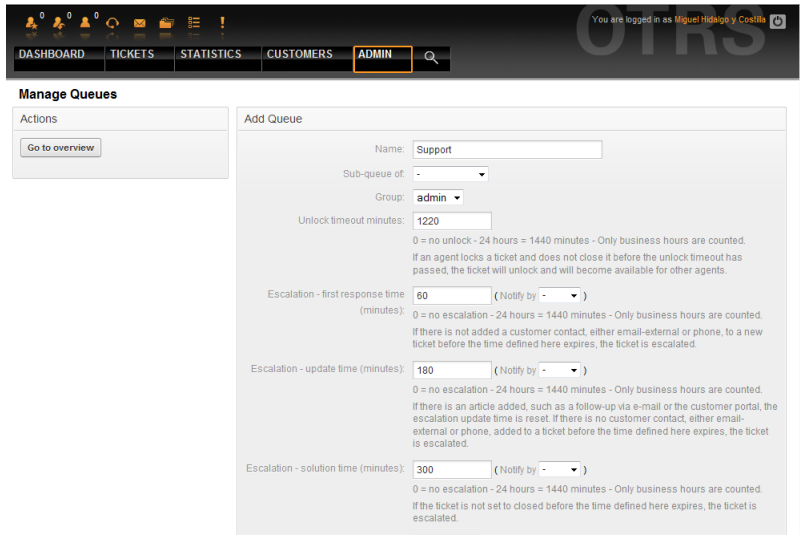
| NAME | GROUP | COMMENT | VALID | CHANGED | CREATED |
|------------|-------|----------------------------------|-------|------------------|------------------|
| Junk | users | All junk tickets. | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |
| Misc | users | All misc tickets. | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |
| Postmaster | users | Post master queue. | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |
| Raw | users | All default incoming ticket[...] | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |

Powered by OTRS 3.5.x CVS

Top of page

Abb. 5.18. Queue-Verwaltung.

Hier können Sie Queues anlegen und verändern. Zusätzlich zum Namen der neuen Queue kann angegeben werden, für welche Benutzergruppe die Queue bereitgestellt werden und ob die neue Queue eine Unter-Queue (sub queue) von einer bereits in Ihrem System vorhandenen Queue sein soll.



Manage Queues

Actions

[Go to overview](#)

Add Queue

Name:

Sub-queue of:

Group:

Unlock timeout minutes:

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

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

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

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

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

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

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

Abb. 5.19. Hinzufügen einer Queue.

Wurde ein Ticket von einem Agenten gesperrt, so können Sie mit Hilfe des Freigabezeit-Intervalls festlegen, wann ein Ticket wieder automatisch vom System freigegeben werden soll. So können auch die anderen Mitarbeiter wieder auf dieses Ticket zugreifen und es bearbeiten.

Drei Arten von Eskalationszeiten können pro Queue eingestellt werden:

Eskalation - Zeit für die erste Reaktion

- Nach der Erstellung wird dieses Ticket eskalieren, wenn die hier definierte Zeit verstreicht, ohne dass eine Kommunikation zum Kunden (per E-Mail oder Telefonanruf) stattgefunden hat.

Eskalation - Aktualisierungszeit

- Wenn ein Artikel vom Kunden hinzugefügt wird, als E-Mail-Antwort oder über die Kundenoberfläche, wird die Aktualisierungszeit zurückgesetzt. Wenn anschließend für die definierte Zeitdauer keine Rückmeldung an den Kunden erfolgt, eskaliert das Ticket.

Eskalation - Lösungszeit

- Wenn das Ticket nicht innerhalb der definierten Zeitdauer geschlossen werden kann, eskaliert es.

Weiterhin können Sie festlegen, dass bei einem Follow-Up auf ein Ticket wieder der Mitarbeiter Eigentümer dieses Tickets wird, der zuletzt als Eigentümer im System für dieses Ticket vermerkt war. Dies stellt sicher, dass die Nachfrage eines Kunden zuerst bei demselben Mitarbeiter landet, der sich zuletzt um dieses Ticket gekümmert hat.

Der Parameter für die Systemadresse legt fest, mit welcher Absenderadresse Mails aus dieser Queue versendet werden sollen. Mit Hilfe der Parameter für Anrede und Signatur kann eingestellt werden, welche Vorgaben hier standardmäßig bei Antworten auf Tickets in dieser Queue genutzt werden. In den Abschnitten E-Mail-Adressen, Anreden und Signaturen erfahren Sie mehr über die Einrichtung dieser Parameter.

Anmerkung

In OTRS können Queues deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Sie können eine Queue deaktivieren, indem Sie den Wert für "Gültig" auf "ungültig" oder "ungültig-temporär" setzen.

5. Anreden, Signaturen, Anlagen und Antwortvorlagen

5.1. Anreden

Ein Textbaustein für eine Antwortvorlage ist die Anrede. Anreden können einer Queue zugeordnet werden, wie im Abschnitt zu den Queues beschrieben, nur so werden Sie bei Antworten für Tickets aus dieser Queue verwendet. Über den Link "Anreden" innerhalb des Admin-Bereiches, können Sie die verschiedenen Anreden Ihres Systems verwalten.

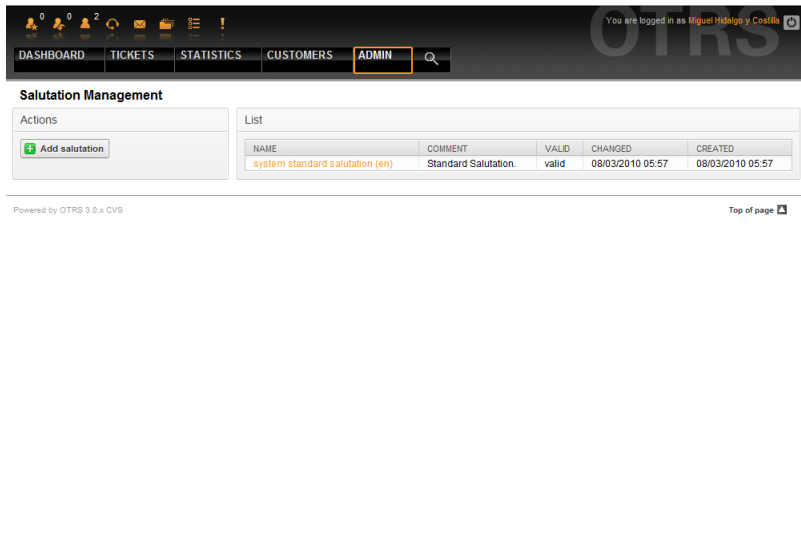


Abb. 5.20. Verwaltung der Anreden.

Nach einer Standardinstallation von OTRS sind bereits eine Anrede im System gespeichert, "system standard salutation (en)".

Um eine neue Anrede anzulegen, verwenden Sie den Knopf "Anrede hinzufügen" und geben Sie die erforderlichen Daten an.

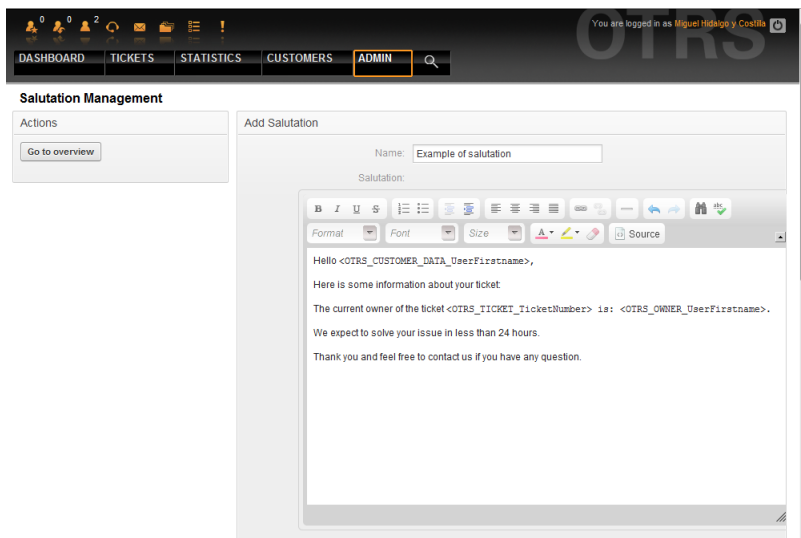


Abb. 5.21. Anrede hinzufügen.

In Anreden können Variablen verwendet werden. Wenn Sie auf ein Ticket antworten, werden die Variablennamen durch die zugehörigen Werte ersetzt.

Im unteren Teil der Bildschirmmaske zum Ändern oder Anlegen einer Anrede finden Sie die verschiedenen OTRS-Variablen, die Sie für die dynamische Aufbereitung eines Anredentextes verwenden können. Bauen Sie z. B. in Ihrem Anredentext die Variable <OTRS_LAST_NAME> ein, so wird diese später durch den Nachnamen der Person ersetzt, deren Ticket Sie beantworten.

Anmerkung

In OTRS können Anreden deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Sie können eine Anrede deaktivieren, indem Sie den Wert für "Gültig" auf "ungültig" oder "ungültig-temporär" setzen.

5.2. Signaturen

Ein weiterer Textbaustein für eine Antwortvorlage, ist die Signatur. Signaturen können einer Queue zugeordnet werden, wie im Abschnitt zu den Queues beschrieben, nur so werden Sie bei Antworten für Tickets aus dieser Queue verwendet. Über den Link "Signaturen" innerhalb des Admin-Bereiches, können Sie die verschiedenen Signaturen Ihres Systems verwalten.

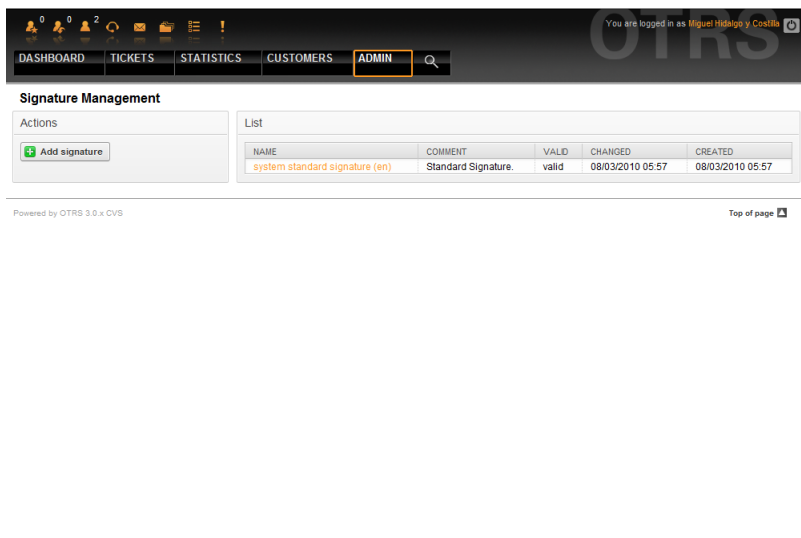


Abb. 5.22. Signaturverwaltung.

Nach einer Standardinstallation von OTRS ist bereits eine Signatur im System vorhanden, "system standard signature (en)".

Verwenden Sie den Knopf "Signatur hinzufügen", um eine neue Signatur anzulegen.

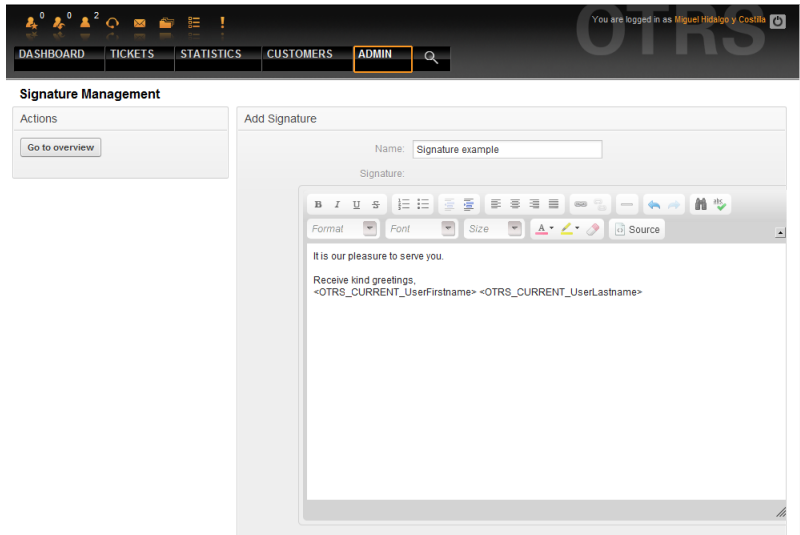


Abb. 5.23. Signatur hinzufügen.

Auch in Signaturen können dynamische Inhalte eingebaut werden, wie etwa Vor- und Nachname des Agenten. Dies geschieht, genauso wie bei den Anreden, mit Hilfe verschiedener OTRS-Variablen, die in den Text der Signatur integriert werden können. Ein variabler Textteil könnte z. B. der Name des Mitarbeiters sein, der das Ticket beantwortet hat (<OTRS_LAST_NAME>).

Anmerkung

In OTRS können Signaturen deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Sie können eine Signatur deaktivieren, indem Sie den Wert für "Gültig" auf "ungültig" oder "ungültig-temporär" setzen.

5.3. Anlagen

Ein weitere optionaler Teil einer Antwortvorlage kann eine Anlage sein. Diese wird bei der Benutzung einer Antwortvorlage als Anhang an das zu beantwortende Ticket angehängt, kann aber über eine Checkbox im Antworten-Bildschirm für Tickets leicht deaktiviert werden.

Über den "Anlagen"-Link im Admin-Bereich können Sie neue Anlagen in das System integrieren.

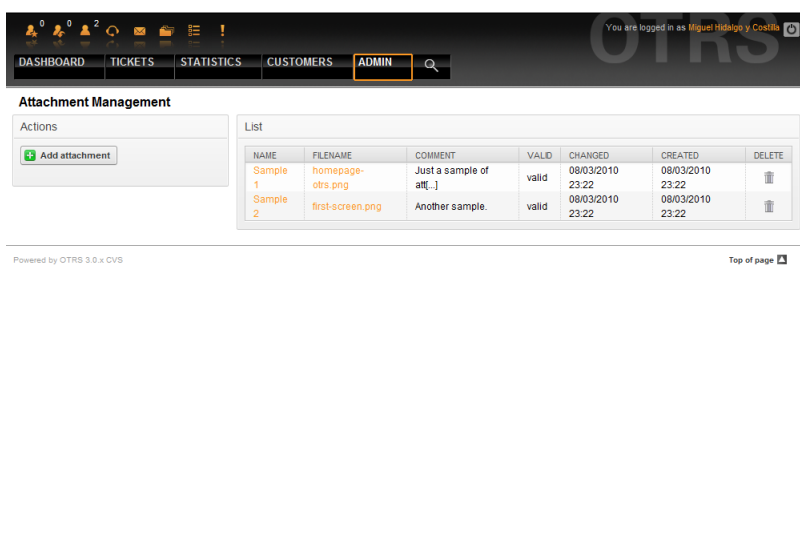


Abb. 5.24. Verwaltung der Anlagen.

Verwenden Sie den "Anlage hinzufügen"-Knopf, um eine neue Anlage zu erstellen.

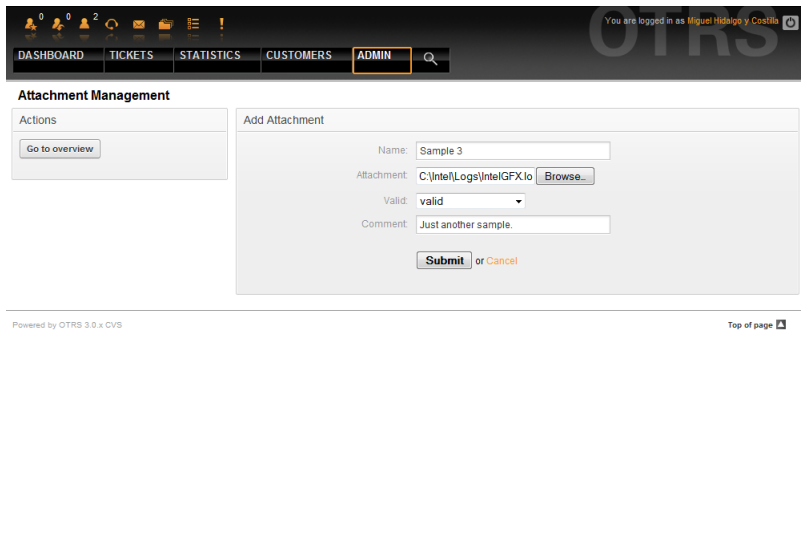
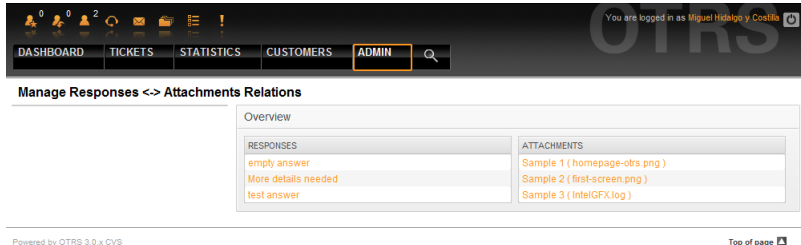


Abb. 5.25. Anlage hinzufügen.

Wenn eine Anlage erstellt wurde, kann sie einer oder mehreren Antworten zugeordnet werden. Folgen Sie dazu dem Link "Anlagen <-> Antworten" im Administrationsbereich.



| RESPONSES | ATTACHMENTS |
|---------------------|------------------------------|
| empty answer | Sample 1 (homepage-otrs.png) |
| More details needed | Sample 2 (first-screen.png) |
| test answer | Sample 3 (IntelGFX.log) |

Abb. 5.26. Zuordnung von Anlagen zu Antworten.

Klicken Sie auf den Namen einer Anlage oder einer Antwortvorlage, um die jeweiligen Zuordnungen zu verändern.

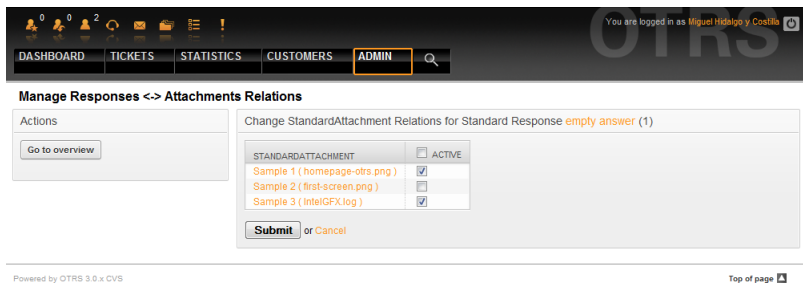


Abb. 5.27. Anlagenzuordnungen einer Antwortvorlage verändern.

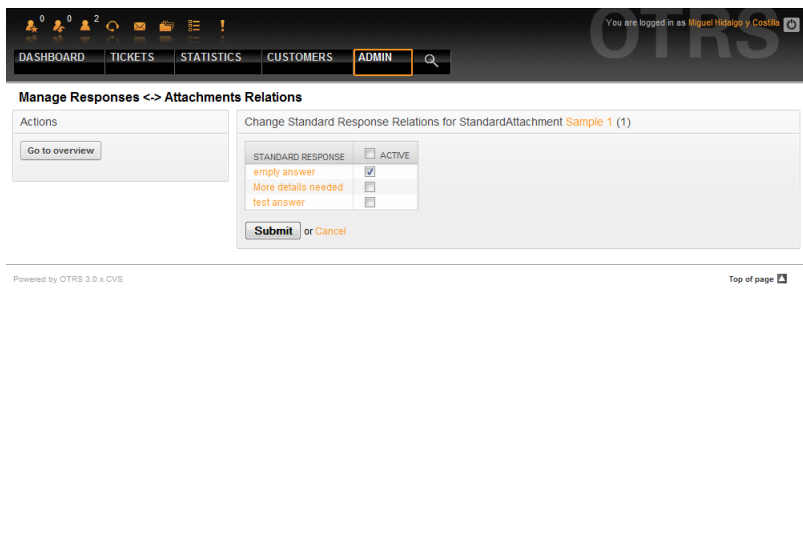


Abb. 5.28. Antwortvorlagen-Zuordnungen einer Anlage verändern.

5.4. Antwortvorlagen

Um das Antworten auf Tickets zu beschleunigen und das Aussehen beantworteter Tickets zu vereinheitlichen, können in OTRS Antwortvorlagen erstellt werden. Jede Antwortvorlage kann einer oder mehreren Queues bzw. Unter-Queues zugeordnet werden, es können mehrere Antwortvorlagen für jede Queue definiert werden.

Nach einer Standardinstallation ist für jede Queue die Antwortvorlage "empty answer" vorhanden. Im Admin-Bereich kann über den Link "Antworten" auf die im System gespeicherten Antwortvorlagen zugegriffen und diese bearbeitet werden.

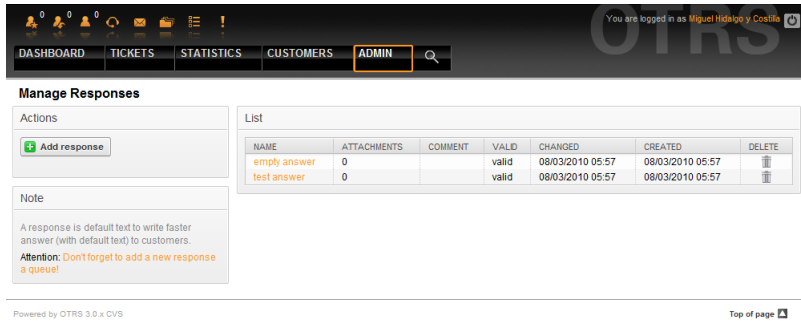


Abb. 5.29. Verwaltung der Antwortvorlagen.

Verwenden Sie den "Antwort hinzufügen"-Knopf zur Erstellung einer neuen Antwortvorlage.

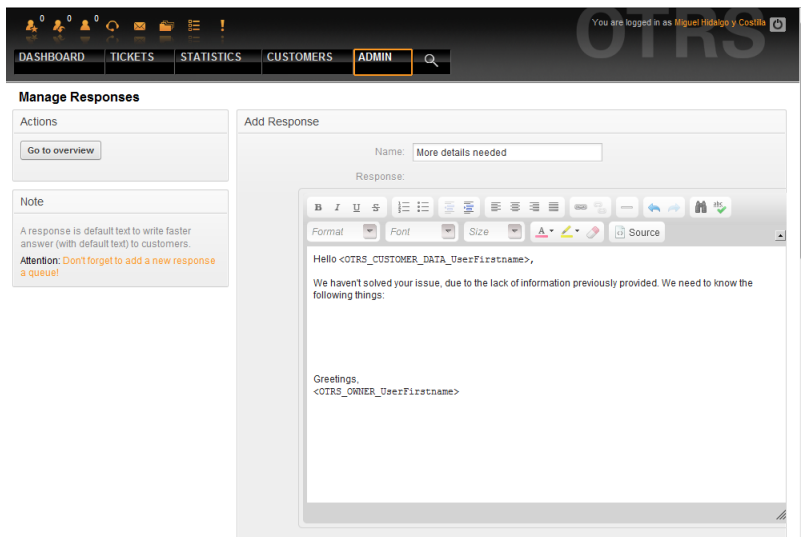


Abb. 5.30. Antwortvorlage hinzufügen.

Um eine Antwortvorlage einer oder mehreren Queues zuzuweisen, aktivieren Sie im Admin-Bereich den Link "Antworten <-> Queues". Sie können die Filter verwenden, um bestimmte Elemente zu finden.

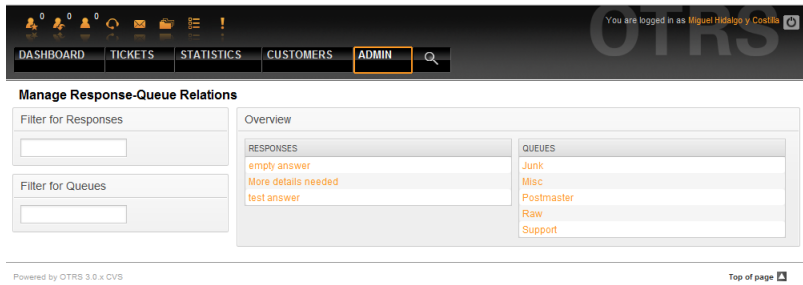


Abb. 5.31. Queue-Antwort-Zuordnungen verwalten.

Klicken Sie auf den Namen einer Queue oder Antwortvorlage, um die jeweiligen Zuordnungen zu bearbeiten.

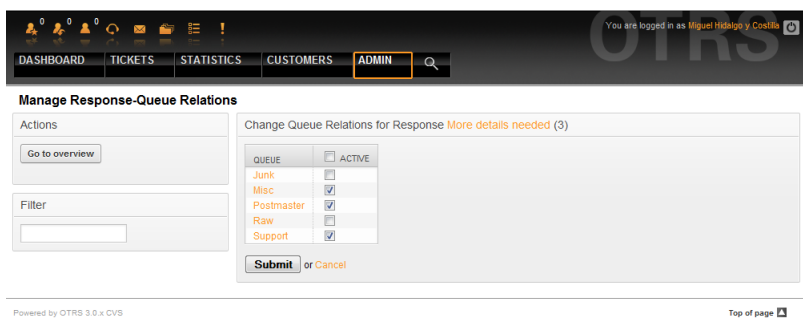


Abb. 5.32. Queue-Zuordnungen einer Antwortvorlage ändern.

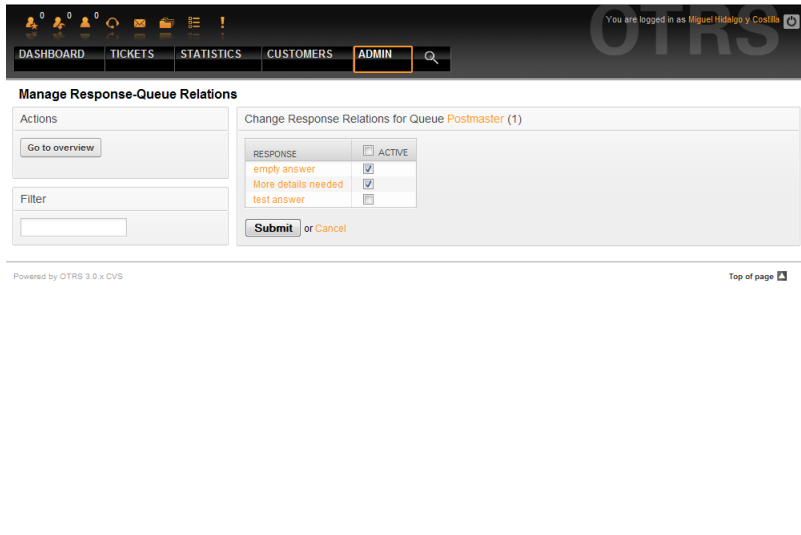


Abb. 5.33. Antwort-Zuordnungen einer Queue ändern.

Die Struktur einer Antwort ist intuitiv. Sie enthält eine mit der Queue verknüpfte Anrede, den Text der Antwort, den zitierten Ticket-Text und schließlich die Signatur der Queue.

6. Automatische Antworten

OTRS bietet die Möglichkeit, automatische Antworten an Kundenbenutzer zu verschicken. Automatische Antworten sind an bestimmte Ereignisse im System gebunden, z. B. an das Anlegen eines neuen Tickets in einer Queue, wenn ein Followup eines Tickets stattfindet, wenn ein Ticket geschlossen oder vom System zurückgewiesen wird. Über den Link "Auto Antworten" innerhalb des Admin-Bereiches erreichen Sie die Verwaltung der automatischen Antworten.

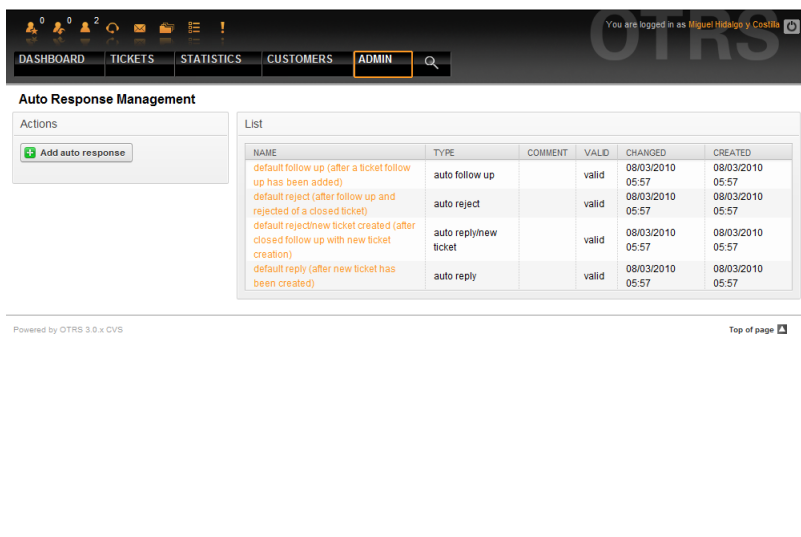


Abb. 5.34. Verwaltung automatischer Antworten.

Verwenden Sie den Knopf "Automatische Antwort hinzufügen", um eine neue anzulegen.

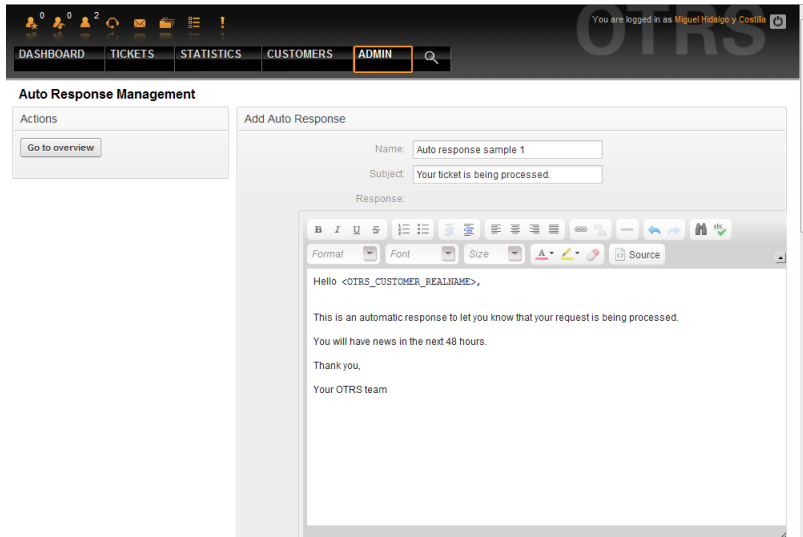


Abb. 5.35. Automatische Antwort hinzufügen.

Für die Betreffzeile und den Text von automatischen Antworten kann genauso wie bei Signaturen oder Anreden, der Inhalt mit Hilfe von OTRS-Variablen dynamisch erzeugt werden. So werden über die Variable `<OTRS_CUSTOMER_EMAIL[5]>` die ersten 5 Zeilen der an das System gesendeten E-Mail in die automatische Antwort eingefügt, oder durch `<OTRS_CUSTOMER_FROM>` die From-Zeile. Die Anmerkungen im unterem Bereich der Bildschirmmaske zur Verwaltung der automatischen Antworten listen alle OTRS-Variablen auf, die verwendet werden können.

Für jede automatische Antwort können Sie angeben, durch welches Ereignis sie ausgelöst werden soll. Folgende Ereignisse sind in einer Standardinstallation verfügbar:

Tabelle 5.3. Ereignisse für automatische Antworten

| Name | Beschreibung |
|-----------------------|--|
| auto reply | Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein neues Ticket in einer Queue angelegt wird. |
| auto reply/new ticket | Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein bereits geschlossenes Ticket, z. B. durch die Antwort eines Kunden, mit einer neuen Ticketnummer erneut geöffnet wird. |
| auto follow up | Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein Follow up für ein bereits vorhandenes Ticket eintrifft. |
| auto reject | Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein Ticket vom System zurückgewiesen wird. |
| auto remove | Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein Ticket vom System entfernt wird. |

Anmerkung

In OTRS können automatische Antworten deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Zum Deaktivieren einer automatischen Antwort können Sie den Wert für "Gültig" auf "ungültig" oder "ungültig-temporär" setzen.

Um eine automatische Antwort einer oder mehreren Queues zuzuweisen, folgen Sie im Admin-Bereich den Link "Auto Antworten <-> Queues". Dort sind für jede Queue die verschiedenen Ereignistypen aufgelistet und es kann eine Zuordnung einer Auto-Antwort vom gleichen Ereignistyp durchgeführt bzw. entfernt werden.

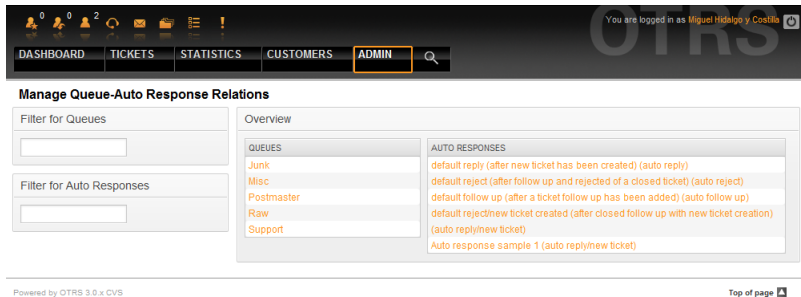


Abb. 5.36. Zuordnungen von Queues zu automatischen Antworten verwalten.

Um die Zuordnungen von automatischen Antworten zu Queues zu verändern, klicken sie auf den Namen der Queue. Durch einen Klick auf den Namen einer automatischen Antwort können Sie diese direkt bearbeiten.

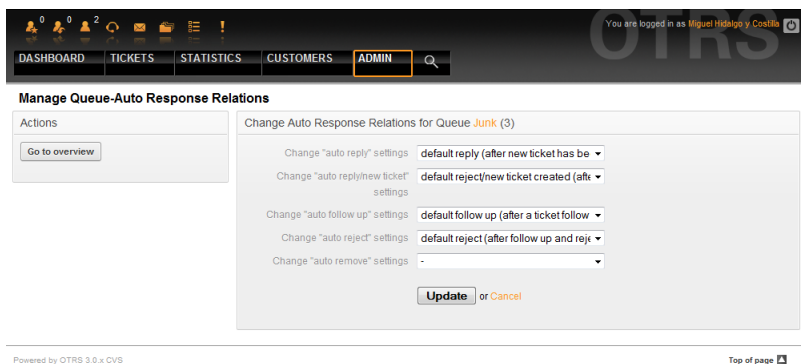
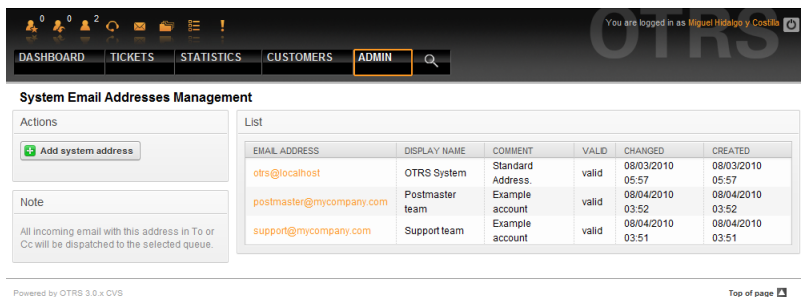


Abb. 5.37. Zuordnung von automatischen Antworten zu einer Queue bearbeiten.

7. E-Mail-Adressen

Um aus OTRS heraus E-Mails verschicken zu können, benötigen Sie mindestens eine gültige Mailadresse. Da in vielen Fällen eine Mailadresse nicht ausreicht, ist OTRS auch in der Lage, mit mehreren Mailadressen zu arbeiten. Eine Queue mit mehreren E-Mail-Adressen verknüpft werden, und umgekehrt. Die Adresse, die für ausgehende Nachrichten einer Queue benutzt werden soll, kann bei

Erstellung oder Bearbeitung der Queue ausgewählt werden. Verwenden Sie den Link "E-Mail-Adressen" im Administrationsbereich, um die Adressen des Systems zu verwalten.



System Email Addresses Management

Actions: [Add system address](#)

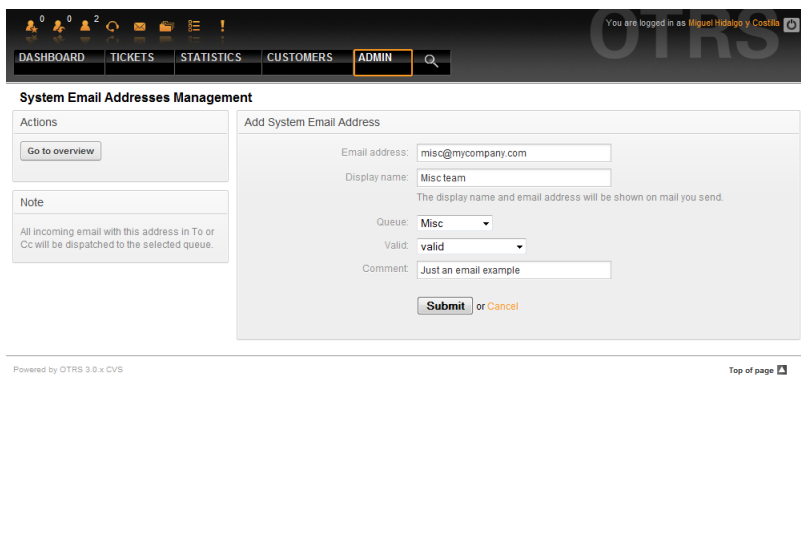
Note: All incoming email with this address in To or Cc will be dispatched to the selected queue.

| EMAIL ADDRESS | DISPLAY NAME | COMMENT | VALID | CHANGED | CREATED |
|--|-----------------|-------------------|-------|------------------|------------------|
| otrs@localhost | OTRS System | Standard Address. | valid | 08/03/2010 05:57 | 08/03/2010 05:57 |
| postmaster@mycompany.com | Postmaster team | Example account | valid | 08/04/2010 03:52 | 08/04/2010 03:52 |
| support@mycompany.com | Support team | Example account | valid | 08/04/2010 03:51 | 08/04/2010 03:51 |

Powered by OTRS 3.6.x CVS Top of page

Abb. 5.38. Verwaltung der E-Mail-Adressen des Systems.

Im Formular zur Verwaltung der E-Mail-Adressen können Sie u.a. direkt auswählen, mit welcher Queue oder Unter-Queue die neue Mailadresse verknüpft werden soll. Diese Verknüpfung ist wichtig, da so eingehende Mails anhand der Adresse im To: Feld der entsprechenden Queue zugewiesen werden können.



System Email Addresses Management

Actions: [Go to overview](#)

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

Add System Email Address

Email address:

Display name:

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

Queue:

Valid:

Comment:

or

Powered by OTRS 3.6.x CVS Top of page

Abb. 5.39. Hinzufügen einer System-E-Mail-Adresse.

Anmerkung

In OTRS können E-Mail-Adressen deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Sie können eine Adresse deaktivieren, indem Sie den Wert für "Gültig" auf "ungültig" oder "ungültig-temporär" setzen.

8. Benachrichtigungen

Kunden und Mitarbeiter können im Einstellungs-Bereich ihres Accounts festlegen, bei welchen Ereignissen Sie automatisch vom System per Mail benachrichtigt werden wollen.

Über den "Benachrichtigungen"-Link im Admin-Bereich erreichen Sie die Verwaltung der Benachrichtigungen. Mit den Filtern können Sie bestimmte Einträge finden.

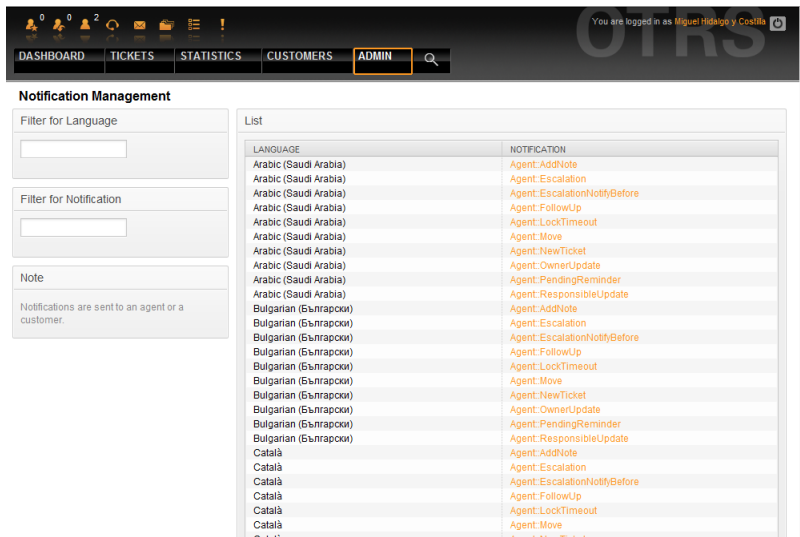


Abb. 5.40. Verwaltung der Benachrichtigungen.

Den Betreff und Text der Benachrichtigungen können Sie anpassen. Wählen Sie die gewünschte Benachrichtigung aus der Liste durch Klick aus. Beachten Sie: in jeder Sprache gibt es eine Benachrichtigung mit demselben Namen.

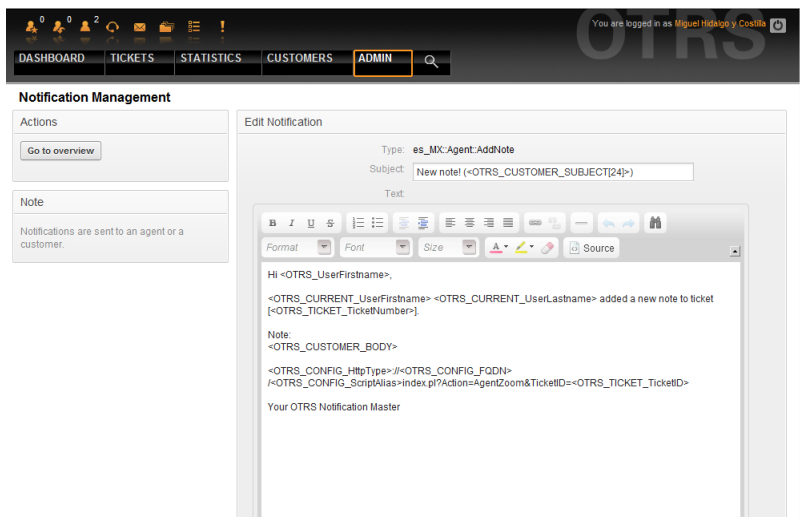


Abb. 5.41. Bearbeiten einer Benachrichtigung.

Auch innerhalb der Benachrichtigungen können die Textinhalte mit Hilfe der OTRS-Variablen dynamisch aufbereitet werden. Innerhalb der Anmerkungen im unteren Bereich der Bildschirmmaske zur Benachrichtigungen-Verwaltung werden die verschiedenen zur Verfügung stehenden Variablen und deren Verwendung aufgelistet und näher erklärt.

Ebenso ist es möglich, Benachrichtigungen zu erstellen, die auf Ereignissen basieren. Hier können Sie detailliert einstellen, wann diese Benachrichtigung geschickt werden soll. Zudem kann ein weites Spektrum von Parametern konfiguriert werden, wie: Empfängergruppen(n), Benutzer, Rollen, E-Mail-Adressen; Ereignistyp, der die Benachrichtigung auslöst, Ticket-Typ, Status, Priorität, Sperre, Service, SLA, usw.

Um eine Übersicht aller ereignisbasierten Benachrichtigungen zu erhalten, klicken Sie auf "Benachrichtigungen (Ereignis)" im Administrationsbereich.

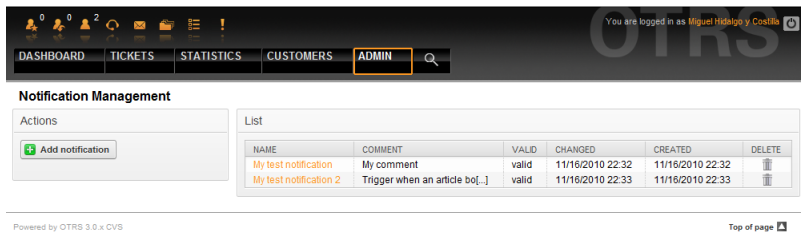


Abb. 5.42. Ereignisbasierte Benachrichtigungen verwalten.

Erstellen Sie eine neue Benachrichtigung durch Klick auf den "Hinzufügen"-Knopf.

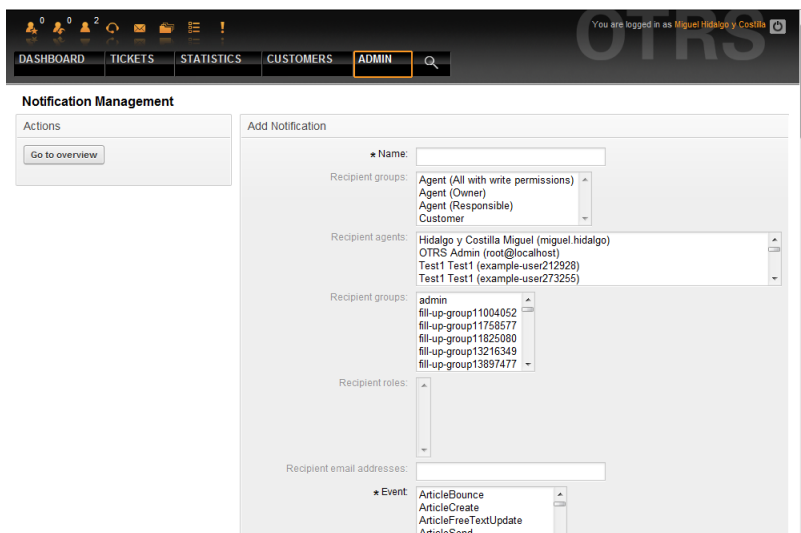


Abb. 5.43. Ereignisbasierte Benachrichtigung einrichten.

Auch in den ereignisbasierten Benachrichtigungen können Sie mit den speziellen Variablen dynamische Texte erzeugen. Die Referenz der Variablen sehen Sie im unteren Bildschirmbereich.

9. S/MIME

Mit OTRS ist es möglich, Tickets mit Hilfe von SMIME zu ent- und verschlüsseln bzw. Tickets zu signieren. Bevor SMIME allerdings systemweit genutzt werden kann, muss das Feature mit Hilfe einiger Konfigurationsparameter aktiviert und konfiguriert werden.

Über den "SMIME"-Link im Admin-Bereich von OTRS erreichen Sie die Verwaltung der SMIME-Zertifikate. Es können Zertifikate und private Fingerprints hinzugefügt und entfernt werden und eine Suche in den Zertifikaten ist möglich.

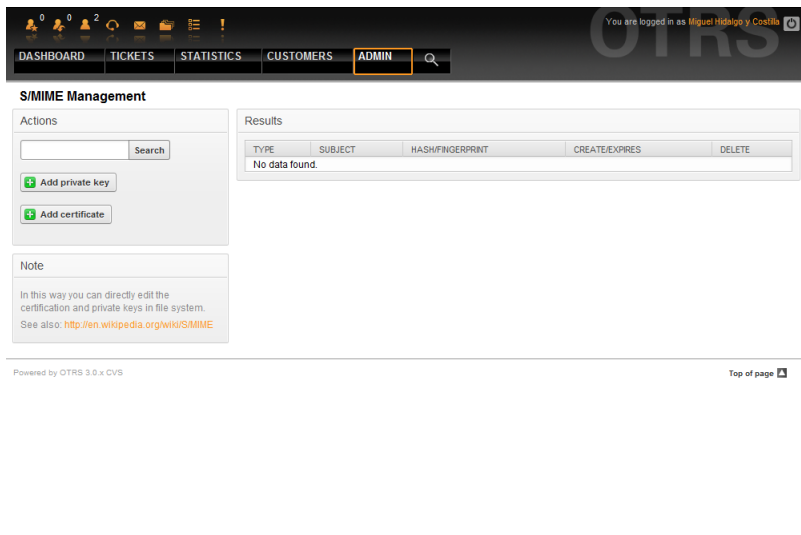


Abb. 5.44. S/MIME-Verwaltung.

10. PGP

Mit OTRS ist es möglich, Tickets mit Hilfe von PGP zu ent- und verschlüsseln bzw. zu signieren. Bevor PGP allerdings systemweit genutzt werden kann, muss das Feature mit Hilfe einiger Konfigurationsparameter aktiviert und konfiguriert werden.

Über den "PGP"-Link im Admin-Bereich von OTRS erreichen Sie die Verwaltung des Schlüssellings Ihres Systems. Es können Schlüssel und Signaturen hinzugefügt und entfernt werden und eine Suche innerhalb des Schlüssellings ist möglich.

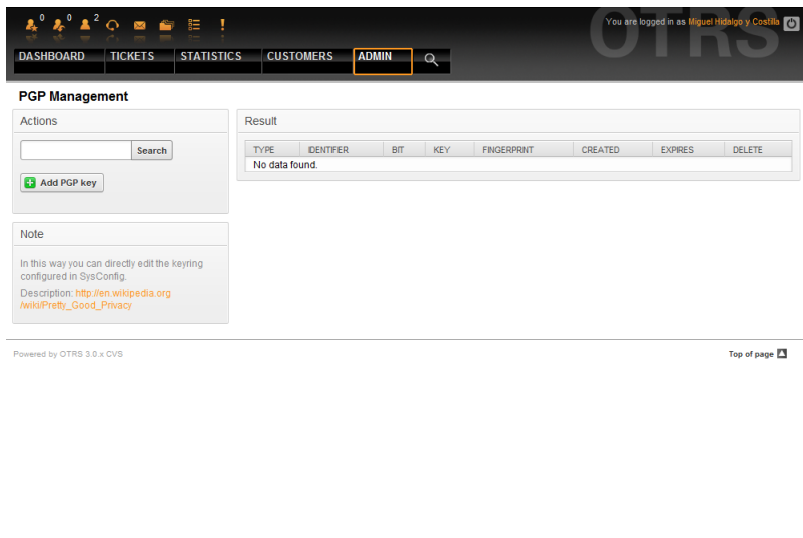


Abb. 5.45. PGP-Verwaltung.

11. Status

Über den Link "Status" können Sie die verschiedenen Ticket-Status bearbeiten, die Sie in OTRS verwenden möchten.

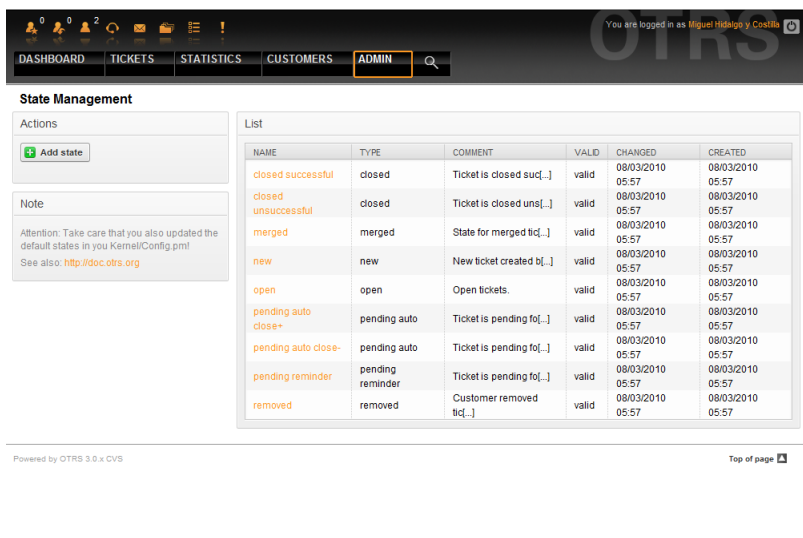


Abb. 5.46. Status-Verwaltung.

In einer Standardinstallation sind folgende Status definiert:

- erfolgreich geschlossen
- erfolglos geschlossen
- zusammengefasst
- neu
- öffnen
- warten auf erfolgreich schließen

- warten auf erfolglos schließen
- warten zur Erinnerung
- entfernt

Jeder Status ist mit einem Typ verknüpft. Auch bei dem Neuanlegen eines Status muss ein Typ angegeben werden. Die standardmäßig verfügbaren Status-Typen sind:

- geschlossen
- zusammengefasst
- neu
- öffnen
- warten auto
- warten zur Erinnerung
- entfernt

12. Die SysConfig (Verwaltung der Systemkonfiguration)

In der SysConfig werden die meisten Konfigurationseinstellungen von OTRS vorgenommen.

Über den "SysConfig"-Link im Admin-Bereich von OTRS erreichen sie die grafische Administrationsoberfläche. Über diese können Sie eigene Konfigurationsdateien in das System integrieren bzw. Ihre persönlichen Änderungen an der Standardkonfiguration in eine Datei sichern. Nahezu alle Konfigurationsparameter des OTRS Frameworks und der zusätzlich installierten Module können eingesehen und geändert werden, die Navigation durch die Vielzahl der Konfigurationsparameter wurde durch die Einteilung in Module und Gruppen übersichtlich aufgeteilt. Weiterhin ist es möglich, eine Suche über alle Konfigurationsparameter hinweg durchzuführen, so dass einzelne Parameter schnell aufgefunden und bearbeitet werden können.

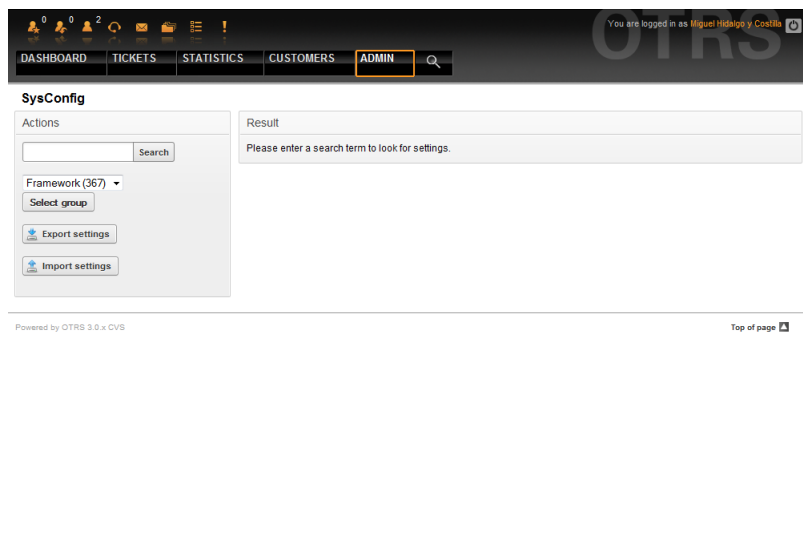


Abb. 5.47. Das grafische Konfigurationsfrontend von OTRS (SysConfig).

Das Kapitel Nähere Beschreibung der grafischen Administrationsoberfläche geht ausführlicher auf das grafische Konfigurations-Frontend ein.

13. Einrichten von Mail-Konten

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Mails in OTRS einzuspeisen. Neben der Nutzung des PostMaster.pl-Skripts, welches die Mails direkt in das System piped, können auch Mail-Konten abgefragt werden, an die Mails für Ihr Ticket-System gehen. Über den Link "PostMaster Mail Account" innerhalb des Admin-Bereiches erreichen Sie die Verwaltung der Mail-Konten, die OTRS automatisch auf neue Nachrichten überprüfen soll. OTRS unterstützt dabei die Mail-Protokolle POP3, POP3S, IMAP und IMAPS.

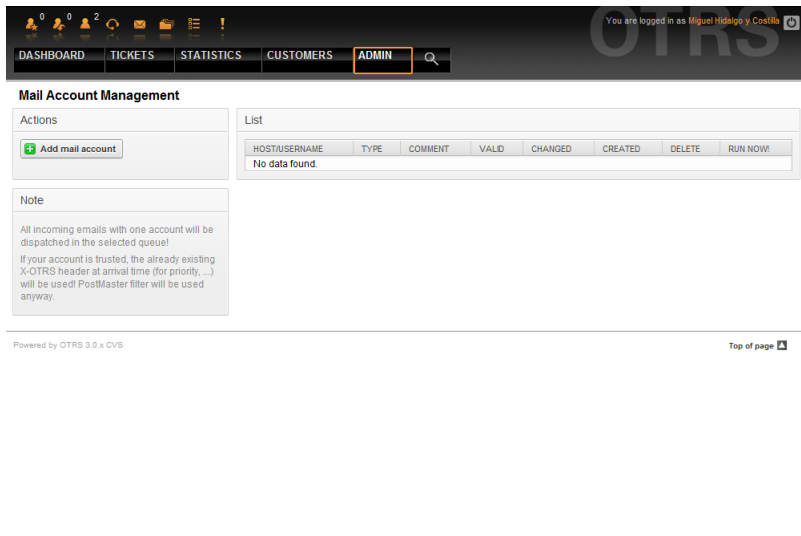


Abb. 5.48. Verwaltung von Mail-Konten.

Im Kapitel über die Mailkonfiguration für OTRS wird die Einrichtung der Mail-Konten näher erläutert.

14. Einkommende Nachrichten filtern

Damit Sie automatisch Mails vorsortieren können bzw. ungewünschte Mails gar nicht in die Queues des Ticket-Systems gelangen, können Filterregeln für eingehende Nachrichten festgelegt werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Mails über Mail-Konten oder mit Hilfe des PostMaster.pl Skriptes ins System gelangen. Der Link "PostMaster Filter" innerhalb des Admin-Bereiches von OTRS ruft die Verwaltung für die Filterregeln auf.

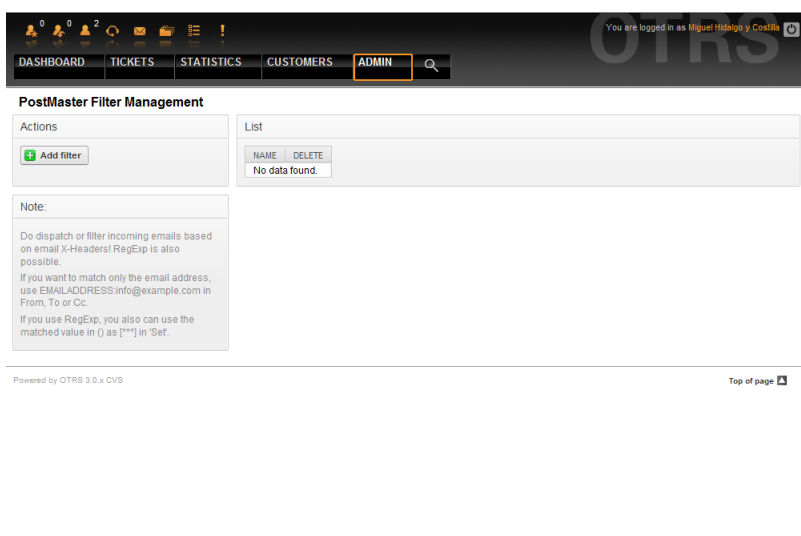


Abb 5.49. Verwaltung von Filterregeln für eingehende E-Mails.

Eine Filterregel besteht aus einem oder mehreren Kriterien die erfüllt werden müssen, damit die Filterregel greift, und aus einer oder mehreren Aktionen die ausgeführt werden, nachdem die Filterkriterien erfüllt wurden. Sie können für die Kopfzeilen und den Body einer Nachricht Filterregeln festlegen, also z. B. nach bestimmten Headern suchen oder nach Zeichenketten bzw. regulären Ausdrücken innerhalb der Mail. Alle Aktionen für eine Filterregel werden über sog. X-OTRS-Header gesteuert, die in die Mail eingefügt werden. Das Ticket-System wertet die X-OTRS-Header aus und nimmt die entsprechenden Aktionen vor. Mit den X-OTRS-Headern kann z. B. die Priorität einer Nachricht geändert werden, die Mail in eine bestimmte Queue einsortiert oder die Mail komplett verworfen werden, usw. Die folgende Tabelle listet die verschiedenen X-OTRS-Header, deren zulässige Werte und die Bedeutung der einzelnen Header auf.

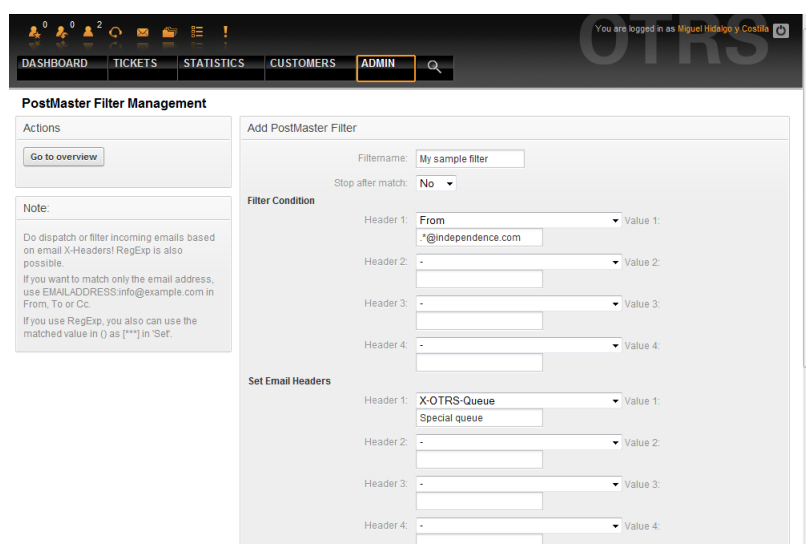
Hinweis: Sie können auch X-OTRS-FollowUp-* header für Follow-Up-E-Mails verwenden.

Tabelle 5.4. Funktion der verschiedenen X-OTRS-Header

| Name | Mögliche Werte | Beschreibung |
|---------------------------|--|--|
| X-OTRS-Priority: | 1 very low, 2 low, 3 normal, 4 high, 5 very high | Legt die Priorität eines Tickets fest. |
| X-OTRS-Queue: | Name einer Queue des Systems. | Legt die Queue fest, in die das Ticket einsortiert werden soll. Wird mit dem X-OTRS-Queue-Header eine Queue voreingestellt, so hat diese Einstellung Vorrang vor allen anderen Filterregeln, die sich auf Queues beziehen. |
| X-OTRS-Lock: | lock, unlock | Setzt den "gesperrt"-Status eines Tickets. |
| X-OTRS-Ignore: | Yes oder True | Wird dieser Header gesetzt, wird die Mail komplett ignoriert und gelangt somit nie als Ticket in das System. |
| X-OTRS-State: | new, open, closed successful, closed unsuccessful, ... | Setzt den nächsten Status eines Tickets. |
| X-OTRS-State-PendingTime: | Z. B. 2010-11-20 00:00:00 | Setzt die Wartezeit eines Tickets (Sie sollten dann ebenfalls einen "Warten"-Status per X-OTRS-State setzen). |
| X-OTRS-Type: | default (systemabhängig) | Setzt den Typ eines Tickets (wenn Ticket::Type aktiviert ist). |
| X-OTRS-Service: | (systemabhängig) | Setzt den Service eines Tickets (wenn Ticket::Service aktiv ist). |
| X-OTRS-SLA: | (systemabhängig) | Setzt das Service-Level-Abkommen eines Tickets (wenn Ticket::Service aktiv ist). |
| X-OTRS-CustomerUser: | CustomerUser | Legt den Kunden-Benutzer fest, dem das Ticket zugeordnet werden soll. |

| Name | Mögliche Werte | Beschreibung |
|--------------------------------|--|---|
| X-OTRS-CustomerNo: | CustomerNo | Legt die Kunden-ID fest, die dem Ticket zugeordnet werden soll. |
| X-OTRS-ArticleKey(1 2 3): | Zusätzlicher Info-Key für den Artikel. | Speichert einen zusätzlichen Info-Key für den Artikel. |
| X-OTRS-ArticleValue(1 2 3): | Zusätzlicher Info-Value. | Speichert einen zusätzlichen Info-Value für den Artikel. |
| X-OTRS-SenderType: | agent, system, customer | Legt die Art des Ticket-Absenders fest. |
| X-OTRS-ArticleType: | email-external, email-internal, email-notification-ext, email-notification-int, phone, fax, sms, webrequest, note-internal, note-external, note-report | Legt den Typ des Artikles für das eingehende Ticket fest. |
| X-OTRS-TicketKey(1 2 ... 8): | Zusätzlicher Info-Key | Speichert einen zusätzlichen Info-Key für das Ticket. |
| X-OTRS-TicketValue(1 2 ... 8): | Zusätzlicher Info-Value | Speichert einen zusätzlichen Info-Value für das Ticket. |
| X-OTRS-Loop: | True | Ist dieser X-OTRS-Header gesetzt, wird keine automatische Antwort an den Absender des neuen Tickets geschickt, z. B. um Mailschleifen zu vermeiden. |

Sie müssen für jede Regel einen Namen vergeben. Darunter legen Sie in der Sektion für "Treffer" die verschiedenen Kriterien fest, nach denen gefiltert werden soll. Wählen Sie aus den Listboxen für "Header 1", "Header 2" usw. aus, an welcher Stelle in der eingehenden Nachricht Sie suchen möchten und tragen Sie rechts neben dem entsprechenden Header den Wert ein, nach dem gesucht werden soll. In der Sektion "Setzen" legen Sie die Aktionen fest, die ausgeführt werden sollen, wenn die Filterkriterien zutreffen. Hier können Sie für "Header 1", "Header 2" usw. den entsprechenden X-OTRS-Header auswählen und rechts daneben den entsprechenden Wert eintragen.



PostMaster Filter Management

Actions

[Go to overview](#)

Note:

Do dispatch or filter incoming emails based on email X-Headers! RegExp is also possible.

If you want to match only the email address, use EMAILADDRESS:info@example.com in From, To or Cc.

If you use RegExp, you also can use the matched value in () as ["*"] in 'Set'.

Add PostMaster Filter

Filtername:

Stop after match:

Filter Condition

Header 1: Value 1:

Header 2: Value 2:

Header 3: Value 3:

Header 4: Value 4:

Set Email Headers

Header 1: Value 1:

Header 2: Value 2:

Header 3: Value 3:

Header 4: Value 4:

Abb. 5.50. Filter-Regeln für eingehende Nachrichten anlegen.

Beispiel 5.1. Aussortierung von Spammails in eine bestimmte Queue

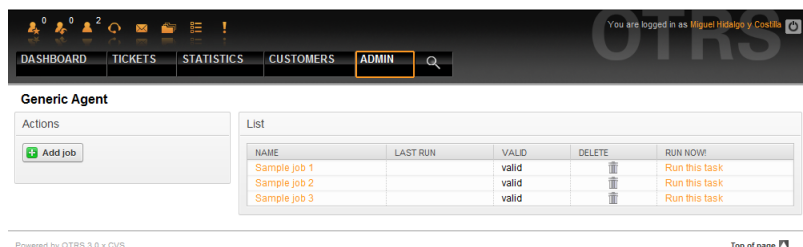
Eine nützliche Filterregel könnte sein, alle Mails, die von SpamAssassin als Spam markiert wurden, automatisch in die Queue "Junk" einsortieren zu lassen. Spamassassin fügt bei allen überprüften Mails die Kopfzeile "X-Spam-Flag" hinzu. Wird die Mail als Spam markiert, wird dieser Header auf "Yes" gesetzt. Das Filterkriterium lautet also "X-Spam-Flag: Yes". Um nun eine Filterregel mit diesem Kriterium zu erzeugen, tragen Sie hierzu als Name für die Filterregel z. B. "spam-mails" ein und wählen in der Sektion "Treffer" für "Header 1" den Header "X-Spam-Flag:" aus der Listbox aus. Rechts daneben fügen Sie als Wert "Yes" hinzu. Das Filterkriterium wurde somit festgelegt. Um nun die Einsortierung der von spamassassin als Spam klassifizierten Mails in die Queue "Junk" zu erzwingen, wählen Sie in der Sektion "Setzen" für "Header 1" den Eintrag "X-OTRS-Queue:" aus und tragen als Wert rechts daneben "Junk" ein. Abschließend wird mit Hilfe des "Hinzufügen"-Buttons die neue Regel gespeichert und aktiviert, beim nächsten Abruf der POP3-Konten bzw. für die nächste an das System gesendete Nachricht wird die Filterregel abgearbeitet.

Es gibt weitere Module, die zum Filtern eingehender E-Mails genutzt werden und bei komplexeren Installationen nützlich sein können.

15. Ausführen von automatisierten Jobs mit Hilfe des GenericAgents

Der GenericAgent ist ein Tool zum automatischen Ausführen von Aufgaben, die normalerweise ein richtiger Agent manuell durchführen müsste. Er kann z. B. bestimmte Tickets in einer Queue schließen oder Benachrichtigungen für eskalierte Tickets versenden.

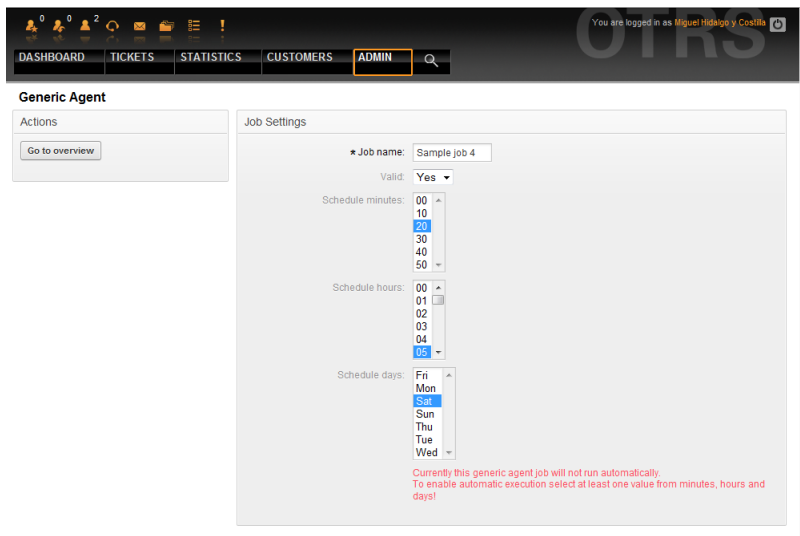
Um zum GenericAgent zu gelangen, verwenden Sie die Verknüpfung "GenericAgent" in der Administrationsoberfläche von OTRS. Eine Liste verfügbarer Jobs wird angezeigt, welche bearbeitet, ausgeführt oder gelöscht werden können.



| NAME | LAST RUN | VALID | DELETE | RUN NOW |
|--------------|----------|-------|--------|---------------|
| Sample job 1 | | valid | | Run this task |
| Sample job 2 | | valid | | Run this task |
| Sample job 3 | | valid | | Run this task |

Abb. 5.51. Jobliste des GenericAgent.

Über die Bildschirmmaske zum Erstellen eines neuen Jobs kann der Zeitplan für die Ausführung des Jobs eingestellt werden. Desweiteren kann über verschiedene Kriterien festgelegt werden, welche Tickets vom Job erfasst werden sollen. Schließlich ist es möglich, die neuen Eigenschaften der vom Job betroffenen Tickets einzustellen.



The screenshot shows the 'Generic Agent' configuration page in the OTRS Admin interface. The top navigation bar includes 'DASHBOARD', 'TICKETS', 'STATISTICS', 'CUSTOMERS', and 'ADMIN'. The 'Generic Agent' section has an 'Actions' button labeled 'Go to overview'. The 'Job Settings' section contains the following fields:

- * Job name:** Sample job 4
- Valid:** Yes
- Schedule minutes:** A dropdown menu with options 00, 10, 20, 30, 40, 50. The value 20 is selected.
- Schedule hours:** A dropdown menu with options 00, 01, 02, 03, 04, 05. The value 05 is selected.
- Schedule days:** A dropdown menu with options Fri, Mon, Sat, Sun, Thu, Tue, Wed. The value Sat is selected.

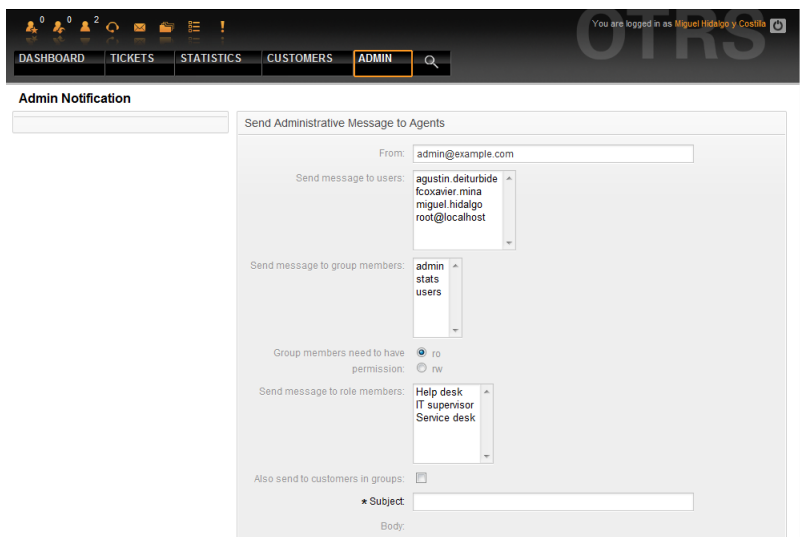
Below these fields, a red warning message states: 'Currently this generic agent job will not run automatically. To enable automatic execution select at least one value from minutes, hours and days!'.

Abb. 5.52. Anlegen eines GenericAgent-Jobs.

Nachdem der Job gespeichert wurde, werden alle Tickets aufgeführt, die durch den Job verändert werden. Diese Auflistung dient zur Übersicht, ob der Job richtig funktioniert, es werden noch keine Veränderungen vorgenommen. Erst nach der Übernahme des Jobs in die Job-Liste, wird der Job aktiviert.

16. Administrator-E-Mail

Um als OTRS-Administrator eine Mail an bestimmte Benutzer (Agenten) oder Benutzergruppen im System zu versenden, folgen Sie dem Link "Admin Notification".



The screenshot shows the 'Admin Notification' page in the OTRS Admin interface. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The 'Admin Notification' section has a 'Send Administrative Message to Agents' button. Below this button, the form contains the following fields:

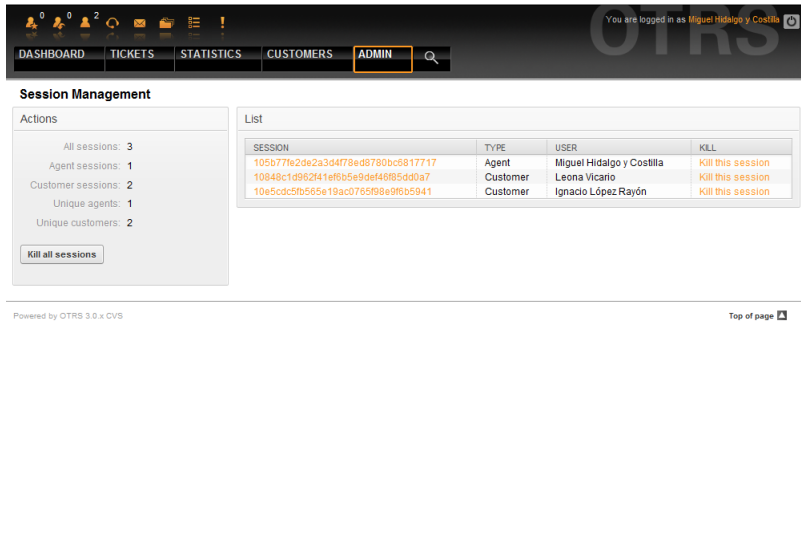
- From:** admin@example.com
- Send message to users:** A dropdown menu with options agustin.deiturbide, fcoxaver.mina, miguel.hidalgo, root@localhost. The value agustin.deiturbide is selected.
- Send message to group members:** A dropdown menu with options admin, stats, users. The value admin is selected.
- Group members need to have permission:** Radio buttons for 'ro' (selected) and 'rw'.
- Send message to role members:** A dropdown menu with options Help desk, IT supervisor, Service desk. The value Help desk is selected.
- Also send to customers in groups:** A checkbox that is currently unchecked.
- * Subject:** A text input field.
- Body:** A text input field.

Abb. 5.53. Administrator-Benachrichtigung.

Es wird ein Formular geladen, in das Sie die Absenderadresse, den Betreff und den Inhalt der Administratoren-Mitteilung eintragen können. Weiterhin können Sie aus der Tabelle auswählen, an welche Benutzer und / oder Benutzergruppen bzw. Rollen die Mitteilung gesendet werden soll.

17. Sitzungsverwaltung

Um eine Übersicht über die gerade im System angemeldeten Benutzer und deren Sitzungseigenschaften zu erhalten, folgen Sie dem Link "Sitzungsverwaltung" der Administrationsoberfläche.



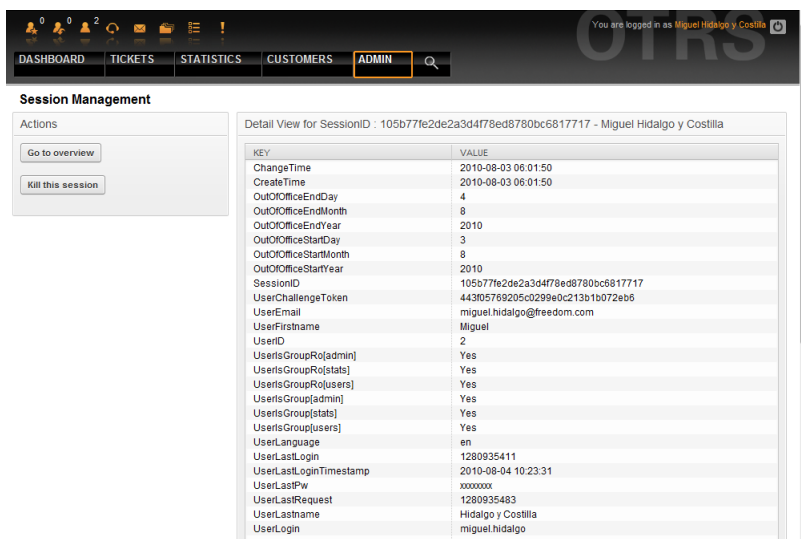
The screenshot shows the OTRS Session Management interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: DASHBOARD, TICKETS, STATISTICS, CUSTOMERS, and ADMIN (highlighted). Below the navigation bar, the 'Session Management' section is active. On the left, under 'Actions', there are statistics: All sessions: 3, Agent sessions: 1, Customer sessions: 2, Unique agents: 1, and Unique customers: 2. A 'Kill all sessions' button is at the bottom of this section. On the right, a 'List' table shows active sessions:

| SESSION | TYPE | USER | KILL |
|------------------------------------|----------|---------------------------|-----------------------------------|
| 105b77fe2de2a3d4f78ed8780bc6817717 | Agent | Miguel Hidalgo y Costilla | Kill this session |
| 10948c1d952941ef8b5e9de46895dd0a7 | Customer | Leona Vicario | Kill this session |
| 10e5cdc5fb565e19ac075f9f9ed9fb5941 | Customer | Ignacio López Rayón | Kill this session |

At the bottom, it says 'Powered by OTRS 3.0.x CVS' and 'Top of page'.

Abb. 5.54. Sitzungsverwaltung.

Innerhalb der Sitzungsverwaltung werden allgemeine Informationen zu allen Sitzungen im System ausgegeben, also z. B. wie viele Sitzungen gerade insgesamt aktiv sind oder wie viele Agenten- und Kunden-Sitzungen laufen, usw. Es besteht die Möglichkeit mit Hilfe des "Alle Sitzungen löschen"-Schalters die Sitzungen aller angemeldeten Benutzer zu beenden. Weiterhin können detaillierte Informationen für jede einzelne Sitzung abgerufen und einzelne Sitzungen gelöscht werden.



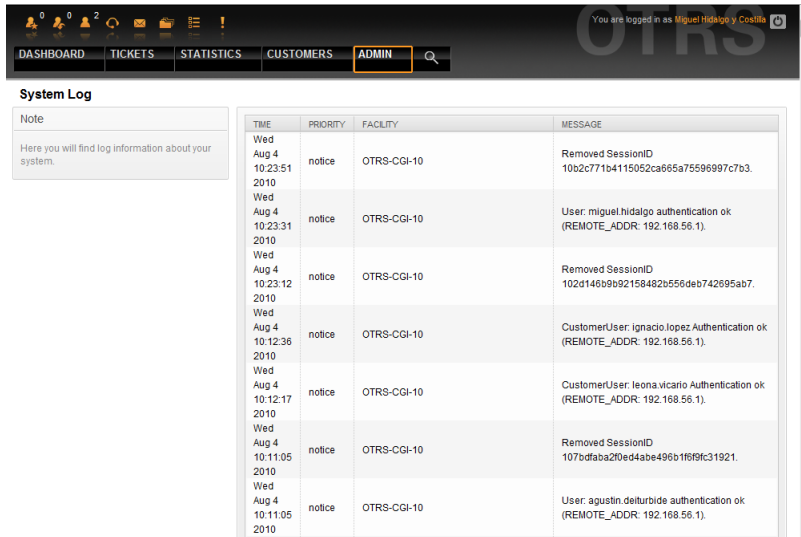
The screenshot shows the 'Detail View for SessionID: 105b77fe2de2a3d4f78ed8780bc6817717 - Miguel Hidalgo y Costilla'. On the left, under 'Actions', there are buttons: 'Go to overview' and 'Kill this session'. The main area displays a table of session details:

| KEY | VALUE |
|------------------------|------------------------------------|
| ChangeTime | 2010-08-03 06:01:50 |
| CreateTime | 2010-08-03 06:01:50 |
| OutOfficeEndDay | 4 |
| OutOfficeEndMonth | 8 |
| OutOfficeEndYear | 2010 |
| OutOfficeStartDay | 3 |
| OutOfficeStartMonth | 8 |
| OutOfficeStartYear | 2010 |
| SessionID | 105b77fe2de2a3d4f78ed8780bc6817717 |
| UserChallengeToken | 44305769205c0299e0c21301b072eb6 |
| UserEmail | miguel.hidalgo@freedom.com |
| UserFirstname | Miguel |
| UserID | 2 |
| UsersGroupRo(admin) | Yes |
| UsersGroupRo(stats) | Yes |
| UsersGroupRo(users) | Yes |
| UsersGroup(admin) | Yes |
| UsersGroup(stats) | Yes |
| UsersGroup(users) | Yes |
| UserLanguage | en |
| UserLastLogin | 1280935411 |
| UserLastLoginTimestamp | 2010-08-04 10:23:31 |
| UserLastPw | xxxxxxx |
| UserLastRequest | 1280935483 |
| UserLastname | Hidalgo y Costilla |
| UserLogin | miguel.hidalgo |
| UserPwd | xxxxxxx |

Abb. 5.55. Sitzungsdetails.

18. System Log

Der Link "System Log" ermöglicht es, die letzten Logeinträge des Ticket-Systems über die Weboberfläche einzusehen.



System Log

Note
Here you will find log information about your system.

| TIME | PRIORITY | FACILITY | MESSAGE |
|-------------------------|----------|-------------|--|
| Wed Aug 4 10:23:51 2010 | notice | OTRS-CGI-10 | Removed SessionID 10b2c771b4115052ca665a75596997c7b3. |
| Wed Aug 4 10:23:31 2010 | notice | OTRS-CGI-10 | User: miguel.hidalgo authentication ok (REMOTE_ADDR: 192.168.56.1). |
| Wed Aug 4 10:23:12 2010 | notice | OTRS-CGI-10 | Removed SessionID 102d140b9b92158482b556deb742695ab7. |
| Wed Aug 4 10:12:36 2010 | notice | OTRS-CGI-10 | CustomerUser: ignacio.lopez Authentication ok (REMOTE_ADDR: 192.168.56.1). |
| Wed Aug 4 10:12:17 2010 | notice | OTRS-CGI-10 | CustomerUser: leona.vicario Authentication ok (REMOTE_ADDR: 192.168.56.1). |
| Wed Aug 4 10:11:05 2010 | notice | OTRS-CGI-10 | Removed SessionID 107bdfaba20ed4abe496b1f69fc31921. |
| Wed Aug 4 10:11:05 2010 | notice | OTRS-CGI-10 | User: agustin.delturride authentication ok (REMOTE_ADDR: 192.168.56.1). |

Abb. 5.56. System Log.

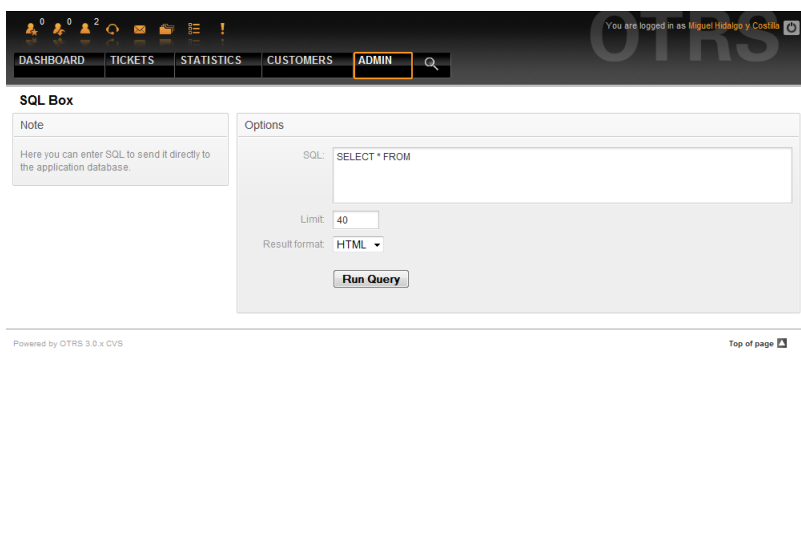
Ein Logeintrag setzt sich aus der Zeit, der Priorität, der betroffenen Systemkomponente und der eigentlichen Meldung zusammen.

Anmerkung

Die System Logs können nur auf Unix- oder Linux-Systemen über das Web-Interface eingesehen werden, unter Windows-Betriebssystemen können Sie stattdessen die Datei `[install_dir]otrs\var\log\otrs.log` mit einem Text-Editor öffnen.

19. SQL-Abfragen mit Hilfe der SQL Box

Über den Link "SQL Box" kann eine Bildschirmmaske aufgerufen werden, die es ermöglicht direkt mit SQL-Statements den Inhalt von Tabellen der OTRS-Datenbank abzurufen. Es sind nur SELECT-Abfragen möglich, d.h. die Tabellen können auf diesem Weg nicht verändert werden.



SQL Box

Note
Here you can enter SQL to send it directly to the application database.

Options

SQL:

Limit:

Result format:

Powered by OTRS 3.0.x CVS Top of page

Abb. 5.57. SQL Box.

20. Paketverwaltung

Mit der "Paketverwaltung" in der Administrationsoberfläche können Sie Pakete installieren und verwalten, die die Funktionalität von OTRS erweitern. Eine Liste von verfügbaren Erweiterungsmodulen von OTRS finden Sie unter *Zusätzliche Applikationen*.

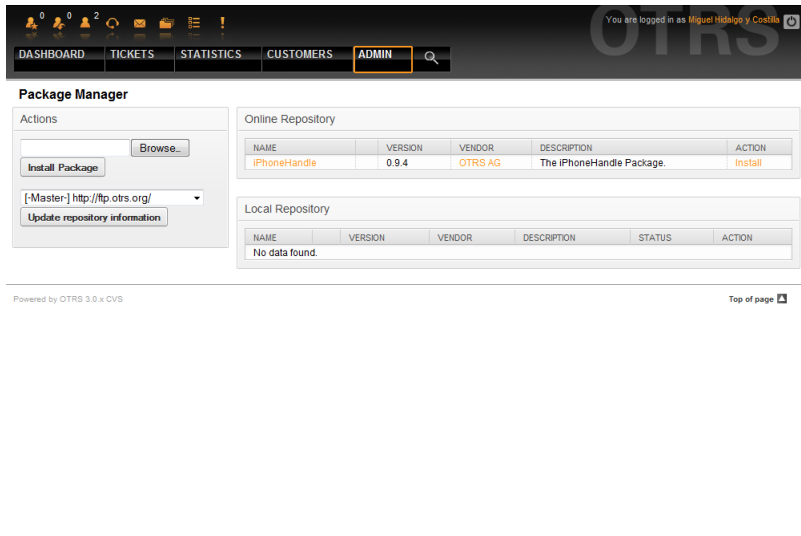


Abb. 5.58. Paketverwaltung.

In der Paketverwaltung können Sie die bereits installierten Pakete mit ihrer Versionsinformation einsehen.

Sie können Pakete von einem entfernten Server installieren, indem Sie das Paketverzeichnis im Abschnitt *Online-Paketverzeichnis* auswählen und auf *Verzeichnisinformation aktualisieren* klicken. Die verfügbaren Pakete werden rechts tabellarisch dargestellt. Um eines zu installieren, klicken Sie auf "Installieren". Nach der Installation wird das Paket im Abschnitt *Lokales Verzeichnis* dargestellt.

Um ein installiertes Paket zu aktualisieren, können Sie die Funktion "Aktualisieren" benutzen, die bei installierten Paketen angezeigt wird, von denen eine neuere Version verfügbar ist. Klicken Sie einfach auf "Aktualisieren", und die neue Version wird in Ihrem System installiert.

In manchen Fällen, wenn beispielsweise ein OTRS-System nicht mit dem Internet verbunden ist, können Sie auch Pakete installieren, die lokal heruntergeladen wurden. Klicken Sie auf den *Datei auswählen*-Knopf in der "Aktionen"-Liste, und wählen Sie die .opm-Datei auf Ihrem Speichermedium aus. Verwenden Sie dann *Paket installieren*. Nach der Installation wird das Paket im Abschnitt *Lokales Verzeichnis* angezeigt. Auf dieselbe Weise können Sie ein bereits installiertes Paket aktualisieren.

In besonderen Fällen ist es erforderlich, die Paketverwaltung zu konfigurieren, zum Beispiel für die Verwendung eines Proxy-Servers, oder um auf ein lokales Verzeichnis zuzugreifen. Verwenden Sie dazu die Einstellungen unter `Framework:Core::Package`.

Kapitel 6. Systemkonfiguration

1. Die Konfigurationsdateien von OTRS

Alle Konfigurationsdateien des OTRS-Frameworks befinden sich innerhalb des Verzeichnisses `Kernel` bzw. in Unterverzeichnissen dieses Directorys. Bis auf die Datei `Kernel/Config.pm` sollten Sie keine Konfigurationsdatei manuell verändern, da alle anderen Dateien beim Update des Systems überschrieben werden und so Ihre eigenen Einstellungen verloren gehen. Übertragen Sie lediglich die Parameter aus den anderen Dateien nach `Kernel/Config.pm` und passen Sie die Parameter Ihren Wünschen entsprechend an.

Die Datei `Kernel/Config/Defaults.pm` enthält die Konfigurationsparameter für den OTRS-Framework. In ihr finden Sie grundlegende Einstellungen wie die Mailkonfiguration, die Datenbankbindung, Standardsprache o.ä. In der Datei `Kernel/Config/Files/Ticket.pm` sind alle Konfigurationsparameter für das Ticketsystem aufgeführt.

Das Verzeichnis `Kernel/Config/Files` enthält weitere Konfigurationsdateien, die beim Starten von OTRS eingelesen werden. Sind zusätzliche Module wie der Filemanager oder der Webmailer installiert, liegen die Konfigurationsdateien dieser Applikationen ebenfalls in `Kernel/Config/Files`.

Wird die Web-Oberfläche von OTRS aufgerufen, werden die xml-Dateien in `Kernel/Config/Files` in alphabetischer Reihenfolge ausgelesen und die Einstellungen des Frameworks und der evtl. zusätzlich installierten Applikationen geladen. Anschließend werden die Einstellungen in den Dateien `Kernel/Config/Files/ZZZAAuto.pm` und `Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm` ausgewertet. Beide Dateien werden vom grafischen Konfigurations-Frontend angelegt und sollten auf keinem Fall manuell geändert werden. Zuletzt wird die Datei `Kernel/Config.pm` mit den von Ihnen individuell angepassten Konfigurationsparametern ausgewertet, so dass auf jeden Fall Ihre eigenen Einstellungen geladen werden.

2. Konfiguration des Systems mit Hilfe des grafischen Konfigurations-Frontends

Seit OTRS 2.0 können nahezu alle Konfigurationsparameter des Frameworks oder der ggf. zusätzlich installierten Applikationen bequem über ein grafisches Frontend angepasst werden. Melden Sie sich als OTRS-Administrator an und folgen Sie im Administrationsbereich den Link "SysConfig", um das grafische Konfigurations-Frontend zu laden.

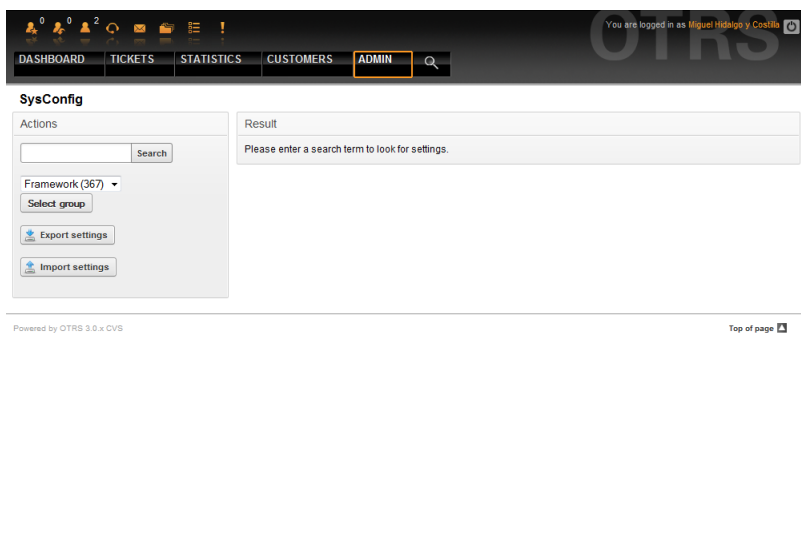


Abb. 6.1. Die grafische System-Konfigurationsoberfläche.

Da OTRS mittlerweile über mehr als 600 verschiedene Konfigurationsparameter verfügt, bietet das Konfigurations-Frontend mehrere Möglichkeiten zur schnellen Auffindung der gewünschten Einstellung. Es kann über alle Konfigurationsparameter hinweg nach einem bestimmten Stichwort gesucht werden. Bei der Suche werden neben dem Namen des Konfigurationsparameters auch die Beschreibungen ausgewertet, eine Einstellung kann also auch gefunden werden, wenn ihr Name nicht bekannt ist.

Weiterhin wurden die verschiedenen Konfigurationsparameter in Haupt- und Untergruppen unterteilt. Die Hauptgruppe stellt die Applikation dar, für die der Konfigurationsparameter zuständig ist, also z. B. "Framework" für das OTRS-Framework oder "Ticket" für das Ticketsystem. Die Untergruppen einer Hauptgruppe können eingesehen werden, indem die Gruppe bzw. Applikation aus der dazu vorgesehenen Listbox ausgewählt und der "Zeigen"-Knopf gedrückt wird.

Für jeden einzelnen Konfigurationsparameter kann über eine Checkbox festgelegt werden, ob er vom System beachtet werden soll oder nicht. Wird eine Einstellung verändert, kann die Änderung mit Hilfe des "Aktualisieren"-Buttons übernommen werden. Eine Einstellung kann mit Hilfe des "Rücksetzen"-Schalters auf ihren Default-Wert zurückgesetzt werden.

Für die Sicherung aller von Ihnen vorgenommenen Änderungen, kann eine .pm-Datei heruntergeladen werden, die alle vom Standard abweichenden Konfigurationsparameter Ihres Systems enthält. Dieselbe Datei können Sie ebenfalls über die Konfigurationsoberfläche eines frisch installierten Systems zurück spielen und so alle Einstellungen wiederherstellen.

Anmerkung

Die Einstellungen für die Datenbankbindung können aus Sicherheitsgründen nicht über das grafische Konfigurations-Frontend geändert werden und müssen manuell in die Datei `Kernel/Config.pm` eingefügt werden.

Kapitel 7. E-Mails versenden/empfangen

1. E-Mails versenden

1.1. Via Sendmail (Standard)

OTRS ist in der Lage, E-Mails via Sendmail (z. B. Sendmail [http://www.sendmail.org/], Postfix [http://www.postfix.org/], Qmail [http://www.qmail.org] oder Exim [http://www.exim.org]) zu versenden. Die Standard-Konfiguration sollte gleich ohne Probleme funktionieren.

Die Konfiguration kann über die grafische Administrationsoberfläche (Framework::Core::Sendmail) vorgenommen werden

1.2. Via SMTP server/smarthost

Wenn kein sendmail-Binary zur Verfügung steht, kann OTRS E-Mails via SMTP (Simple Mail Transfer Protocol / RFC 821 [http://www.ietf.org/rfc/rfc821.txt]) oder Secure SMTP versenden. Diese Möglichkeit kann hauptsächlich auf Nicht-Unix-Plattformen (z. B. Win32) genutzt werden.

Die SMTP-Einstellungen können über die SysConfig vorgenommen werden (Framework::Core::Sendmail). Wenn SMTPS nicht als Option auftaucht, fehlen benötigte Perl-Module. Lesen Sie in diesem Fall im Abschnitt "Installation benötigter Perl-Module" nach.

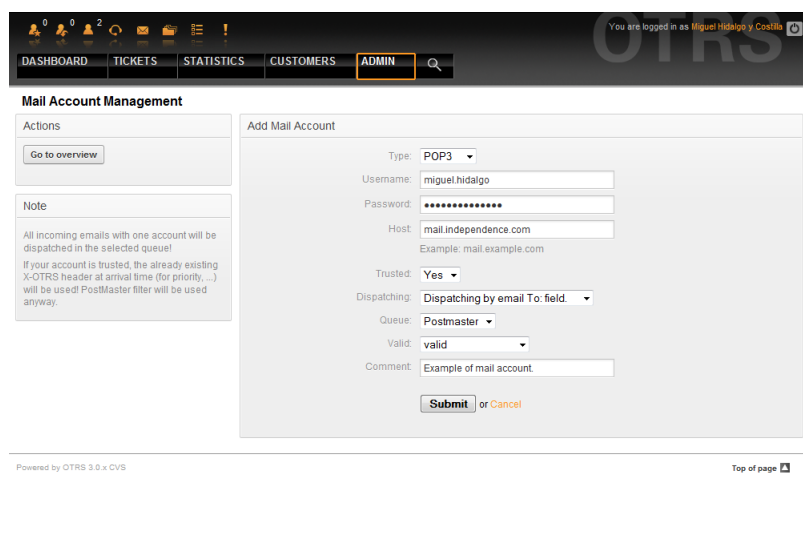
2. E-Mails empfangen

2.1. E-Mail-Konten, die über die OTRS-Oberfläche konfiguriert werden

OTRS ist in der Lage, E-Mails von POP3, POP3S, IMAP und IMAPS E-Mail-Konten zu empfangen.

Konfigurieren Sie Ihre Mail-Konten im Admin-Bereich von OTRS im Bereich "PostMaster Mail Account".

Beim Anlegen eines neuen Mail-Accounts muss der Mail-Server, ein Login und ein Kennwort angegeben werden. Zusätzlich muss der Mail-Server-Typ angegeben werden, es werden die Protokolle POP3, POP3S, IMAP und IMAPS unterstützt. Wenn Sie den gewünschten Typ nicht als Option zur Verfügung haben, fehlen benötigte Perl-Module. Lesen Sie in diesem Fall im Abschnitt "Installation benötigter Perl-Module" nach.



The screenshot shows the OTRS Admin interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: DASHBOARD, TICKETS, STATISTICS, CUSTOMERS, and ADMIN (which is selected). Below the navigation bar, there's a section titled 'Mail Account Management'. On the left, there's a 'Note' box with text about email dispatching. The main area is titled 'Add Mail Account' and contains a form with the following fields:

- Type: POP3 (dropdown menu)
- Username: miguel.hidalgo (text input)
- Password: (password input field)
- Host: mail.independencia.com (text input, with an example: mail.example.com)
- Trusted: Yes (dropdown menu)
- Dispatching: Dispatching by email To: field (dropdown menu)
- Queue: Postmaster (dropdown menu)
- Valid: valid (dropdown menu)
- Comment: Example of mail account (text input)

At the bottom of the form, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons. The footer of the page indicates 'Powered by OTRS 3.0.x CVS' and 'Top of page'.

Abb 7.1. Einen E-Mail-Account hinzufügen.

Wählen Sie für "Vertraut" den Wert "Ja" aus, dann werden die sog. X-OTRS-Header-Einträge ausgewertet und angewendet, sofern derartige Header-Einträge in einer abgerufenen Nachricht vorhanden sind. Da mit Hilfe der X-OTRS-Header einige Dinge am System beeinflusst werden können, sollten Sie "Vertraut" nur auf "Ja" setzen, wenn Sie genau wissen, von welchen Absendern die abgerufenen Nachrichten stammen. X-OTRS-Header werden vom Modul für die Nachrichtenfilterung in OTRS benutzt, die X-OTRS-Header werden in dieser Tabelle näher beschrieben. Eventuell eingerichtete Filterregeln werden auf jeden Fall abgearbeitet, egal welcher Wert für "Vertraut" ausgewählt wurde.

Weiterhin können Sie die Verteilung der abgerufenen Mails durch die Angabe steuern, ob die neuen Nachrichten nach dem To-Feld oder nach der Queue im System einsortiert werden sollen. Wählen Sie "Verteilung nach ausgewählter Queue" aus, landen die abgerufenen Mails auf jeden Fall in der Queue, die zusätzlich in der dafür vorgesehenen Listbox angegeben werden kann. Dabei spielt keine Rolle, an welche Adresse die Mail geschickt wurde. Wählen Sie "Verteilung nach To: Feld" aus, wird überprüft, welcher Queue die Adresse zugeordnet ist, an die die abgerufene Mail gesendet wurde. Die Zuordnung einer Mailadresse zu einer Queue kann über die Mailadressen Verwaltung vorgenommen werden. Existiert eine Zuordnung der Adresse im To: Feld zu einer Queue innerhalb des Systems, wird die abgerufene Nachricht in die entsprechende Queue einsortiert. Kann keine Zuordnung gefunden werden, landet das Ticket in der Standard-Queue des Systems (Raw), die mit Hilfe des Konfigurationsparameters `PostmasterDefaultQueue` eingestellt werden kann.

Die Daten zu allen Mail-Konten werden in der Datenbank von OTRS gespeichert. Das Skript `otrs.PostMasterMailbox.pl`, welches sich im Verzeichnis `bin` innerhalb des OTRS-Homeverzeichnisses befindet, fragt die Einstellungen ab und holt die Mails von den einzelnen Mail-Konten. Sie können dieses Skript manuell ausführen, um zu prüfen, ob alle E-Mail-Einstellungen korrekt funktionieren.

Auf einer Standardinstallation holt der Cron-Job `postmaster_mailbox` die E-Mails alle 10 Minuten ab. Das Kapitel "Einrichten der von OTRS benötigten cron-Jobs" beschreibt das Zusammenspiel zwischen OTRS und cron ausführlicher.

Anmerkung

Beim Abholen löscht OTRS die E-Mails vom POP oder IMAP server. Es besteht keine Möglichkeit, die Mails dort zu erhalten. Wenn Sie dies wünschen, erstellen Sie am Besten Weiterleitungsregeln auf Ihrem Mail-Server. Lesen Sie hierzu bitte in der Dokumentation ihres Mail-Servers nach.

2.2. Via Kommandozeilen-Programm und z. B. procmail (otrs.PostMaster.pl)

OTRS ist in der Lage, E-Mails über ein Kommandozeilen-Programm (`bin/otrs.PostMaster.pl`) zu empfangen. Es nimmt die Mails über STDIN entgegen und fügt sie direkt in das OTRS-System ein. Das bedeutet, dass E-Mails im OTRS angezeigt werden, wenn der MDA (mail delivery agent, z. B. procmail) die E-Mails an `bin/otrs.PostMaster.pl` weiterleitet.

Um `bin/otrs.PostMaster.pl` ohne MDA zu testen, führen Sie die Kommandos in Skript 7.1 aus.

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

Skript 7.1. PostMaster-Test ohne MDA.

Wird die E-Mail in der Queue-Ansicht angezeigt, sind Ihre Einstellungen in Ordnung.

Procmail ist in der Linux-Umgebung ein sehr bekannter E-Mail-Filter, der höchstwahrscheinlich auf Ihrem System installiert sein wird. Falls nicht, erhalten Sie auf der *procmail Homepage* [<http://www.procmail.org/>] weitere Informationen.

Um procmail einzurichten (benötigt einen für procmail konfigurierten MDA (z. B. sendmail, postfix, exim oder qmail)), kann die Datei `.procmailrc.dist` aus dem OTRS-Homeverzeichnis verwendet werden. Kopieren Sie `.procmailrc.dist` nach `.procmailrc` und nehmen Sie die in Skript 7.2 dargestellten Änderungen vor.

```
SYS_HOME=$HOME
PATH=/bin:/usr/bin:/usr/local/bin
# --
# Pipe all email into the PostMaster process.
# --
:0 :
| $SYS_HOME/bin/otrs.PostMaster.pl
```

Skript 7.2. Konfiguration von procmail für OTRS.

Alle an den lokalen OTRS-Benutzer gesendeten E-Mails werden an `bin/otrs.PostMaster.pl` weitergeleitet und dadurch im Ticket-System gespeichert.

2.3. E-Mails via POP3 oder IMAP und fetchmail für otrs.PostMaster.pl empfangen

Um E-Mails von Ihrem Mailserver via POP3 oder IMAP für den OTRS-Rechner/lokalen OTRS-Benutzer und procmail abzuholen, benutzen Sie fetchmail [<http://fetchmail.berlios.de/>].

Anmerkung

Voraussetzung ist eine funktionierende SMTP-Konfiguration auf dem OTRS-Rechner.

Eine Beispielkonfiguration finden Sie in der Datei `.fetchmailrc.dist` im Homeverzeichnis von OTRS. Kopieren Sie diese Datei nach `.fetchmailrc` und erweitern Sie die Datei um die Daten Ihrer E-Mail-Accounts (siehe Beispiel 7-1).

Beispiel 7.1. .fetchmailrc

```
#poll (mailserver) protocol POP3 user (user) password (password) is
(localuser)
poll mail.example.com protocol POP3 user joe password mama is otrs
```

Vergessen Sie nicht, die Zugriffsrechte von `.fetchmailrc` auf 710 zu setzen.

Wird das Kommando **"fetchmail -a** mit dieser Konfiguration ausgeführt, werden alle E-Mails auf das lokale OTRS-Konto weitergeleitet. Richten Sie ggf. einen Cronjob ein, wenn die E-Mails regelmäßig geholt werden sollen.

2.4. Filterung/Verteilung über PostMaster-Module (für komplexere Verteilungsszenarien)

Falls die `bin/otrs.PostMaster.pl` oder `bin/otrs.PostMasterMailbox.pl` Methoden verwendet werden, können X-OTRS-Header mit Hilfe der PostMaster-Filtermodule in die eingehenden

Mails eingefügt bzw. bereits vorhandene X-OTRS-Header verändert werden. Mit Hilfe von X-OTRS-Headern kann das Ticket System bestimmte Aktionen für Mails ausführen, z. B. diese in eine bestimmte Queue einsortieren, sie einem bestimmten Kunden zuordnen, die Priorität ändern usw. Eine nähere Beschreibung der X-OTRS-Header finden Sie im Kapitel zum Einrichten von Mail-Accounts über den Administrations-Bereich von OTRS.

Es gibt verschiedene Standard-Filtermodule:

Anmerkung

Der Jobname (z. B. `$Self->{"PostMaster::PreFilterModule"}->{"Jobname"}`) muss eindeutig sein!

`Kernel::System::PostMaster::Filter::Match` ist ein Standard-Modul, um einige E-Mail-Header (z. B. From, To, Subject) zu prüfen und dann den neuen E-Mail-Header zu setzen (z. B. X-OTRS-Ignore: yes oder X-OTRS-Queue: spam).

Beispiel 7.2. Beispiel-Jobs für das Filtermodul `Kernel::System::PostMaster::Filter::Match`

```
# Job Name: 1-Match
# (block/ignore all spam email with From: noreply@)
$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'1-Match'} = {
    Module => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match',
    Match => {
        From => 'noreply@',
    },
    Set => {
        'X-OTRS-Ignore' => 'yes',
    },
};

# Job Name: 2-Match
# (sort emails with From: sales@example.com and Subject: **ORDER**
# into queue 'Order')
$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'2-Match'} = {
    Module => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match',
    Match => {
        To => 'sales@example.com',
        Subject => '**ORDER**',
    },
    Set => {
        'X-OTRS-Queue' => 'Order',
    },
};
```

`Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD` ist ein Standard-Modul, um die E-Mails an ein externes Kommando zu leiten. Dessen Ergebniss wird an STDOUT ausgegeben und, falls das Ergebnis aus STDOUT true ist, wird ein neuer E-Mail-Header gesetzt (z. B. X-OTRS-Ignore: yes oder X-OTRS-Queue: spam).

| | | | | | |
|--|-------------|---------------------|------------|------------|--------------------|
| Beispiel | 7.3. | Beispiel-Job | für | das | Filtermodul |
| Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD | | | | | |

```
# Job Name: 5-SpamAssassin
# (SpamAssassin example setup, ignore spam emails)
$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'5-SpamAssassin'} = {
    Module => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD',
    CMD => '/usr/bin/spamassassin | grep -i "X-Spam-Status: yes"',
    Set => {
        'X-OTRS-Ignore' => 'yes',
    },
};
```

Natürlich ist es auch möglich, eigene PostMaster-Filtermodule zu entwickeln.

Kapitel 8. Zeitabhängige Funktionen in OTRS

1. Arbeitszeiten, Feiertage und Zeitzonen für das System festlegen

Einige Funktionen in OTRS, wie das automatische Entsperren von Tickets, setzen eine korrekte Konfiguration von Arbeitszeiten, Zeitzonen und Feiertagen voraus. Sie können diese in der SysConfig definieren, in Framework > Core::Time. Ebenso können Sie verschiedene Typen von Arbeitszeiten, Feiertagen und Zeitzonen als separate "Kalender" in Framework > Core::Time::Calendar1 bis Framework > Core::Time::Calendar9 definieren. Kalender können auf Queue- oder SLA-Ebene definiert werden. Das heißt, dass Sie z. B. einen Kalender mit 5x8 Arbeitsstunden pro Woche für Ihren "Standard"-SLA definieren können, zusätzlich jedoch auch einen mit 7x24 für Ihren "Gold"-SLA. Ebenso kann der Kalender für Ihre Queue "Support-USA" ein anderes Arbeitszeitfenster haben als ihre Queue "Support-Japan". OTRS kann bis zu 99 verschiedene Kalender verwalten.

1.1. Arbeitszeiten

Setzen Sie die Arbeitszeiten für Ihr System in der SysConfig fest, in Framework> Core::Time::TimeWorkingHours oder in der Konfiguration Ihrer Kalender. OTRS unterstützt eine Granularität von einer Stunde. Um z. B. 8:00 bis 18:00 als Arbeitszeit festzulegen, müssen die Auswahlkästchen 8, 9, 10 .. 17 aktiviert werden.

Nur während dieser Stunden können Tickets eskalieren, Benachrichtigungen zu Erinnerungs-Tickets versendet oder Tickets automatisch freigegeben werden. Weiterhin werden auch nur diese Stunden in die Berechnung der Eskalationszeit und der Zeit für die automatische Freigabe mit einbezogen.

1.2. Feiertage mit festem Datum

Feiertage deren Datum jedes Jahr gleich ist, können dem System in TimeVacationDays oder im entsprechenden Abschnitt in den Kalendern 1-9 bekannt gemacht werden.

Während der hier festgelegten Tage werden keine zeitabhängigen Aktionen oder Berechnungen auf Tickets im system ausgeführt.

Anmerkung

In OTRS sind die *deutschen* Feiertage voreingestellt.

1.3. TimeVacationDaysOneTime

Freie oder Feiertage, für die sich jährlich das Datum ändert, können in TimeVacationDaysOneTime angegeben werden.

Während der hier festgelegten Tage werden keine zeitabhängigen Aktionen oder Berechnungen auf Tickets im system ausgeführt.

Anmerkung

OTRS hat für diese Feiertage keine Voreinstellung. Sie müssen diese, wie z. B. Ostern, dem System also selbst bekannt machen.

2. Automatische Ticket-"Freigabe" (unlock)

Gesperrte Tickets können automatisch vom System freigegeben werden. Diese Funktion kann z. B. dann nützlich sein, wenn sich ein Agent im Urlaub befindet und noch Tickets gesperrt hat, die bearbeitet werden sollen / müssen. Dieses Feature entspermt Tickets nach einer bestimmten Zeit, um sicherzustellen, dass gesperrte Tickets nicht vergessen werden und andere Agenten darauf zugreifen können.

Die Zeit, nach der gesperrte Tickets automatisch freigegeben werden, kann in den Einstellungen jeder Queue festgelegt werden. Mit Hilfe des Moduls `bin/otrs.UnlockTickets.pl`, das als cron-Job regelmäßig ausgeführt werden sollte, wird die automatische Freigabe von Tickets umgesetzt.

Benachrichtigungen für entspernte Tickets werden nur zu den Benutzern versendet, die die jeweilige Queue in "Meine Queues" eingetragen und die Benachrichtigung für entspernte Tickets in ihren persönlichen Einstellungen aktiviert haben.

Tickets werden entspernt wenn folgende Bedingungen zutreffen:

- In der Queue des Tickets ist ein *Freigabe-Zeitintervall* definiert.
- Das Ticket ist *gesperrt*.
- Der Status des Tickets ist *offen*".

Die Freigabezeit wird zurückgesetzt, wenn ein Agent einen neuen externen Artikel zum Ticket hinzufügt. Das kann einer der folgenden Artikeltypen sein: *email-external*, *phone*, *fax*, *sms*, or *note-external*.

Die Freigabezeit wird auch zurückgesetzt, wenn der letzte Artikel von einem Agent stammt und dann der Kunde einen hinzufügt, per E-Mail oder Weboberfläche.

Zuletzt wird die Freigabezeit auch dann zurückgesetzt, wenn das Ticket einem anderen Agenten zugewiesen wird.

Kapitel 9. Ticket-Verantwortlicher und Beobachten von Tickets

Seit OTRS 2.1 kann zusätzlich zum Besitzer ein Verantwortlicher für das Ticket festgelegt werden. Zudem können alle Aktivitäten rund um das Ticket beobachtet werden. Diese beiden Funktionalitäten sind mit den TicketResponsible- und dem TicketWatcher-Funktionen implementiert, und erleichtern das Zuweisen von Aufgaben und die Arbeit in hierarchischen Teamstrukturen.

1. Ticket-Verantwortlicher

Die Funktion "Verantwortlicher" eines Tickets macht es möglich, das Ticket einem anderen als dem aktuellen Besitzer zur Bearbeitung zu übergeben. Ein Benutzer, der ein Ticket gesperrt hat, kann es einem anderen Agenten, der nicht der Ticketbesitzer ist, zur Beantwortung übergeben. Nach der Bearbeitung kann der erste Benutzer die Ticketverantwortung vom zweiten wieder entfernen.

Mit dem Konfigurationsparameter `Ticket::Responsible` kann die Funktion `TicketResponsible` aktiviert werden. Dadurch werden drei neue Icons in ihrer Toolbar erscheinen.

Die Ticketverantwortung kann übergeben werden, indem das Ticket aufgerufen und die Funktion "Verantwortlicher" in der Aktionsleiste genutzt wird.

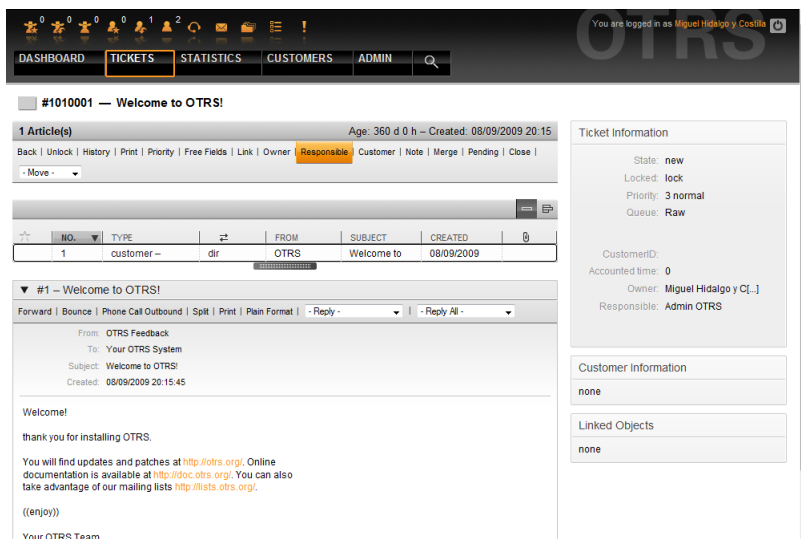


Abb. 9.1. Verantwortlichen eines Tickets ändern.

Nach dem Klick auf "Verantwortlicher" öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem die Änderung durchgeführt werden kann. Damit kann auch dem neuen verantwortlichen Benutzer eine Nachricht geschickt werden.

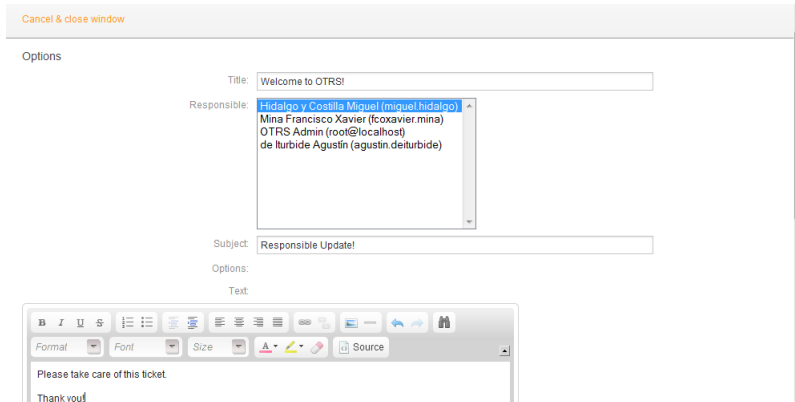


Abb. 9.2. Popup-Dialog zum Ändern des Ticket-Verantwortlichen.

Die Liste aller Tickets, für die ein Benutzer verantwortlich ist, kann durch die Ansicht "Verantwortliche Tickets" eingesehen werden. Diese kann über 3 Icons in der Toolbar aufgerufen werden, sobald das TicketResponsible-Feature aktiviert wird.

2. Tickets beobachten

Sollen innerhalb des Ticket-Systems lediglich bestimmte Tickets z. B. von einem Abteilungsleiter beobachtet und nicht selbst bearbeitet werden, so kann dies seit OTRS 2.1 mit Hilfe des TicketWatcher-Features realisiert werden.

Das TicketWatcher-Feature kann mit Hilfe des Konfigurations-Parameters Ticket::Watcher aktiviert werden. Weiterhin können über Ticket::WatcherGroup eine oder mehrere Benutzergruppen festgelegt werden, die die Erlaubnis haben sollen Tickets zu beobachten.

Um ein Ticket zu beobachten, muss der Inhalt des Tickets aufgerufen und im Menü für die verschiedenen Aktionen für das Ticket der "Beobachten"-Schalter betätigt werden.

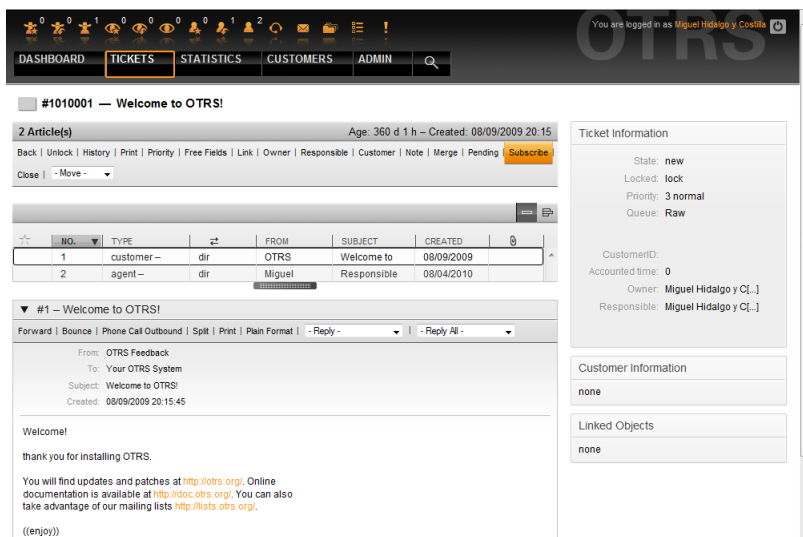
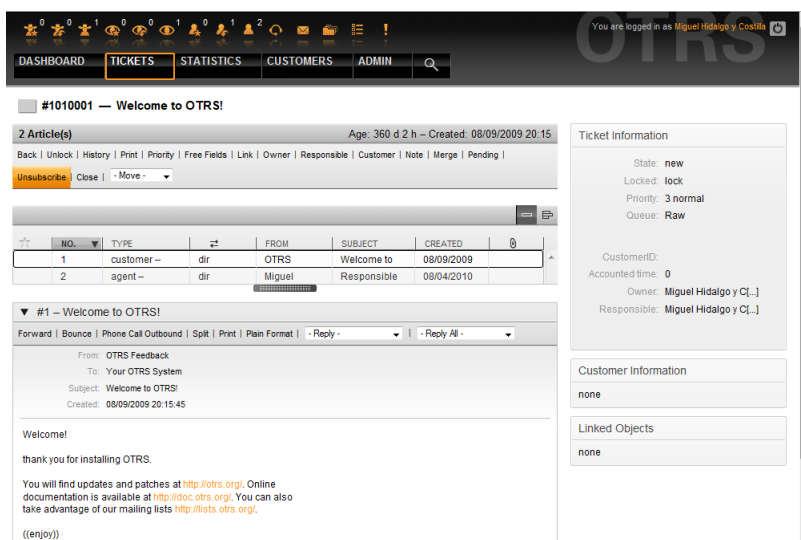


Abb. 9.3. Ticket beobachten.

Die Beobachtung eines Tickets wird aufgehoben, indem in der Inhaltsanzeige eines Tickets im Menü für die möglichen Aktionen der "Nicht beobachten"-Schalter gedrückt wird.



#1010001 — Welcome to OTRS!

Age: 360 d 2 h — Created: 08/09/2009 20:15

Back | Unlink | History | Print | Priority | Free Fields | Link | Owner | Responsible | Customer | Note | Merge | Pending |

Unsubscribe | Close | - Move -

| NO. | TYPE | FROM | SUBJECT | CREATED | |
|-----|------------|------|---------|-------------|------------|
| 1 | customer — | dir | OTRS | Welcome to | 08/09/2009 |
| 2 | agent — | dir | Miguel | Responsible | 08/04/2010 |

▼ #1 — Welcome to OTRS!

Forward | Bounce | Phone Call Outbound | Split | Print | Plain Format | - Reply - | - Reply All -

From: OTRS Feedback
 To: Your OTRS System
 Subject: Welcome to OTRS!
 Created: 08/09/2009 20:15:45

Welcome!

thank you for installing OTRS.

You will find updates and patches at <http://otrs.org/>. Online documentation is available at <http://doc.otrs.org/>. You can also take advantage of our mailing lists <http://lists.otrs.org/>.

((enjoy))

Ticket Information

State: **new**
 Locked: **lock**
 Priority: **3 normal**
 Queue: **Raw**

CustomerID:
 Accounted time: **0**
 Owner: **Miguel Hidalgo y Costilla**
 Responsible: **Miguel Hidalgo y Costilla**

Customer Information

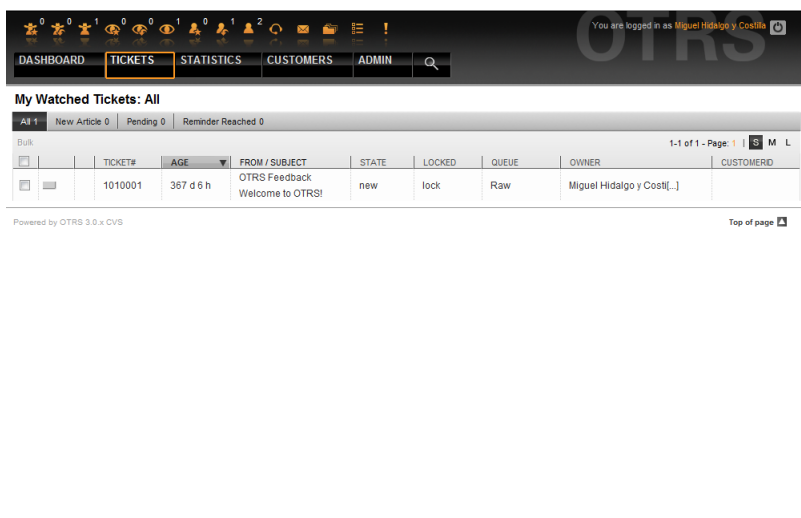
none

Linked Objects

none

Abb. 9.4. Ticket nicht mehr beobachten.

Die Liste aller zur Beobachtung ausgewählten Tickets wird über die Ansicht "Beobachtete Tickets" erreicht. Diese kann über 3 Icons in der Toolbar aufgerufen werden, sobald das TicketWatcher-Feature aktiviert wird.



My Watched Tickets: All

All 1 | New Article 0 | Pending 0 | Reminder Reached 0

1-1 of 1 - Page 1 | S M L

| | TICKET# | AGE | FROM / SUBJECT | STATE | LOCKED | QUEUE | OWNER | CUSTOMERID |
|--|---------|-----------|-----------------------------------|-------|--------|-------|---------------------------|------------|
| | 1010001 | 367 d 6 h | OTRS Feedback Welcome to OTRS! | new | lock | Raw | Miguel Hidalgo y Costilla | |

Powered by OTRS 3.0.x CVS

Top of page

Abb. 9.5. Ansicht "Beobachtete Tickets".

Kapitel 10. Einrichtung der PDF-Ausgabe

Dieser Abschnitt behandelt die Einstellungen für die PDF-Druckausgabe von OTRS.

Wenn sie die Aktion "Drucken" in OTRS verwenden, wird eine formatierte PDF-Datei erzeugt. Sie können dies mit dem Konfigurationsparameter `PDF` deaktivieren. In diesem Fall wird stattdessen eine HTML-Ausgabe erzeugt.

Sie können das Erscheinungsbild der generierten Dateien anpassen, indem Sie ihr eigenes Logo in `PDF::LogoFile` hinterlegen. Mit `PDF::PageSize` lässt sich die Standard-Seitengröße der PDF-Datei einstellen. Schließlich kann mit `PDF::MaxPages` die maximale Anzahl an Seiten festgelegt werden, die eine PDF-Datei höchstens beinhalten soll. Das ist nützlich, um versehentliches Drucken überlanger Dokumente zu verhindern.

Für die Generierung von PDF-Dateien müssen die CPAN-Module `PDF::API2` und `Compress::Zlib` installiert werden. Bei vielen Distributionen sind diese als Paket verfügbar und können bequem über den jeweiligen Paketmanager installiert werden, falls dies jedoch nicht möglich ist muss der direkte Weg über CPAN gewählt werden. Das Kapitel Installation der für OTRS benötigten Perl-Module beschreibt, wie die Installation der Perl-Module durchzuführen ist.

Kapitel 11. Einbinden externer Backends

1. Kundenbenutzerdaten

OTRS ist in der Lage, mit verschiedenen Kundendaten (insbesondere Login, E-Mail, Telefon) umzugehen. Diese Informationen können im Agenten-Interface angezeigt und für das Kunden-Interface verwendet werden. Weiterhin werden die Daten für die Authentifizierung der Kunden am System benötigt.

Die benutzten/angezeigten Kundendaten sind frei konfigurierbar, es gibt jedoch folgende benötigte Optionen die unbedingt vorhanden sein müssen, damit OTRS ordnungsgemäß funktioniert:

- Benutzer-Login
- E-Mail-Adresse
- Benutzer-Kunden-ID

Verwenden Sie die Konfigurationsparameter aus Skript 11.1 in Ihrer Datei `Kernel/Config.pm`, wenn Sie Kundeninformationen anzeigen möchten.

```
# Ticket::Frontend::CustomerInfo*  
# (show customer info on Compose (Phone and Email), Zoom and  
# Queue view)  
$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose'} = 1;  
$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom'} = 1;  
$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoQueue'} = 0;
```

Skript 11.1. Konfigurationsparameter in Kernel/Config.pm.

2. Kundenbenutzer Backend

Es existieren zwei Kundenbenutzer Back-ends, DB und LDAP. Falls Sie bereits ein Kundenverzeichnis (z. B. SAP, ...) haben, ist es natürlich möglich, dafür ein eigenes Back-end zu schreiben.

2.1. Datenbank (Standard)

Beispiel 11-1 zeigt die Konfiguration eines Kundenbenutzer-Backends, welches die Kundendaten in der OTRS-Datenbank speichert.

```

# AutoLoginCreation => 0,
# AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
# # admin can change customer preferences
# AdminSetPreferences => 1,
# # cache time to live in sec. - cache any database queries
# CacheTTL => 0,
# # just a read only source
# ReadOnly => 1,
Map => [
    # note: Login, Email and CustomerID needed!
    # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required,
storage-type, http-link, readonly, http-link-target
    [ 'UserTitle',      'Title',      'title',      1, 0, 'var', '',
0 ],
    [ 'UserFirstname',  'Firstname',  'first_name', 1, 1, 'var', '',
0 ],
    [ 'UserLastname',   'Lastname',   'last_name',  1, 1, 'var', '',
0 ],
    [ 'UserLogin',      'Username',   'login',      1, 1, 'var', '',
0 ],
    [ 'UserPassword',   'Password',   'pw',         0, 0, 'var', '',
0 ],
    [ 'UserEmail',      'Email',      'email',      1, 1, 'var', '',
0 ],

#      [ 'UserEmail',      'Email', 'email',      1, 1, 'var',
'$Env{"CGIHandle"}?Action=AgentTicketCompose&ResponseID=1&TicketID=
$Data{"TicketID"}&ArticleID=$Data{"ArticleID"}', 0 ],
    [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '',
0 ],

#      [ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'customer_ids', 1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'UserPhone',      'Phone',      'phone',      1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'UserFax',        'Fax',        'fax',        1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'UserMobile',     'Mobile',     'mobile',     1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'UserStreet',     'Street',     'street',     1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'UserZip',        'Zip',        'zip',        1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'UserCity',       'City',       'city',       1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'UserCountry',    'Country',    'country',    1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'UserComment',    'Comment',    'comments',   1, 0, 'var',
'', 0 ],
    [ 'ValidID',        'Valid',      'valid_id',   0, 1, 'int',
'', 0 ],
    ],
    # default selections
    Selections => {
        UserTitle => {
            'Mr.' => 'Mr.',
            'Mrs.' => 'Mrs.',
        },
    },
};

```

Falls Sie die Kundendaten anpassen möchten, ändern Sie in der Datenbank die Tabellenspalten oder fügen Sie weitere hinzu (im folgenden Beispiel wird ein Feld für die Raumnummer hinzugefügt).

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 116 to server version: 5.0.18-Debian_7-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD room VARCHAR (250);
Query OK, 1 rows affected (0.01 sec)
Records: 1  Duplicates: 0  Warnings: 0

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Skript 11.1. Ein Feld zur Tabelle customer_user hinzufügen.

Danach fügen Sie Ihre eigenen Spalten dem MAP Array in der Datei `Kernel/Config.pm` hinzu:

```
# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-
type, http-link, readonly
[...]
[ 'UserRoom',      'Room',      'room',      0, 1, 'var', '', 0 ],
```

Skript 11.3. Hinzufügen eines Feldes in Kernel/Config.pm file.

Natürlich können Sie all diese Kundeninformationen dann auch über das Admin-Interface bzw. die Kundenverwaltung pflegen.

2.1.1. Kunden mit multiplen IDs (Firmen-Tickets)

Es ist möglich, einem Kunden mehr als nur eine Kundennummer zuzuweisen. Dies kann z. B. dann sinnvoll sein, wenn ein Kunde auf Tickets anderer Kunden zugreifen muss, z. B. der Abteilungsleiter auf die Tickets der Mitarbeiter seiner Abteilung. Hat ein Kunde Zugriff auf Tickets anderer Kunden, verwendet man in OTRS das sog. Firmen Ticket Feature. Im Kunden-Interface können diese Tickets über den "Firmen-Ticket" Link eingesehen werden.

Um Firmen-Tickets zu verwenden, muss die `customer_user` Tabelle in der OTRS Datenbank um eine Spalte erweitert werden, in die später die Kundennummern eingetragen werden, auf die ein Kunde zusätzlich zu den eigenen Tickets Zugriff haben soll.

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 124 to server version: 5.0.18-Debian_7-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD customer_ids VARCHAR (250);
Query OK, 1 rows affected (0.02 sec)
Records: 1  Duplicates: 0  Warnings: 0

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Skript 11.4. Hinzufügen eines Feldes `customer_ids` zur Tabelle `customer_user`.

Danach fügen Sie die neue Spalte dem MAP Array in der Datei `Kernel/Config.pm` hinzu.

```
# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-
type, http-link, readonly
[...]
[ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '',
0 ],
```

Skript 11.5. Hinzufügen des Feldes `UserCustomerIDs` zu `Kernel/Config.pm`.

Die Spalte für die Multi-Kundennummern kann ab nun über das Admin-Interface bzw. über die Kundenverwaltung gepflegt werden.

Um nun den Zugriff für einen Kunden auf die Tickets anderer Kunden zu ermöglichen, tragen Sie in die neue Spalte die IDs der Kunden ein, auf deren Tickets der Zugriff ermöglicht werden soll. Die einzelnen IDs trennen Sie durch ein Semikolon.

Beispiel 11.2. Firmen-Tickets mit einem Datenbank-Backend

Angenommen es sind die Kunden A, B und C im System angelegt. A soll mit Hilfe von Firmen Tickets über das Kunden-Interface Zugriff auf die Tickets von B und C haben, B und C sollen jedoch jeweils nur ihre eigenen Tickets einsehen und bearbeiten können.

Um dieses Setup zu realisieren, ändern Sie wie oben beschrieben die `customer_user` Tabelle in der OTRS Datenbank und das Mapping in `Kernel/Config.pm`. Anschließend laden Sie über die Kundenverwaltung die Einstellungen des Kunden A und tragen bei "Kundennummern" die Werte "B;C;" ein.

2.2. LDAP

Falls Sie ein existierendes LDAP Verzeichnis mit Ihren Kundenbenutzern haben, können Sie dieses auch mit OTRS nutzen.

```

        SourceCharset => 'utf-8',
        DestCharset   => 'utf-8',
        # if your frontend is unicode and the charset of your
        # ldap server is iso-8859-1, use these options.
        # SourceCharset => 'iso-8859-1',
        # DestCharset   => 'utf-8',
        # 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'],
    # show not own tickets in customer panel, CompanyTickets
    CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
    # add an ldap filter for valid users (expert setting)
#   CustomerUserValidFilter => '(! (description=locked))',
    # administrator can't change customer preferences
    AdminSetPreferences => 0,
#   # cache time to live in sec. - cache any database queries
#   CacheTTL => 0,
    Map => [
        # note: Login, Email and CustomerID are mandatory!
        # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required,
        storage-type, http-link, readonly
        [ 'UserTitle',      'Title',      'title',          1, 0, 'var',
        '', 0 ],
        [ 'UserFirstname',  'Firstname',  'givenname',      1, 1, 'var',
        '', 0 ],
        [ 'UserLastname',   'Lastname', 'sn',            1, 1, 'var',
        '', 0 ],
        [ 'UserLogin',      'Username', 'uid',           1, 1, 'var',
        '', 0 ],
        [ 'UserEmail',      'Email',    'mail',          1, 1, 'var',
        '', 0 ],
        [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'mail',          0, 1, 'var',
        '', 0 ],
#       [ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'second_customer_ids', 1, 0,
        'var', '', 0 ],
        [ 'UserPhone',      'Phone',      'telephonenumber', 1, 0, 'var',
        '', 0 ],
        [ 'UserAddress',    'Address',    'postaladdress',   1, 0, 'var',
        '', 0 ],
        [ 'UserComment',    'Comment',    'description',     1, 0, 'var',
        '', 0 ],
    ],
};

```


Falls Sie in Ihrem LDAP Verzeichnis weitere Informationen zu Ihren Kunden gespeichert haben und mit OTRS darauf zugreifen möchten, erweitern Sie das MAP Array in `Kernel/Config.pm` bzw. entfernen nicht gewünschte Einträge.

```
# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-  
type, http-link, readonly  
[...]  
[ 'UserPhone',          'Phone',          'telephonenumber', 1, 0, 'var', '',  
0 ],
```

Skript 11.6. Hinzufügen neuer Felder zu Kernel/Config.pm.

2.2.1. Kunden mit multiplen IDs (Firmen-Tickets)

Um Firmentickets mit einem LDAP zu nutzen, muss ein Feld zum LDAP-Verzeichnis hinzugefügt werden, welches die IDs enthält, die für einen Kunden zugänglich sein sollen.

Wenn das neue Feld erstellt wurde, muss es zum MAP Array in `Kernel/Config.pm` hinzugefügt werden.

```
# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-  
type, http-link, readonly  
[...]  
[ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '',  
0 ],
```

Skript 11.7. Hinzufügen eines neuen Feldes in Kernel/Config.pm.

Das Feld muss direkt im LDAP-Verzeichnis bearbeitet werden, weil OTRS von LDAP nur lesen kann, nicht jedoch darauf schreiben.

Um nun den Zugriff für einen Kunden auf die Tickets anderer Kunden zu ermöglichen, tragen Sie in das neue LDAP-Feld die IDs der Kunden ein, auf deren Tickets der Zugriff ermöglicht werden soll. Die einzelnen IDs trennen Sie durch ein Semikolon.

Beispiel 11.4. Verwendung von Firmentickets mit einem LDAP-Backend

Angenommen es sind die Kunden A, B und C im System angelegt. A soll mit Hilfe von Firmen Tickets über das Kunden-Interface Zugriff auf die Tickets von B und C haben, B und C sollen jedoch jeweils nur ihre eigenen Tickets einsehen und bearbeiten können.

Um dieses Setup zu realisieren, ändern Sie wie oben beschrieben das LDAP Verzeichnis und das Mapping in `Kernel/Config.pm`. Anschließend tragen Sie im LDAP Verzeichnis innerhalb der Einstellungen für den Kunden A für CustomerIDs die Werte "B;C;" ein.

2.3. Verwenden mehrerer Kunden Backends

Soll mehr als nur ein Back-end mit verschiedenen Kundendaten verwendet werden (z. B. gleichzeitig DB und LDAP), so ist dies ebenfalls mit OTRS möglich. In einem solchen Fall muss der CustomerUser Parameter für jedes Back-end um eine Nummer erweitert werden, z. B. "CustomerUser1", "CustomerUser2", usw.

Beispiel 11.5. Gleichzeitige Einbindung mehrerer verschiedener Kunden Backends

In der folgenden KOnfiguration verwendet OTRS gleichzeitig ein Datenbank- und ein LDAP-Kunden-Backend.

```
# 1. Customer user backend: DB
# (customer database backend and settings)
$Self->{CustomerUser1} = {
    Name => 'Customer Database',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
    Params => {
        # if you want to use an external database, add the
        # required settings
        # DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
        # DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
        # User => '',
        # Password => '',
        Table => 'customer_user',
    },
    # customer unique id
    CustomerKey = 'login',
    # customer #
    CustomerID = 'customer_id',
    CustomerValid = 'valid_id',
    CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
    CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
    CustomerUserSearchPrefix => '',
    CustomerUserSearchSuffix => '*',
    CustomerUserSearchListLimit => 250,
    CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
    CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
    CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
    # # show not own tickets in customer panel, CompanyTickets
    # CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
    # # generate auto logins
    # AutoLoginCreation => 0,
    # AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
    # # admin can change customer preferences
    # AdminSetPreferences => 1,
    # # cache time to live in sec. - cache any database queries
    # CacheTTL => 0,
    # # just a read only source
    # ReadOnly => 1,
    Map => [

        # note: Login, Email and CustomerID needed!
        # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required,
        storage-type, http-link, readonly, http-link-target
        [ 'UserTitle',      'Title',      'title',      1, 0, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserFirstname',  'Firstname',  'first_name', 1, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserLastname',   'Lastname',   'last_name',  1, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserLogin',      'Username',   'login',      1, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserPassword',   'Password',   'pw',         0, 0, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserEmail',      'Email',      'email',      1, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserPhone',      'Phone',      'phone',      1, 0, 'var', '',
0 ],
    ],
}
```

Es können bis zu 10 Kunden Back-ends gleichzeitig eingebunden werden. Über die Kundenverwaltung in OTRS ist der Zugriff auf die verschiedenen Back-ends möglich.

3. Backends für die Authentifizierung von Agenten und Kunden

OTRS bietet die Möglichkeit Agenten und Kunden über verschiedene Back-ends zu authentifizieren.

3.1. Authentifizierungs-Backends für Agenten

3.1.1. Datenbank (Standard)

Das Backend für die Authentifizierung von Agenten, welches OTRS standardmäßig verwendet, ist die OTRS-Datenbank. Die Agenten können innerhalb des Admin-Bereiches in der Benutzerverwaltung angelegt und bearbeitet werden.

Beispiel 11.6. Agentenauthentifizierung gegen ein Datenbank-Backend

```
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::DB';
```

3.1.2. LDAP

Falls ein LDAP Verzeichnis mit Ihren Agenten-Benutzerdaten verfügbar ist, können Sie das LDAP Modul für die Authentifizierung Ihrer Agenten nutzen. Dieses Modul greift nur lesend auf die Daten im LDAP Verzeichnis zu, d.h. die Daten können nicht mit OTRS bearbeitet werden, es können also keine Agenten mit Hilfe der Benutzerverwaltung von OTRS angelegt oder bearbeitet werden.

Beispiel 11.7. Agentenauthentifizierung gegen ein LDAP Backend

```
# This is an example configuration for an LDAP auth. backend.
# (Make sure 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)'
$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';

# 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,
};
```

Mit den folgenden Konfigurationsparametern können die Benutzerdaten der Agenten aus dem LDAP in die lokale OTRS Datenbank synchronisiert werden. Dies reduziert die Zugriffe auf ihr LDAP Verzeichnis, entlastet den Server mit den LDAP Daten und beschleunigt die Anmeldung an OTRS. Die Synchronisierung der Daten findet bei der ersten Anmeldung des Agenten statt, trotz der synchronisierten Daten bleibt ihr LDAP Verzeichnis die letzte Instanz bei der Anmeldung. D.h. wird ein User im LDAP Verzeichnis gelöscht oder deaktiviert, klappt die Anmeldung an OTRS nicht. Ebenfalls müssen die Daten für einen Agenten weiterhin direkt im LDAP Verzeichnis gepflegt werden.

```
# agent data sync against ldap
$Self->{'AuthSyncModule'} = 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::Host'} = 'ldap://ldap.example.com/';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=otrs, dc=org';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UID'} = 'uid';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserDN'} = 'uid=sys, ou=user, dc=otrs,
dc=org';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserPw'} = 'some_pass';
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap'} = {
    # DB -> LDAP
    UserFirstname => 'givenName',
    UserLastname  => 'sn',
    UserEmail     => 'mail',
};
[...]

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncInitialGroups
# (sync following group with rw permission after initial create of first
# agent
# login)
$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncInitialGroups'} = [
    'users',
];
```

Skript 11.8. Synchronisation der Benutzerdaten aus dem LDAP-Verzeichnis in die OTRS-Datenbank.

3.1.3. HTTPBasicAuth für Agenten

Falls Sie eine "single sign on"-Lösung für Ihre Agenten implementieren möchten, benutzen Sie http basic authentication (für alle Ihre Systeme) und aktivieren Sie das HTTPBasicAuth Modul.

Beispiel 11.8. Agentenauthentifizierung über HTTPBasic

```
# 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';

# Note:
#
# If you use this module, you should use as fallback
# the following configuration settings if the user is not authorized
# 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';
```

3.1.4. Radius

Mit den folgenden Einstellungen kann die Authentifizierung von Agenten gegen einen Radius-Server realisiert werden.

Beispiel 11.9. Agentenauthentifizierung gegen ein Radius-Backend

```
# 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';
```

3.2. Authentifizierungs-Backends für Kunden

3.2.1. Datenbank (Standard)

Das Backend für die Authentifizierung von Kunden, welches OTRS standardmäßig verwendet, ist die OTRS-Datenbank. Die Kundendaten können über das Interface zur Verwaltung von Kunden angelegt und bearbeitet werden.

Beispiel 11.10. Kundenauthentifizierung gegen ein Datenbank-Backend

```
# This is the auth. module against the otrs db
$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";
```

3.2.2. LDAP

Falls ein LDAP Verzeichnis mit Ihren Kundenbenutzern verfügbar ist, können Sie das LDAP Modul für die Authentifizierung Ihrer Kunden nutzen. Dieses Modul greift nur lesend auf die Daten im LDAP Verzeichnis zu, d.h. die Daten können nicht mit OTRS bearbeitet werden, es können also keine Kunden mit Hilfe der Kundenverwaltung von OTRS angelegt oder bearbeitet werden.

Beispiel 11.11. Kundenauthentifizierung gegen ein LDAP Backend

```
# This is an example configuration for an LDAP auth. backend.
# (make sure 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 does 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,
};
```

3.2.3. HTTPBasicAuth für Kunden

Falls Sie eine "single sign on"-Lösung für Ihre Kunden implementieren möchten, benutzen Sie HTTPBasic Authentication (für alle Ihre Systeme) und aktivieren Sie das HTTPBasicAuth Modul (kein OTRS-Login mehr benötigt).

Beispiel 11.12. Kundenauthentifizierung über HTTPBasic

```
# 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';

# Note:
# If you use this module, you should use the following
# config settings as fallback, 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';
```

3.2.4. Radius

Mit den folgenden Einstellungen kann die Authentifizierung von Kunden gegen einen Radius-Server realisiert werden.

Beispiel 11.13. Kundenauthentifizierung gegen ein Radius-Backend

```
# This is a example configuration to auth. customer against a radius server
$Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::Radius';
$Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Host'} = 'radiushost';
$Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Password'} = 'radiussecret';
```

4. Kunden-Selbstregistrierung anpassen

Es ist möglich, die Kunden-Selbstregistrierung für neue Kunden über "customer.pl" anzupassen. Somit können Sie mehr optionale oder benötigte Felder (z. B. Adresse, Ort, Telefonnummer) hinzufügen.

In folgenden Beispiel wird ein benötigtes Feld für die Raumnummer hinzugefügt.

4.1. Anpassen der Weboberfläche

Damit im Webinterface das zusätzliche Feld für die Raumnummer angezeigt wird, muss die zuständige dtl-Datei angepasst werden. Editieren Sie `Kernel/Output/HTML/Standard/CustomerLogin.dtl` und fügen Sie das gewünschte Feld hinzu.

```
[...]
<div class="NewLine">
    <label for="Room">$Text{"Room{CustomerUser}"}</label>
    <input title="$Text{"Room Number"}" name="Room" type="text"
    id="UserRoom" maxlength="50" />
</div>
[...]
```

Skript 11.9. Anzeigen eines neuen Feldes in der Weboberfläche.

4.2. Kunden-Mapping

Zusätzlich muss das Kunden-Mapping um den Eintrag für die Raumnummer erweitert werden. Dazu werden zuerst die Einstellungen für "CustomerUser" aus der Datei `Kernel/Config/Defaults.pm` in die Datei `Kernel/Config.pm` übertragen. Anschließend wird das Kunden-Mapping um das Raumnummer-Feld erweitert.

```
# CustomerUser
# (customer database backend and settings)
$Self->{CustomerUser} = {
    Name => 'Database Backend',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
    Params => {
        # if you want to use an external database, add the
        # required settings
        # DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
        # DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
        # User => '',
        # Password => '',
        Table => 'customer_user',
    },
    # customer unique id
    CustomerKey => 'login',
    # customer #
    CustomerID => 'customer_id',
    CustomerValid => 'valid_id',
    CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
    # CustomerUserListFields => ['login', 'first_name', 'last_name',
    'customer_id', 'email'],
    CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
    CustomerUserSearchPrefix => '',
    CustomerUserSearchSuffix => '*',
    CustomerUserSearchListLimit => 250,
    CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
    CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
    CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
    # # show not own tickets in customer panel, CompanyTickets
    # CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
    # # generate auto logins
    # AutoLoginCreation => 0,
    # AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
    # # admin can change customer preferences
    # AdminSetPreferences => 1,
    # # cache time to live in sec. - cache database queries
    # CacheTTL => 0,
    # # just a read only source
    # ReadOnly => 1,
    Map => [

        # note: Login, Email and CustomerID needed!
        # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required,
        storage-type, http-link, readonly, http-link-target
        [ 'UserTitle',      'Title',      'title',      1, 0, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserFirstname',  'Firstname',  'first_name', 1, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserLastname',   'Lastname',   'last_name',  1, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserLogin',      'Username',   'login',      1, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserPassword',   'Password',   'pw',         0, 0, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserEmail',      'Email',      'email',      1, 1, 'var', '',
0 ],
        [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '',
0 ],
    ],
}
```

Skript 11.10. Anpassung des MAP-Arrays.

4.3. Anpassen der Kunden-Tabelle in der OTRS-Datenbank

Abschließend muss eine neue Spalte zur "customer_user" Tabelle in der OTRS Datenbank hinzugefügt werden, in der die Raumnummer gespeichert werden kann.

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 6 to server version: 5.0.18-Debian_7-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> ALTER TABLE customer_user ADD room VARCHAR (200);
Query OK, 3 rows affected (0.01 sec)
Records: 3  Duplicates: 0  Warnings: 0

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Skript 11.11. Hinzufügen einer neuen Spalte zur Tabelle customer_user.

Alle benötigten Anpassungen sind durchgeführt und das Feld für die Raumnummer sollte nun im Kunden-Interface (customer.pl) angezeigt und verwendet werden können. Neue Kunden müssen nun ihre Raumnummer angeben, wenn sie einen neuen Zugang einrichten wollen. Wird mod_perl eingesetzt, sollte der Webserver neu gestartet werden um die Änderungen zu übernehmen.

Kapitel 12. Status

1. Vordefinierte Ticket-Status

OTRS erlaubt es Ihnen, die Ticket-Status zu verändern oder neue Status hinzuzufügen. Hierbei gibt es zwei wichtige Optionen: den Namen des Status und Typ des Status.

Die standardmäßig voreingestellten Status lauten: 'neu', 'offen', 'erfolgreich geschlossen', 'erfolglos geschlossen', 'merged', 'entfernt', 'warten auf erfolgreich schließen', 'warten auf erfolglos schließen' und 'warten zur Erinnerung'.

1.1. Neu

Tickets sind normalerweise nur in diesem Status, wenn sie von eingehenden E-Mails neu erzeugt werden.

1.2. Öffnen

Der Standardstatus für Tickets, die Queues und Agents zugeordnet sind.

1.3. Warten zur Erinnerung

Nachdem die Wartezeit abgelaufen ist, erhält der Ticketbesitzer eine E-Mail zu dem Ticket. Wenn es nicht gesperrt ist, wird die Erinnerung an alle Agenten der Queue verschickt. Erinnerungs-Benachrichtigungen werden nur innerhalb der Arbeitszeiten versendet, und werden alle 24 Stunden wiederholt, bis der Status des Tickets vom Agenten verändert wird. Die Zeit, die dieses Ticket in diesem Status verbringt, wird dennoch bei der Berechnung der Eskalationszeiten einbezogen.

1.4. Warten auf erfolglos schließen

Wenn die Wartezeit abgelaufen ist, wird das Ticket auf "erfolglos geschlossen" gesetzt. Die Zeit, die dieses Ticket in diesem Status verbringt, wird dennoch bei der Berechnung der Eskalationszeiten einbezogen.

1.5. Warten auf erfolgreich schließen

Wenn die Wartezeit abgelaufen ist, wird das Ticket auf "erfolgreich geschlossen" gesetzt. Die Zeit, die dieses Ticket in diesem Status verbringt, wird dennoch bei der Berechnung der Eskalationszeiten einbezogen.

1.6. Zusammengefügt

Status von Tickets, die mit anderen Tickets zusammengefügt wurden.

1.7. Erfolgreich geschlossen

Endstatus für Tickets, die erfolgreich gelöst werden konnten. Je nach Konfiguration kann es unmöglich sein, geschlossene Tickets wieder zu eröffnen.

1.8. Erfolglos geschlossen

Endstatus für Tickets, die NICHT erfolgreich gelöst werden konnten. Je nach Konfiguration kann es unmöglich sein, geschlossene Tickets wieder zu eröffnen.

2. Anpassen von Ticket-Status

Jeder Status besteht aus einem Namen ("state-name") und einem Typen ("state-type"). Der Name ist frei wählbar und kann über das Admin-Interface von OTRS angepasst werden, die Statustypen müssen direkt in der Datenbank geändert werden. Letzteres wird jedoch nicht empfohlen und kann zu unerwarteten Ergebnissen führen. Z. B. hängen die Berechnung der Eskalationszeiten und auch die Funktion zum automatischen Entsperren von Tickets von bestimmten Statustypen ab.

Im Admin-Interface können Sie innerhalb der Einstellungen für "Status" neue Status für die vorhandenen Statustypen hinzufügen oder ändern. Beachten Sie, dass Sie bei Änderungen am Status "neu - new" auch die entsprechenden Änderungen in der Konfigurationsdatei `Kernel/Config.pm` bzw. mit Hilfe des grafischen Konfigurations-Front-End vornehmen müssen. Folgende Änderungen müssen für einen geänderten "neu"-Status vorgenommen werden:

```
[...]
# PostmasterDefaultState
# (The default state of new tickets.) [default: new]
$Self->{PostmasterDefaultState} = 'new';

# CustomerDefaultState
# (default state of new customer tickets)
$Self->{CustomerDefaultState} = 'new';
[...]
```

Script 12.1. Anpassung der Einstellungen von `Kernel/Config.pm`.

Möchten Sie einen neuen Statustyp hinzufügen, müssen Sie zuerst die `ticket_status-type`-Tabelle in der OTRS Datenbank mit Hilfe eines entsprechenden Datenbankclient anpassen.

```
linux:~# mysql -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 23 to server version: 5.0.16-Debian_1-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> use otrs;
Reading table information for completion of table and column names
You can turn off this feature to get a quicker startup with -A

Database changed
mysql> insert into ticket_state_type (name,comments) values ('own','Own
state type');
Query OK, 1 row affected (0.00 sec)

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Script 12.2. Anpassung der Statustypen.

Nun können Sie den neuen Statustyp verwenden. Nachdem ein Status mit diesem Statustyp verknüpft wurde, muss auch die OTRS-Konfiguration angepasst werden, damit der neue Status korrekt verwendet werden kann. Passen Sie die folgenden Optionen in der `SysConfig` an:

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew > AgentTicketPhone###StateDefault - um den Standardstatus für Telefontickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew > AgentTicketPhone###StateType - um die verfügbaren Status für Telefontickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew > AgentTicketEmail###StateDefault - um den Standardstatus für E-Mail-Tickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew > AgentTicketEmail###StateType - um die verfügbaren Status für E-Mail-Tickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound > AgentTicketPhoneOutbound###State - um den Standardstatus für neue Telefonartikel einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound > AgentTicketPhoneOutbound###StateType - um die verfügbaren Status für neue Telefonartikel einzustellen

Ticket:Frontend::Agent::Ticket::ViewMove:Ticket::DefaultNextMoveStateType - um den Standardstatus für das Verschieben von Tickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce > StateDefault - um den Standardstatus für das Bouncen eines Tickets einzustellen

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce > StateType - um die verfügbaren Status für das Bouncen von Tickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk > StateDefault - um den Standardstatus in einer Sammelaktion einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk > StateType - um die verfügbaren Status in einer Sammelaktion einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewClose > StateDefault - um den Standardstatus für das Schließen von Tickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewClose > StateType - um die verfügbaren Status für das Schließen von Tickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose > StateDefault - um den Standardstatus für Antworten einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose > StateType - um die verfügbaren Status für das Antworten einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateDefault - um den Standardstatus für das Weiterleiten von Tickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateType - um die verfügbaren Status für das Weiterleiten von Tickets einzustellen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateDefault - um den Standardstatus für das Bearbeiten der Freitextfelder festzulegen.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateType - um die verfügbaren Status für das Bearbeiten der Freitextfelder festzulegen.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterDefaultState - um den Status von Tickets festzulegen, die aus E-Mails neu erzeugt werden.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterFollowUpState - um den Status von Tickets festzulegen, nachdem ein Followup eingegangen ist.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterFollowUpStateClosed - um den Status von bereits geschlossenen Tickets festzulegen, nachdem ein Followup eingegangen ist.

Ticket -> Core::Ticket > ViewableStateType - um die Ticketstatus festzulegen, die in verschiedenen Bereichen des Systems zur Anzeige kommen, z. B. in der Queue-Ansicht.

Ticket -> Core::Ticket > UnlockStateType - um die verfügbaren Status für das Entsperren von Tickets einzustellen.

Ticket -> Core::Ticket > PendingReminderStateType - um die Status für Erinnerungstickets festzulegen.

Ticket -> Core::Ticket > PendingAutoStateType - um die Status für Tickets mit "Warten auto" festzulegen.

Ticket -> Core::Ticket > StateAfterPending - um den Status von Tickets mit "Warten auto" einzustellen, deren Wartezeit abgelaufen ist.

Kapitel 13. Anpassen der Ticket-Prioritäten

OTRS enthält 5 vordefinierte Ticketprioritäten, die mit dem "Prioritäten"-Modul im Administrationsbereich verwaltet werden können. Wenn Sie eine angepasste Prioritätenliste erstellen, bedenken Sie bitte, dass diese in der Prioritätsauswahl-Liste alphabetisch sortiert dargestellt werden. In der Queue-Ansicht ordnet OTRS die Prioritäten nach internen Datenbank-IDs.

Anmerkung

In OTRS können Prioritäten deaktiviert, aber nicht gelöscht werden. Wenn Sie eine Priorität deaktivieren wollen, setzen Sie den Wert für "Gültig" auf "ungültig" oder "ungültig-temporär".

Wichtig

Wenn eine Priorität hinzugefügt oder geändert wurde, müssen Sie ggf. einige Werte in der SysConfig anpassen:

- Ticket:Core::Postmaster::PostmasterDefaultPriority - definiert die Standardpriorität für einkommende E-Mails.
- Ticket:Frontend::Agent:Ticket::ViewPhoneNew:Priority - definiert die Standardpriorität für neue Telefontickets im Agentenbereich.
- Ticket:Frontend::Agent:Ticket::ViewEmailNew:Priority - definiert die Standardpriorität für neue E-Mail-Tickets im Agentenbereich.
- Ticket:Frontend::Customer:Ticket::ViewNew:PriorityDefault - definiert die Standardpriorität für neue Tickets im Kundenbereich.

Kapitel 14. Erstellung eigener Themes

Für OTRS können verschiedene Themes angelegt werden, also verschiedene Layouts zur Gestaltung der Web-Oberfläche. Dazu müssen Sie die vorhandenen Templates ändern und Ihren Wünschen entsprechend anpassen.

Mehr Informationen über die Syntax und den Aufbau von Templates finden Sie im Entwickler-Handbuch auf <http://doc.otrs.org> innerhalb des Kapitels zu den *Templates* [<http://doc.otrs.org/developer/3.0/en/html/hacking.html#TemplatingMechanism>].

Führen Sie beispielsweise folgende Schritte durch um ein neues Theme namens "Company" zu erstellen:

1. Erstellen Sie das Verzeichnis `Kernel/Output/HTML/Company` und kopieren Sie die Dateien, die Sie für das Company-Theme anpassen möchten, aus `Kernel/Output/HTML/Standard` in das neu erstellte Verzeichnis.

Wichtig

Kopieren Sie nur diejenigen Dateien, die Sie verändern möchten. Fehlende Dateien wird OTRS automatisch vom Standard-Theme laden. Dadurch werden Systemaktualisierungen vereinfacht.

2. Passen Sie die Dateien im Verzeichnis `Kernel/Output/HTML/Company` Ihren Wünschen entsprechend an.
3. Um das neue Theme OTRS bekannt zu machen, fügen Sie es unter `Frontend::Themes` zur SysConfig hinzu.

Ab nun sollten sie das neue Theme nutzen und über Ihre persönlichen Einstellungen aktivieren können.

Warnung

Nehmen Sie keine Änderungen an den Theme-Dateien vor, die mit OTRS installiert wurden, da diese bei einem Update verloren gehen können. Erstellen Sie eigene Themes ausschließlich nach dem oben beschriebenen Verfahren.

Kapitel 15. Übersetzung des OTRS-Frontends

OTRS bietet Mehrsprachigkeit in der Weboberfläche an.

Wie der Lokalisationsmechanismus des OTRS Frameworks arbeitet und welche Möglichkeiten er bietet, entnehmen Sie bitte dem Kapitel Language Translations [<http://doc.otrs.org/developer/3.0/en/html/contributing.html#translate>] aus dem Developer Handbuch auf <http://doc.otrs.org>. Dieses Kapitel beschreibt, wie eigene Übersetzungen eingepflegt und komplett neue Sprachen hinzugefügt werden können.

Kapitel 16. PGP

In OTRS können ausgehende E-Mails mit Hilfe von PGP signiert oder verschlüsselt werden. Ebenfalls ist es möglich verschlüsselte Nachrichten zu entschlüsseln. Die Ver- und Entschlüsselung mit PGP wird mit Hilfe des GPL-Werkzeugs GnuPG vorgenommen. Zur Einrichtung sind die folgenden Schritte notwendig:

1. Erste Aufgabe ist es, das entsprechende GnuPG-Software-Paket zu installieren, welches bei den meisten Linux-Distributionen mitgeliefert wird. Dies sollte mit Hilfe des jeweiligen Paketmanagers leicht durchgeführt werden können.
2. Im zweiten Schritt muss das soeben installierte GnuPG zur Benutzung für OTRS konfiguriert werden. Dies geschieht auf der Kommandozeilenebene durch einen Aufruf von GnuPG, der die notwendigen Verzeichnisse anlegt und den privaten Schlüssel erzeugt. Der Aufruf muss als Benutzer 'otrs' durchgeführt werden.

```
linux:~# su otrs
linux:/root$ cd
linux:~$ pwd
/opt/otrs
linux:~$ gpg --gen-key
gpg (GnuPG) 1.4.2; Copyright (C) 2005 Free Software Foundation, Inc.
This program comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
This is free software, and you are welcome to redistribute it
under certain conditions. See the file COPYING for details.

gpg: directory `/opt/otrs/.gnupg' created
gpg: new configuration file `/opt/otrs/.gnupg/gpg.conf' created
gpg: WARNING: options in `/opt/otrs/.gnupg/gpg.conf' are not yet
active during t
his run
gpg: keyring `/opt/otrs/.gnupg/secring.gpg' created
gpg: keyring `/opt/otrs/.gnupg/pubring.gpg' created
Please select what kind of key you want:
  (1) DSA and Elgamal (default)
  (2) DSA (sign only)
  (5) RSA (sign only)
Your selection? 1
DSA keypair will have 1024 bits.
ELG-E keys may be between 1024 and 4096 bits long.
What keysize do you want? (2048)
Requested keysize is 2048 bits
Please specify how long the key should be valid.
  0 = key does not expire
  <n> = key expires in n days
  <n>w = key expires in n weeks
  <n>m = key expires in n months
  <n>y = key expires in n years
Key is valid for? (0)
Key does not expire at all
Is this correct? (y/N) y

You need a user ID to identify your key; the software constructs the
user ID
from the Real Name, Comment and Email Address in this form:
    "Heinrich Heine (Der Dichter) <heinrichh@duesseldorf.de>"

Real name: Ticket System
Email address: support@example.com
Comment: Private GPG Key for the ticket system with address
support@example.com
You selected this USER-ID:
    "Ticket System (Private PGP Key for the ticket system with address
support@examp
le.com) <support@example.com>"

Change (N)ame, (C)omment, (E)mail or (O)kay/(Q)uit? O
You need a Passphrase to protect your secret key.

Passphrase: secret
Repeat passphrase: secret
```

We need to generate a lot of random bytes. It is a good idea to perform
some other action (type on the keyboard, move the mouse, utilize the

Skript 16.1. Konfiguration von GnuPG.

Wie man sehen kann, genügt es bei den meisten Fragen die Vorgabe mit <EINGABE> zu bestätigen. Lediglich die Angabe zur Person des Schlüsselbesitzers ist zu vervollständigen bzw. zum Ende hin ist an der mit (passphrase) gekennzeichneten Stelle die Passphrase für den zu generierenden Schlüssel einzugeben.

3. Im nächsten Schritt muss OTRS auf die Verwendung von PGP vorbereitet werden. Suchen Sie in SysConfig nach "PGP" und wählen Sie danach die Untergruppe Crypt::PGP aus.

In der nun angezeigten Maske sollte zum einen "PGP aktiviert" werden (die erste Option). Danach sollte überprüft werden, ob der voreingestellte Pfad zum Programm gpg der tatsächlichen Installation entspricht.

Die nächste Einstellung (PGP::Options) muss ggf. modifiziert werden. Es handelt sich um die Parameter, mit denen OTRS das Programm gpg aufruft. Hier ist insbesondere die Option für die Lage des GnuPG-Konfigurationsverzeichnis des OTRS-Benutzers otrs wichtig. Im Beispiel ist dies: /opt/otrs/.gnupg). Dieses Verzeichnis wurde im Schritt 1 automatisch von GnuPG angelegt.

Über die letzte Option können die Schlüssel-Werte-Paare für die ID(s) und Passphrase(n) der eigenen PGP-Schlüssel dem Ticket System bekannt gemacht werden. Noch einmal genauer: da andere Kommunikationspartner an das Ticket-System (oder besser: an den Mail-Eingang des Systems) E-Mails mit dessen öffentlichen Schlüssel verschlüsselt schicken, kann OTRS mit dem/n in dieser Option angegebenen privaten Schlüssel(n) solchermaßen verschlüsselte Mails entschlüsseln.

Woher bekommt man die ID des eigenen Schlüssels? Die ID steckt schon in der Ausgabe der Schlüsselgenerierung (siehe Schritt 1). Man kann die ID aber auch als Benutzer 'otrs' jederzeit über die Kommandozeile ermitteln:

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

linux:~$
```

Skript 16.2. Die ID des eigenen privaten Schlüssels ermitteln.

Die ID des Schlüssels befindet sich in der Zeile, die mit sub beginnt und ist eine 8-stellige hexadezimale Kennung (im Beispiel lautet sie "52B97069". Die für die Option geforderte Passphrase ist dieselbe, die beim Schlüsselgenerieren in Schritt 1 verwendet wurde.

Nach Eingabe all dieser Angaben können sie mit dem Aktualisieren-Button gespeichert werden. OTRS ist jetzt für das Empfangen mit PGP verschlüsselter E-Mails konfiguriert.

4. Der letzte Schritt ist der Import des öffentlichen PGP-Schlüssels eines Kunden. Dadurch wird sicher gestellt, dass aus OTRS heraus verschlüsselte Mails an den jeweiligen Kunden gesendet werden können. Es bestehen zwei Möglichkeiten für den Import.

Zum einem können über das Modul zur Verwaltung der Kunden die öffentlichen PGP-Schlüssel beim Anlegen/Bearbeiten des jeweiligen Kunden im System hinterlegt werden.

Die zweite Möglichkeit bietet das System in den PGP-Einstellungen innerhalb des Admin-Bereiches. In dieser Konfigurationsmaske ist im rechten Teil eine Liste der bereits dem System zur Verfügung stehenden öffentlichen Schlüssel zu sehen. Im Regelfall sollte nach der obigen Einrichtung hier schon der öffentliche Schlüssel des Ticket-Systems selbst zu sehen sein. Im linken Teil besteht neben der Suche die Möglichkeit, neue Schlüssel als Schlüsseldatei ins System zu laden.

Sowohl für das Hinzufügen eines Schlüssels über die Kunden- als auch über die PGP-Verwaltung gilt, dass die Dateien mit den Schlüsseln PGP/GnuPG-konforme Schlüssel sein müssen. Normalerweise wird der Schlüssel als "ASCII armored key"-Datei vorliegen, welches problemlos von OTRS verarbeitet werden kann.

Kapitel 17. S/MIME

Die Einrichtung der Verschlüsselung mit S/MIME scheint auf den ersten Blick ein bisschen komplizierter als die PGP-Einrichtung zu sein, da für das OTRS-System erst einmal eine Certification Authority (CA) eingerichtet werden muss. Ansonsten ist das Vorgehen ähnlich wie bei PGP, OTRS konfigurieren, eigenes Zertifikat einrichten, ggf. fremde Public-Zertifikate importieren, usw.

Die S/MIME-Konfiguration geschieht zu einem großen Teil außerhalb der OTRS-Web-Oberfläche und sollte als otrs-Benutzer (bzw. als der Benutzer mit dessen Rechten OTRS läuft) in einer Shell durchgeführt werden. Da die MIME-Konfiguration unter Linux im wesentlichen auf SSL (openssl basiert, sollte zuerst sichergestellt werden, dass das openssl-Paket installiert ist. Mit dem openssl-Paket kommt ein Skript, `CA.pl`, mit welchem die wichtigsten Schritte zur Zertifikatserstellung bewältigt werden können. Damit dieser Vorgang einfacher wird, sollte zuerst herausgefunden werden, wo sich das Skript `CA.pl` im Dateisystem befindet. Danach sollte diese Stelle der Einfachheit halber temporär in den Suchpfad der Shell übernommen werden.

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

Skript 17.1. Konfiguration von S/MIME.

Im Beispiel sieht man auch, dass ein temporäres Verzeichnis `~/tmp` angelegt wurde, in welchem die Zertifikatsgenerierung durchgeführt wird.

Im einzelnen sind zur Zertifikatserzeugung folgende Schritte durchzuführen, die einzelnen Schritte sind in der Kommandozeile auszuführen. Sollte ein beglaubigtes SSL-Zertifikat für die Verschlüsselung bereits vorhanden sein, so sollte natürlich dieses verwendet werden. Dann können die nun folgenden Schritte übersprungen werden. Der beschriebene Ablauf geht davon aus, dass der OTRS-Administrator sich das SSL-Zertifikat zu Test- und Lernzwecken selbst anlegen muss.

1. Anlegen einer eigenen Certification Authority für SSL. Diese wird benötigt, um die Anfrage für ein eigenes SSL-Zertifikat zu beglaubigen.


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

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

Skript 17.2. Anlegen einer Certification Authority für SSL.

2. Erzeugen der Zertifikatsanfrage.

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

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

Skript 17.3. Erstellen einer Zertifikatsanfrage.

3. Die Zertifikatsanfrage durch die CA signieren lassen. Die Zertifikatsanfrage kann entweder durch die selbst angelegte CA signiert (= beglaubigt) werden. Allerdings ist es natürlich seriöser, wenn das eigene SSL-Zertifikat von einer fremden, externen und ihrerseits beglaubigten CA beglaubigt wird.

```
otrs@linux:~/tmp> CA.pl -signreq
Using configuration from /etc/ssl/openssl.cnf
Enter pass phrase for ./demoCA/private/cakey.pem:
Check that the request matches the signature
Signature ok
Certificate Details:
    Serial Number:
        fd:85:f6:9f:14:07:16:c8
    Validity
        Not Before: Jan  8 17:04:37 2006 GMT
        Not After : Jan  8 17:04:37 2007 GMT
    Subject:
        countryName             = DE
        stateOrProvinceName     = OTRS-state
        localityName            = OTRS-town
        organizationName        = Your Company
        commonName              = OTRS administrator
        emailAddress            = otrs@your-domain.tld
    X509v3 extensions:
        X509v3 Basic Constraints:
            CA:FALSE
        Netscape Comment:
            OpenSSL Generated Certificate
        X509v3 Subject Key Identifier:

01:D9:1E:58:C0:6D:BF:27:ED:37:34:14:D6:04:AC:C4:64:98:7A:22
        X509v3 Authority Key Identifier:

keyid:10:4D:8D:4C:93:FD:2C:AA:9A:B3:26:80:6B:F5:D5:31:E2:8E:DB:A8
        DirName:/C=DE/ST=OTRS-state/L=OTRS-town/O=Your Company/
        CN=OTRS admin/emailAddress=otrs@your-domain.tld
        serial:FD:85:F6:9F:14:07:16:C7

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

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

Skript 17.4. Signieren der Zertifikatsanfrage.

4. Mit der signierten Zertifikatsanfrage das eigene Zertifikat und alle dazugehörigen Dateien erzeugen.

```
otrs@linux:~/tmp> CA.pl -pkcs12 "OTRS Certificate"
Enter pass phrase for newreq.pem:
Enter Export Password:
Verifying - Enter Export Password:
otrs@linux:~/tmp> ls -la
total 12
drwxr-xr-x  6 otrs otrs  328 2006-01-08 18:04 demoCA
-rw-r--r--  1 otrs otrs 3090 2006-01-08 18:13 newcert.p12
-rw-r--r--  1 otrs otrs 3791 2006-01-08 18:04 newcert.pem
-rw-r--r--  1 otrs otrs 1708 2006-01-08 18:04 newreq.pem
otrs@linux:~/tmp>
```

Skript 17.5. Neues Zertifikat erstellen.

Nach der Durchführung dieser Schritte ist es notwendig die Einrichtung von S/MIME in OTRS abzuschließen.

Die OTRS-seitige Einrichtung erfolgt aus dem Admin-Bereich, Block System über den Punkt SMIME. Falls die generelle S/MIME-Unterstützung in OTRS noch nicht aktiviert wurde, weist die Maske den OTRS-Administrator beim Aufruf darauf hin und bietet einen bequemen Link zur Einrichtung.

Über die SysConfig kann die generelle S/MIME-Unterstützung eingeschaltet und konfiguriert werden. Diese Einrichtung findet man unter der SysConfig-Gruppe Crypt::SMIME.

Hier können sie S/MIME-Unterstützung aktivieren, und die Pfade zum OpenSSL-Kommando und zu den Zertifikaten angeben. Die vorhin erzeugte Schlüsseldatei muss in diesem Verzeichnis gespeichert werden, sonst kann OpenSSL sie nicht verwenden.

Im nächsten Schritt geht es (zurück) zur S/MIME-Konfiguration im Administrationsbereich. Dort können nun sowohl der private Schlüssel(Key) bzw. die privaten Schlüssel des OTRS-Systems, als auch die öffentlichen Schlüssel anderer Kommunikationspartner ins System importiert werden. Tragen Sie hier den öffentlichen Schlüssel ein, der zu Beginn dieses Abschnitts erzeugt und dann in OTRS hinzugefügt wurde.

Selbstverständlich können aber auch alle öffentlichen S/MIME-Schlüssel der Kommunikationspartner über das Modul zur Kundenverwaltung beim Anlegen/Bearbeiten des jeweiligen Kunden in das System importiert werden.

Kapitel 18. Access Control Lists (ACLs)

Seit OTRS 2.0 können Access Control Lists (ACLs) verwendet werden, um den Zugriff auf Tickets, Module, Queues, usw. zu steuern bzw. um in bestimmten Situationen Aktionen auf Tickets (schließen, verschieben, usw.) zu beeinflussen. ACLs können als Ergänzung zum bestehenden Berechtigungssystem der Rollen und Gruppen verwendet werden. Mit ACLs lassen sich, basierend auf Ticket-Attributen, rudimentäre Workflows innerhalb des Systems abbilden.

ACLs können noch nicht über das SysConfig-Interface erstellt werden, sie müssen direkt in die Datei `Kernel/Config.pm` eingetragen werden. Im Folgenden einige Beispiele:

Beispiel 18.1. ACL, die das Verschieben von Tickets in eine Queue nur bei einer Ticket-Priorität von 5 erlaubt.

```
# ticket acl
$Self->{TicketAcl}->{'ACL-Name-2'} = {
    # match properties
    Properties => {
        # current ticket match properties
        Ticket => {
            Queue => ['Raw'],
            Priority => ['5 very high'],
        }
    },
    # return possible options (white list)
    Possible => {
        # possible ticket options (white list)
        Ticket => {
            Queue => ['Alert'],
        },
    },
};
```

Beispiel 18.2. ACL, die das Schließen von Tickets in der raw-Queue verbietet und den Schließen-Schalter ausblendet.

```
$Self->{TicketAcl}->{'ACL-Name-1'} = {  
    # match properties  
    Properties => {  
        # current ticket match properties  
        Ticket => {  
            Queue => ['Raw'],  
        }  
    },  
    # return possible options (white list)  
    Possible => {  
        # possible ticket options (white list)  
        Ticket => {  
            State => ['new', 'open', 'pending reminder'],  
        },  
        # possible action options  
        Action => {  
            AgentTicketLock => 1,  
            AgentTicketZoom => 1,  
            AgentTicketClose => 0,  
            AgentTicketPending => 1,  
            AgentTicketNote => 1,  
            AgentTicketHistory => 1,  
            AgentTicketPriority => 1,  
            AgentTicketFreeText => 1,  
            AgentTicketHistory => 1,  
            AgentTicketCompose => 1,  
            AgentTicketBounce => 1,  
            AgentTicketTicketPrint => 1,  
            AgentTicketForward => 1,  
            AgentTicketTicketLink => 1,  
            AgentTicketPrint => 1,  
            AgentTicketPhone => 1,  
            AgentTicketCustomer => 1,  
            AgentTicketOwner => 1,  
        },  
    },  
};
```

Beispiel 18.3. ACL, die den Status für alle Agenten entfernt und ihn nur noch für eine Gruppe zur Verfügung stellt.

```
$Self->{TicketAcl}->{'ACL-Name-5'} = {  
    # match properties  
    Properties => {  
        # current ticket match properties (match always)  
    },  
    # return possible options  
    PossibleNot => {  
        # possible ticket options  
        Ticket => {  
            State => ['closed successful'],  
        },  
    },  
};
```

In Skript 18.1 finden Sie eine Liste aller Parameter, die für ACLs verwendet werden können.

```
# ticket acl
$Self->{TicketAcl}->{'ACL-Name-Test'} = {
    # match properties
    Properties => {
        # current action match properties
        Frontend => {
            Action => ['AgentTicketPhone', 'AgentTicketEmail'],
        },
        # current user match properties
        User => {
            Group_rw => [
                'hotline',
            ],
        },
        # current user match properties
        Ticket => {
            Queue => ['Raw'],
            State => ['new', 'open'],
            Priority => ['some priority'],
            Lock => ['lock'],
            CustomerID => ['some id'],
            CustomerUserID => ['some id'],
            TicketFreeKey1 => ['some key'],
            TicketFreeKey2 => ['some key'],
            # ...
            TicketFreeKey8 => ['some key'],
            TicketFreeText1 => ['some value'],
            TicketFreeText2 => ['some value'],
            # ...
            TicketFreeText8 => ['some value'],
        }
    },
    # return possible options (white list)
    Possible => {
        # possible ticket options (white list)
        Ticket => {
            Queue => ['Hotline', 'Koordination'],
            State => => ['some state'],
            Priority => ['5 very high'],
            TicketFreeKey1 => ['some key'],
            TicketFreeKey2 => ['some key'],
            # ...
            TicketFreeKey8 => ['some key'],
            TicketFreeText1 => ['some value'],
            TicketFreeText2 => ['some value'],
            # ...
            TicketFreeText8 => ['some value'],
        },
        # possible action options (white list)
        Action => {
            AgentTicketLock => 1,
            AgentTicketZoom => 1,
            AgentTicketClose => 1,
            AgentTicketPending => 0,
            AgentTicketNote => 1,
            AgentTicketHistory => 0,
            AgentTicketPriority => 1,
            AgentTicketFreeText => 0,
            AgentTicketHistory => 1.
```


Skript 18.1. Verwendbare Parameter für ACLs.

Kapitel 19. Statistikmodul

Das OTRS-Statistikmodul enthält Funktionen, um betriebliche Kennziffern zu überwachen und angepasste Reports der Verwendung von OTRS zu erstellen. In OTRS wird der Begriff "Stat/Statistik" für einen Report benutzt, der verschiedene Indikatoren abbildet.

Eine sinnvolle Konfiguration des OTRS-Statistikmoduls ist verbunden mit einer Vielzahl von Anforderungen und Überlegungen. Darin eingeschlossen sind die auszuwertenden Module von OTRS, Benutzerrechte, zu berechnende Indikatoren und ihre Komplexitätsgrade, eine einfache Konfiguration des Statistikmoduls, Geschwindigkeit und Effizienz der Berechnungen, und die Unterstützung verschiedener Ausgabevarianten.

Um komplexe Statistiken abzubilden, besteht ferner die Möglichkeit statische Elemente zu integrieren (Dateien, die die Funktionalität des Statistik-Moduls um ganz spezifische Anforderungen ergänzen).

1. Bedienung des Moduls durch den Agent

Wenn man als Agent angemeldet ist, erscheint der Menüpunkt "Statistik" mit verschiedenen Unterpunkten, siehe Abb. 19.1.

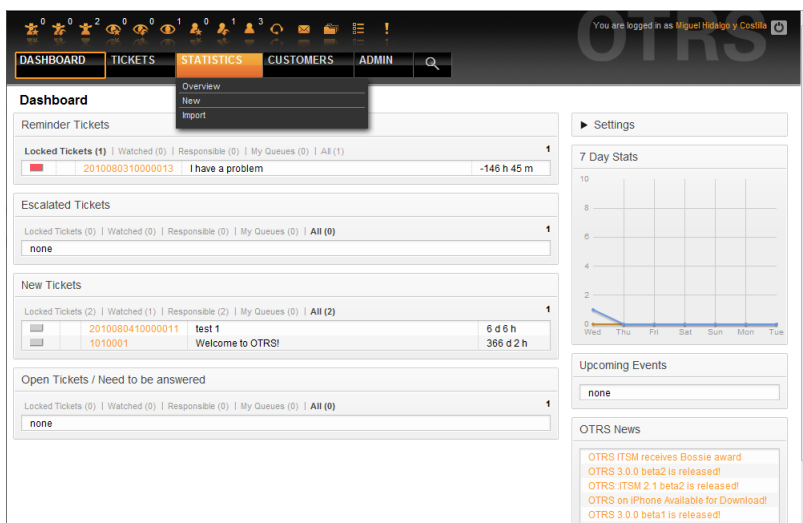


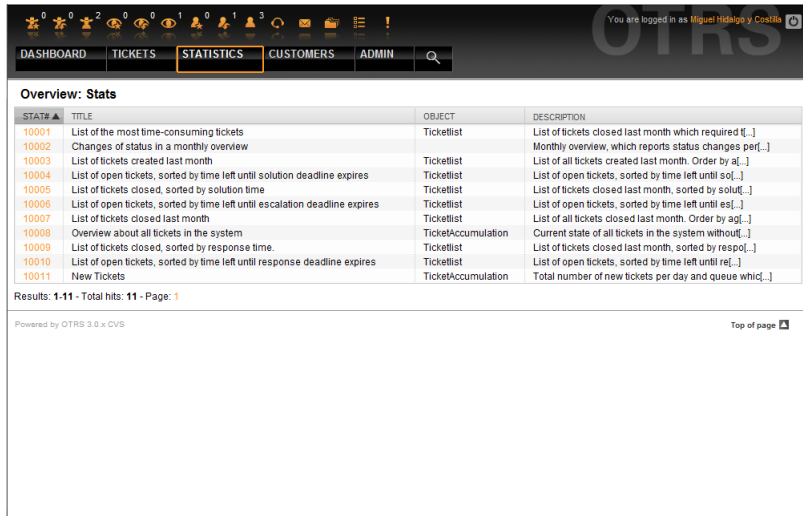
Abb. 3.7. Statistikmenü.

Folgende Optionen sind im Statistikmenü verfügbar:

- *Übersicht.* Zeigt eine Liste vorkonfigurierter Reports an.
- *Neu.* Benötigt "rw"-Rechte.
- *Importieren.* Benötigt "rw"-Rechte.

1.1. Übersicht

Die Auswahl von "Statistik" und des Unterpunktes "Übersicht" ruft den Übersichtsbildschirm auf. Hier wird dem Agenten eine Liste von vorkonfigurierten Reports präsentiert, die er verwenden kann.



The screenshot shows the OTRS web interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: DASHBOARD, TICKETS, **STATISTICS**, CUSTOMERS, and ADMIN. Below the navigation bar, the page title is "Overview: Stats". A table lists various statistics with columns: STAT#, TITLE, OBJECT, and DESCRIPTION. The table contains 11 rows of statistics. Below the table, it says "Results: 1-11 - Total hits: 11 - Page: 1". At the bottom left, it says "Powered by OTRS 3.0.x CVS". At the bottom right, there's a "Top of page" link.

| STAT# | TITLE | OBJECT | DESCRIPTION |
|-------|---|--------------------|---|
| 10001 | List of the most time-consuming tickets | Ticketlist | List of tickets closed last month which required t... |
| 10002 | Changes of status in a monthly overview | | Monthly overview, which reports status changes per[...] |
| 10003 | List of tickets created last month | Ticketlist | List of all tickets created last month. Order by st... |
| 10004 | List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires | Ticketlist | List of open tickets, sorted by time left until sol... |
| 10005 | List of tickets closed, sorted by solution time | Ticketlist | List of tickets closed last month, sorted by solu... |
| 10006 | List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires | Ticketlist | List of open tickets, sorted by time left until es... |
| 10007 | List of tickets closed last month | Ticketlist | List of all tickets closed last month. Order by ag... |
| 10008 | Overview about all tickets in the system | TicketAccumulation | Current state of all tickets in the system without[...] |
| 10009 | List of tickets closed, sorted by response time | Ticketlist | List of tickets closed last month, sorted by respo... |
| 10010 | List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires | Ticketlist | List of open tickets, sorted by time left until re... |
| 10011 | New Tickets | TicketAccumulation | Total number of new tickets per day and queue whicd... |

Abb. 19.2. Übersicht der Standardstatistiken.

Folgende Informationen sind den in der Übersicht aufgelisteten Statistiken zu entnehmen:

- *Stat#*. Eindeutige Statistiknummer.
- *Titel*. Titel der Statistik.
- *Objekt*. Objekt, das für die Generierung der Statistik verwendet wird. Wenn es sich um eine statische Statistik handelt, wird kein Objekt angezeigt, da kein dynamisches Objekt zur Generierung verwendet wird.
- *Beschreibung*. Ein Auszug aus der Beschreibung der Statistik.

Wenn das Statistikmodul installiert ist, enthält es einige vorkonfigurierte Reports. Diese können in der Übersicht aufgerufen werden. Wenn die Liste zu lang für eine Seite wird, kann der Agent durch die verschiedenen Seiten blättern. Die Liste kann durch klick auf den Spaltenkopf wie gewünscht geordnet werden. Um einen bestimmten Report zu erzeugen, klicken Sie auf die Statistiknummer des Reports in der Übersicht. Dadurch gelangen Sie in die Ansichtsseite des Reports.

1.2. Ansehen und Generieren von Statistiken

Aufgabe der "Ansehen"-Oberfläche ist es, dem Agent einen Überblick über die Vorkonfiguration der Statistik zu ermöglichen.

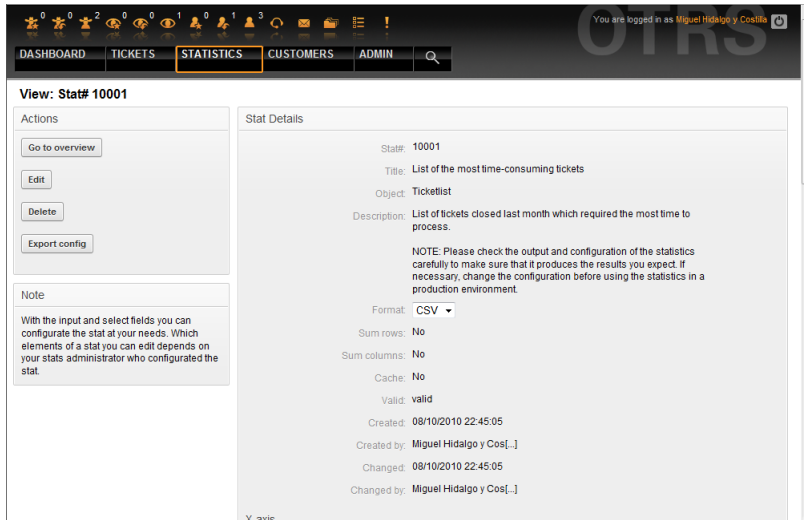


Abb. 19.3. Ansicht einer Statistik.

Konfigurationseinstellungen für einen Report können in den Optionen der Ansichtseite eingestellt werden. Der Ersteller des Reports und jeder Agent mit den benötigten Rechten kann diese Einstellungen vornehmen.

Konkret wird auf dieser Seite folgendes angezeigt:

- **Verfügbare Aktionen:**

- *Zurück zur Übersicht.* Zurück zur Übersichtsliste der Reports.
- *Bearbeiten.* Die aktuelle Statistik bearbeiten (benötigt "rw"-Rechte).
- *Löschen.* Die aktuelle Statistik löschen (benötigt "rw"-Rechte).
- *Konfiguration exportieren.* Exportieren einer Statistikkonfiguration mittels Dateidownload ("rw"-Rechte erforderlich).

Verwendung: Mittels der Export- und Importfunktionen können Statistiken bequem auf Testsystemen entworfen und getestet werden, um dann anschließend einfach in das Produktivsystem integriert zu werden.

- **Report-Details:**

- *Statistik-Nr..* Die Nummer der Statistik.
- *Titel.* Titel der Statistik.
- *Objekt.* Objekt, das für die Generierung der Statistik verwendet wird.
- *Beschreibung.* Ein Auszug aus der Beschreibung der Statistik.
- *Format.* Ausgabeformat der Statistik. Hierbei stehen je nach Konfiguration folgende Ausgabeformate zur Verfügung:
 - CSV.
 - Drucken.

- Liniendiagramm.
- Balkendiagramm.
- Balkendiagramm (horizontal).
- Punktdiagramm
- Linienpunktdiagramm.
- Flächendiagramm.
- Tortendiagramm.
- *Grafikgröße*. Mögliche Größe der Grafik bzw. des Diagramms. Diese Auswahl bzw. Anzeige erscheint nur, wenn die Statistikvorkonfiguration ein Diagramm vorsieht bzw. ermöglicht. Alle generell verwendbaren Grafikgrößen werden durch den otrs-Admin in der SysConfig definiert. Beim Konfigurieren der Statistiken kann dann der Ersteller alle relevanten Formate vorselektieren.
- *Zeilensummierung*. Gibt an, ob die Statistik durch eine Spalte ergänzt wird, deren Zellen die Summe der jeweiligen Zeile darstellt.
- *Spaltensummierung*. Angabe, ob die Statistik durch eine Zeile ergänzt wird, deren Zellen die Summe der jeweiligen Spalte beinhaltet.
- *Cache*. Gibt an, ob die errechneten Statistiken im Dateisystem gecacht werden.
- *Gültig*. Ist eine vorkonfigurierte Statistik erst im Entstehen oder darf sie aus bestimmten Gründen temporär nicht mehr ausgeführt werden so wird das Element "Gültig" auf "ungültig" gesetzt. Ferner wird dadurch die Schaltfläche "Start" rechts unten am Ende des Block ausgeblendet. Ein Generieren der Statistik ist somit nicht möglich.
- *Erstellt*. Erstellungszeit der Statistik.
- *Erstellt von*. Agent, der die Statistik erstellt hat.
- *Geändert*. Letzte Änderungszeit der Statistik.
- *Geändert von*. Agent, der die Statistik zuletzt geändert hat.
- *X-Achse*. Diese Option erlaubt es dem Agenten, die X- und Y-Achsen zu vertauschen (Diese Funktion muss vom OTRS-Administrator freigeschaltet werden).
- Nach den allgemeinen Angaben sieht der Agent die Angaben zur eigentlichen Statistik. Hierbei kommen grundsätzlich zwei verschiedene Anzeigen zum Einsatz:
 - *Anzeige statischer Statistiken*. Statische Report-Generatoren können in die Statistik integriert werden (siehe unten).

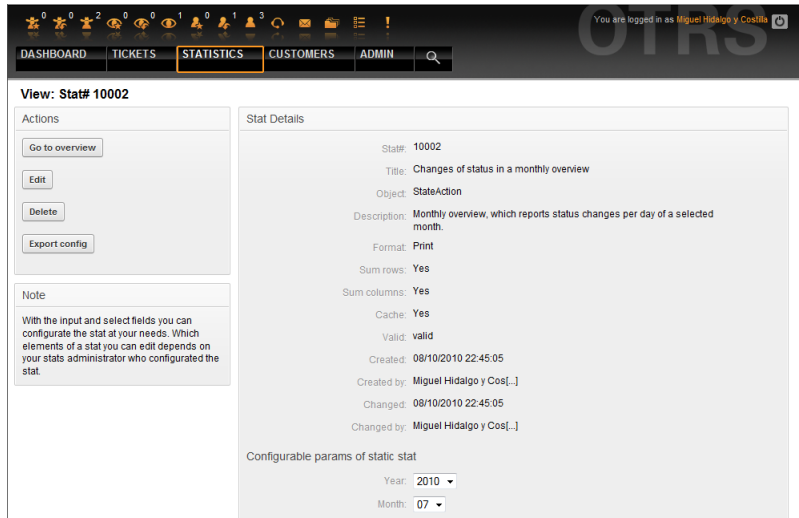


Abb. 19.4. Ansicht der statischen Statistik.

- **Anzeige dynamischer Statistiken** Dynamische Statistiken können auf zweierlei Weise angezeigt werden:
 - **Unveränderbare Einstellungen.** In diesem Fall hat der Ersteller der Statistik dem Agent, der eine Statistik generieren will, keinen Freiraum für Veränderungen gelassen.
 - **Veränderbare Einstellungen.** Bei derartigen Statistiken ist es dem Agent noch erlaubt die vorkonfigurierte Statistik zu verändern.

Um eine Statistik zu generieren, muss abschließend lediglich der "Start"-Button am rechten unteren Ende des Blocks gedrückt werden. Sollte einmal der "Start"-Button nicht sichtbar sein, kann dies zwei Ursachen haben:

1. die Statistik wurde auf ungültig gesetzt und damit deaktiviert.
2. die Statistik wurde nicht sauber konfiguriert und ist noch nicht lauffähig. Ist dies der Fall, findet man die nötigen Informationen im Notification-Bereich von OTRS (unterhalb der Navigationsleiste).

Bei falschen Einstellungen auf der Ansichtseite wird nach Drücken des "Start"-Button wieder die Ansichtseite gezeigt und im Notificationbereich darauf hingewiesen, welche Eingaben falsch waren.

1.3. Bearbeiten / Neu

Agenten mit Schreibrechten können existierende Report-Konfigurationen bearbeiten, indem sie die Bearbeitungsmaske des Statistikmoduls aufrufen. Alternativ können sie einen neuen Report erstellen. Die zugehörigen Masken können folgendermaßen aufgerufen werden:

1. Durch den Knopf "Bearbeiten" in der Statistikansicht.
2. Durch den "Neu"-Link im Statistikmenü der Navigationsleiste, oder durch den Knopf "Hinzufügen" in der Übersichtsseite.

Das Bearbeiten der Statistiken erfolgt in vier Schritten mit Hilfe eines Assistenten bzw. Wizards:

1. Allgemeine Angaben zur Statistik.
2. Festlegen des Elements für die X-Achse.

3. Festlegen der Wertereihen.

4. Festlegen der Einschränkungen des Reports.

Die Punkte 2-4 werden nur für dynamisch zusammengestellte Statistiken benötigt. Benutzt man eine statische Statistik ist man mit dem Einfügen der allgemeinen Angaben in Punkt 1. bereits fertig.

Für alle Eingabeoberflächen des Statistik-Moduls gilt: Im Anschluss an das jeweilige Eingabeformular findet der Benutzer Informationen zur Bedienung der Seite.

Sollte es dennoch zu fehlerhaften Eingaben kommen, wird die zuvor bearbeitete Oberfläche wieder geladen. Dabei wird die Seite um Informationen zur fehlerhaften Eingabe ergänzt. Diese Informationen findet man im Notificationbereich von OTRS. Erst nachdem ein Formular korrekt ausgefüllt wurde, gelangt man zur nächsten Eingabeoberfläche.

1. *Allgemeine Angaben.* Dies ist die erste Seite des Assistenten.

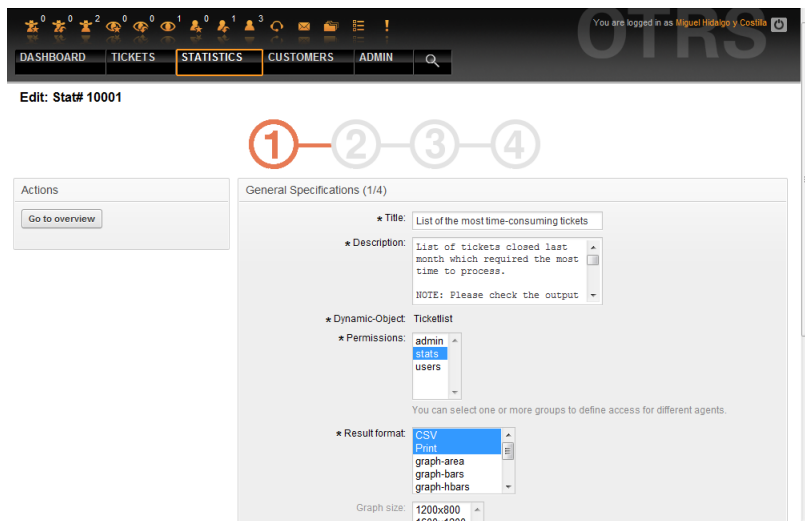


Abb. 19.5. Allgemeine Angaben zur Statistik bearbeiten.

Folgende allgemeine Angaben und Einstellungen der Statistik können geändert werden:

- *Titel.* Er sollte kurz und prägnant die Aufgabe der Statistik wiedergeben.
- *Beschreibung.* Hier werden Informationen eingetragen, die einen tieferen Einblick in die Aufgabenstellung, Art der Konfigurationsparameter, usw. erlauben.
- *Dynamisches Objekt.* Sollte die OTRS-Installation über mehrere dynamische Objekte verfügen, kann hier das gewünschte Objekt ausgewählt werden. Die Objekte sind jeweils auf die Anforderungen des entsprechenden Moduls ausgelegt.
- *Statische Datei.* An dieser Stelle kann eine gewünschte statische Datei ausgewählt werden. Diese Auswahl wird für gewöhnlich nicht erscheinen, da nur die statischen Dateien angezeigt werden, die noch keiner Statistik zugeordnet wurden! Wenn der Punkt "Statische Datei" angezeigt wird, ist es wichtig im Formular durch die Auswahl des Optionsfelds die gewünschte Generierungsart auszuwählen (Dynamisch durch ein dynamisches Objekt oder statisch durch eine Datei). Wird eine statische Datei ausgewählt entfallen die Eingabeoberflächen 2-4, da die statische Datei die nötigen Konfigurationen bereits mitbringt.

- *Rechtevergabe.* Durch die Rechtevergabe kann man regeln, welche Gruppen (und dadurch welche Agents) die vorkonfigurierten Statistiken später ansehen und generieren können. So können die verschiedenen Statistiken auf die verschiedenen Abteilungen und Arbeitsgruppen aufgeteilt werden, die diese benötigen. Eine Mehrfachauswahl ist dabei möglich.

Beispiel 1: Die Gruppe "stats" wurde ausgewählt. Der Report kann von allen Nutzern verwendet werden, die mindestens "ro"-Rechte für die Gruppe "stats" haben. Diese Berechtigung ist die Voreinstellung.

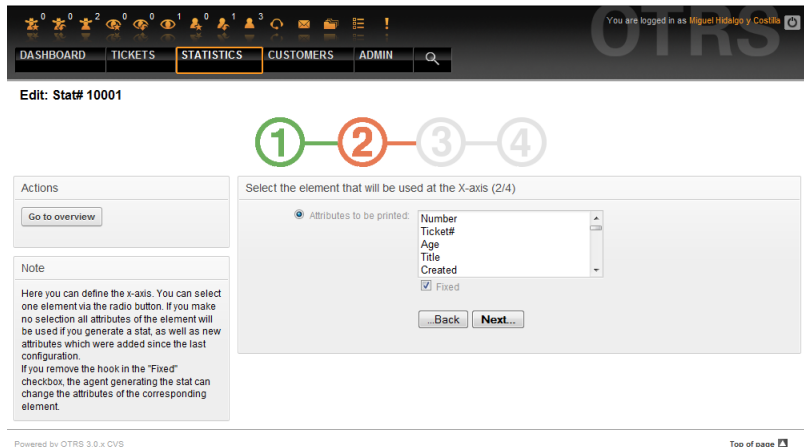
Beispiel 2: Es wurde eine Gruppe namens "sales" selektiert. Alle Benutzer die ro-Rechte in der Gruppe "sales" haben können nun diese Statistik im Ansichtsmodus sehen und generieren. Anderen Benutzern, die in der Lage sind Statistiken zu generieren wird dann diese Statistik nicht angeboten.

- *Format.* Ausgabeformat der Statistik. Hierbei stehen je nach Konfiguration folgende Ausgabeformate zur Verfügung:
 - CSV.
 - Drucken.
 - Liniendiagramm.
 - Balkendiagramm.
 - Balkendiagramm (horizontal).
 - Punktdiagramm.
 - Linienpunktdiagramm.
 - Flächendiagramm.
 - Tortendiagramm.
- *Grafikgröße.* Hier kann ausgewählt werden, in welchen Größen (Pixel) die Diagramme ausgegeben werden dürfen. Diese Auswahl ist nur sinnvoll, wenn unter dem Punkt "Format" ein grafisches Ausgabeformat ausgewählt wurde. Alle generell verwendbaren Grafikgrößen werden durch den OTRS-Admin in der SysConfig definiert. Bei der Konfiguration der Statistiken kann der Ersteller alle relevanten Formate vorselektieren.
- *Zeilensummierung.* Wird im "Ja" ausgewählt, wird die Statistik durch eine Spalte ergänzt, deren Zellen die Summe der jeweiligen Zeile darstellt.
- *Spaltensummierung.* Angabe, ob die Statistik durch eine Zeile ergänzt wird, deren Zellen die Summe der jeweiligen Spalte beinhaltet.
- *Cache.* Wird im "Ja" ausgewählt, werden die errechneten Statistiken im Dateisystem gecacht. Dies spart Rechenleistung und Zeit, sollte genau diese Statistik wieder aufgerufen werden. Diese Funktion ist jedoch nur sinnvoll, wenn sichergestellt ist, dass sich der Inhalt der Statistik nicht mehr ändert. Dies ist genau zu prüfen, bevor man die Cachingfunktion nutzt.

Caching wird automatisch verhindert, wenn die Statistik keinerlei Zeitangaben enthält (es kommen laufend neue Daten hinzu) oder wenn eine Zeitangabe in der Zukunft liegt.

Sollte eine Statistik zwischenzeitlich wieder bearbeitet werden, werden alle gecachten Daten wieder gelöscht.

- **Gültig.** Ist eine vorkonfigurierte Statistik erst im Entstehen oder darf sie aus bestimmten Gründen temporär nicht mehr ausgeführt werden so wird das Element "Gültig" auf "ungültig" gesetzt. Ferner wird dadurch die Schaltfläche "Start" rechts unten am Ende des Block ausgeblendet. Ein Generieren der Statistik ist somit nicht möglich.
2. **Definition des Elements für die X-Achse.** Hier wird eingestellt welches Element für die Darstellung der X-Achse verwendet wird, bzw. bei Tabellen, welche Spaltenbezeichnung die Statistik bekommt.



Actions

[Go to overview](#)

Note

Here you can define the x-axis. You can select one element via the radio button. If you make no selection all attributes of the element will be used if you generate a stat, as well as new attributes which were added since the last configuration.

If you remove the hook in the "Fixed" checkbox, the agent generating the stat can change the attributes of the corresponding element.

Attributes to be printed:

- ☐ Number
- ☐ Ticket#
- ☐ Age
- ☐ Title
- ☐ Created

☒ Fixed

[Back](#) [Next...](#)

Powered by OTRS 3.6.x CVS Top of page

Abb. 19.6. Definition des Elements für die X-Achse.

Als erstes wählt man ein Element per Optionsfeld aus. Anschließend müssen zwei oder mehr Attribute des Elements selektiert werden. Werden keine Attribute des Elements ausgewählt, werden alle Attribute verwendet, auch solche die nach der Konfiguration der Statistik hinzukommen.

Entfernt man den Haken "Fixiert" in der Checkbox, kann der Agent, der die Statistik erstellt, die Attribute des entsprechenden Elements in der "Ansehen"-Oberfläche verändern.

Eine Besonderheit stellen Zeitelemente dar, hier ist die Zeitspanne und die Skalierung anzugeben. Die Art und Anzahl der Elemente ergibt sich durch das verwendete dynamische Objekt und ist von Objekt zu Objekt verschieden.

Wurden alle Eingaben richtig getätigt, gelangt man nach der Auswahl des "Weiter" Schalters zu dem Formular "Wertereihen". Ebenfalls gibt es die Möglichkeit, einen Bearbeitungsschritt zurück zu gehen und nochmals die Oberfläche "Allgemeine Angaben" zu bearbeiten.

3. Wertereihen.

Im dritten Schritt der Vorkonfiguration einer Statistik werden die Wertereihen der Statistik festgelegt. Sie bilden später die einzelnen Grafen des Diagramms (grafische Darstellung) oder die einzelnen Reihen (tabellarische Darstellung).

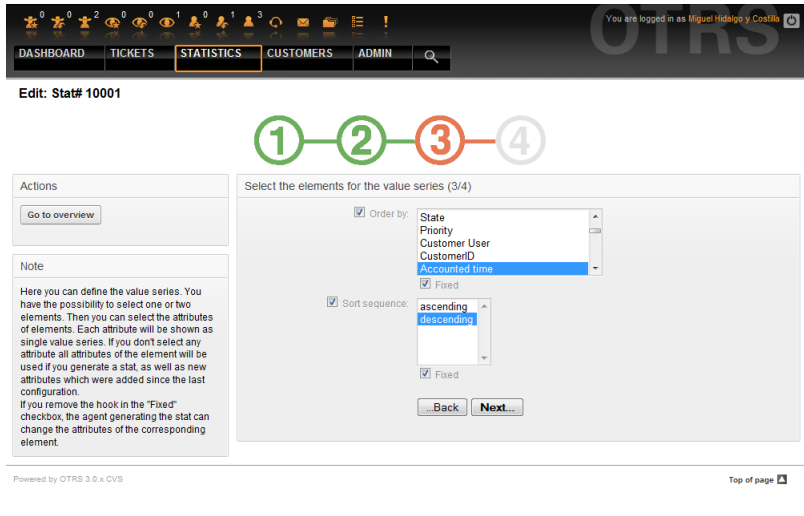


Abb. 19.7. Festlegen der Wertereihen.

Wird ein Element selektiert, entspricht jedes ausgewählte Attribut einer Wertereihe.

Beispiel 19.1. Festlegen einer Wertereihe bei einem Element

Element Queue:

- Wertereihe 1 = Raw
- Wertereihe 2 = Junk
-

Werden zwei Elemente selektiert, wird jedes ausgewählte Attribut des ersten Elements kombiniert mit einem Attribut des zweiten Elements zu einer Wertereihe.

Beispiel 19.2. Festlegen einer Wertereihe bei zwei Elementen

Element 1 Queue, Element 2 Status:

- Wertereihe 1 = Raw - offen
- Wertereihe 2 = Raw - erfolgreich geschlossen
- Wertereihe 3 = Junk - offen
- Wertereihe 4 = Junk - erfolgreich geschlossen

Die Auswahl von drei oder mehr Elementen ist nicht sinnvoll und wird deshalb durch eine Fehlermeldung verhindert.

Ferner gelten noch die gleichen Bedingungen zur Auswahl der Attribute und zur "Fixiert" Checkbox wie bei der "X-Achsen" Auswahl.

- Werden keine Attribute des Elements ausgewählt, werden alle Attribute verwendet, auch solche die nach der Konfiguration der Statistik hinzukommen.

- Entfernt man den Haken "Fixiert" in der Checkbox, kann der Agent der die Statistik erstellt, die Attribute des entsprechenden Elements verändern.
4. *Festlegen der Einschränkungen.* Vierter und letzter Schritt bei der Vorkonfiguration ist das Festlegen der Einschränkungen. Hier ist es möglich die Ergebnisse einer Statistik durch die Angabe von Bedingungen einzuschränken. Vergleichbar ist dies mit Eingaben in eine Such-Oberfläche.

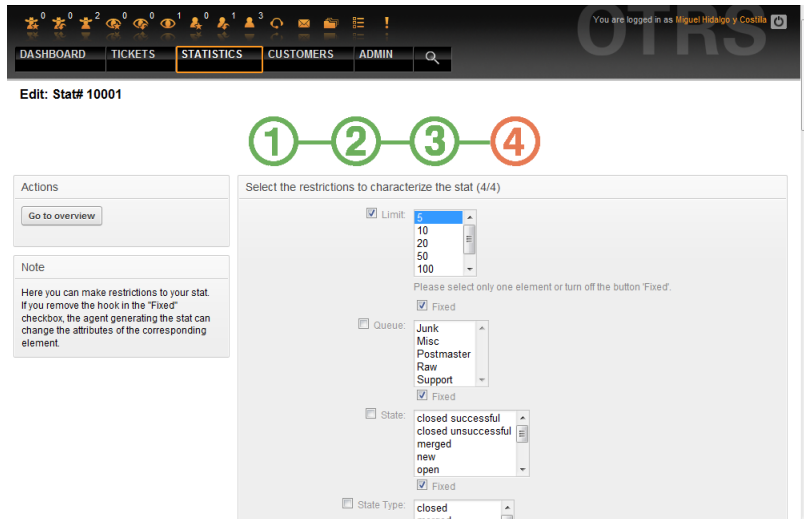


Abb. 19.8. Festlegen der Einschränkungen.

Nachdem man alle Einschränkungen getätigt hat, drückt man den Button "Abschließen". Dadurch beendet man die Vorkonfiguration der Statistik und gelangt in die "Ansehen" Oberfläche.

1.4. Importieren

Durch die Auswahl des "Import"-Menüpunkts im Statistikmenü der Navigationsleiste oder durch den "Import"-Knopf in der Übersichtsmaske gelangt man in die Importoberfläche ("rw"-Rechte erforderlich).

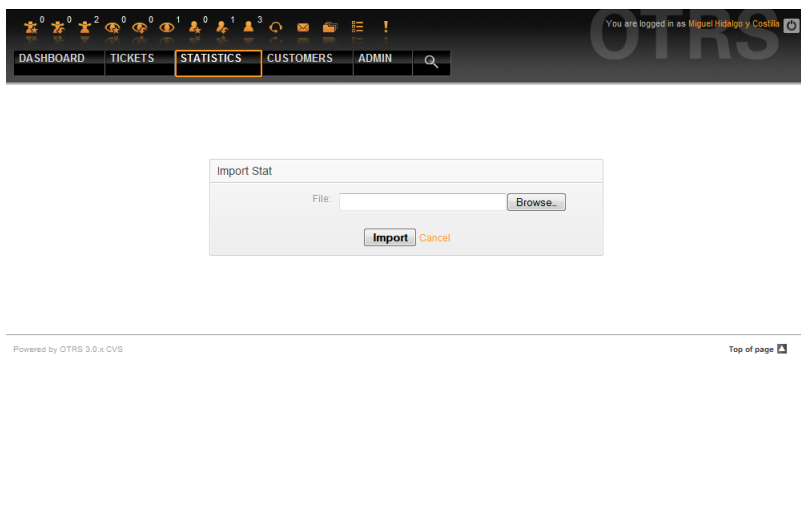


Abb. 19.9. Die Import-Oberfläche.

Durch sie können Statistiken importiert werden. Dies ist im Zusammenhang mit der Exportfunktion des Moduls eine sehr hilfreiche Funktionalität. So können Statistiken bequem auf Testsystemen entworfen und getestet werden, um sie später auf dem Produktivsystem zu importieren.

Der Import geschieht dabei ganz einfach durch einen Dateiupload. Anschließend gelangt man automatisch in die Detailansicht der importierten Statistik.

2. Verwaltung des Statistik-Moduls durch den OTRS-Administrator

In diesem Abschnitt werden die Aufgaben und Möglichkeiten des OTRS-Administrators in Bezug auf das Statistikmodul angesprochen.

2.1. Rechte, Gruppen und Queues

Durch die Installation des Statistikmoduls werden keine neuen Queues oder/und Gruppen angelegt.

Durch die Standardkonfiguration der Modulregistrierung haben alle Agenten, die Rechte in der "stats"-Gruppe haben, Zugriff auf das Statistikmodul.

Zugangsmöglichkeiten aufgrund der Rechte:

- *rw*. Darf Statistiken konfigurieren.
- *ro*. Darf vorkonfigurierte Statistiken generieren.

Ob nun dem jeweiligen Agenten, der später vorkonfigurierte Statistiken generieren darf, *ro*-Rechte in der "stats" Gruppe zugewiesen werden oder in der Modulregistrierung der SysConfig die dem Agent entsprechenden Gruppen ergänzt werden, bleibt dem OTRS-Administrator und dessen Anforderungen überlassen.

2.2. Die SysConfig (Verwaltung der Systemkonfiguration)

Die SysConfig-Gruppen `Framework:Core::Stats`, `Framework:Core::Stats::Graph` und `Framework:Frontend::Agent::Stats` enthalten alle Konfigurationsparameter zur grundlegenden Einstellung des Statistik-Moduls. Weiterhin regelt der Konfigurationsparameter `$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentStats'}` die Anordnung und Registrierung der Module und Icons innerhalb des Statistik-Moduls selbst.

3. Verwaltung des Statistik-Moduls durch den System-Administrator

Grundsätzlich ist bei der Bedienung, Konfiguration und Wartung des Statistikmoduls kein System-Administrator notwendig. An dieser Stelle sollen nur einige Hintergrundinformationen für den System-Administrator gegeben werden.

Anmerkung

Pfadangaben beziehen sich auf Unterverzeichnisse des OTRS-Homeverzeichnisses (meist /`opt/otrs`).

3.1. Datenbanktabelle

Alle Statistikkonfigurationen werden in XML umgesetzt und verwaltet. Dies bedeutet unter anderem, dass alle Statistikkonfigurationen in der Datenbanktabelle "xml_storage" gespeichert werden. Diese Tabelle wird auch von anderen Modulen benutzt, deren Inhalte im XML-Format dargestellt werden.

3.2. Auflistung aller Dateien

Folgende Dateien sind für die fehlerfreie Funktion des Statistikmoduls notwendig.

- Kernel/System/Stats.pm
- Kernel/Modules/AgentStats.pm
- Kernel/System/CSV.pm
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsOverview.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsDelete.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditSpecification.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditRestrictions.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditXaxis.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditValueSeries.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsImport.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsPrint.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsView.dtl
- Kernel/System/Stats/Dynamic/Ticket.pm
- bin/otrs.GenerateStats.pl

3.3. Caching

Bei der Vorkonfiguration von Statistiken kann eingestellt werden, ob die Ergebnisse einer Statistik gecachet werden oder nicht. Statistikergebnisse, die in den Cache geschrieben werden sollen, werden als Datei im Verzeichnis `var/tmp` der OTRS-Installation gespeichert (meist `/opt/otrs/var/tmp`).

Alle gecachten Statistiken sind dabei durch das Präfix "Stats" zu erkennen.

Sollten diese Dateien verloren gehen, ist dies nicht weiter schlimm. Beim nächsten Aufruf dieser Statistik kann das Statistikmodul diese Datei nicht mehr finden und muss deshalb die Statistik neu errechnen, was etwas Zeit beanspruchen kann.

3.4. otrs.GenerateStats.pl

Diese Datei befindet sich im Verzeichnis `bin/`. Durch sie ist es möglich, Statistiken auf der Kommandozeile zu generieren.

Exemplarisch soll hierzu folgender Kommandozeilenaufwurf angegeben werden:

```
bin> perl otrs.GenerateStats.pl -n 10004 -o /output/dir
```

Skript 19.1. Generieren einer Statistik auf der Kommandozeile.

Dabei wird eine Statistik aus der Statistikkonfiguration "Stat# 10004" generiert und als csv in das Verzeichnis `/output/dir` gespeichert.

Ferner kann die generierte Statistik auch per Email versandt werden. Mehr Informationen erhält man wie in Skript 19.2 geschildert.

```
bin> perl otrs.GenerateStats.pl --help
```

Skript 19.2. Aufruf der Hilfe von otrs.GenerateStats.pl.

3.5. Automatisiertes Generieren von Statistiken - Cron

Sinnvoll ist das Generieren von Statistiken per Hand über die Kommandozeile natürlich nicht unbedingt, da das Statistikmodul eine geeignete grafische Oberfläche bietet. Interessant wird die Generierung von Statistiken per Kommandozeile aber in Kombination mit einem Cronjob.

Folgendes Szenario ist denkbar: Ein Abteilungsleiter wünscht pünktlich zum ersten eines Monats eine Statistik zum abgelaufenen Monat. Durch die Kombination Cronjob und Kommandozeilenaufruf ist man in der Lage automatisiert zu Beginn eines Monats dem Abteilungsleiter die gewünschte Statistik per Email zukommen zu lassen.

3.6. Statische Statistiken

Das Statistikmodul bietet die Möglichkeit statische Statistiken zu generieren. Für jede statische Statistik gibt es eine Datei, in der die Inhalte der Statistik genau definiert sind.

Vorteil dieser Art von Statistik ist, dass dadurch sehr komplexe Statistiken erzeugt werden können. Der Nachteil ist wiederum die mangelnde Flexibilität dieser Statistiken.

Gespeichert werden diese Dateien unter folgendem Pfad: `Kernel/System/Stats/Static/`.

3.7. Wiederverwerten alter statischer Statistiken

Bereits OTRS 1.3 und 2.0 boten die Möglichkeit Statistiken zu generieren. Eine Vielzahl der Statistiken, die für OTRS-Versionen 1.3 und 2.0 speziell auf Kundenwunsch entwickelt wurden, können wiederverwendet werden.

Diese Dateien müssen hierzu lediglich aus dem Pfad `Kernel/System/Stats/` in den Pfad `Kernel/System/Stats/Static/` verschoben werden. Ferner muss die Paketangabe des jeweiligen Skripts um `"::Static"` ergänzt werden.

Das folgende Beispiel zeigt die Erweiterung des Paketnamens.

```
package Kernel::System::Stats::AccountedTime;
```

```
package Kernel::System::Stats::Static::AccountedTime;
```

3.8. Standardstatistiken

"Man muss das Rad nicht immer neu erfinden."

Deshalb liefert das Statistikmodul automatisch Standardstatistiken mit. Statistiken, die für alle OTRS-Benutzer interessant sind, werden zukünftig als Defaultstatistik im Statistik-Modul-Paket ergänzt. Gespeichert werden die Defaultstatistiken im XML-Format des Statistikmoduls im Verzeichnis `scripts/test/sample/`.

Kapitel 20. Zusätzliche Applikationen

Zusätzlich zum OTRS-Framework haben Sie die Möglichkeit, weitere Applikationen aus einem Online-Verzeichnis über das Admin-Interface (Paketmanager) zu installieren. Dieser lädt Applikationen von einem Online-Verzeichnis herunter und löst die Paketabhängigkeiten auf. Es ist zudem möglich, Pakete in Form lokaler Dateien zu installieren, z. B. für den Fall, dass Ihr OTRS keine Internetverbindung hat.

1. FAQ

Mit Hilfe des FAQ-Systems kann eine Wissensdatenbank aufgebaut und verwaltet werden. Einträge lassen sich nur intern oder auch extern, d.h. für alle Kunden oder komplett öffentlich, freischalten. Einträge können nach Sprache oder nach Kategorien erstellt und sortiert werden.

Kapitel 21. Leistungsverbesserung

Hier finden Sie eine Liste verschiedener Techniken der Leistungssteigerung Ihrer OTRS-Installation, einschließlich Konfiguration, Programmierung, Speichernutzung und mehr.

1. OTRS

Es gibt verschiedene Ansätze zur Leistungssteigerung von OTRS.

1.1. TicketIndexModule

Zur Verfügung stehen zwei Backend-Module für den Ticket Index:

- `Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::RuntimeDB` (Standard), generiere jede Queue-Ansicht dynamisch aus der Ticket Tabelle. Sie werden keine Probleme mit der Leistung bekommen bis zu etwa 60.000 Tickets (oder 6000 offenen) in Ihrem System.
- `Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::StaticDB`, das leistungsfähigste Modul. Es sollte ab 80.000 Tickets oder mehr als 6000 offenen eingesetzt werden. Benutzt eine extra `ticket_index` Tabelle, arbeitet wie eine Ansicht (View). Führen Sie `bin/otrs.RebuildTicketIndex.pl` zum erstmaligen Aufbau des Index aus.

Sie können den `IndexAccelerator` per `SysConfig` einstellen.

1.2. TicketStorageModule

Es stehen zwei Module für das Speichern der Tickets und Artikel bereit:

- `Kernel::System::Ticket::ArticleStorageDB` (Standard), speichert Anhänge u. A. in der Datenbank. Merke: Benutzen Sie diese Option nicht für größere Systeme.

Pro: Ist der Benutzer, unter dem der Webserver läuft, nicht der Benutzer 'otrs', können Sie mit diesem Modul Dateiberechtigungsprobleme vermeiden.

Contra: Es ist nicht wirklich ratsa,, Anhänge in Ihrer Datenbank zu speichern. Achten Sie darauf, dass Ihre Datenbank das kann. Für MySQL setzen Sie in dessen Konfiguration bspw. "`set-variable = max_allowed_packet=8M`", um 8 MB große Objekte zu speichern (Standard ist 2M).

- `Kernel::System::Ticket::ArticleStorageFS`, speichert Anhänge u. A. im lokalen Filesystem ab. Merke: Benutzen Sie dies für große Installationen.

Pro: Schneller!

Contra: Der Benutzer, unter dem der Webserver läuft, sollte der Benutzer 'otrs' sein (Dateisystemberechtigungen!). Wenn Sie mehrere OTRS-Frontendserver haben, müssen Sie sicherstellen, dass das Dateisystem gemeinsam genutzt wird. Sie können es z. B. auf ein NFS-Share oder vorzugsweise ein SAN oder eine vergleichbare Lösung legen.

Merke: Sie können während des Betriebs von einem Backend auf das andere wechseln. Stellen Sie dazu das Backend in der `SysConfig` um, und führen Sie `otrs.ArticleStorageSwitch.pl` aus, um die Artikel aus der Datenbank ins Dateisystem zu überführen oder umgekehrt. Sie können die `-s` und `-d` Option verwenden, um das Quell- und Zielbackend anzugeben. Der Prozess kann eine ganze Weile dauern, je nach Menge der Artikel sowie System- und Netzwerkleistung.

```
shell> bin/otrs.ArticleStorageSwitch.pl -s ArticleStorageDB -d
ArticleStorageFS
```

Skript 21.1 Wechsel des TicketStorage-Backends von Datenbank zu Dateisystem.

1.3. Tickets archivieren

Da OTRS als revisionssicheres System betrieben werden kann, ist das Löschen von geschlossenen Tickets möglicherweise nicht empfehlenswert. Daher haben wir eine Funktion implementiert, mit der Sie Tickets archivieren können.

Kokret ist darunter zu verstehen, dass Tickets, die bestimmte Kriterien erfüllen, als "archiviert" markiert werden. Diese Tickets werden dann bei regulären Suchabfragen oder von GenericAgent-Jobs nicht mehr erfasst. Somit muss sich das System mit einer großen Ticketmenge nicht mehr befassen, weil dann nur noch die "aktuellsten" Tickets betrachtet werden. Das kann auf großen Systemen eine signifikante Performanceverbesserung bewirken.

Befolgen Sie folgende Schritte, um die Archivierungsfunktion zu nutzen:

1. Archivsystem in der SysConfig aktivieren

Wählen Sie in der SysConfig die Gruppe `Ticket` aus. In `Core::Ticket` finden Sie die Option `Ticket::ArchiveSystem`, die standardmäßig auf "Nein" steht. Ändern Sie diese auf "Ja" und speichern Sie die Änderung ab.

2. Anlegen eines GenericAgent-Jobs

Wählen Sie im Administrationsbereich den "GenericAgent" aus und legen Sie dort einen neuen Job an.

a. Job-Einstellungen

Geben Sie dem Job einen geeigneten Namen und angemessene Optionen.

b. Ticket-Filter

Der Ticketfilter ist eine Ticketsuche, die Tickets nach bestimmten Kriterien auswählt. Es könnte empfehlenswert sein, nur Tickets zu archivieren, die seit einigen Monaten im Status "geschlossen" sind.

c. Ticket-Aktion

Im Abschnitt "Ticket-Aktion" werden Sie eine Aktion "Ausgewählte Tickets archivieren" finden. Wählen Sie dort "Tickets archivieren" aus.

d. Job speichern

Am Ende der Seite finden Sie einen Knopf zum Speichern des Jobs.

e. Betroffene Tickets

Das System wird dann alle Tickets anzeigen, die beim Ausführen des GenericAgent-Jobs archiviert werden.

3. Ticketsuche

Wenn Sie nun nach Tickets suchen, werden standardmäßig nur Tickets gefunden, die nicht archiviert sind. Wenn Sie auch in archivierten Tickets suchen wollen, fügen Sie "Archivsuche" zu Ihren Suchkriterien hinzu.

2. Datenbank

Einstellungen sind immer spezifisch für die jeweils eingesetzte Datenbank. Bei Problemen lesen Sie die Dokumentation und fragen Sie Ihren Datenbankadministrator.

2.1. MySQL

Wenn Sie den Tabellentyp MyISAM (Standard) benutzen, und einen großen Teil einer Tabelle gelöscht haben, oder wenn Sie sehr viele Änderungen an einer Tabelle mit Zeilen variabler Länge vorgenommen haben (Tabellen mit VARCHAR, BLOB oder TEXT Spalten), sollten Sie die Datendateien mit dem "optimize" Kommando behandeln.

Dies bietet sich an, wenn MySQL viel CPU Zeit braucht. Optimieren Sie die Tabellen ticket, ticket_history und article.

```
shell$ mysql -u user -p database
mysql$ optimize table ticket;
mysql$ optimize table ticket_history;
mysql$ optimize table article;
```

Skript 21.2. Optimierung von Datenbanktabellen.

2.2. PostgreSQL

PostgreSQL konfigurieren Sie am besten in der postgresql.conf Datei in Ihrem PostgreSQL Datenverzeichnis. Hier gibt es Hilfe dazu:

- <http://www.revsys.com/writings/postgresql-performance.html>
- <http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/perf.html>
- http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/annotated_conf_e.html

Ist die Leistung immer noch nicht genügend, empfehlen wir, Fragen auf der "PostgreSQL Performance Mailing Liste" (<http://www.postgresql.org/community/lists/> [<http://www.postgresql.org/community/lists/>]) zu stellen. Die Teilnehmer der PostgreSQL Liste sind sehr freundlich und können wahrscheinlich helfen.

3. Webserver

Natürlich empfehlen wir mod_perl 2.0 (<http://perl.apache.org/>). Es ist sehr viel schneller (etwa um den Faktor 100) als pures CGI, braucht aber auch mehr Speicher. Ihr httpd wird mit mod_perl also größer sein.

3.1. Persistente Datenbankverbindungen

Sie können die Datenbankverbindung bereits beim Start des Webserver herstellen lassen. Dies spart ebenso Zeit (siehe auch README.webserver).

3.2. Vorgeladene Module - startup.pl

Nutzen Sie das Start Skript `scripts/apache2-perl-startup.pl`, um die Perl Module vorzuladen (siehe README.webserver). Dadurch wird der Webserver schneller und braucht weniger Speicher.

3.3. Perl Module bei Änderung neu laden

Standardmäßig wird Apache::Reload in `scripts/apache2-httpd.include.conf` eingesetzt. Deaktivieren Sie es und die Geschwindigkeit steigt um etwa 8%. Ab nun müssen Sie den Webserver neu starten, wenn Sie irgendetwas ändern! Wichtig: Dies hat zur Folge, dass der OTRS-Paket-Manager nicht mehr über das Web-Interface bedient werden kann sondern nur noch auf der Kommandozeile - `bin/otrs.PackageManager.pl`.

3.4. Die richtige Strategie wählen

Bei wirklich großen Installationen (über 1000 neue Tickets am Tag, über 40 Agenten) ist es eine sehr gute Idee, den Artikel "Choosing the Right Strategy" (in englisch) zu lesen (<http://perl.apache.org/docs/1.0/guide/strategy.html>).

3.5. mod_gzip/mod_deflate

Falls Ihre Bandbreite ein wenig schmal sein sollte, benutzen Sie mod_deflate für Apache2. Eine HTML-Seite von 45k wird mod_gzip/mod_deflate auf etwa 7k zusammendrücken. Allerdings wird dadurch die Last auf dem Server erhöht.

Kapitel 22. Datensicherung

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie alle relevanten Daten der OTRS-Installation gesichert und wieder hergestellt werden können.

1. Datensicherung

Bei einem Backup gibt es zwei Arten von Datensicherung, die Applikation (z. B. `/opt/otrs/`) und die Datenbank.

Um Backups zu vereinfachen, wird ein `scripts/backup.pl` mitgeliefert, das alle benötigten Komponenten sichert.

```
linux:/opt/otrs# cd scripts/
linux:/opt/otrs/scripts# ./backup.pl --help
backup.pl <Revision 1.1> - backup script
Copyright (c) 2001-2005 Martin Edenhofer <martin@otrs.org>
usage: backup.pl -d /data_backup/ [-c bzip2|gzip] [-r 30] [-t nofullbackup]
linux:/opt/otrs/scripts#
```

Skript 22.1. Aufruf der Hilfe des Backup-Mechanismus.

Ein Backup kann also z. B. mit folgendem Befehl erstellt werden:

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

Abb. 22.2. Erstellen einer Datensicherung.

Alle Daten wurden in das Verzeichnis `/backup/2005-09-12_14-28/` gesichert und dort, getrennt nach Art der Daten, in einzelne `.tar.gz`-Dateien gespeichert.

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

Skript 22.3. Prüfung der gesicherten Dateien.

2. Wiederherstellung der Daten

Um ein Backup wieder einzuspielen, müssen die Applikation (z. B. nach `/opt/otrs/`) und die Datenbank wieder hergestellt werden.

Um Backups einspielen zu können, wird ein `scripts/restore.pl` mitgeliefert, das die benötigten Komponenten wieder zurück sichert. Es unterstützt MySQL und PostgreSQL.

```
linux:/opt/otrs/scripts# ./restore.pl --help
restore.pl <Revision 1.1> - restore script
Copyright (c) 2001-2005 Martin Edenhofer <martin@otrs.org>
usage: restore.pl -b /data_backup/<TIME>/ -d /opt/otrs/
linux:/opt/otrs/scripts#
```

Skript 22.4. Aufruf der Hilfe des Restore-Mechanismus.

Daten, die im Verzeichnis /backup/2005-09-12_14-28/ gesichert wurden, können bei einer OTRS-Installation in /opt/otrs folgendermaßen zurückgespielt werden.

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

Skript 22.5. Wiederherstellung des Systems.

Anhang A. Weitere Quellen

Wir unterstützen Sie mit den aktuellsten Informationen über OTRS und geben Ihnen die Möglichkeit, uns mit Feedback zu versorgen.

1. Homepage OTRS.org

Sie finden unsere Projekt-Homepage unter <http://www.otrs.org/>.



Abb. A-1. OTRS-Homepage.

2. Mailinglisten

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick darüber, welche Community-Mailinglisten es derzeit für OTRS gibt und wie diese zu erreichen sind:

Tabelle A.1. Mailinglisten

| Name | Beschreibung | Homepage |
|-------------------|---|---|
| announce@otrs.org | Ankündigungen zu OTRS (neue Versionen, Updates, ...) mit wenig Verkehr. | http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/announce |
| otrs@otrs.org | Benutzer-Fragen und Diskussionen rund um OTRS (englischsprachig) mit mittel bis viel Verkehr. | http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/otrs |
| ç | Benutzer-Fragen und Diskussionen rund um OTRS (deutschsprachig) mit mittel bis viel Verkehr. | http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/otrs-de |
| dev@otrs.org | Mailingliste für die Entwickler von OTRS mit wenig Verkehr. | http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/dev |
| doc-de@otrs.org | Deutsche Diskussion über die OTRS-Dokumentation mit wenig Verkehr. | http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/doc-de |

| Name | Beschreibung | Homepage |
|------------------|--|---|
| i18n@otrs.org | Englische Mailingliste mit wenig Verkehr für Übersetzungs- und Lokalisierungsfragen. Wenn Sie OTRS übersetzen oder übersetzen wollen oder Probleme mit einer unserer Applikationen in einer internationalen Umgebung haben, sollten Sie sich in diese Liste eintragen. | http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/i18n |
| cvs-log@otrs.org | Benachrichtigungen über geänderte CVS-Dateien im Quellcode von OTRS mit sehr viel Verkehr. | http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/cvs-log |

Um eine Liste zu abonnieren besuchen Sie folgenden Link: <http://lists.otrs.org/>.

3. Fehler berichten

Um uns Fehler in OTRS mitzuteilen, besuchen Sie uns unter: <http://bugs.otrs.org/>. Bitte unterscheiden Sie zwischen Fehlermeldungen und Konfigurationsproblemen. Letztere sind Probleme, die beim Einrichten eines Systems auftreten können, oder allgemeine Fragen zur Verwendung von OTRS. Fehlerberichte im Bugtracker sollten nur für Probleme im Quellcode von OTRS eingestellt werden, oder um Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Alle Ihre Fehlerberichte und Verbesserungsvorschläge sind im Bugtracker herzlich willkommen.

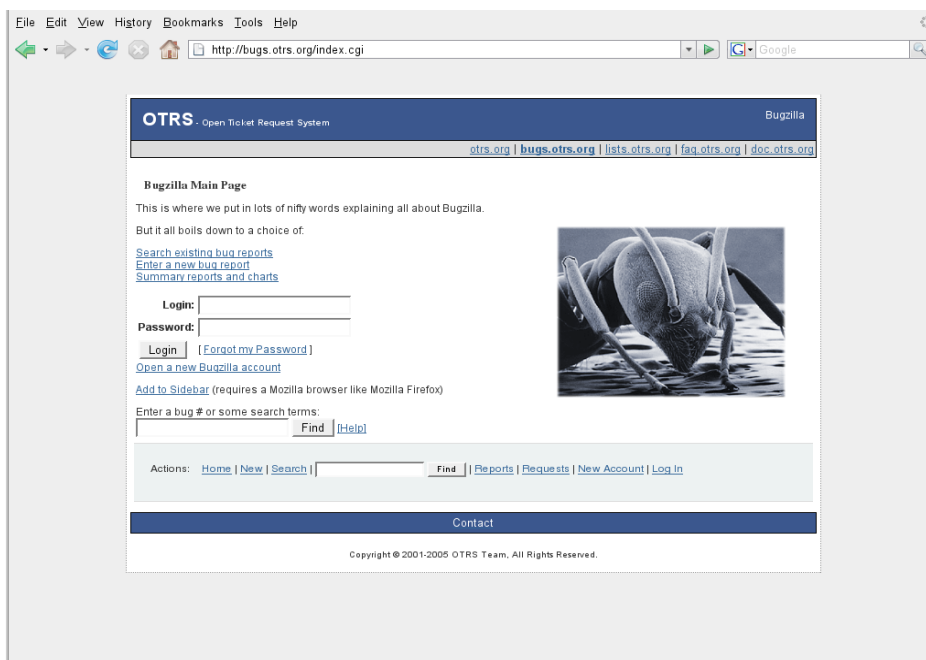


Abb. A-2. Fehlerverfolgungssystem.

Für Konfigurationsprobleme sollten Sie entweder den *kommerziellen Support von OTRS.com* [<http://www.otrs.com/en/support/>] oder die öffentlichen Mailinglisten verwenden.

Wenn Sie uns Fehler berichten, tragen Sie zur Verbesserung des Produkts bei. Wir freuen uns auf Ihre Mitwirkung!

4. Kommerzieller Support

Für Dienstleistungen (Support, Consulting, Entwicklung und Schulungen) können Sie die Firma hinter OTRS kontaktieren, die OTRS AG. Sie hat Niederlassungen in Deutschland, USA, Mexiko, Holland und weiteren Ländern. Schauen Sie sich die Website an, um Kontaktinformationen zu erhalten: <http://www.otrs.com/de/corporate-navigation/contact/>.

Anhang B. Referenz der Konfigurationsoptionen

1. Framework

1.1. Core

1.1.1. SecureMode

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Disables the web installer (http://yourhost.example.com/otrs/installer.pl), to prevent the system from being hijacked. If set to "No", the system can be reinstalled and the current basic configuration will be used to pre-populate the questions within the installer script. If not active, it also disables the GenericAgent, PackageManager and SQL Box (to avoid the use of destructive queries, such as DROP DATABASE, and also to steal user passwords). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SecureMode'} = '0';</pre> |

1.1.2. Frontend::DebugMode

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Enables or disable the debug mode over frontend interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::DebugMode'} = '0';</pre> |

1.1.3. ConfigLevel

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the configuration level of the administrator. Depending on the config level, some sysconfig options will be not shown. The config levels are in ascending order: Expert, Advanced, Beginner. The higher the config level is (e.g. Beginner is the highest), the less likely is it that the user can accidentally configure the system in a way that it is not usable any more. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ConfigLevel'} = '100';</pre> |

1.1.4. ProductName

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the name of the application, shown in the web interface, tabs and title bar of the web browser. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ProductName'} = 'OTRS';</pre> |

1.1.5. SystemID

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the system identifier. Every ticket number and http session string contain this ID. This ensures that only tickets which belong to your system will be processed as follow-ups (useful when communicating between two instances of OTRS). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SystemID'} = '10';</pre> |

1.1.6. FQDN

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the fully qualified domain name of the system. This setting is used as a variable, OTRS_CONFIG_FQDN which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within your system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'FQDN'} = 'yourhost.example.com';</code> |

1.1.7. HttpType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the type of protocol, used by the web server, to serve the application. If https protocol will be used instead of plain http, it must be specified it here. Since this has no affect on the web server's settings or behavior, it will not change the method of access to the application and, if it is wrong, it will not prevent you from logging into the application. This setting is used as a variable, OTRS_CONFIG_HttpType which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within your system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'HttpType'} = 'http';</code> |

1.1.8. ScriptAlias

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the prefix to the scripts folder on the server, as configured on the web server. This setting is used as a variable, OTRS_CONFIG_ScriptAlias which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within the system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'ScriptAlias'} = 'otrs/';</code> |

1.1.9. AdminEmail

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the system administrator's email address. It will be displayed in the error screens of the application. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'AdminEmail'} = 'admin@example.com';</pre> |

1.1.10. Organization

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If configured, all emails sent by the application will contain an X-Header with this organization or company name. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Organization'} = 'Example Company';</pre> |

1.1.11. DefaultCharset

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default charset for the web interface to use (should represent the charset used to create the database or, in some cases, the database management system being used). "utf-8" is a good choice for environments expecting many charsets. You can specify another charset here (i.e. "iso-8859-1"). Please be sure that you will not be receiving foreign emails, or text, otherwise this could lead to problems. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'DefaultCharset'} = 'utf-8';</pre> |

1.1.12. DefaultLanguage

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default front-end language. All the possible values are determined by the available language files on the system (see the next setting). |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'DefaultLanguage'} = 'en';</code> |

1.1.13. DefaultUsedLanguages

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines all the languages that are available to the application. The Key/Content pair links the front-end display name to the appropriate language PM file. The "Key" value should be the base-name of the PM file (i.e. de.pm is the file, then de is the "Key" value). The "Content" value should be the display name for the front-end. Specify any own-defined language here (see the developer documentation http://doc.otrs.org/ for more information). Please remember to use the HTML equivalents for non-ASCII characters (i.e. for the German oe = o umlaut, it is necessary to use the ö symbol). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DefaultUsedLanguages'} = { 'ar_SA' => 'Arabic (Saudi Arabia)', 'bg' => 'Bulgarian (&#x0411;&#x044a;&#x043b;&#x0433;&#x0430;&#x0440;&#x0441;&#x043a;&#x 'cs' => 'Czech (&#x010c;esky)', 'ct' => 'Catal&agrave;', 'da' => 'Dansk', 'de' => 'Deutsch', 'el' => 'Greek (&#x0395;&#x03bb;&#x03bb;&#x03b7;&#x03bd;&#x03b9;&#x03ba;&#x03ac;)', 'en' => 'English (United States)', 'en_CA' => 'English (Canada)', 'en_GB' => 'English (United Kingdom)', 'es' => 'Espa&ntilde;ol', 'es_MX' => 'Espa&ntilde;ol (M&eacute;xico)', 'et' => 'Eesti', 'fa' => 'Persian (&#x0641;&#x0627;&#x0631;&#x0633;&#x0649;)', 'fi' => 'Suomi', 'fr' => 'Fran&ccedil;ais', 'hi' => 'Hindi', 'hr' => 'Hrvatski', 'hu' => 'Magyar', 'it' => 'Italiano', 'ja' => 'Japanese (&#x65e5;&#x672c;&#x8a9e)', 'lt' => 'Lietuvi? kalba', 'lv' => 'Latvijas', 'nb_NO' => 'Norsk bokm&aring;l', 'nl' => 'Nederlands', 'pl' => 'Polski', 'pt' => 'Portugu&ecirc;s', 'pt_BR' => 'Portugu&ecirc;s Brasileiro', 'ru' => 'Russian (&#x0420;&#x0443;&#x0441;&#x0430;&#x0438;&#x0439;)', 'sk_SK' => 'Slovak (Sloven&#x010d;ina)', 'sr_Cyrl' => 'Serbian Cyrillic (??????)', 'sr_Latn' => 'Serbian Latin (Srpski)', 'sv' => 'Svenska', 'tr' => 'T&uuml;r&ccedil;e', 'uk' => 'Ukrainian (&#x0423;&#x0430;&#x0440;&#x0430;&#x0457;&#x043d;&#x0441;&#x044c;&#x 'vi_VN' => 'Vietnam (Vi&#x0246;t Nam)', 'zh_CN' => 'Chinese (Sim.) (&#x7b80;&#x4f53;&#x4e2d;&#x6587;)', 'zh_TW' => 'Chinese (Tradi.) (&#x6b63;&#x9ad4;&#x4e2d;&#x6587;)' }; </pre> |

1.1.14. DefaultTheme

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default front-end (HTML) theme to be used by the agents and customers. The default themes are Standard and Lite. If you like, you can add your own theme. Please refer the administrator manual located at http://doc.otrs.org/ . |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'DefaultTheme'} = 'Standard';</pre> |

1.1.15. DefaultTheme::HostBased

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | It is possible to configure different themes, for example to distinguish between agents and customers, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a valid theme on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'DefaultTheme::HostBased'} = { 'host1\\.example\\.com' => 'SomeTheme1', 'host2\\.example\\.com' => 'SomeTheme2' };</pre> |

1.1.16. CheckMXRecord

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Makes the application check the MX record of email addresses before sending an email or submitting a telephone or email ticket. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CheckMXRecord'} = '1';</pre> |

1.1.17. CheckMXRecord::Nameserver

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the address of a dedicated DNS server, if necessary, for the "CheckMXRecord" look-ups. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CheckMXRecord::Nameserver'} = 'ns.example.com';</pre> |

1.1.18. CheckEmailAddresses

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Makes the application check the syntax of email addresses. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CheckEmailAddresses'} = '1';</pre> |

1.1.19. CheckEmailValidAddress

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines a regular expression that excludes some addresses from the syntax check (if "CheckEmailAddresses" is set to "Yes"). Please enter a regex in this field for email addresses, that aren't syntactically valid, but are necessary for the system (i.e. "root@localhost"). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CheckEmailValidAddress'} = '^(root@localhost admin@localhost)\$';</pre> |

1.1.20. CheckEmailInvalidAddress

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines a regular expression that filters all email addresses that should not be used in the application. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CheckEmailInvalidAddress'} = '@(example)\\.(... ...)';</pre> |

1.1.21. CGILogPrefix

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies the text that should appear in the log file to denote a CGI script entry. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CGILogPrefix'} = 'OTRS-CGI';</pre> |

1.1.22. DemoSystem

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Runs the system in "Demo" mode. If set to "Yes", agents can change preferences, such as selection of language and theme via the agent web interface. These changes are only valid for the current session. It will not be possible for agents to change their passwords. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'DemoSystem'} = '0';</pre> |

1.1.23. SwitchToUser

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Allows the administrators to login as other users, via the users administration panel. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SwitchToUser'} = '0';</pre> |

1.1.24. NotificationSenderName

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the name that should be used by the application when sending notifications. The sender name is used to build the complete display name for the notification master (i.e. "OTRS Notification Master" otrs@your.example.com). Notifications are messages such as en::Customer::QueueUpdate or en::Agent::Move. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'NotificationSenderName'} = 'OTRS Notification Master';</pre> |

1.1.25. NotificationSenderEmail

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the email address that should be used by the application when sending notifications. The email address is used to build the complete display name for the notification master (i.e. "OTRS Notification Master" otrs@your.example.com). You can use the OTRS_CONFIG_FQDN variable as set in your configuration, or choose another email address. Notifications are messages such as en::Customer::QueueUpdate or en::Agent::Move. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'NotificationSenderEmail'} = 'otrs@<OTRS_CONFIG_FQDN>;</pre> |

1.1.26. System::Customer::Permission

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the standard permissions available for customers within the application. If more permissions are needed, you can enter them here. Permissions must be hard coded to be effective. Please ensure, when adding |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| | any of the afore mentioned permissions, that the "rw" permission remains the last entry. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'System::Customer::Permission'} = ['ro', 'rw'];</pre> |

1.1.27. LanguageDebug

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Debugs the translation set. If this is set to "Yes" all strings (text) without translations are written to STDERR. This can be helpful when you are creating a new translation file. Otherwise, this option should remain set to "No". |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LanguageDebug'} = '0';</pre> |

1.1.28. Secure::DisableBanner

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If enabled, the OTRS version tag will be removed from the HTTP headers. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Secure::DisableBanner'} = '0';</pre> |

1.2. Core::LinkObject

1.2.1. LinkObject::ViewMode

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Determines the way the linked objects are displayed in each zoom mask. |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::LinkObject |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LinkObject::ViewModel'} = 'Simple';</pre> |

1.2.2. LinkObject::Type###Normal

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the link type 'Normal'. If the source name and the target name contain the same value, the resulting link is a non-directional one; otherwise, the result is a directional link. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::LinkObject |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LinkObject::Type'}->{'Normal'} = { 'SourceName' => 'Normal', 'TargetName' => 'Normal' };</pre> |

1.2.3. LinkObject::Type###ParentChild

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the link type 'ParentChild'. If the source name and the target name contain the same value, the resulting link is a non-directional one; otherwise, the result is a directional link. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::LinkObject |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LinkObject::Type'}->{'ParentChild'} = { 'SourceName' => 'Parent', 'TargetName' => 'Child' };</pre> |

1.2.4. LinkObject::TypeGroup###0001

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the link type groups. The link types of the same group cancel one another. Example: If ticket A is linked per a 'Normal' link with ticket B, then |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| | these tickets could not be additionally linked with link of a 'ParentChild' relationship. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::LinkObject |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LinkObject::TypeGroup'}->{'0001'} = ['Normal', 'ParentChild'];</pre> |

1.3. Core::Log

1.3.1. LogModule

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the log module for the system. "File" writes all messages in a given logfile, "SysLog" uses the syslog daemon of the system, e.g. syslogd. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Log |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LogModule'} = 'Kernel::System::Log::SysLog';</pre> |

1.3.2. LogModule::SysLog::Facility

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "SysLog" was selected for LogModule, a special log facility can be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Log |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LogModule::SysLog::Facility'} = 'user';</pre> |

1.3.3. LogModule::SysLog::LogSock

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If "SysLog" was selected for LogModule, a special log sock can be specified (on solaris you may need to use 'stream'). |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Log |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'LogModule::SysLog::LogSock'} = 'unix';</code> |

1.3.4. LogModule::SysLog::Charset

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "SysLog" was selected for LogModule, the charset that should be used for logging can be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Log |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'LogModule::SysLog::Charset'} = 'iso-8859-1';</code> |

1.3.5. LogModule::LogFile

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "file" was selected for LogModule, a logfile must be specified. If the file doesn't exist, it will be created by the system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Log |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'LogModule::LogFile'} = '/tmp/otrs.log';</code> |

1.3.6. LogModule::LogFile::Date

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds a suffix with the actual year and month to the OTRS log file. A logfile for every month will be created. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Log |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'LogModule::LogFile::Date'} = '0';</code> |

1.4. Core::MIME-Viewer

1.4.1. MIME-Viewer###application/excel

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the path to the converter that allows the view of Microsoft Excel files, in the web interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::MIME-Viewer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'MIME-Viewer'}->{'application/excel'} = 'xlhtml';</code> |

1.4.2. MIME-Viewer###application/msword

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies the path to the converter that allows the view of Microsoft Word files, in the web interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::MIME-Viewer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'MIME-Viewer'}->{'application/msword'} = 'wvWare';</code> |

1.4.3. MIME-Viewer###application/pdf

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Specifies the path to the converter that allows the view of PDF documents, in the web interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::MIME-Viewer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'MIME-Viewer'}->{'application/pdf'} = 'pdftohtml -stdout -i';</pre> |

1.4.4. MIME-Viewer###text/xml

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the path to the converter that allows the view of XML files, in the web interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::MIME-Viewer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'MIME-Viewer'}->{'text/xml'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/scripts/tools/xml2html.pl';</pre> |

1.5. Core::MirrorDB

1.5.1. Core::MirrorDB::DSN

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, specify the DSN to this database. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::MirrorDB |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Core::MirrorDB::DSN'} = 'DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost';</pre> |

1.5.2. Core::MirrorDB::User

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, the user to authenticate to this database can be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::MirrorDB |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Core::MirrorDB::User'} = 'some_user';</code> |

1.5.3. Core::MirrorDB::Password

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, the password to authenticate to this database can be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::MirrorDB |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Core::MirrorDB::Password'} = 'some_password';</code> |

1.6. Core::PDF

1.6.1. PDF

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Enables PDF output. The CPAN module PDF::API2 is required, if not installed, PDF output will be disabled. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'PDF'} = '1';</code> |

1.6.2. PDF::LogoFile

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the path of the file for the logo in the page header (gif jpg png, 700 x 100 pixel). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'PDF::LogoFile'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/logo-otrs.png';</code> |

1.6.3. PDF::PageSize

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the standard size of PDF pages. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::PageSize'} = 'a4';</pre> |

1.6.4. PDF::MaxPages

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the maximum number of pages per PDF file. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::MaxPages'} = '100';</pre> |

1.6.5. PDF::TTFontFile###Proportional

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the path and TTF-File to handle proportional font in PDF documents. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'Proportional'} = 'DejaVuSans.ttf';</pre> |

1.6.6. PDF::TTFontFile###ProportionalBold

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the path and TTF-File to handle bold proportional font in PDF documents. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'ProportionalBold'} = 'DejaVuSans-Bold.ttf';</pre> |

1.6.7. PDF::TTFontFile###ProportionalItalic

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the path and TTF-File to handle italic proportional font in PDF documents. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'ProportionalItalic'} = 'DejaVuSans-Oblique.ttf';</pre> |

1.6.8. PDF::TTFontFile###ProportionalBoldItalic

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the path and TTF-File to handle bold italic proportional font in PDF documents. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'ProportionalBoldItalic'} = 'DejaVuSans-BoldOblique.ttf';</pre> |

1.6.9. PDF::TTFontFile###Monospaced

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the path and TTF-File to handle monospaced font in PDF documents. |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'Monospaced'} = 'DejaVuSansMono.ttf';</pre> |

1.6.10. PDF::TTFontFile###MonospacedBold

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the path and TTF-File to handle bold monospaced font in PDF documents. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'MonospacedBold'} = 'DejaVuSansMono-Bold.ttf';</pre> |

1.6.11. PDF::TTFontFile###MonospacedItalic

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the path and TTF-File to handle italic monospaced font in PDF documents. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'MonospacedItalic'} = 'DejaVuSansMono-Oblique.ttf';</pre> |

1.6.12. PDF::TTFontFile###MonospacedBoldItalic

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the path and TTF-File to handle bold italic monospaced font in PDF documents. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PDF |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'MonospacedBoldItalic'} = 'DejaVuSansMono-BoldOblique.ttf';</pre> |

1.7. Core::Package

1.7.1. Package::FileUpload

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Enables file upload in the package manager frontend. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Package |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Package::FileUpload'} = '1';</pre> |

1.7.2. Package::RepositoryRoot

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the location to get online repository list for additional packages. The first available result will be used. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Package |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Package::RepositoryRoot'} = ['http://ftp.otrs.org/pub/otrs/misc/packages/ repository.xml', 'http://otrs.org/repository.xml'];</pre> |

1.7.3. Package::RepositoryList

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the list of online repositories. Another installations can be used as repository, for example: Key="http://example.com/otrs/public.pl? Action=PublicRepository;File=" and Content="Some Name". |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Package |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Package::RepositoryList'} = { 'ftp://ftp.example.com/pub/otrs/misc/packages/' => '[Example] ftp://ftp.example.com/' };</pre> |

1.7.4. Package::RepositoryAccessRegExp

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the IP regular expression for accessing the local repository. You need to enable this to have access to your local repository and the package::RepositoryList is required on the remote host. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Package |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Package::RepositoryAccessRegExp'} = '127\\.0\\ \\.0\\.1';</pre> |

1.7.5. Package::Timeout

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the timeout (in seconds) for package downloads. Overwrites "WebUserAgent::Timeout". |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Package |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Package::Timeout'} = '15';</pre> |

1.7.6. Package::Proxy

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Fetches packages via proxy. Overwrites "WebUserAgent::Proxy". |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Package |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Package::Proxy'} = 'http:// proxy.sn.no:8001/';</pre> |

1.8. Core::PerformanceLog

1.8.1. PerformanceLog

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Enables performance log (to log the page response time). It will affect the system performance. Frontend::Module###AdminPerformanceLog must be enabled. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PerformanceLog |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PerformanceLog'} = '0';</pre> |

1.8.2. PerformanceLog::File

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies the path of the file for the performance log. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::PerformanceLog |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PerformanceLog::File'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/ var/log/Performance.log';</pre> |

1.8.3. PerformanceLog::FileMax

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the maximum size (in MB) of the log file. |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::PerformanceLog |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PerformanceLog::FileMax'} = '25';</pre> |

1.9. Core::SOAP

1.9.1. SOAP::User

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the username to access the SOAP handle (bin/cgi-bin/rpc.pl). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::SOAP |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SOAP::User'} = 'some_user';</pre> |

1.9.2. SOAP::Password

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the password to access the SOAP handle (bin/cgi-bin/rpc.pl). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::SOAP |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SOAP::Password'} = 'some_pass';</pre> |

1.10. Core::Sendmail

1.10.1. SendmailModule

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the module to send emails. "Sendmail" directly uses the sendmail binary of your operating system. Any of the "SMTP" mechanisms use a specified (external) mailserver. "DoNotSendEmail" doesn't send emails and it is useful for test systems. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SendmailModule'} = 'Kernel::System::Email::Sendmail';</pre> |

1.10.2. SendmailModule::CMD

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "Sendmail" was selected as SendmailModule, the location of the sendmail binary and the needed options must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SendmailModule::CMD'} = '/usr/sbin/sendmail -i -f';</pre> |

1.10.3. SendmailModule::Host

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, the mailhost that sends out the mails must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SendmailModule::Host'} = 'mail.example.com';</pre> |

1.10.4. SendmailModule::Port

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, the port where your mailserver is listening for incoming connections must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SendmailModule::Port'} = '25';</code> |

1.10.5. SendmailModule::AuthUser

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, and authentication to the mail server is needed, an username must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SendmailModule::AuthUser'} = 'MailserverLogin';</code> |

1.10.6. SendmailModule::AuthPassword

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, and authentication to the mail server is needed, a password must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SendmailModule::AuthPassword'} = 'MailserverPassword';</code> |

1.10.7. SendmailBcc

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sends all outgoing email via bcc to the specified address. Please use this only for backup reasons. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SendmailBcc'} = '';</pre> |

1.10.8. SendmailNotificationEnvelopeFrom

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If set, this address is used as envelope from header in outgoing notifications. If no address is specified, the envelope from header is empty. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SendmailNotificationEnvelopeFrom'} = '';</pre> |

1.10.9. SendmailEncodingForce

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Forces encoding of outgoing emails (7bit 8bit quoted-printable base64). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Sendmail |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SendmailEncodingForce'} = 'base64';</pre> |

1.11. Core::Session

1.11.1. SessionModule

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the module used to store the session data. With "DB" the frontend server can be splitted from the db server. "FS" is faster. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SessionModule'} = 'Kernel::System::AuthSession::DB';</pre> |

1.11.2. SessionName

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the name of the session key. E.g. Session, SessionID or OTRS. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SessionName'} = 'Session';</pre> |

1.11.3. SessionCheckRemoteIP

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Turns on the remote ip address check. It should be set to "No" if the application is used, for example, via a proxy farm or a dialup connection, because the remote ip address is mostly different for the requests. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SessionCheckRemoteIP'} = '1';</pre> |

1.11.4. SessionDeleteIfNotRemoteID

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Deletes a session if the session id is used with an invalid remote IP address. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SessionDeleteIfNotRemoteID'} = '1';</pre> |

1.11.5. SessionMaxTime

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the maximal valid time (in seconds) for a session id. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionMaxTime'} = '57600';</code> |

1.11.6. SessionMaxIdleTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the inactivity time (in seconds) to pass before a session is killed and a user is logged out. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionMaxIdleTime'} = '21600';</code> |

1.11.7. SessionDeleteIfTimeToOld

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Deletes requested sessions if they have timed out. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionDeleteIfTimeToOld'} = '1';</code> |

1.11.8. SessionUseCookie

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Makes the session management use html cookies. If html cookies are disabled or if the client browser disabled html cookies, then the system will work as usual and append the session id to the links. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionUseCookie'} = '1';</code> |

1.11.9. SessionUseCookieAfterBrowserClose

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Stores cookies after the browser has been closed. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionUseCookieAfterBrowserClose'} = '0';</code> |

1.11.10. SessionCSRFProtection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Protection against CSRF (Cross Site Request Forgery) exploits (for more info see http://en.wikipedia.org/wiki/Cross-site_request_forgery). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionCSRFProtection'} = '1';</code> |

1.11.11. SessionDir

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "FS" was selected for SessionModule, a directory where the session data will be stored must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionDir'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/sessions';</code> |

1.11.12. SessionTable

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "DB" was selected for SessionModule, a table in database where session data will be stored must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionTable'} = 'sessions';</code> |

1.11.13. SessionTableID

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "DB" was selected for SessionModule, a column for the identifiers in session table must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionTableID'} = 'session_id';</code> |

1.11.14. SessionTableValue

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "DB" was selected for SessionModule, a column for the values in session table must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionTableValue'} = 'session_value';</code> |

1.11.15. SessionSaveLoginPasswd

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Saves the login and password on the session table in the database, if "DB" was selected for SessionModule. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SessionSaveLoginPasswd'} = '0';</code> |

1.11.16. CustomerPanelSessionName

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the key for customer sessions. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Session |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'CustomerPanelSessionName'} = 'CSID';</code> |

1.12. Core::SpellChecker

1.12.1. SpellChecker

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Enables spell checker support. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::SpellChecker |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SpellChecker'} = '0';</code> |

1.12.2. SpellCheckerBin

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Install ispell or aspell on the system, if you want to use a spell checker. Please specify the path to the aspell or ispell binary on your operating system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::SpellChecker |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SpellCheckerBin'} = '/usr/bin/ispell';</code> |

1.12.3. SpellCheckerDictDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default spell checker dictionary. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::SpellChecker |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SpellCheckerDictDefault'} = 'english';</code> |

1.12.4. SpellCheckerIgnore

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines a default list of words, that are ignored by the spell checker. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::SpellChecker |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'SpellCheckerIgnore'} = ['www', 'webmail', 'https', 'http', 'html', 'rfc'];</code> |

1.13. Core::Stats

1.13.1. Stats::StatsHook

| Description | Value |
|--------------|----------------------|
| Description: | Sets the stats hook. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::StatsHook'} = 'Stat#';</code> |

1.13.2. Stats::StatsStartNumber

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Start number for statistics counting. Every new stat increments this number. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::StatsStartNumber'} = '10000';</code> |

1.13.3. Stats::MaxXaxisAttributes

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default maximum number of X-axis attributes for the time scale. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::MaxXaxisAttributes'} = '1000';</code> |

1.14. Core::Stats::Graph

1.14.1. Stats::Graph::t_margin

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the top margin of the chart. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::t_margin'} = '10';</code> |

1.14.2. Stats::Graph::l_margin

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the left margin of the chart. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::Graph::l_margin'} = '10';</pre> |

1.14.3. Stats::Graph::b_margin

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the bottom margin of the chart. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::Graph::b_margin'} = '10';</pre> |

1.14.4. Stats::Graph::r_margin

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the right margin of the chart. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::Graph::r_margin'} = '20';</pre> |

1.14.5. Stats::Graph::bgclr

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Specifies the background color of the picture. |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::bgclr'} = 'white';</code> |

1.14.6. Stats::Graph::transparent

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Makes the picture transparent. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::transparent'} = '0';</code> |

1.14.7. Stats::Graph::fgclr

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the border color of the chart. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::fgclr'} = 'black';</code> |

1.14.8. Stats::Graph::boxclr

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies the background color of the chart. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::boxclr'} = 'white';</code> |

1.14.9. Stats::Graph::accentclr

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the border color of the legend. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::Graph::accentclr'} = 'black';</pre> |

1.14.10. Stats::Graph::legendclr

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the text color of the legend. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::Graph::legendclr'} = 'black';</pre> |

1.14.11. Stats::Graph::textclr

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the text color of the chart (e. g. caption). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::Graph::textclr'} = 'black';</pre> |

1.14.12. Stats::Graph::dclrs

| Description | Value |
|--------------|------------------------------------|
| Description: | Defines the colors for the graphs. |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Stats::Graph::dclrs'} = ['red', 'green', 'blue', 'yellow', 'black', 'purple', 'orange', 'pink', 'marine', 'cyan', 'lgray', 'lblue', 'lyellow', 'lgreen', 'lred', 'lpurple', 'lorange', 'lbrown']; </pre> |

1.14.13. Stats::Graph::line_width

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the boldness of the line drawn by the graph. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Stats::Graph::line_width'} = '1'; </pre> |

1.14.14. Stats::Graph::legend_placement

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the placement of the legend. This should be a two letter key of the form: 'B[LCR] R[TCB]'. The first letter indicates the placement (Bottom or Right), and the second letter the alignment (Left, Right, Center, Top, or Bottom). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::legend_placement'} = 'BC';</code> |

1.14.15. Stats::Graph::legend_spacing

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the spacing of the legends. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::legend_spacing'} = '4';</code> |

1.14.16. Stats::Graph::legend_marker_width

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the width of the legend. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::legend_marker_width'} = '12';</code> |

1.14.17. Stats::Graph::legend_marker_height

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the height of the legend. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Stats::Graph |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Stats::Graph::legend_marker_height'} = '8';</code> |

1.15. Core::Time

1.15.1. TimeInputFormat

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the date input format used in forms (option or input fields). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'TimeInputFormat'} = 'Option';</code> |

1.15.2. TimeShowAlwaysLong

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows time in long format (days, hours, minutes), if set to "Yes"; or in short format (days, hours), if set to "No". |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'TimeShowAlwaysLong'} = '0';</code> |

1.15.3. TimeZone

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the system time zone (required a system with UTC as system time). Otherwise this is a diff time to the local time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'TimeZone'} = '+0';</code> |

1.15.4. TimeZoneUser

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the user time zone per user (required a system with UTC as system time and UTC under TimeZone). Otherwise this is a diff time to the local time. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZoneUser'} = '0';</pre> |

1.15.5. TimeZoneUserBrowserAutoOffset

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the user time zone per user based on java script / browser time zone offset feature at login time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZoneUserBrowserAutoOffset'} = '1';</pre> |

1.15.6. CalendarWeekDayStart

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Define the start day of the week for the date picker. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CalendarWeekDayStart'} = '1';</pre> |

1.15.7. TimeVacationDays

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.15.8. TimeVacationDaysOneTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.15.9. TimeWorkingHours

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |

1.15.10. TimeShowCompleteDescription

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows time use complete description (days, hours, minutes), if set to "Yes"; or just first letter (d, h, m), if set to "No". |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeShowCompleteDescription'} = '0';</pre> |

1.16. Core::Time::Calendar1

1.16.1. TimeZone::Calendar1Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 1. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar1 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar1Name'} = 'Calendar Name 1';</pre> |

1.16.2. TimeZone::Calendar1

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 1, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar1 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar1'} = '0';</pre> |

1.16.3. TimeVacationDays::Calendar1

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 1. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::Time::Calendar1 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar1'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.16.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar1

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 1. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar1 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar1'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.16.5. TimeWorkingHours::Calendar1

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 1, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar1 |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-------------|-------|
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar1'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |
| | <pre> '15', </pre> |

1.17. Core::Time::Calendar2

1.17.1. TimeZone::Calendar2Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 2. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar2 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar2Name'} = 'Calendar Name 2';</pre> |

1.17.2. TimeZone::Calendar2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 2, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar2 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar2'} = '0';</pre> |

1.17.3. TimeVacationDays::Calendar2

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 2. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar2 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar2'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.17.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 2. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar2 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar2'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.17.5. TimeWorkingHours::Calendar2

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 2, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar2 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar2'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |

1.18. Core::Time::Calendar3

1.18.1. TimeZone::Calendar3Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 3. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar3 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar3Name'} = 'Calendar Name 3';</pre> |

1.18.2. TimeZone::Calendar3

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 3, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar3 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar3'} = '0';</pre> |

1.18.3. TimeVacationDays::Calendar3

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 3. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar3 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar3'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.18.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar3

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 3. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar3 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar3'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.18.5. TimeWorkingHours::Calendar3

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 3, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar3 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar3'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |

1.19. Core::Time::Calendar4

1.19.1. TimeZone::Calendar4Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 4. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar4 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar4Name'} = 'Calendar Name 4';</pre> |

1.19.2. TimeZone::Calendar4

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 4, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar4 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar4'} = '0';</pre> |

1.19.3. TimeVacationDays::Calendar4

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 4. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar4 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar4'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.19.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar4

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 4. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar4 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar4'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.19.5. TimeWorkingHours::Calendar4

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 4, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar4 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar4'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |

1.20. Core::Time::Calendar5

1.20.1. TimeZone::Calendar5Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 5. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar5 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar5Name'} = 'Calendar Name 5';</pre> |

1.20.2. TimeZone::Calendar5

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 5, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar5 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar5'} = '0';</pre> |

1.20.3. TimeVacationDays::Calendar5

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 5. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar5 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar5'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.20.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar5

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 5. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar5 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar5'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.20.5. TimeWorkingHours::Calendar5

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 5, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar5 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar5'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |

1.21. Core::Time::Calendar6

1.21.1. TimeZone::Calendar6Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 6. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar6 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar6Name'} = 'Calendar Name 6';</pre> |

1.21.2. TimeZone::Calendar6

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 6, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar6 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar6'} = '0';</pre> |

1.21.3. TimeVacationDays::Calendar6

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 6. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar6 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar6'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.21.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar6

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 6. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar6 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar6'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.21.5. TimeWorkingHours::Calendar6

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 6, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar6 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar6'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |

1.22. Core::Time::Calendar7

1.22.1. TimeZone::Calendar7Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 7. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar7 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar7Name'} = 'Calendar Name 7';</pre> |

1.22.2. TimeZone::Calendar7

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 7, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar7 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar7'} = '0';</pre> |

1.22.3. TimeVacationDays::Calendar7

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 7. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar7 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar7'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.22.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar7

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 7. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar7 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar7'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.22.5. TimeWorkingHours::Calendar7

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 7, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar7 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar7'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |

1.23. Core::Time::Calendar8

1.23.1. TimeZone::Calendar8Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 8. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar8 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar8Name'} = 'Calendar Name 8';</pre> |

1.23.2. TimeZone::Calendar8

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 8, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar8 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar8'} = '0';</pre> |

1.23.3. TimeVacationDays::Calendar8

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 8. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar8 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar8'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.23.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar8

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 8. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar8 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar8'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.23.5. TimeWorkingHours::Calendar8

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 8, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar8 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar8'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |
| | <pre> '15', </pre> |

1.24. Core::Time::Calendar9

1.24.1. TimeZone::Calendar9Name

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the calendar number 9. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar9 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar9Name'} = 'Calendar Name 9';</pre> |

1.24.2. TimeZone::Calendar9

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the time zone of the calendar number 9, which can be assigned later to a specific queue. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar9 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar9'} = '0';</pre> |

1.24.3. TimeVacationDays::Calendar9

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Adds the permanent vacation days for the calendar number 9. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar9 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar9'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre> |

1.24.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar9

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Adds the one time vacation days for the calendar number 9. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar9 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar9'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }; </pre> |

1.24.5. TimeWorkingHours::Calendar9

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the hours and week days of the calendar number 9, to count the working time. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Time::Calendar9 |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar9'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', </pre> |
| | <pre> '15', </pre> |

1.25. Core::Web

1.25.1. Frontend::WebPath

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the URL base path of icons, CSS and Java Script. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::WebPath'} = '/otrs-web/';</pre> |

1.25.2. Frontend::ImagePath

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the URL image path of icons for navigation. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::ImagePath'} = '<OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath>skins/Agent/default/ img/';</pre> |

1.25.3. Frontend::CSSPath

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the URL CSS path. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::CSSPath'} = '<OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath>css/';</pre> |

1.25.4. Frontend::JavaScriptPath

| Description | Value |
|--------------|-----------------------------------|
| Description: | Defines the URL java script path. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::JavaScriptPath'} = '<OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath>js/';</pre> |

1.25.5. Frontend::RichText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Uses richtext for viewing and editing: articles, salutations, signatures, standard responses, auto responses and notifications. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::RichText'} = '1';</pre> |

1.25.6. Frontend::RichTextPath

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the URL rich text editor path. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::RichTextPath'} = '<OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath>js/thirdparty/ ckeditor-3.6.6/';</pre> |

1.25.7. Frontend::RichTextWidth

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the width for the rich text editor component. Enter number (pixels) or percent value (relative). |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::RichTextWidth'} = '620';</pre> |

1.25.8. Frontend::RichTextHeight

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the =hHeight for the rich text editor component. Enter number (pixels) or percent value (relative). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::RichTextHeight'} = '320';</pre> |

1.25.9. Frontend::RichText::DefaultCSS

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default CSS used in rich text editors. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::RichText::DefaultCSS'} = 'font-family:Geneva,Helvetica,Arial,sans-serif; font-size: 12px;';</pre> |

1.25.10. DefaultViewNewLine

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Automated line break in text messages after x number of chars. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'DefaultViewNewLine'} = '90';</code> |

1.25.11. DefaultViewLines

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the number of lines that are displayed in text messages (e.g. ticket lines in the QueueZoom). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'DefaultViewLines'} = '6000';</code> |

1.25.12. Frontend::AnimationEnabled

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Turns on the animations used in the GUI. If you have problems with these animations (e.g. performance issues), you can turn them off here. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Frontend::AnimationEnabled'} = '1';</code> |

1.25.13. AttachmentDownloadType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Allows choosing between showing the attachments of a ticket in the browser (inline) or just make them downloadable (attachment). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'AttachmentDownloadType'} = 'attachment';</pre> |

1.25.14. WebMaxFileUpload

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the maximal size (in bytes) for file uploads via the browser. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'WebMaxFileUpload'} = '16777216';</pre> |

1.25.15. WebUploadCacheModule

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Selects the module to handle uploads via the web interface. "DB" stores all uploads in the database, "FS" uses the file system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'WebUploadCacheModule'} = 'Kernel::System::Web::UploadCache::DB';</pre> |

1.25.16. Frontend::Output::FilterText###AAURL

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the filter that processes the text in the articles, in order to highlight URLs. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::Output::FilterText'}->{'AAURL'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::OutputFilterTextURL' };</pre> |

1.25.17. Frontend::Themes

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Activates the available themes on the system. Value 1 means active, 0 means inactive. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::Themes'} = { 'Lite' => '0', 'Standard' => '1' };</pre> |

1.25.18. Frontend::Output::FilterText###OutputFilterTextAutoLink

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines a filter to process the text in the articles, in order to highlight predefined keywords. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::Output::FilterText'}- >{'OutputFilterTextAutoLink'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::OutputFilterTextAutoLink' };</pre> |

1.25.19. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###CVE

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines a filter for html output to add links behind CVE numbers. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}- >{'CVE'} = { 'RegExp' => ['(CVE CAN)\\-(\\d{3,4})\\-(\\d{2,6})'], 'URL1' => { 'Description' => 'Mitre', 'Image' => 'http://cve.mitre.org/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi? name=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Google', 'Image' => 'http://www.google.de/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://google.com/search?q=<MATCH1>- <MATCH2>-<MATCH3>' }, 'URL3' => { 'Description' => 'US-CERT NVD', 'Image' => 'http://nvd.nist.gov/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://nvd.nist.gov/nvd.cfm? cvename=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>' } }; </pre> |

1.25.20. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Bugtraq

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines a filter for html output to add links behind bugtraq numbers. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}-> {'Bugtraq'} = { 'RegExp' => ['Bugtraq[\\s\\w\\t]*?ID[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'Bugtraq[\\s\\w\\t]*?ID[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'Bugtraq[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'Bugtraq[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'BID[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'BID[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})'], 'URL1' => { 'Description' => 'Security Focus', 'Image' => 'http://www.securityfocus.com/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://www.securityfocus.com/bid/<MATCH1>/info' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Google', 'Image' => 'http://www.google.de/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://google.com/search?q=<MATCH>' } }; </pre> |

1.25.21. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###MSBulletins

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines a filter for html output to add links behind MSBulletin numbers. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}->{'MSBulletins'} = { 'RegExp' => ['MS[^\A-Za-z]{0,5}(\d\d\d\d)?.?(\d{2,4})'], 'URL1' => { 'Description' => 'Microsoft Technet', 'Image' => 'http://www.microsoft.com/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/MS<MATCH1>-<MATCH2>.aspx' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Google', 'Image' => 'http://www.google.de/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://google.com/search?q=MS<MATCH1>-<MATCH2>' } }; </pre> |

1.25.22. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting1

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Define a filter for html output to add links behind a defined string. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}- >{'Setting1'} = { 'RegExp' => ['RegExp'], 'URL1' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'right-small.png', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'Image', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' } }; </pre> |

1.25.23. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting2

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines a filter for html output to add links behind a defined string. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}- >{'Setting2'} = { 'RegExp' => ['RegExp'], 'URL1' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'right-small.png', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'Image', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' }, 'URL3' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'Image', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' } } }; </pre> |

1.25.24. Loader::Enabled::CSS

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If enabled, OTRS will deliver all CSS files in minified form. WARNING: If you turn this off, there will likely be problems in IE 7, because it cannot load more than 32 CSS files. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Enabled::CSS'} = '1'; </pre> |

1.25.25. Loader::Enabled::JS

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If enabled, OTRS will deliver all JavaScript files in minified form. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Loader::Enabled::JS'} = '1';</pre> |

1.25.26. Loader::Agent::CommonCSS###000-Framework

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | List of CSS files to always be loaded for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Loader::Agent::CommonCSS'}->{'000-Framework'} = ['Core.Reset.css', 'Core.Default.css', 'Core.Header.css', 'Core.OverviewControl.css', 'Core.OverviewSmall.css', 'Core.OverviewMedium.css', 'Core.OverviewLarge.css', 'Core.Footer.css', 'Core.PageLayout.css', 'Core.Form.css', 'Core.Table.css', 'Core.Widget.css', 'Core.WidgetMenu.css', 'Core.TicketDetail.css', 'Core.Tooltip.css', 'Core.Dialog.css', 'Core.Print.css'];</pre> |

1.25.27. Loader::Agent::CommonCSS::IE7###000-Framework

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | List of IE7-specific CSS files to always be loaded for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Agent::CommonCSS::IE7'}->{'000-Framework'} = ['Core.Default.IE7.css', 'Core.Header.IE7.css', 'Core.OverviewControl.IE7.css', 'Core.OverviewSmall.IE7.css', 'Core.OverviewMedium.IE7.css', 'Core.OverviewLarge.IE7.css', 'Core.PageLayout.IE7.css', 'Core.Form.IE7.css', 'Core.Widget.IE7.css', 'Core.WidgetMenu.IE7.css', 'Core.Tooltip.IE7.css', 'Core.Dialog.IE7.css', 'Core.TicketDetail.IE7.css', 'Core.Table.IE7.css']; </pre> |

1.25.28. Loader::Agent::CommonCSS::IE8###000-Framework

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | List of IE8-specific CSS files to always be loaded for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Agent::CommonCSS::IE8'}->{'000-Framework'} = ['Core.OverviewSmall.IE8.css']; </pre> |

1.25.29. Loader::Agent::CommonJS###000-Framework

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | List of JS files to always be loaded for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Agent::CommonJS'}->{'000-Framework'} = ['thirdparty/json/json2.js', 'thirdparty/jquery-1.4.4/jquery.js', 'thirdparty/jquery-ui-1.8.7/jquery-ui.js', 'thirdparty/jquery-validate-1.7/jquery.validate.js', 'thirdparty/stacktrace/stacktrace.js', 'Core.JavaScriptEnhancements.js', 'Core.Debug.js', 'Core.Data.js', 'Core.Config.js', 'Core.Exception.js', 'Core.JSON.js', 'Core.AJAX.js', 'Core.UI.js', 'Core.UI.IE7Fixes.js', 'Core.UI.Accordion.js', 'Core.UI.Datepicker.js', 'Core.UI.Resizable.js', 'Core.UI.Table.js', 'Core.UI.Accessibility.js', 'Core.UI.RichTextEditor.js', 'Core.UI.Dialog.js', 'Core.UI.ActionRow.js', 'Core.UI.Popup.js', 'Core.Form.js', 'Core.Form.ErrorTooltips.js', 'Core.Form.Validate.js', 'Core.App.js', 'Core.Agent.js', 'Core.Agent.Search.js']; </pre> |

1.25.30. Loader::Customer::CommonCSS###000-Framework

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | List of CSS files to always be loaded for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Customer::CommonCSS'}->{'000-Framework'} = ['Core.Reset.css', 'Core.Default.css', 'Core.Form.css', 'Core.Dialog.css', 'Core.Tooltip.css', 'Core.Login.css', 'Core.Control.css', 'Core.Table.css', 'Core.TicketZoom.css', 'Core.Print.css']; </pre> |

1.25.31. Loader::Customer::CommonCSS::IE6###000-Framework

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | List of IE6-specific CSS files to always be loaded for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Customer::CommonCSS::IE6'}->{'000-Framework'} = ['Core.IE6.css', 'Core.Tooltip.IE6.css']; </pre> |

1.25.32. Loader::Customer::CommonCSS::IE7###000-Framework

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | List of IE7-specific CSS files to always be loaded for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Customer::CommonCSS::IE7'}->{'000-Framework'} = ['Core.IE7.css', 'Core.Tooltip.IE7.css', 'Core.Dialog.IE7.css']; </pre> |

1.25.33. Loader::Customer::CommonCSS::IE8###000-Framework

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | List of IE8-specific CSS files to always be loaded for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Loader::Customer::CommonCSS::IE8'}->{'000-Framework'} = [];</pre> |

1.25.34. Loader::Customer::CommonJS###000-Framework

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | List of JS files to always be loaded for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Loader::Customer::CommonJS'}->{'000-Framework'} = ['thirdparty/jquery-1.4.4/jquery.js', 'thirdparty/jquery-validate-1.7/jquery.validate.js', 'thirdparty/jquery-ui-1.8.7/jquery-ui.js', 'thirdparty/stacktrace/stacktrace.js', 'Core.Debug.js', 'Core.Data.js', 'Core.Exception.js', 'Core.App.js', 'Core.JavaScriptEnhancements.js', 'Core.Config.js', 'Core.UI.js', 'Core.UI.IE7Fixes.js', 'Core.UI.Accessibility.js', 'Core.UI.Dialog.js', 'Core.UI.RichTextEditor.js', 'Core.UI.Datepicker.js', 'Core.UI.Popup.js', 'Core.Form.js', 'Core.Form.ErrorTooltips.js', 'Core.Form.Validate.js', 'Core.Customer.js'];</pre> |

1.25.35. Loader::Agent::DefaultSelectedSkin

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | The agent skin's InternalName which should be used in the agent interface. Please check the available skins in Frontend::Agent::Skins. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Loader::Agent::DefaultSelectedSkin'} = 'default';</pre> |

1.25.36. Loader::Customer::SelectedSkin::HostBased

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | It is possible to configure different skins, for example to distinguish between different customers, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a valid skin on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::Web |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Loader::Customer::SelectedSkin::HostBased'} = { 'host1\\.example\\.com' => 'Someskin1', 'host2\\.example\\.com' => 'Someskin2' };</pre> |

1.26. Core::WebUserAgent

1.26.1. WebUserAgent::Timeout

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the timeout (in seconds) for http/ftp downloads. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::WebUserAgent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'WebUserAgent::Timeout'} = '15';</pre> |

1.26.2. WebUserAgent::Proxy

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the connections for http/ftp, via a proxy. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Core::WebUserAgent |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'WebUserAgent::Proxy'} = 'http:// proxy.sn.no:8001/';</pre> |

1.27. Crypt::PGP

1.27.1. PGP

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Enables PGP support. When PGP support is enabled for signing and securing mail, it is HIGHLY recommended that the web server be run as the OTRS user. Otherwise, there will be problems with the privileges when accessing .gnupg folder. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::PGP |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PGP'} = '0';</pre> |

1.27.2. PGP::Bin

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the path to PGP binary. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::PGP |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PGP::Bin'} = '/usr/bin/gpg';</pre> |

1.27.3. PGP::Options

| Description | Value |
|--------------|----------------------------------|
| Description: | Sets the options for PGP binary. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::PGP |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PGP::Options'} = '--homedir /opt/otrs/.gnupg/ --batch --no-tty --yes';</pre> |

1.27.4. PGP::Key::Password

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the password for private PGP key. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::PGP |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PGP::Key::Password'} = { '488A0B8F' => 'SomePassword', 'D2DF79FA' => 'SomePassword' };</pre> |

1.27.5. PGP::TrustedNetwork

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Set this to yes if you trust in all your public and private pgp keys, even if they are not certified with a trusted signature. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::PGP |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PGP::TrustedNetwork'} = '0';</pre> |

1.27.6. PGP::Log

| Description | Value |
|--------------|--------------------------------------|
| Description: | Configure your own log text for PGP. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::PGP |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PGP::Log'} = { 'BADSIG' => 'The PGP signature with the keyid has not been verified successfully.', 'ERRSIG' => 'It was not possible to check the PGP signature, this may be caused by a missing public key or an unsupported algorithm.', 'EXPKEYSIG' => 'The PGP signature was made by an expired key.', 'GOODSIG' => 'Good PGP signature.', 'KEYREVOKED' => 'The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that the signature is forged.', 'NODATA' => 'No valid OpenPGP data found.', 'NO_PUBKEY' => 'No public key found.', 'REVKEYSIG' => 'The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that the signature is forged.', 'SIGEXPIRED' => 'The PGP signature is expired.', 'SIG_ID' => 'Signature data.', 'TRUST_UNDEFINED' => 'This key is not certified with a trusted signature!.', 'VALIDSIG' => 'The PGP signature with the keyid is good.' }; </pre> |

1.28. Crypt::SMIME

1.28.1. SMIME

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Enables S/MIME support. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::SMIME |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'SMIME'} = '0'; </pre> |

1.28.2. SMIME::Bin

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the path to open ssl binary. It may need a HOME env (\$ENV{HOME} = '/var/lib/wwwrun';). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::SMIME |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SMIME::Bin'} = '/usr/bin/openssl';</pre> |

1.28.3. SMIME::CertPath

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies the directory where SSL certificates are stored. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::SMIME |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SMIME::CertPath'} = '/etc/ssl/certs';</pre> |

1.28.4. SMIME::PrivatePath

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the directory where private SSL certificates are stored. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Crypt::SMIME |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SMIME::PrivatePath'} = '/etc/ssl/private';</pre> |

1.29. Frontend::Admin::AdminCustomerUser

1.29.1. AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Runs an initial wildcard search of the existing customer users when accessing the AdminCustomerUser module. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::AdminCustomerUser |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch'} = '1';</pre> |

1.30. Frontend::Admin::ModuleRegistration

1.30.1. Frontend::Module###Admin

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'Admin'} = { 'Description' => 'Admin-Area', 'Group' => ['admin'], 'Loader' => { 'CSS' => ['Core.Agent.Admin.css'], 'CSS_IE7' => ['Core.Agent.AdminIE7.css'], 'JavaScript' => ['Core.Agent.Admin.SysConfig.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'a', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=Admin', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Admin', 'NavBar' => 'Admin', 'Prio' => '10000', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarModule' => { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => '' }; </pre> |

1.30.2. Frontend::Module###AdminInit

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminInit'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Init' }; </pre> |

1.30.3. Frontend::Module###AdminUser

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminUser'} = { 'Description' => 'Create and manage agents.', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Create and manage agents.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Agents', 'Prio' => '100' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Agents' }; </pre> |

1.30.4. Frontend::Module###AdminGroup

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminGroup'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Create and manage groups.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Groups', 'Prio' => '150' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Groups' }; </pre> |

1.30.5. Frontend::Module###AdminUserGroup

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminUserGroup'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Link agents to groups.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Agents <-> Groups', 'Prio' => '200' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Agents <-> Groups' }; </pre> |

1.30.6. Frontend::Module###AdminCustomerUser

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminCustomerUser'} = { 'Description' => 'Edit Customers', 'Group' => ['admin', 'users'], 'GroupRo' => [''], 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'c', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AdminCustomerUser;Nav=Agent', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Customers', 'NavBar' => 'Customers', 'Prio' => '9000', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Customer', 'Description' => 'Create and manage customers.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Customers', 'Prio' => '300' }, 'NavBarName' => 'Customers', 'Title' => 'Customers' }; </pre> |

1.30.7. Frontend::Module###AdminCustomerCompany

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminCustomerCompany'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin', 'users'], 'GroupRo' => [''], 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'c', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AdminCustomerCompany;Nav=Agent', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Companies', 'NavBar' => 'Companies', 'Prio' => '9100', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Customer', 'Description' => 'Create and manage companies.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Customer Companies', 'Prio' => '310' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Customer Companies' }; </pre> |

1.30.8. Frontend::Module###AdminCustomerUserGroup

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminCustomerUserGroup'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Customer', 'Description' => 'Link customers to groups.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Customers <-> Groups', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Customers <-> Groups' }; </pre> |

1.30.9. Frontend::Module###AdminCustomerUserService

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminCustomerUserService'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Customer', 'Description' => 'Link customers to services.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Customers <-> Services', 'Prio' => '500' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Customers <-> Services' }; </pre> |

1.30.10. Frontend::Module###AdminRole

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminRole'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Create and manage roles.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Roles', 'Prio' => '600' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Role' }; </pre> |

1.30.11. Frontend::Module###AdminRoleUser

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminRoleUser'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Link agents to roles.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Agents <-> Roles', 'Prio' => '700' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Roles <-> Agents' }; </pre> |

1.30.12. Frontend::Module###AdminRoleGroup

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminRoleGroup'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Link roles to groups.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Roles <-> Groups', 'Prio' => '800' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Roles <-> Groups' }; </pre> |

1.30.13. Frontend::Module###AdminSMIME

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSMIME'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Manage S/MIME certificates for email encryption.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'S/MIME Certificates', 'Prio' => '1100' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'S/MIME Management' }; </pre> |

1.30.14. Frontend::Module###AdminPGP

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPGP'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Manage PGP keys for email encryption.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'PGP Keys', 'Prio' => '1200' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'PGP Key Management' }; </pre> |

1.30.15. Frontend::Module###AdminMailAccount

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminMailAccount'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Manage POP3 or IMAP accounts to fetch email from.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'PostMaster Mail Accounts', 'Prio' => '100' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Mail Account' }; </pre> |

1.30.16. Frontend::Module###AdminPostMasterFilter

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPostMasterFilter'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Filter incoming emails.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'PostMaster Filters', 'Prio' => '200' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'PostMaster Filters' }; </pre> |

1.30.17. Frontend::Module###AdminEmail

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminEmail'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Send notifications to users.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Admin Notification', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Admin-Email' }; </pre> |

1.30.18. Frontend::Module###AdminSession

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSession'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Manage existing sessions.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Session Management', 'Prio' => '500' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Session Management' }; </pre> |

1.30.19. Frontend::Module###AdminPerformanceLog

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPerformanceLog'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'Loader' => { 'CSS' => ['Core.Agent.Admin.PerformanceLog.css'] }, 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'View performance benchmark results.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Performance Log', 'Prio' => '550' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Performance Log' }; </pre> |

1.30.20. Frontend::Module###AdminLog

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminLog'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'View system log messages.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'System Log', 'Prio' => '600' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'System Log' }; </pre> |

1.30.21. Frontend::Module###AdminSelectBox

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSelectBox'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Execute SQL statements.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'SQL Box', 'Prio' => '700' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'SQL Box' }; </pre> |

1.30.22. Frontend::Module###AdminPackageManager

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPackageManager'} = { 'Description' => 'Software Package Manager', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Update and extend your system with software packages.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Package Manager', 'Prio' => '1000' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Package Manager' }; </pre> |

1.31. Frontend::Agent

1.31.1. AgentLogo

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | The logo shown in the header of the agent interface. The URL to the image must be a relative URL to the skin image directory. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'AgentLogo'} = { 'StyleHeight' => '67px', 'StyleRight' => '38px', 'StyleTop' => '-4px', 'StyleWidth' => '244px', 'URL' => 'skins/Agent/default/img/logo_bg.png' }; </pre> |

1.31.2. AgentLoginLogo

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | The logo shown on top of the login box of the agent interface. The URL to the image must be relative URL to the skin image directory. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'AgentLoginLogo'} = { 'StyleHeight' => '100px', 'URL' => 'skins/Agent/default/img/ loginlogo_default.png' };</pre> |

1.31.3. LoginURL

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines an alternate URL, where the login link refers to. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LoginURL'} = 'http://host.example.com/ login.html';</pre> |

1.31.4. LogoutURL

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines an alternate URL, where the logout link refers to. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LogoutURL'} = 'http://host.example.com/ thanks-for-using-otrs.html';</pre> |

1.31.5. PreApplicationModule###AgentInfo

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines a useful module to load specific user options or to display news. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PreApplicationModule'}->{'AgentInfo'} = 'Kernel::Modules::AgentInfo';</pre> |

1.31.6. InfoKey

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the key to be checked with Kernel::Modules::AgentInfo module. If this user preferences key is true, the message is accepted by the system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'InfoKey'} = 'wpt22';</pre> |

1.31.7. InfoFile

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | File that is displayed in the Kernel::Modules::AgentInfo module, if located under Kernel/Output/HTML/Standard/AgentInfo.dtl. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'InfoFile'} = 'AgentInfo';</pre> |

1.31.8. LostPassword

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Activates lost password feature for agents, in the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LostPassword'} = '1';</pre> |

1.31.9. ShowMotd

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows the message of the day on login screen of the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ShowMotd'} = '0';</pre> |

1.31.10. NotificationSubjectLostPasswordToken

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the subject for notification mails sent to agents, with token about new requested password. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'NotificationSubjectLostPasswordToken'} = 'New OTRS password request';</pre> |

1.31.11. NotificationBodyLostPasswordToken

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the body text for notification mails sent to agents, with token about new requested password (after using this link the new password will be sent). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'NotificationBodyLostPasswordToken'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password. If you want to do this, click on the link below. You will receive another email containing the password. <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl? Action=LostPassword;Token=<OTRS_TOKEN> If you did not request a new password, please ignore this email. '; </pre> |

1.31.12. NotificationSubjectLostPassword

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the subject for notification mails sent to agents, about new password. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'NotificationSubjectLostPassword'} = 'New OTRS password'; </pre> |

1.31.13. NotificationBodyLostPassword

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the body text for notification mails sent to agents, about new password (after using this link the new password will be sent). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'NotificationBodyLostPassword'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, Here\'s your new OTRS password. New password: <OTRS_NEWPW> You can log in via the following URL: <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl '; </pre> |

1.31.14. OpenMainMenuOnHover

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If enabled, the first level of the main menu opens on mouse hover (instead of click only). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'OpenMainMenuOnHover'} = '0'; </pre> |

1.31.15. Loader::Agent::Skin###000-default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Default skin for interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Agent::Skin'}->{'000-default'} = { 'Description' => 'This is the default orange - black skin.', 'HomePage' => 'www.otrs.org', 'InternalName' => 'default', 'VisibleName' => 'Default' }; </pre> |

1.31.16. Loader::Agent::Skin###001-ivory

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Balanced white skin by Felix Niklas. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Agent::Skin'}->{'001-ivory'} = { 'Description' => 'Balanced white skin by Felix Niklas', 'HomePage' => 'www.felixniklas.de', 'InternalName' => 'ivory', 'VisibleName' => 'Ivory' }; </pre> |

1.31.17. Loader::Agent::Skin###001-slim

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Experimental "Slim" skin which tries to save screen space for power users. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Agent::Skin'}->{'001-slim'} = { 'Description' => 'Experimental "Slim" skin which tries to save screen space for power users.', 'HomePage' => 'www.otrs.org', 'InternalName' => 'slim', 'VisibleName' => 'Slim' }; </pre> |

1.31.18. Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | It is possible to configure different skins, for example to distinguish between diferent agents, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a valid skin on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self- >{'Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased'} = { 'host1\\.example\\.com' => 'SomeSkin1', 'host2\\.example\\.com' => 'SomeSkin2' }; </pre> |

1.32. Frontend::Agent::Dashboard

1.32.1. DashboardBackend###0000-ProductNotify

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" defines the cache expiration period in minutes for the plugin. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0000-ProductNotify'} = { 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '1440', 'Default' => '1', 'Description' => 'News about OTRS releases!', 'Group' => 'admin', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardProductNotify', 'Title' => 'Product News', 'URL' => 'http://otrs.org/product.xml' }; </pre> |

1.32.2. DashboardBackend###0400-UserOnline

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" defines the cache expiration period in minutes for the plugin. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0400-UserOnline'} = { 'Block' => 'ContentSmall', 'CacheTTLLocal' => '5', 'Default' => '0', 'Description' => '', 'Filter' => 'Agent', 'Group' => '', 'IdleMinutes' => '60', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardUserOnline', 'ShowEmail' => '1', 'SortBy' => 'UserLastname', 'Title' => 'Online' }; </pre> |

1.32.3. DashboardBackend###0410-RSS

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0410-RSS'} = { 'Block' => 'ContentSmall', 'CacheTTL' => '360', 'Default' => '1', 'Description' => '', 'Group' => '', 'Limit' => '6', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardRSS', 'Title' => 'OTRS News', 'URL' => 'http://otrs.org/rss/' }; </pre> |

1.32.4. DashboardBackend###0200-Image

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0200-Image'} = { 'Block' => 'ContentLarge', 'Default' => '1', 'Description' => 'Some picture description!', 'Group' => '', 'Height' => '140', 'Link' => 'http://otrs.org/', 'LinkTitle' => 'http://otrs.org/', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardImage', 'Title' => 'A picture', 'URL' => 'http://www.otrs.com/uploads/pics/ jointhecommunity_02.jpg', 'Width' => '198' }; </pre> |

1.32.5. DashboardBackend###0210-MOTD

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows the message of the day (MOTD) in the agent dashboard. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0210-MOTD'} = { 'Block' => 'ContentLarge', 'Default' => '1', 'Group' => '', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardMOTD', 'Title' => 'Message of the Day' }; </pre> |

1.32.6. DashboardBackend###0300-IFrame

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0300-IFrame'} = { 'Align' => 'left', 'Block' => 'ContentLarge', 'Default' => '1', 'Description' => 'Some description!', 'Frameborder' => '1', 'Group' => '', 'Height' => '800', 'Link' => 'http://otrs.org/', 'LinkTitle' => 'OTRS.org/', 'Marginheight' => '5', 'Marginwidth' => '5', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardIFrame', 'Scrolling' => 'auto', 'Title' => 'A Website', 'URL' => 'http://www.otrs.org/', 'Width' => '1024' }; </pre> |

1.33. Frontend::Agent::ModuleMetaHead

1.33.1. Frontend::HeaderMetaModule###1-Refresh

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the module to generate html refresh headers of html sites. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleMetaHead |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::HeaderMetaModule'}->{'1-Refresh'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaRefresh' }; </pre> |

1.34. Frontend::Agent::ModuleNotify

1.34.1. Frontend::NotifyModule###1-CharsetCheck

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Module to inform agents, via the agent interface, about the used charset. A notification is displayed, if the default charset is not used, e.g. in tickets. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleNotify |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'1-CharsetCheck'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationCharsetCheck' };</pre> |

1.34.2. Frontend::NotifyModule###2-UID-Check

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the module to display a notification in the agent interface, if the system is used by the admin user (normally you shouldn't work as admin). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleNotify |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'2-UID-Check'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationUIDCheck' };</pre> |

1.34.3. Frontend::NotifyModule###3-ShowAgentOnline

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the module that shows all the currently logged in agents in the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleNotify |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'3- ShowAgentOnline'} = { 'IdleMinutes' => '60', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentOnline', 'ShowEmail' => '1' };</pre> |

1.34.4. Frontend::NotifyModule###4-ShowCustomerOnline

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the module that shows all the currently logged in customers in the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleNotify |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'4-ShowCustomerOnline'} = { 'IdleMinutes' => '60', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationCustomerOnline', 'ShowEmail' => '1' }; </pre> |

1.35. Frontend::Agent::ModuleRegistration

1.35.1. Frontend::Module###Logout

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'Logout'} = { 'Description' => 'Logout', 'NavBarName' => '', 'Title' => '' }; </pre> |

1.35.2. Frontend::Module###AgentDashboard

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentDashboard'} = { 'Description' => 'Agent Dashboard', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['thirdparty/flot-0.6/excanvas.js', 'thirdparty/flot-0.6/jquery.flot.js', 'Core.UI.Chart.js', 'Core.UI.DnD.js', 'Core.Agent.Dashboard.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'd', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AgentDashboard', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Dashboard', 'NavBar' => 'Dashboard', 'Prio' => '50', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarName' => 'Dashboard', 'Title' => '' }; </pre> |

1.35.3. Frontend::Module###AgentPreferences

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentPreferences'} = { 'Description' => 'Agent Preferences', 'NavBarName' => 'Preferences', 'Title' => '' }; </pre> |

1.35.4. Frontend::Module###PictureUpload

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'PictureUpload'} = { 'Description' => 'Picture upload module', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Picture-Upload' };</pre> |

1.35.5. Frontend::Module###AgentSpelling

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentSpelling'} = { 'Description' => 'Spell checker', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Spell Checker' };</pre> |

1.35.6. Frontend::Module###SpellingInline

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'SpellingInline'} = { 'Description' => 'Spell checker', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Spell Checker' };</pre> |

1.35.7. Frontend::Module###AgentBook

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentBook'} = { 'Description' => 'Address book of CustomerUser sources', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Address Book' }; </pre> |

1.35.8. Frontend::Module###AgentLinkObject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentLinkObject'} = { 'Description' => 'Link Object', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Link Object' }; </pre> |

1.35.9. Frontend::Module###AgentInfo

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentInfo'} = { 'Description' => 'Generic Info module', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Info' }; </pre> |

1.35.10. Frontend::Module###AgentSearch

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentSearch'} = { 'Description' => 'Global Search Module', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Search' }; </pre> |

1.35.11. CustomerFrontend::Module###SpellingInline

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'SpellingInline'} = { 'Description' => 'Spell checker', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Spell Checker' }; </pre> |

1.35.12. Frontend::Module###AgentHTMLReference

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentHTMLReference'} = { 'Description' => 'HTML Reference', 'Group' => ['users'], 'GroupRo' => ['users'], 'Loader' => { 'CSS' => ['Core.Agent.HTMLReference.css'] }, 'NavBarName' => '', 'Title' => 'HTML Reference' }; </pre> |

1.35.13. Frontend::Module###AgentStats

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentStats'} = { 'Description' => 'Stats', 'Group' => ['stats'], 'GroupRo' => ['stats'], 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.Stats.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => '', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AgentStats;Subaction=Overview', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Statistics', 'NavBar' => 'Stats', 'Prio' => '8500', 'Type' => 'Menu' }, { 'AccessKey' => '', 'Block' => '', 'Description' => 'Overview', 'GroupRo' => ['stats'], 'Link' => 'Action=AgentStats;Subaction=Overview', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Overview', 'NavBar' => 'Stats', 'Prio' => '100', 'Type' => '' }, { 'AccessKey' => '', 'Block' => '', 'Description' => 'New', 'Group' => ['stats'], 'Link' => 'Action=AgentStats;Subaction=Add', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'New', 'NavBar' => 'Stats', 'Prio' => '200', 'Type' => '' }, { 'AccessKey' => '', 'Block' => '', 'Description' => 'Import', </pre> |

1.36. Frontend::Agent::NavBarModule

1.36.1. Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration (disable company link if no company feature is used). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::NavBarModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::NavBarModule'}->{'6-CustomerCompany'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarCustomerCompany' };</pre> |

1.37. Frontend::Agent::Preferences

1.37.1. PreferencesTableValue

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the name of the column to store the data in the preferences table. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PreferencesTableValue'} = 'preferences_value';</pre> |

1.37.2. PreferencesTableUserID

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the name of the column to store the user identifier in the preferences table. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PreferencesTableUserID'} = 'user_id';</pre> |

1.37.3. PreferencesView

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the display order of the different items in the preferences view. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PreferencesView'} = ['User Profile', 'Email Settings', 'Other Settings'];</pre> |

1.37.4. PreferencesGroups###Password

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Password'} = { 'Active' => '1', 'Area' => 'Agent', 'Column' => 'User Profile', 'Label' => 'Change password', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPassword', 'PasswordMaxLoginFailed' => '0', 'PasswordMin2Characters' => '0', 'PasswordMin2Lower2UpperCharacters' => '0', 'PasswordMinSize' => '0', 'PasswordNeedDigit' => '0', 'PasswordRegExp' => '', 'Prio' => '0500' };</pre> |

1.37.5. PreferencesGroups###SpellDict

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. Take care to maintain the dictionaries installed in the system in the data section. |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'SpellDict'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Data' => { 'deutsch' => 'Deutsch', 'english' => 'English' }, 'DataSelected' => 'english', 'Key' => 'Default spelling dictionary', 'Label' => 'Spelling Dictionary', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSpellDict', 'Prio' => '2000' }; </pre> |

1.37.6. PreferencesGroups###Comment

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Comment'} = { 'Active' => '0', 'Block' => 'Input', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => '\$Env{"UserComment"}', 'Key' => 'Comment', 'Label' => 'Comment', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserComment', 'Prio' => '6000' }; </pre> |

1.37.7. PreferencesGroups###FreeText

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'FreeText'} = { 'Active' => '1', 'Block' => 'Input', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => '\$Env{"UserFreeText"}', 'Key' => 'Example for free text', 'Label' => 'Example for free text', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserFreeText', 'Prio' => '7000' }; </pre> |

1.37.8. PreferencesGroups###Language

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Language'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Frontend language', 'Label' => 'Language', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesLanguage', 'PrefKey' => 'UserLanguage', 'Prio' => '1000' }; </pre> |

1.37.9. PreferencesGroups###Skin

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Skin'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Wear this frontend skin', 'Label' => 'Skin', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesSkin', 'PrefKey' => 'UserSkin', 'Prio' => '2000' }; </pre> |

1.37.10. PreferencesGroups###Theme

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Theme'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Frontend theme', 'Label' => 'Theme', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTheme', 'PrefKey' => 'UserTheme', 'Prio' => '3000' }; </pre> |

1.37.11. PreferencesGroups###OutOfOffice

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'OutOfOffice'} = { 'Active' => '1', 'Block' => 'OutOfOffice', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => '', 'Label' => 'Out Of Office Time', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesOutOfOffice', 'PrefKey' => 'UserOutOfOffice', 'Prio' => '4000' }; </pre> |

1.37.12. PreferencesGroups###TimeZone

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'TimeZone'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Time Zone', 'Label' => 'Time Zone', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTimeZone', 'PrefKey' => 'UserTimeZone', 'Prio' => '5000' }; </pre> |

1.37.13. PreferencesGroups###CSVSeparator

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Gives end users the possibility to override the separator character for CSV files, defined in the translation files. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'CSVSeparator'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { ' ' => ' ', ',' => ',', ';' => ';', '\\t' => 'tab', ' ' => ' ' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Select the separator character used in CSV files (stats and searches). If you don\'t select a separator here, the default separator for your language will be used.', 'Key' => 'CSV Separator', 'Label' => 'CSV Separator', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserCSVSeparator', 'Prio' => '4000' }; </pre> |

1.38. Frontend::Agent::SearchRouter

1.38.1. Frontend::SearchDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Search backend default router. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::SearchRouter |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::SearchDefault'} = 'Action=AgentTicketSearch;Subaction=AJAX'; </pre> |

1.39. Frontend::Agent::Stats

1.39.1. Stats::SearchPageShown

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default maximum number of search results shown on the overview page. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::SearchPageShown'} = '20';</pre> |

1.39.2. Stats::DefaultSelectedDynamicObject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection at the drop down menu for dynamic objects (Form: Common Specification). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::DefaultSelectedDynamicObject'} = 'Ticket';</pre> |

1.39.3. Stats::DefaultSelectedPermissions

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection at the drop down menu for permissions (Form: Common Specification). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::DefaultSelectedPermissions'} = ['stats'];</pre> |

1.39.4. Stats::DefaultSelectedFormat

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default selection at the drop down menu for stats format (Form: Common Specification). Please insert the format key (see Stats::Format). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::DefaultSelectedFormat'} = ['Print', 'CSV'];</pre> |

1.39.5. Stats::SearchLimit

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the search limit for the stats. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::SearchLimit'} = '500';</pre> |

1.39.6. Stats::Format

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines all the possible stats output formats. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::Format'} = { 'CSV' => 'CSV', 'GD::Graph::area' => 'graph-area', 'GD::Graph::bars' => 'graph-bars', 'GD::Graph::hbars' => 'graph-hbars', 'GD::Graph::lines' => 'graph-lines', 'GD::Graph::linespoints' => 'graph-lines-points', 'GD::Graph::pie' => 'graph-pie', 'GD::Graph::points' => 'graph-points', 'Print' => 'Print' };</pre> |

1.39.7. Stats::GraphSize

| Description | Value |
|--------------|---------------------------------------|
| Description: | Sets the size of the statistic graph. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::GraphSize'} = { '1200x800' => '1200x800', '1600x1200' => '1600x1200', '800x600' => '800x600' };</pre> |

1.39.8. Stats::TimeType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the time type which should be shown. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::TimeType'} = 'Extended';</pre> |

1.39.9. Stats::ExchangeAxis

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Allows agents to exchange the axis of a stat if they generate one. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::ExchangeAxis'} = '0';</pre> |

1.39.10. Stats::UseAgentElementInStats

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Allows agents to generate individual-related stats. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::UseAgentElementInStats'} = '0';</pre> |

1.39.11. Stats::CustomerIDAsMultiSelect

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows all the customer identifiers in a multi-select field (not useful if you have a lot of customer identifiers). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::CustomerIDAsMultiSelect'} = '1';</pre> |

1.40. Frontend::Customer

1.40.1. CustomerHeadline

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | The headline shown in the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerHeadline'} = 'Example Company Support';</pre> |

1.40.2. CustomerLogo

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | The logo shown in the header of the customer interface. The URL to the image must be a relative URL to the skin image directory. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerLogo'} = { 'StyleHeight' => '50px', 'StyleRight' => '25px', 'StyleTop' => '2px', 'StyleWidth' => '135px', 'URL' => 'skins/Customer/default/img/logo.png' };</pre> |

1.40.3. CustomerPanelUserID

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the user identifier for the customer panel. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelUserID'} = '1';</pre> |

1.40.4. CustomerGroupSupport

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Activates support for customer groups. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerGroupSupport'} = '0';</pre> |

1.40.5. CustomerGroupAlwaysGroups

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the groups every customer user will be in (if CustomerGroupSupport is enabled and you don't want to manage every user for these groups). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerGroupAlwaysGroups'} = ['users'];</pre> |

1.40.6. CustomerPanelLoginURL

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines an alternate login URL for the customer panel.. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelLoginURL'} = 'http:// host.example.com/cgi-bin/login.pl';</pre> |

1.40.7. CustomerPanelLogoutURL

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines an alternate logout URL for the customer panel. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelLogoutURL'} = 'http:// host.example.com/cgi-bin/login.pl';</pre> |

1.40.8. Frontend::CustomerUser::Item###1-GoogleMaps

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines a customer item, which generates a google maps icon at the end of a customer info block. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'1- GoogleMaps'} = { 'Attributes' => 'UserStreet;UserCity;UserCountry;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.GoogleMaps.css', 'CSSClass' => 'GoogleMaps', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' => 'UserStreet;UserCity;', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'Location', 'URL' => 'http://maps.google.com/maps?z=7&q=' };</pre> |

1.40.9. Frontend::CustomerUser::Item###2-Google

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines a customer item, which generates a google icon at the end of a customer info block. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'2-Google'} = { 'Attributes' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.Google.css', 'CSSClass' => 'Google', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'Google', 'URL' => 'http://google.com/search?q=' }; </pre> |

1.40.10. Frontend::CustomerUser::Item###2-LinkedIn

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines a customer item, which generates a LinkedIn icon at the end of a customer info block. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'2-LinkedIn'} = { 'Attributes' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.Linkedin.css', 'CSSClass' => 'LinkedIn', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'LinkedIn', 'URL' => 'http://www.linkedin.com/commonSearch? type=people&keywords=' }; </pre> |

1.40.11. Frontend::CustomerUser::Item###3-XING

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines a customer item, which generates a XING icon at the end of a customer info block. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'3-XING'} = { 'Attributes' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.Xing.css', 'CSSClass' => 'Xing', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'XING', 'URL' => 'https://www.xing.com/app/search? op=search;keywords=' }; </pre> |

1.40.12. CustomerPanelPreApplicationModule###CustomerAccept

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | This module and its PreRun() function will be executed, if defined, for every request. This module is useful to check some user options or to display news about new applications. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPanelPreApplicationModule'}-> {'CustomerAccept'} = 'Kernel::Modules::CustomerAccept'; </pre> |

1.40.13. CustomerPanel::InfoKey

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the key to check with CustomerAccept. If this user preferences key is true, then the message is accepted by the system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'CustomerPanel::InfoKey'} = 'CustomerAccept1';</code> |

1.40.14. CustomerPanel::InfoFile

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the path of the shown info file, that is located under Kernel/Output/HTML/Standard/CustomerAccept.dtl. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'CustomerPanel::InfoFile'} = 'CustomerAccept';</code> |

1.40.15. CustomerPanelLostPassword

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Activates lost password feature for customers. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'CustomerPanelLostPassword'} = '1';</code> |

1.40.16. CustomerPanelCreateAccount

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Enables customers to create their own accounts. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'CustomerPanelCreateAccount'} = '1';</code> |

1.40.17. CustomerPanelSubjectLostPasswordToken

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the subject for notification mails sent to customers, with token about new requested password. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelSubjectLostPasswordToken'} = 'New OTRS password request';</pre> |

1.40.18. CustomerPanelBodyLostPasswordToken

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the body text for notification mails sent to customers, with token about new requested password (after using this link the new password will be sent). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelBodyLostPasswordToken'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password. If you want to do this, click on this link. You will receive another email containing the password. <OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>customer.pl? Action=CustomerLostPassword;Token=<OTRS_TOKEN> If you did not request a new password, please ignore this email. ';</pre> |

1.40.19. CustomerPanelSubjectLostPassword

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the subject for notification mails sent to customers, about new password. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelSubjectLostPassword'} = 'New OTRS password';</pre> |

1.40.20. CustomerPanelBodyLostPassword

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the body text for notification mails sent to customers, about new password (after using this link the new password will be sent). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelBodyLostPassword'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, New password: <OTRS_NEWPW> <OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>customer.pl ';</pre> |

1.40.21. CustomerPanelSubjectNewAccount

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the subject for notification mails sent to customers, about new account. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelSubjectNewAccount'} = 'New OTRS Account!';</pre> |

1.40.22. CustomerPanelBodyNewAccount

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the body text for notification mails sent to customers, about new account. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPanelBodyNewAccount'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, You or someone impersonating you has created a new OTRS account for you. Full name: <OTRS_USERFIRSTNAME> <OTRS_USERLASTNAME> User name: <OTRS_USERLOGIN> Password : <OTRS_USERPASSWORD> You can log in via the following URL. We encourage you to change your password via the Preferences button after logging in. <OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>customer.pl '; </pre> |

1.40.23. Loader::Customer::Skin###000-default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Default skin for OTRS 3.0 interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Loader::Customer::Skin'}->{'000-default'} = { 'Description' => 'This is the default orange - black skin for OTRS 3.0.', 'HomePage' => 'www.otrs.org', 'InternalName' => 'default', 'VisibleName' => 'Default' }; </pre> |

1.40.24. Loader::Customer::SelectedSkin

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | The customer skin's InternalName which should be used in the customer interface. Please check the available skins in Frontend::Customer::Skins. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Loader::Customer::SelectedSkin'} = 'default';</code> |

1.41. Frontend::Customer::Auth

1.41.1. Customer::AuthModule

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the module to authenticate customers. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::DB';</code> |

1.41.2. Customer::AuthModule::DB::CryptType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the crypt type of passwords must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CryptType'} = 'md5';</code> |

1.41.3. Customer::AuthModule::DB::Table

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the name of the table where your customer data should be stored must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::Table'} = 'customer_user';</code> |

1.41.4. Customer::AuthModule::DB::CustomerKey

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the name of the column for the CustomerKey in the customer table must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerKey'} = 'login';</pre> |

1.41.5. Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the column name for the CustomerPassword in the customer table must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword'} = 'pw';</pre> |

1.41.6. Customer::AuthModule::DB::DSN

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the DSN for the connection to the customer table must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::DSN'} = 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost';</pre> |

1.41.7. Customer::AuthModule::DB::User

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a username to connect to the customer table can be specified. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::User'} = 'some_user';</pre> |

1.41.8. Customer::AuthModule::DB::Password

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a password to connect to the customer table can be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::Password'} = 'some_password';</pre> |

1.41.9. Customer::AuthModule::DB::Type

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a database driver (normally autodetection is used) can be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::Type'} = 'mysql';</pre> |

1.41.10. Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | If "HTTPBasicAuth" was selected for Customer::AuthModule, you can specify to strip leading parts of user names (e. g. for domains like example_domain \user to user). |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace'} = 'example_domain\\\\';</pre> |

1.41.11. Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "HTTPBasicAuth" was selected for Customer::AuthModule, you can specify (by using a RegExp) to strip parts of REMOTE_USER (e. g. for to remove trailing domains). RegExp-Note, \$1 will be the new Login. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self- >{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp'} = '^(.+?)@.+?\$';</pre> |

1.41.12. Customer::AuthModule::LDAP::Host

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the LDAP host can be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';</pre> |

1.41.13. Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the BaseDN must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';</pre> |

1.41.14. Customer::AuthModule::LDAP::UID

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the user identifier must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';</pre> |

1.41.15. Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::Authmodule, you can check if the user is allowed to authenticate because he is in a posixGroup, e.g. user needs to be in a group xyz to use OTRS. Specify the group, who may access the system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN'} = 'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';</pre> |

1.41.16. Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, you can specify access attributes here. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';</pre> |

1.41.17. Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, user attributes can be specified. For LDAP posixGroups use UID, for non LDAP posixGroups use full user DN. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';</pre> |

1.41.18. Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and your users have only anonymous access to the LDAP tree, but you want to search through the data, you can do this with a user who has access to the LDAP directory. Specify the username for this special user here. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = 'cn=binduser,ou=users,dc=example,dc=com';</pre> |

1.41.19. Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and your users have only anonymous access to the LDAP tree, but you want to search through the data, you can do this with a user who has access to the LDAP directory. Specify the password for this special user here. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = 'some_password';</pre> |

1.41.20. Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If "LDAP" was selected, you can add a filter to each LDAP query, e.g. (mail=*), (objectclass=user) or (!objectclass=computer). |
| Group: | Framework |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '(!objectclass=computer)';</pre> |

1.41.21. Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and if you want to add a suffix to every customer login name, specify it here, e. g. you just want to write the username user but in your LDAP directory exists user@domain. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';</pre> |

1.41.22. Customer::AuthModule::LDAP::Params

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and special paramaters are needed for the Net::LDAP perl module, you can specify them here. See "perldoc Net::LDAP" for more information about the parameters. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Params'} = { 'async' => '0', 'port' => '389', 'timeout' => '120', 'version' => '3' };</pre> |

1.41.23. Customer::AuthModule::LDAP::Die

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, you can specify if the applications will stop if e. g. a connection to a server can't be established due to network problems. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Die'} = '1';</code> |

1.41.24. Customer::AuthModule::Radius::Host

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, the radius host must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Host'} = 'radiushost';</code> |

1.41.25. Customer::AuthModule::Radius::Password

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, the password to authenticate to the radius host must be specified. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Password'} = 'radiussecret';</code> |

1.41.26. Customer::AuthModule::Radius::Die

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, you can specify if the applications will stop if e. g. a connection to a server can't be established due to network problems. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Auth |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Die'} = '1';</pre> |

1.42. Frontend::Customer::ModuleMetaHead

1.42.1. CustomerFrontend::HeaderMetaModule###1-Refresh

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the module to generate html refresh headers of html sites, in the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleMetaHead |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerFrontend::HeaderMetaModule'}->{'1-Refresh'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaRefresh' };</pre> |

1.43. Frontend::Customer::ModuleNotify

1.43.1. CustomerFrontend::NotifyModule###1-ShowAgentOnline

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the module that shows the currently logged in agents in the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleNotify |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerFrontend::NotifyModule'}->{'1-ShowAgentOnline'} = { 'IdleMinutes' => '60', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentOnline', 'ShowEmail' => '1' };</pre> |

1.43.2. CustomerFrontend::NotifyModule###1-ShowCustomerOnline

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the module that shows the currently logged in customers in the customer interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleNotify |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::NotifyModule'}->{'1-ShowCustomerOnline'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationCustomerOnline', 'ShowEmail' => '1' }; </pre> |

1.44. Frontend::Customer::ModuleRegistration

1.44.1. CustomerFrontend::Module###Logout

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'Logout'} = { 'Description' => 'Logout of customer panel', 'NavBarName' => '', 'Title' => '' }; </pre> |

1.44.2. CustomerFrontend::Module###CustomerPreferences

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerPreferences'} = { 'Description' => 'Customer preferences', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Preferences' }; </pre> |

1.44.3. CustomerFrontend::Module###CustomerAccept

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerAccept'} = { 'Description' => 'To accept login infos', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Info' }; </pre> |

1.44.4. CustomerFrontend::Module###PictureUpload

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'PictureUpload'} = { 'Description' => 'Picture upload module', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Picture-Upload' }; </pre> |

1.45. Frontend::Customer::Preferences

1.45.1. PreferencesTable

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the name of the table, where the customer preferences are stored. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesTable'} = 'user_preferences'; </pre> |

1.45.2. PreferencesTableKey

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the column to store the keys for the preferences table. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PreferencesTableKey'} = 'preferences_key';</pre> |

1.45.3. CustomerPreferences

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the parameters for the customer preferences table. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPreferences'} = { 'Module' => 'Kernel::System::CustomerUser::Preferences::DB', 'Params' => { 'Table' => 'customer_preferences', 'TableKey' => 'preferences_key', 'TableUserID' => 'user_id', 'TableValue' => 'preferences_value' } };</pre> |

1.45.4. CustomerPreferencesView

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the order of the different items in the customer preferences view. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPreferencesView'} = ['User Profile', 'Other Settings'];</pre> |

1.45.5. CustomerPreferencesGroups###Password

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines all the parameters for this item in the customer preferences. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'Password'} = { 'Active' => '1', 'Area' => 'Customer', 'Column' => 'Other Settings', 'Label' => 'Change password', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPassword', 'PasswordMin2Characters' => '0', 'PasswordMin2Lower2UpperCharacters' => '0', 'PasswordMinSize' => '0', 'PasswordNeedDigit' => '0', 'PasswordRegExp' => '', 'Prio' => '1000' }; </pre> |

1.45.6. CustomerPreferencesGroups###Language

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines all the parameters for this item in the customer preferences. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'Language'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Your language', 'Label' => 'Interface language', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesLanguage', 'PrefKey' => 'UserLanguage', 'Prio' => '2000' }; </pre> |

1.45.7. CustomerPreferencesGroups###Theme

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines all the parameters for this item in the customer preferences. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'Theme'} = { 'Active' => '0', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Select your frontend Theme.', 'Label' => 'Theme', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTheme', 'PrefKey' => 'UserTheme', 'Prio' => '1000' }; </pre> |

1.45.8. CustomerPreferencesGroups###TimeZone

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines all the parameters for this item in the customer preferences. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'TimeZone'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Time Zone', 'Label' => 'Time Zone', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTimeZone', 'PrefKey' => 'UserTimeZone', 'Prio' => '5000' }; </pre> |

1.45.9. CustomerPreferencesGroups###PGP

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines all the parameters for this item in the customer preferences. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'PGP'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Key' => 'PGP Key Upload', 'Label' => 'PGP Key', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPGP', 'PrefKey' => 'UserPGPKey', 'Prio' => '10000' }; </pre> |

1.45.10. CustomerPreferencesGroups###SMIME

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines all the parameters for this item in the customer preferences. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'SMIME'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Key' => 'S/MIME Certificate Upload', 'Label' => 'S/MIME Certificate', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesSMIME', 'PrefKey' => 'UserSMIMEKey', 'Prio' => '11000' }; </pre> |

1.46. Frontend::Public

1.46.1. PublicFrontend::CommonParam###Action

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default value for the action parameter for the public frontend. The action parameter is used in the scripts of the system. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Public |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PublicFrontend::CommonParam'}->{'Action'} = 'PublicDefault'; </pre> |

1.47. Frontend::Public::ModuleRegistration

1.47.1. PublicFrontend::Module###PublicDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Public::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PublicFrontend::Module'}->{'PublicDefault'} = { 'Description' => 'PublicDefault', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'PublicDefault' };</pre> |

1.47.2. PublicFrontend::Module###PublicRepository

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Framework |
| SubGroup: | Frontend::Public::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PublicFrontend::Module'}->{'PublicRepository'} = { 'Description' => 'PublicRepository', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'PublicRepository' };</pre> |

2. Ticket

2.1. Core::ArticleFreeText

2.1.1. ArticleFreeKey1

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 1 for articles to add a new article attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeKey1'} = { 'Work1' => 'Work1' };</pre> |

2.1.2. ArticleFreeKey1::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 1 for articles (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeKey1::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.1.3. ArticleFreeText1

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 1 for articles to add a new article attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeText1'} = { '' => '-', 'Bugfix' => 'Bugfix', 'Consulting' => 'Consulting', 'Research' => 'Research' };</pre> |

2.1.4. ArticleFreeText1::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 1 for articles (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeText1::DefaultSelection'} = 'Research';</pre> |

2.1.5. ArticleFreeKey2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 2 for articles to add a new article attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeKey2'} = { 'Work2' => 'Work2' };</pre> |

2.1.6. ArticleFreeKey2::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 2 for articles (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeKey2::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.1.7. ArticleFreeText2

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 2 for articles to add a new article attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'ArticleFreeText2'} = { '-' => '-', 'Bugfix' => 'Bugfix', 'Consulting' => 'Consulting', 'Research' => 'Research' }; </pre> |

2.1.8. ArticleFreeText2::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 2 for articles (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'ArticleFreeText2::DefaultSelection'} = 'Research'; </pre> |

2.1.9. ArticleFreeKey3

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 3 for articles to add a new article attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'ArticleFreeKey3'} = { 'Work3' => 'Work3' }; </pre> |

2.1.10. ArticleFreeKey3::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 3 for articles (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeKey3::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.1.11. ArticleFreeText3

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 3 for articles to add a new article attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeText3'} = { '' => '-', 'Bugfix' => 'Bugfix', 'Consulting' => 'Consulting', 'Research' => 'Research' };</pre> |

2.1.12. ArticleFreeText3::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 3 for articles (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::ArticleFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleFreeText3::DefaultSelection'} = 'Research';</pre> |

2.2. Core::FulltextSearch

2.2.1. Ticket::SearchIndexModule

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Helps to extend your articles full-text search (From, To, Cc, Subject and Body search). Runtime will do full-text searches on live data (it works fine for up to |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| | 50.000 tickets). StaticDB will strip all articles and will build an index after article creation, increasing fulltext searches about 50%. To create an initial index use "bin/otrs.RebuildFulltextIndex.pl". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::FulltextSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::SearchIndexModule'} = 'Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::RuntimeDB';</pre> |

2.2.2. Ticket::SearchIndex::Attribute

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures the full-text index. Execute "bin/otrs.RebuildFulltextIndex.pl" in order to generate a new index. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::FulltextSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::SearchIndex::Attribute'} = { 'WordCountMax' => '1000', 'WordLengthMax' => '30', 'WordLengthMin' => '3' };</pre> |

2.2.3. Ticket::EventModulePost###98-ArticleSearchIndex

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Builds an article index right after the article's creation. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::FulltextSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'98- ArticleSearchIndex'} = { 'Event' => '(ArticleCreate ArticleUpdate)', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ArticleSearchIndex' };</pre> |

2.3. Core::LinkObject

2.3.1. LinkObject::PossibleLink###0200

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Links 2 tickets with a "Normal" type link. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::LinkObject |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LinkObject::PossibleLink'}->{'0200'} = { 'Object1' => 'Ticket', 'Object2' => 'Ticket', 'Type' => 'Normal' };</pre> |

2.3.2. LinkObject::PossibleLink###0201

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Links 2 tickets with a "ParentChild" type link. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::LinkObject |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LinkObject::PossibleLink'}->{'0201'} = { 'Object1' => 'Ticket', 'Object2' => 'Ticket', 'Type' => 'ParentChild' };</pre> |

2.4. Core::PostMaster

2.4.1. PostmasterMaxEmails

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Maximal auto email responses to own email-address a day (Loop-Protection). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterMaxEmails'} = '40';</pre> |

2.4.2. PostMasterMaxEmailSize

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Maximal size in KBytes for mails that can be fetched via POP3/POP3S/IMAP/IMAPS (KBytes). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'PostMasterMaxEmailSize'} = '16384';</code> |

2.4.3. PostMasterReconnectMessage

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | The "bin/PostMasterMailAccount.pl" will reconnect to POP3/POP3S/IMAP/IMAPS host after the specified count of messages. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'PostMasterReconnectMessage'} = '20';</code> |

2.4.4. LoopProtectionModule

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Default loop protection module. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'LoopProtectionModule'} = 'Kernel::System::PostMaster::LoopProtection::DB';</code> |

2.4.5. LoopProtectionLog

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Path for the log file (it only applies if "FS" was selected for LoopProtectionModule and it is mandatory). |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'LoopProtectionLog'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/log/LoopProtection';</pre> |

2.4.6. PostmasterAutoHTML2Text

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Converts HTML mails into text messages. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterAutoHTML2Text'} = '1';</pre> |

2.4.7. PostmasterFollowUpSearchInReferences

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Executes follow up checks on In-Reply-To or References headers for mails that don't have a ticket number in the subject. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterFollowUpSearchInReferences'} = '0';</pre> |

2.4.8. PostmasterFollowUpSearchInBody

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Executes follow up mail body checks in mails that don't have a ticket number in the subject. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'PostmasterFollowUpSearchInBody'} = '0';</code> |

2.4.9. PostmasterFollowUpSearchInAttachment

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Executes follow up mail attachments checks in mails that don't have a ticket number in the subject. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'PostmasterFollowUpSearchInAttachment'} = '0';</code> |

2.4.10. PostmasterFollowUpSearchInRaw

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Executes follow up plain/raw mail checks in mails that don't have a ticket number in the subject. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'PostmasterFollowUpSearchInRaw'} = '0';</code> |

2.4.11. PostmasterUserID

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies user id of the postmaster data base. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'PostmasterUserID'} = '1';</code> |

2.4.12. PostmasterDefaultQueue

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the postmaster default queue. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterDefaultQueue'} = 'Raw';</pre> |

2.4.13. PostmasterDefaultPriority

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default priority of new tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterDefaultPriority'} = '3 normal';</pre> |

2.4.14. PostmasterDefaultState

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default state of new tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterDefaultState'} = 'new';</pre> |

2.4.15. PostmasterFollowUpState

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the state of a ticket if it gets a follow-up. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterFollowUpState'} = 'open';</pre> |

2.4.16. PostmasterFollowUpStateClosed

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the state of a ticket if it gets a follow-up and the ticket was already closed. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterFollowUpStateClosed'} = 'open';</pre> |

2.4.17. PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sends agent follow-up notification only to the owner, if a ticket is unlocked (the default is to send the notification to all agents). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner'} = '0';</pre> |

2.4.18. PostmasterX-Header

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines all the X-headers that should be scanned. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PostmasterX-Header'} = ['From', 'To', 'Cc', 'Reply-To', 'ReplyTo', 'Subject', 'Message-ID', 'Message-Id', 'Resent-To', 'Resent-From', 'Precedence', 'Mailing-List', 'List-Id', 'List-Archive', 'Errors-To', 'References', 'In-Reply-To', 'X-Loop', 'X-Spam-Flag', 'X-Spam-Status', 'X-Spam-Level', 'X-No-Loop', 'X-Priority', 'Importance', 'X-Mailer', 'User-Agent', 'Organization', 'X-Original-To', 'Delivered-To', 'Envelope-To', 'Return-Path', 'X-OTRS-Loop', 'X-OTRS-Info', 'X-OTRS-Priority', 'X-OTRS-Queue', 'X-OTRS-Lock', 'X-OTRS-Ignore', 'X-OTRS-State', 'X-OTRS-State-PendingTime', 'X-OTRS-Type', 'X-OTRS-Service', 'X-OTRS-SLA', 'X-OTRS-CustomerNo', 'X-OTRS-CustomerUser', 'X-OTRS-ArticleKey1', 'X-OTRS-ArticleKey2', 'X-OTRS-ArticleKey3', 'X-OTRS-ArticleValue1', 'X-OTRS-ArticleValue2', 'X-OTRS-ArticleValue3', 'X-OTRS-SenderType', 'X-OTRS-ArticleType', 'X-OTRS-TicketKey1', 'X-OTRS-TicketKey2', 'X-OTRS-TicketKey3', 'X-OTRS-TicketKey4', </pre> |
| | |

2.4.19. PostMaster::PreFilterModule###1-Match

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to filter and manipulate incoming messages. Block/ignore all spam email with From: noreply@ address. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'1-Match'} = { 'Match' => { 'From' => 'noreply@' }, 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match', 'Set' => { 'X-OTRS-Ignore' => 'yes' }, 'StopAfterMatch' => '0' }; </pre> |

2.4.20. PostMaster::PreFilterModule###2-Match

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to filter and manipulate incoming messages. Get a 4 digit number to ticket free text, use regex in Match e. g. From => '(.+?)@.+?', and use () as [***] in Set =>. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'2-Match'} = { 'Match' => { 'Subject' => 'SomeNumber:(\\d\\d\\d\\d)' }, 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match', 'Set' => { 'X-OTRS-TicketKey-1' => 'SomeNumber', 'X-OTRS-TicketValue-1' => '[***]' }, 'StopAfterMatch' => '0' }; </pre> |

2.4.21. PostMaster::PreFilterModule###3-NewTicketReject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Blocks all the incoming emails that do not have a valid ticket number in subject with From: @example.com address. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'3-NewTicketReject'} = { 'Match' => { 'From' => '@example.com' }, 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::NewTicketReject', 'Set' => { 'X-OTRS-Ignore' => 'yes' }, 'StopAfterMatch' => '0' }; </pre> |

2.4.22. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the sender for rejected emails. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender'} = 'noreply@example.com'; </pre> |

2.4.23. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the subject for rejected emails. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject'} = 'Email Rejected';</pre> |

2.4.24. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the body text for rejected emails. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body'} = ' Dear Customer, Unfortunately we could not detect a valid ticket number in your subject, so this email can\'t be processed. Please create a new ticket via the customer panel. Thanks for your help! Your Helpdesk Team ';</pre> |

2.4.25. PostMaster::PreFilterModule###4-CMD

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | CMD example setup. Ignores emails where external CMD returns some output on STDOUT (email will be piped into STDIN of some.bin). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'4-CMD'} = { 'CMD' => '/usr/bin/some.bin', 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD', 'Set' => { 'X-OTRS-Ignore' => 'yes' } };</pre> |

2.4.26. PostMaster::PreFilterModule###5-SpamAssassin

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Spam Assassin example setup. Ignores emails that are marked with SpamAssassin. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'5-SpamAssassin'} = { 'CMD' => '/usr/bin/spamassassin grep -i "X-Spam-Status: yes"', 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD', 'Set' => { 'X-OTRS-Ignore' => 'yes' } }; </pre> |

2.4.27. PostMaster::PreFilterModule###6-SpamAssassin

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Spam Assassin example setup. Moves marked mails to spam queue. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'6-SpamAssassin'} = { 'CMD' => '/usr/bin/spamassassin grep -i "X-Spam-Status: yes"', 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD', 'Set' => { 'X-OTRS-Queue' => 'spam' } }; </pre> |

2.4.28. PostMaster::PreFilterModule###000-MatchDBSource

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Module to use database filter storage. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'000-MatchDBSource'} = { 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::MatchDBSource' };</pre> |

2.4.29. PostMaster::PostFilterModule###000-FollowUpArticleTypeCheck

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to check if arrived emails should be marked as email-internal (because of original forwarded internal email it college). ArticleType and SenderType define the values for the arrived email/article. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'PostMaster::PostFilterModule'}->{'000-FollowUpArticleTypeCheck'} = { 'ArticleType' => 'email-internal', 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::FollowUpArticleTypeCheck', 'SenderType' => 'customer' };</pre> |

2.4.30. SendNoAutoResponseRegExp

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If this regex matches, no message will be send by the autoresponder. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::PostMaster |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'SendNoAutoResponseRegExp'} = '(MAILER-DAEMON postmaster abuse)@.+?\.\.+?';</pre> |

2.5. Core::Stats

2.5.1. Stats::DynamicObjectRegistration###Ticket

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Module to generate ticket statistics. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::DynamicObjectRegistration'}->{'Ticket'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Stats::Dynamic::Ticket' };</pre> |

2.5.2. Stats::DynamicObjectRegistration###TicketList

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Determines if the statistics module may generate ticket lists. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::DynamicObjectRegistration'}- >{'TicketList'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketList' };</pre> |

2.5.3. Stats::DynamicObjectRegistration###TicketAccountedTime

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to generate accounted time ticket statistics. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Stats::DynamicObjectRegistration'}- >{'TicketAccountedTime'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketAccountedTime' };</pre> |

2.5.4.

Stats::DynamicObjectRegistration###TicketSolutionResponseTime

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to generate ticket solution and response time statistics. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Stats |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Stats::DynamicObjectRegistration'}- >{'TicketSolutionResponseTime'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketSolutionResponseTime' }; </pre> |

2.6. Core::Ticket

2.6.1. Ticket::Hook

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | The identifier for a ticket, e.g. Ticket#, Call#, MyTicket#. The default is Ticket#. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Hook'} = 'Ticket#'; </pre> |

2.6.2. Ticket::HookDivider

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | The divider between TicketHook and ticket number. E.g ':'. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::HookDivider'} = ':'; </pre> |

2.6.3. Ticket::SubjectSize

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Max size of the subjects in an email reply. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::SubjectSize'} = '100';</code> |

2.6.4. Ticket::SubjectRe

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | The text at the beginning of the subject in an email reply, e.g. RE, AW, or AS. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::SubjectRe'} = 'Re';</code> |

2.6.5. Ticket::SubjectFwd

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | The text at the beginning of the subject when an email is forwarded, e.g. FW, Fwd, or WG. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::SubjectFwd'} = 'Fwd';</code> |

2.6.6. Ticket::SubjectFormat

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | The format of the subject. 'Left' means '[TicketHook#:12345] Some Subject', 'Right' means 'Some Subject [TicketHook#:12345]', 'None' means 'Some Subject' and no ticket number. In the last case you should enable PostmasterFollowupSearchInRaw or PostmasterFollowUpSearchInReferences to recognize followups based on email headers and/or body. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::SubjectFormat'} = 'Left';</code> |

2.6.7. Ticket::CustomQueue

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Name of custom queue. The custom queue is a queue selection of your preferred queues and can be selected in the preferences settings. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::CustomQueue'} = 'My Queues';</code> |

2.6.8. Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ignore article with system sender type for new article feature (e. g. auto responses or email notifications). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender'} = '0';</code> |

2.6.9. Ticket::ChangeOwnerToEveryone

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Changes the owner of tickets to everyone (useful for ASP). Normally only agent with rw permissions in the queue of the ticket will be shown. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::ChangeOwnerToEveryone'} = '0';</code> |

2.6.10. Ticket::Responsible

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Enables ticket responsible feature, to keep track of a specific ticket. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Responsible'} = '0';</pre> |

2.6.11. Ticket::ResponsibleAutoSet

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Automatically sets the owner of a ticket as the responsible for it (if ticket responsible feature is enabled). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::ResponsibleAutoSet'} = '1';</pre> |

2.6.12. Ticket::Type

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Allows defining new types for ticket (if ticket type feature is enabled). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Type'} = '0';</pre> |

2.6.13. Ticket::Service

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Allows defining services and SLAs for tickets (e. g. email, desktop, network, ...), and escalation attributes for SLAs (if ticket service/SLA feature is enabled). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Service'} = '0';</code> |

2.6.14. Ticket::ArchiveSystem

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Activates the ticket archive system to have a faster system by moving some tickets out of the daily scope. To search for these tickets, the archive flag has to be enabled in the ticket search. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::ArchiveSystem'} = '0';</code> |

2.6.15. Ticket::NumberGenerator

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Selects the ticket number generator module. "AutoIncrement" increments the ticket number, the SystemID and the counter are used with SystemID.counter format (e.g. 1010138, 1010139). With "Date" the ticket numbers will be generated by the current date, the SystemID and the counter. The format looks like Year.Month.Day.SystemID.counter (e.g. 200206231010138, 200206231010139). With "DateChecksum" the counter will be appended as checksum to the string of date and SystemID. The checksum will be rotated on a daily basis. The format looks like Year.Month.Day.SystemID.Counter.CheckSum (e.g. 2002070110101520, 2002070110101535). "Random" generates randomized ticket numbers in the format "SystemID.Random" (e.g. 100057866352, 103745394596). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::NumberGenerator'} = 'Kernel::System::Ticket::Number::DateChecksum';</code> |

2.6.16. Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the minimal ticket counter size (if "AutoIncrement" was selected as TicketNumberGenerator). Default is 5, this means the counter starts from 10000. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize'} = '5';</pre> |

2.6.17. Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Checks the SystemID in ticket number detection for follow-ups (use "No" if SystemID has been changed after using the system). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID'} = '1';</pre> |

2.6.18. Ticket::CounterLog

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Log file for the ticket counter. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::CounterLog'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/log/TicketCounter.log';</pre> |

2.6.19. Ticket::IndexModule

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | IndexAccelerator: to choose your backend TicketViewAccelerator module. "RuntimeDB" generates each queue view on the fly from ticket table (no performance problems up to approx. 60.000 tickets in total and 6.000 open tickets in the system). "StaticDB" is the most powerful module, it uses an extra ticket-index table that works like a view (recommended if more than 80.000 and 6.000 open tickets are stored in the system). Use the script "bin/otrs.RebuildTicketIndex.pl" for initial index update. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::IndexModule'} = 'Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::RuntimeDB';</pre> |

2.6.20. Ticket::StorageModule

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Saves the attachments of articles. "DB" stores all data in the database (not recommended for storing big attachments). "FS" stores the data on the filesystem; this is faster but the webserver should run under the OTRS user. You can switch between the modules even on a system that is already in production without any loss of data. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::StorageModule'} = 'Kernel::System::Ticket::ArticleStorageDB';</pre> |

2.6.21. ArticleDir

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies the directory to store the data in, if "FS" was selected for TicketStorageModule. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ArticleDir'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/ article';</pre> |

2.6.22. Ticket::EventModulePost###100-ArchiveRestore

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Restores a ticket from the archive (only if the event is a state change, from closed to any open available state). |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'100-ArchiveRestore'} = { 'Event' => 'TicketStateUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ArchiveRestore' };</pre> |

2.6.23. Ticket::EventModulePost###110-AcceleratorUpdate

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Updates the ticket index accelerator. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'110-AcceleratorUpdate'} = { 'Event' => 'TicketStateUpdate TicketQueueUpdate TicketLockUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketAcceleratorUpdate' };</pre> |

2.6.24. Ticket::EventModulePost###120-ForceOwnerResetOnMove

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Resets and unlocks the owner of a ticket if it was moved to another queue. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'120-ForceOwnerResetOnMove'} = { 'Event' => 'TicketQueueUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceOwnerReset' };</pre> |

2.6.25. Ticket::EventModulePost###130-ForceStateChangeOnLock

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Forces to choose a different ticket state (from current) after lock action. Define the current state as key, and the next state after lock action as content. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'130-ForceStateChangeOnLock'} = { 'Event' => 'TicketLockUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceState', 'new' => 'open' }; </pre> |

2.6.26. Ticket::EventModulePost###140-ResponsibleAutoSet

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Automatically sets the responsible of a ticket (if it is not set yet) after the first owner update. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'140-ResponsibleAutoSet'} = { 'Event' => 'TicketOwnerUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ResponsibleAutoSet' }; </pre> |

2.6.27. Ticket::EventModulePost###150-TicketPendingTimeReset

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the PendingTime of a ticket to 0 if the state is changed to a non-pending state. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'150-TicketPendingTimeReset'} = { 'Event' => 'TicketStateUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketPendingTimeReset' };</pre> |

2.6.28. Ticket::EventModulePost###500-NotificationEvent

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sends the notifications which are configured in the admin interface under "Notification (Event)". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'500-NotificationEvent'} = { 'Event' => '', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent', 'Transaction' => '1' };</pre> |

2.6.29. Ticket::EventModulePost###900-EscalationIndex

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Updates the ticket escalation index after a ticket attribute got updated. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'900-EscalationIndex'} = { 'Event' => 'TicketSLAUpdate TicketQueueUpdate TicketStateUpdate TicketCreate ArticleCreate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketEscalationIndex' };</pre> |

2.6.30. Ticket::EventModulePost###910-ForceUnlockOnMove

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Forces to unlock tickets after being moved to another queue. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'910-ForceUnlockOnMove'} = { 'Event' => 'TicketQueueUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceUnlock' };</pre> |

2.6.31. Ticket::EventModulePost###920-TicketArticleNewMessageUpdate

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Update Ticket "Seen" flag if every article got seen or a new Article got created. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'920-TicketArticleNewMessageUpdate'} = { 'Event' => 'ArticleCreate ArticleFlagSet', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketNewMessageUpdate' };</pre> |

2.6.32. Ticket::CustomModule###001-CustomModule

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Overloads (redefines) existing functions in Kernel::System::Ticket. Used to easily add customizations. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::CustomModule'}->{'001-CustomModule'} = 'Kernel::System::Ticket::Custom';</pre> |

2.6.33. Ticket::ViewableSenderTypes

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default viewable sender types of a ticket (default: customer). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::ViewableSenderTypes'} = ['\customer\'];</pre> |

2.6.34. Ticket::ViewableLocks

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the viewable locks of a ticket. Default: unlock, tmp_lock. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::ViewableLocks'} = ['\unlock\'', '\tmp_lock\'];</pre> |

2.6.35. Ticket::ViewableStateType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the valid state types for a ticket. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::ViewableStateType'} = ['new', 'open', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre> |

2.6.36. Ticket::UnlockStateType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the valid states for unlocked tickets. To unlock tickets the script "bin/otrs.UnlockTickets.pl" can be used. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::UnlockStateType'} = ['new', 'open'];</pre> |

2.6.37. Ticket::PendingNotificationOnlyToOwner

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sends reminder notifications of unlocked ticket after reaching the reminder date (only sent to ticket owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::PendingNotificationOnlyToOwner'} = '0';</pre> |

2.6.38. Ticket::PendingNotificationNotToResponsible

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Disables sending reminder notifications to the responsible agent of a ticket (Ticket::Responsible needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::PendingNotificationNotToResponsible'} = '0';</pre> |

2.6.39. Ticket::PendingReminderStateType

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the state type of the reminder for pending tickets. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::PendingReminderStateType'} = ['pending reminder'];</pre> |

2.6.40. Ticket::PendingAutoStateType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Determines the possible states for pending tickets that changed state after reaching time limit. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::PendingAutoStateType'} = ['pending auto'];</pre> |

2.6.41. Ticket::StateAfterPending

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines which states should be set automatically (Content), after the pending time of state (Key) has been reached. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::StateAfterPending'} = { 'pending auto close+' => 'closed successful', 'pending auto close-' => 'closed unsuccessful' };</pre> |

2.6.42. System::Permission

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Standard available permissions for agents within the application. If more permissions are needed, they can be entered here. Permissions must be |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| | defined to be effective. Some other good permissions have also been provided built-in: note, close, pending, customer, freetext, move, compose, responsible, forward, and bounce. Make sure that "rw" is always the last registered permission. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'System::Permission'} = ['ro', 'move_into', 'create', 'note', 'owner', 'priority', 'rw'];</pre> |

2.6.43. Ticket::Permission###1-OwnerCheck

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to check the owner of a ticket. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Permission'}->{'1-OwnerCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Permission::OwnerCheck', 'Required' => '0' };</pre> |

2.6.44. Ticket::Permission###2-ResponsibleCheck

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Module to check the agent responsible of a ticket. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Permission'}->{'2-ResponsibleCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Permission::ResponsibleCheck', 'Required' => '0' };</pre> |

2.6.45. Ticket::Permission###3-GroupCheck

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to check if a user is in a special group. Access is granted, if the user is in the specified group and has ro and rw permissions. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Permission'}->{'3-GroupCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Permission::GroupCheck', 'Required' => '0' };</pre> |

2.6.46. Ticket::Permission###4-WatcherCheck

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to check the watcher agents of a ticket. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Permission'}->{'4-WatcherCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Permission::WatcherCheck', 'Required' => '0' };</pre> |

2.6.47. CustomerTicket::Permission###1-GroupCheck

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to check the group permissions for the access to customer tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerTicket::Permission'}->{'1-GroupCheck'} = { 'Granted' => '0', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::GroupCheck', 'Required' => '1' }; </pre> |

2.6.48. CustomerTicket::Permission###2-CustomerUserIDCheck

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Grants access, if the customer ID of the ticket matches the customer user's ID and the customer user has group permissions on the queue the ticket is in. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerTicket::Permission'}->{'2- CustomerUserIDCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerUserIDCheck', 'Required' => '0' }; </pre> |

2.6.49. CustomerTicket::Permission###3-CustomerIDCheck

| Description | Value |
|--------------|---------------------------------------|
| Description: | Module to check customer permissions. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerTicket::Permission'}->{'3-CustomerIDCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerIDCheck', 'Required' => '0' }; </pre> |

2.6.50. Ticket::DefineEmailFrom

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines how the From field from the emails (sent from answers and email tickets) should look like. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::DefineEmailFrom'} = 'SystemAddressName'; </pre> |

2.6.51. Ticket::DefineEmailFromSeparator

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the separator between the agents real name and the given queue email address. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::DefineEmailFromSeparator'} = 'via'; </pre> |

2.6.52. CustomerNotifyJustToRealCustomer

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sends customer notifications just to the mapped customer. Normally, if no customer is mapped, the latest customer sender gets the notification. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'CustomerNotifyJustToRealCustomer'} = '0';</code> |

2.6.53. AgentSelfNotifyOnAction

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies if an agent should receive email notification of his own actions. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::Ticket |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'AgentSelfNotifyOnAction'} = '0';</code> |

2.7. Core::TicketACL

2.7.1. Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | ACL module that allows closing parent tickets only if all its children are already closed ("State" shows which states are not available for the parent ticket until all child tickets are closed). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketACL |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Acl::Module'}->{'1-Ticket::Acl::Module'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Acl::CloseParentAfterClosedChilds', 'State' => ['closed successful', 'closed unsuccessful'] };</code> |

2.7.2. TicketACL::Default::Action

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Default ACL values for ticket actions. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketACL |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketACL::Default::Action'} = {};</pre> |

2.8. Core::TicketBulkAction

2.8.1. Ticket::Frontend::BulkFeature

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Enables ticket bulk action feature for the agent frontend to work on more than one ticket at a time. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketBulkAction |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::BulkFeature'} = '1';</pre> |

2.8.2. Ticket::Frontend::BulkFeatureGroup

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Enables ticket bulk action feature only for the listed groups. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketBulkAction |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::BulkFeatureGroup'} = ['admin', 'users'];</pre> |

2.9. Core::TicketFreeText

2.9.1. TicketFreeKey1

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 1 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey1'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.2. TicketFreeKey1::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 1 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey1::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.3. TicketFreeText1

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free text field number 1 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText1'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.4. TicketFreeText1::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 1 for tickets (if more than one option is provided). |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText1::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.5. TicketFreeText1::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 1 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText1::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{'TicketFreeText1'}';</pre> |

2.9.6. TicketFreeKey2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 2 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey2'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.7. TicketFreeKey2::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 2 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey2::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.8. TicketFreeText2

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 2 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText2'} = { '-' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.9. TicketFreeText2::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 2 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText2::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.10. TicketFreeText2::Link

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 2 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText2::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText2"}';</pre> |

2.9.11. TicketFreeKey3

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 3 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey3'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.12. TicketFreeKey3::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 3 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey3::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.13. TicketFreeText3

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the free text field number 3 for ticket to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TicketFreeText3'} = { '-' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' }; </pre> |

2.9.14. TicketFreeText3::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 3 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TicketFreeText3::DefaultSelection'} = 'Notebook'; </pre> |

2.9.15. TicketFreeText3::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 3 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TicketFreeText3::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText3"}'; </pre> |

2.9.16. TicketFreeKey4

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 4 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey4'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.17. TicketFreeKey4::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 4 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey4::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.18. TicketFreeText4

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free text field number 4 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText4'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.19. TicketFreeText4::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 4 for tickets (if more than one option is provided). |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText4::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.20. TicketFreeText4::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 4 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText4::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{'TicketFreeText4'}';</pre> |

2.9.21. TicketFreeKey5

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 5 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey5'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.22. TicketFreeKey5::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 5 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey5::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.23. TicketFreeText5

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 5 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText5'} = { '-' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.24. TicketFreeText5::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 5 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText5::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.25. TicketFreeText5::Link

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 5 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText5::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText5"}';</pre> |

2.9.26. TicketFreeKey6

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 6 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey6'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.27. TicketFreeKey6::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 6 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey6::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.28. TicketFreeText6

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 6 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText6'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.29. TicketFreeText6::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 6 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText6::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.30. TicketFreeText6::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 6 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText6::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText6"}';</pre> |

2.9.31. TicketFreeKey7

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 7 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey7'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.32. TicketFreeKey7::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 7 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey7::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.33. TicketFreeText7

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free text field number 7 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText7'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.34. TicketFreeText7::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 7 for tickets (if more than one option is provided). |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText7::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.35. TicketFreeText7::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 7 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText7::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{'TicketFreeText7'}';</pre> |

2.9.36. TicketFreeKey8

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 8 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey8'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.37. TicketFreeKey8::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 8 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey8::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.38. TicketFreeText8

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 8 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText8'} = { '-' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.39. TicketFreeText8::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 8 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText8::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.40. TicketFreeText8::Link

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 8 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText8::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText8"}';</pre> |

2.9.41. TicketFreeKey9

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 9 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey9'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.42. TicketFreeKey9::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 9 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey9::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.43. TicketFreeText9

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 9 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText9'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.44. TicketFreeText9::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 9 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText9::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.45. TicketFreeText9::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 9 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText9::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText9"}';</pre> |

2.9.46. TicketFreeKey10

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the free key field number 10 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey10'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.47. TicketFreeKey10::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 10 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey10::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.48. TicketFreeText10

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 10 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText10'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.49. TicketFreeText10::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 10 for tickets (if more than one option is provided). |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText10::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.50. TicketFreeText10::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 10 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText10::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText10"}';</pre> |

2.9.51. TicketFreeKey11

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free key field number 11 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey11'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.52. TicketFreeKey11::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 11 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey11::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.53. TicketFreeText11

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free text field number 11 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText11'} = { '-' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.54. TicketFreeText11::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 11 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText11::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.55. TicketFreeText11::Link

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 11 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText11::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText11"}';</pre> |

2.9.56. TicketFreeKey12

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free key field number 12 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey12'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.57. TicketFreeKey12::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 12 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey12::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.58. TicketFreeText12

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the free text field number 12 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText12'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.59. TicketFreeText12::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 12 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText12::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.60. TicketFreeText12::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 12 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText12::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText12"}';</pre> |

2.9.61. TicketFreeKey13

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the free key field number 13 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey13'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.62. TicketFreeKey13::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 13 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey13::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.63. TicketFreeText13

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free text field number 13 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText13'} = { '-' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.64. TicketFreeText13::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 13 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText13::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.65. TicketFreeText13::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 13 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText13::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText13"}';</pre> |

2.9.66. TicketFreeKey14

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free key field number 14 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey14'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.67. TicketFreeKey14::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 14 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey14::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.68. TicketFreeText14

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 14 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText14'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.69. TicketFreeText14::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 14 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText14::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.70. TicketFreeText14::Link

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 14 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText14::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText14"}';</pre> |

2.9.71. TicketFreeKey15

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the free key field number 15 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey15'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.72. TicketFreeKey15::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 15 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey15::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.73. TicketFreeText15

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the free text field number 15 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TicketFreeText15'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' }; </pre> |

2.9.74. TicketFreeText15::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 15 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TicketFreeText15::DefaultSelection'} = 'Notebook'; </pre> |

2.9.75. TicketFreeText15::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 15 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TicketFreeText15::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText15"}'; </pre> |

2.9.76. TicketFreeKey16

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the free key field number 16 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey16'} = { 'Product' => 'Product' };</pre> |

2.9.77. TicketFreeKey16::DefaultSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default selection of the free key field number 16 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeKey16::DefaultSelection'} = '';</pre> |

2.9.78. TicketFreeText16

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free text field number 16 for tickets to add a new ticket attribute. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText16'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre> |

2.9.79. TicketFreeText16::DefaultSelection

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default selection of the free text field number 16 for tickets (if more than one option is provided). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText16::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre> |

2.9.80. TicketFreeText16::Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the http link for the free text field number 16 for tickets (it will be used in every ticket view). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeText16::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query= \$LQData{"TicketFreeText16"}';</pre> |

2.10. Core::TicketFreeTextDefault

2.10.1. Ticket::EventModulePost###TicketFreeFieldDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Event module registration. For more performance you can define a trigger event (e. g. Event => TicketCreate). This is only possible if all TicketFreeField elements need the same event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}- >{'TicketFreeFieldDefault'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketFreeFieldDefault', 'Transaction' => '1' };</pre> |

2.10.2. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element1

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| | TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual (http://doc.otrs.org/), chapter "Ticket Event Module". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element1'} = { 'Counter' => '1', 'Event' => 'TicketCreate', 'Key' => 'TicketType', 'Value' => 'Default' }; </pre> |

2.10.3. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element2'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.4. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element3

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element3'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.5. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element4

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element4'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.6. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element5

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element5'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.7. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element6

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element6'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.8. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element7

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element7'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.9. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element8

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element8'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.10. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element9

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element9'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.11. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element10

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}- >{'Element10'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.12. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element11

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}- >{'Element11'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.13. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element12

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}- >{'Element12'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.14. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element13

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}- >{'Element13'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.15. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element14

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}- >{'Element14'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.16. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element15

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}- >{'Element15'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.10.17. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element16

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTextDefault |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}- >{'Element16'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' }; </pre> |

2.11. Core::TicketFreeTime

2.11.1. TicketFreeTimeKey1

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free time key field number 1 for tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'TicketFreeTimeKey1'} = 'Time1'; </pre> |

2.11.2. TicketFreeTimeOptional1

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines whether the free time field number 1 is optional or not. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional1'} = '1';</pre> |

2.11.3. TicketFreeTimeDiff1

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 1's default value. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff1'} = '0';</pre> |

2.11.4. TicketFreeTimePeriod1

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 1. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod1'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</pre> |

2.11.5. TicketFreeTimeKey2

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the free time key field number 2 for tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeKey2'} = 'Time2';</pre> |

2.11.6. TicketFreeTimeOptional2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines whether the free time field number 2 is optional or not. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional2'} = '1';</pre> |

2.11.7. TicketFreeTimeDiff2

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 2's default value. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff2'} = '0';</pre> |

2.11.8. TicketFreeTimePeriod2

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 2. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod2'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</pre> |

2.11.9. TicketFreeTimeKey3

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free time key field number 3 for tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeKey3'} = 'Time3';</pre> |

2.11.10. TicketFreeTimeOptional3

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines whether the free time field number 3 is optional or not. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional3'} = '1';</pre> |

2.11.11. TicketFreeTimeDiff3

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 3's default value. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff3'} = '0';</pre> |

2.11.12. TicketFreeTimePeriod3

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 3. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod3'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</pre> |

2.11.13. TicketFreeTimeKey4

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free time key field number 4 for tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeKey4'} = 'Time4';</pre> |

2.11.14. TicketFreeTimeOptional4

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines whether the free time field number 4 is optional or not. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional4'} = '1';</pre> |

2.11.15. TicketFreeTimeDiff4

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 4's default value. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff4'} = '0';</pre> |

2.11.16. TicketFreeTimePeriod4

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 4. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod4'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</pre> |

2.11.17. TicketFreeTimeKey5

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free time key field number 5 for tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeKey5'} = 'Time5';</pre> |

2.11.18. TicketFreeTimeOptional5

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines whether the free time field number 5 is optional or not. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional5'} = '1';</pre> |

2.11.19. TicketFreeTimeDiff5

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 5's default value. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff5'} = '0';</pre> |

2.11.20. TicketFreeTimePeriod5

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 5. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod5'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</pre> |

2.11.21. TicketFreeTimeKey6

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the free time key field number 6 for tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeKey6'} = 'Time6';</pre> |

2.11.22. TicketFreeTimeOptional6

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines whether the free time field number 6 is optional or not. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional6'} = '1';</pre> |

2.11.23. TicketFreeTimeDiff6

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 6's default value. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff6'} = '0';</pre> |

2.11.24. TicketFreeTimePeriod6

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 6. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketFreeTime |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod6'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</pre> |

2.12. Core::TicketWatcher

2.12.1. Ticket::Watcher

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Enables or disables the ticket watcher feature, to keep track of tickets without being the owner nor the responsible. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketWatcher |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Watcher'} = '0';</pre> |

2.12.2. Ticket::WatcherGroup

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Enables ticket watcher feature only for the listed groups. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Core::TicketWatcher |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::WatcherGroup'} = ['admin', 'users'];</pre> |

2.13. Frontend::Admin::ModuleRegistration

2.13.1. Frontend::Module###AdminQueue

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminQueue'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage queues.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Queues', 'Prio' => '100' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Queue' };</pre> |

2.13.2. Frontend::Module###AdminResponse

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminResponse'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage response templates.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Responses', 'Prio' => '200' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Response' }; </pre> |

2.13.3. Frontend::Module###AdminQueueResponses

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminQueueResponses'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Link responses to queues.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Responses <-> Queues', 'Prio' => '300' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Responses <-> Queues' }; </pre> |

2.13.4. Frontend::Module###AdminAutoResponse

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminAutoResponse'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage responses that are automatically sent.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Auto Responses', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Auto Responses' }; </pre> |

2.13.5. Frontend::Module###AdminQueueAutoResponse

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminQueueAutoResponse'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Link queues to auto responses.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Auto Responses <-> Queues', 'Prio' => '500' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Queues <-> Auto Responses' }; </pre> |

2.13.6. Frontend::Module###AdminAttachment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminAttachment'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage attachments.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Attachments', 'Prio' => '600' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Attachment' }; </pre> |

2.13.7. Frontend::Module###AdminResponseAttachment

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}- >{'AdminResponseAttachment'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Link attachments to responses templates.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Attachments <-> Responses', 'Prio' => '700' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Attachments <-> Responses' }; </pre> |

2.13.8. Frontend::Module###AdminSalutation

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSalutation'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage salutations.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Salutations', 'Prio' => '800' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Salutations' }; </pre> |

2.13.9. Frontend::Module###AdminSignature

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSignature'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage signatures.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Signatures', 'Prio' => '900' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Signatures' }; </pre> |

2.13.10. Frontend::Module###AdminSystemAddress

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSystemAddress'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Set sender email addresses for this system.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Email Addresses', 'Prio' => '300' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'System address' }; </pre> |

2.13.11. Frontend::Module###AdminNotification

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminNotification'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage notifications that are sent to agents.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Agent Notifications', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Agent Notifications' }; </pre> |

2.13.12. Frontend::Module###AdminNotificationEvent

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminNotificationEvent'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage event based notifications.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Notifications (Event)', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Notifications (Event)' }; </pre> |

2.13.13. Frontend::Module###AdminService

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminService'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage services.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Services', 'Prio' => '900' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Services' }; </pre> |

2.13.14. Frontend::Module###AdminSLA

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSLA'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage Service Level Agreements (SLAs).', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Service Level Agreements', 'Prio' => '1000' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Service Level Agreements' }; </pre> |

2.13.15. Frontend::Module###AdminType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminType'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage ticket types.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Types', 'Prio' => '700' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Types' }; </pre> |

2.13.16. Frontend::Module###AdminState

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminState'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage ticket states.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'States', 'Prio' => '800' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'States' }; </pre> |

2.13.17. Frontend::Module###AdminPriority

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPriority'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage ticket priorities.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Priorities', 'Prio' => '850' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Priorities' }; </pre> |

2.13.18. Frontend::Module###AdminGenericAgent

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Admin::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminGenericAgent'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Manage periodic tasks.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'GenericAgent', 'Prio' => '300' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'GenericAgent' }; </pre> |

2.14. Frontend::Agent

2.14.1. Ticket::Frontend::PendingDiffTime

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Time in seconds that gets added to the actual time if setting a pending-state (default: 86400 = 1 day). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PendingDiffTime'} = '86400';</pre> |

2.14.2. Ticket::Frontend::ListType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows existing parent/child queue lists in the system in the form of a tree or a list. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ListType'} = 'tree';</pre> |

2.14.3. Ticket::Frontend::TextAreaEmail

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Permitted width for compose email windows. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::TextAreaEmail'} = '82';</pre> |

2.14.4. Ticket::Frontend::TextAreaNote

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Permitted width for compose note windows. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::TextAreaNote'} = '78';</code> |

2.14.5. Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Max size (in rows) of the informed agents box in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize'} = '3';</code> |

2.14.6. Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Max size (in rows) of the involved agents box in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize'} = '3';</code> |

2.14.7. Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows the customer user information (phone and email) in the compose screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose'} = '1';</code> |

2.14.8. Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Max size (in characters) of the customer information table (phone and email) in the compose screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize'} = '22';</pre> |

2.14.9. Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows the customer user's info in the ticket zoom view. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom'} = '1';</pre> |

2.14.10. Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Maximum size (in characters) of the customer information table in the ticket zoom view. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize'} = '22';</pre> |

2.14.11. Ticket::Frontend::CustomerInfoQueueMaxSize

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Maximum size (in characters) of the customer info table in the queue view. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoQueueMaxSize'} = '18';</pre> |

2.14.12. Ticket::Frontend::AccountTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Activates time accounting. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AccountTime'} = '1';</pre> |

2.14.13. Ticket::Frontend::TimeUnits

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the preferred time units (e.g. work units, hours, minutes). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::TimeUnits'} = ' (work units)';</pre> |

2.14.14. Ticket::Frontend::NeedAccountedTime

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines if time accounting is mandatory in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NeedAccountedTime'} = '0';</code> |

2.14.15. Ticket::Frontend::BulkAccountedTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines if time accounting must be set to all tickets in bulk action. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::BulkAccountedTime'} = '1';</code> |

2.14.16. Ticket::Frontend::NeedSpellCheck

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines if composed messages have to be spell checked in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NeedSpellCheck'} = '0';</code> |

2.14.17. Ticket::Frontend::NewOwnerSelection

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows an owner selection in phone and email tickets in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewOwnerSelection'} = '1';</code> |

2.14.18. Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Show a responsible selection in phone and email tickets in the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection'} = '1';</pre> |

2.14.19. Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the receipt target of the phone ticket and the sender of the email ticket ("Queue" shows all queues, "SystemAddress" displays all system addresses) in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType'} = 'Queue';</pre> |

2.14.20. Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Determines the strings that will be shown as receipt (To:) of the phone ticket and as sender (From:) of the email ticket in the agent interface. For Queue as NewQueueSelectionType "<Queue>" shows the names of the queues and for SystemAddress "<Realname> <<Email>>" shows the name and email of the receipt. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString'} = '<Queue>';</pre> |

2.14.21. Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Determines which options will be valid of the receipt (phone ticket) and the sender (email ticket) in the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection'} = { '1' => 'First Queue!', '2' => 'Second Queue!' };</pre> |

2.14.22. Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows customer history tickets in AgentTicketPhone, AgentTicketEmail and AgentTicketCustomer. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets'} = '1';</pre> |

2.14.23. NewTicketInNewWindow::Enabled

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If enabled, TicketPhone and TicketEmail will be open in new windows. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'NewTicketInNewWindow::Enabled'} = '0';</pre> |

2.14.24. CustomerDBLink

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines an external link to the database of the customer (e.g. 'http://yourhost/customer.php?CID=\$Data{'CustomerID'}' or ''). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerDBLink'} = '\$Env{"CGIHandle"}? Action=AgentTicketCustomer;TicketID=\$Data{"TicketID"}';</pre> |

2.14.25. CustomerDBLinkTarget

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the target attribute in the link to external customer database. E.g. "target="cdb". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerDBLinkTarget'} = '';</pre> |

2.14.26. Frontend::CommonObject###QueueObject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Path of the file that stores all the settings for the QueueObject object for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::CommonObject'}->{'QueueObject'} = 'Kernel::System::Queue';</pre> |

2.14.27. Frontend::CommonObject###TicketObject

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Path of the file that stores all the settings for the TicketObject for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::CommonObject'}->{'TicketObject'} = 'Kernel::System::Ticket';</pre> |

2.14.28. Frontend::CommonParam###Action

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default used Frontend-Module if no Action parameter given in the url on the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::CommonParam'}->{'Action'} = 'AgentDashboard';</pre> |

2.14.29. Frontend::CommonParam###QueueID

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Default queue ID used by the system in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::CommonParam'}->{'QueueID'} = '0';</pre> |

2.14.30. Frontend::CommonParam###TicketID

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Default ticket ID used by the system in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::CommonParam'}->{'TicketID'} = '';</pre> |

2.15. Frontend::Agent::CustomerSearch

2.15.1. Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###Active

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Enables or disables the autocomplete feature for the customer search in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::CustomerSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self- >{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}- >{'Active'} = '1';</pre> |

2.15.2.

Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###MinQueryLength

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the minimum number of characters before autocomplete query is sent. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::CustomerSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self- >{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}- >{'MinQueryLength'} = '2';</pre> |

2.15.3.

Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###QueryDelay

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Delay time between autocomplete queries in milliseconds. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::CustomerSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self- >{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}- >{'QueryDelay'} = '100';</pre> |

2.15.4.

Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###TypeAhead

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Activates TypeAhead for the autocomplete feature, that enables users to type in whatever speed they desire, without losing any information. Often this means that keystrokes entered will not be displayed on the screen immediately. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::CustomerSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self- >{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}- >{'TypeAhead'} = 'false'; </pre> |

2.15.5.

Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###MaxResultsDisplayed

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the number of search results to be displayed for the autocomplete feature. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::CustomerSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self- >{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}- >{'MaxResultsDisplayed'} = '20'; </pre> |

2.15.6.

Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete::DynamicWidth

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Determines if the search results container for the autocomplete feature should adjust its width dynamically. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::CustomerSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete::DynamicWidth'} = '1';</pre> |

2.16. Frontend::Agent::Dashboard

2.16.1. DashboardBackend###0100-TicketPendingReminder

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0100-TicketPendingReminder'} = { 'Attributes' => 'TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;', 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '0.5', 'Default' => '1', 'Description' => 'All tickets with a reminder set where the reminder date has been reached', 'Filter' => 'Locked', 'Group' => '', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Time' => 'UntilTime', 'Title' => 'Reminder Tickets' };</pre> |

2.16.2. DashboardBackend###0110-TicketEscalation

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Parameters for the dashboard backend of the ticket escalation overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| | to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0110-TicketEscalation'} = { 'Attributes' => 'TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;OrderBy=Do 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '0.5', 'Default' => '1', 'Description' => 'All escalated tickets', 'Filter' => 'All', 'Group' => '', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Time' => 'EscalationTime', 'Title' => 'Escalated Tickets' }; </pre> |

2.16.3. DashboardBackend###0120-TicketNew

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Parameters for the dashboard backend of the new tickets overview of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0120-TicketNew'} = { 'Attributes' => 'StateType=new;', 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '0.5', 'Default' => '1', 'Description' => 'All new tickets, these tickets have not been worked on yet', 'Filter' => 'All', 'Group' => '', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Time' => 'Age', 'Title' => 'New Tickets' }; </pre> |

2.16.4. DashboardBackend###0130-TicketOpen

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0130-TicketOpen'} = { 'Attributes' => 'StateType=open;', 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '0.5', 'Default' => '1', 'Description' => 'All open tickets, these tickets have already been worked on, but need a response', 'Filter' => 'All', 'Group' => '', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Time' => 'Age', 'Title' => 'Open Tickets / Need to be answered' }; </pre> |

2.16.5. DashboardBackend###0250-TicketStats

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Parameters for the dashboard backend of the ticket stats of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0250-TicketStats'} = { 'Block' => 'ContentSmall', 'CacheTTL' => '30', 'Closed' => '1', 'Created' => '1', 'Default' => '1', 'Group' => '', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketStatsGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Title' => '7 Day Stats' }; </pre> |

2.16.6. DashboardBackend###0260-TicketCalendar

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Parameters for the dashboard backend of the ticket calendar of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Dashboard |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0260-TicketCalendar'} = { 'Block' => 'ContentSmall', 'CacheTTL' => '2', 'Default' => '1', 'Group' => '', 'Limit' => '6', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardCalendar', 'OwnerOnly' => '', 'Permission' => 'rw', 'Title' => 'Upcoming Events' }; </pre> |

2.17. Frontend::Agent::ModuleMetaHead

2.17.1. Frontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Module to generate html OpenSearch profile for short ticket search in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleMetaHead |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::HeaderMetaModule'}->{'2-TicketSearch'} = { 'Action' => 'AgentTicketSearch', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaTicketSearch' }; </pre> |

2.18. Frontend::Agent::ModuleNotify

2.18.1. Frontend::NotifyModule###5-Ticket::TicketEscalation

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Module to show notifications and escalations (ShownMax: max. shown escalations, EscalationInMinutes: Show ticket which will escalation in, CacheTime: Cache of calculated escalations in seconds). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleNotify |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'5- Ticket::TicketEscalation'} = { 'CacheTime' => '40', 'EscalationInMinutes' => '120', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentTicketEscalation', 'ShownMax' => '25' }; </pre> |

2.19. Frontend::Agent::ModuleRegistration

2.19.1. Frontend::Module###AgentTicketQueue

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketQueue'} = { 'Description' => 'Overview of all open Tickets', 'Loader' => { 'CSS' => ['Core.AgentTicketQueue.css'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'o', 'Block' => '', 'Description' => 'Overview of all open Tickets', 'Link' => 'Action=AgentTicketQueue', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Queue view', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '100', 'Type' => '' }, { 'AccessKey' => 't', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AgentTicketQueue', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Tickets', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '200', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'QueueView' }; </pre> |

2.19.2. Frontend::Module###AgentTicketPhone

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPhone'} = { 'Description' => 'Create new phone picket', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'n', 'Block' => '', 'Description' => 'Create new phone ticket (inbound)', 'Link' => 'Action=AgentTicketPhone', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'New phone ticket', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '200', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'New phone ticket' }; </pre> |

2.19.3. Frontend::Module###AgentTicketPhoneOutbound

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}- >{'AgentTicketPhoneOutbound'} = { 'Description' => 'Phone Call', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Phone-Ticket' }; </pre> |

2.19.4. Frontend::Module###AgentTicketEmail

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketEmail'} = { 'Description' => 'Create new email ticket', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'e', 'Block' => '', 'Description' => 'Create new email ticket and send this out (outbound)', 'Link' => 'Action=AgentTicketEmail', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'New email ticket', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '210', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'New email ticket' }; </pre> |

2.19.5. Frontend::Module###AgentTicketSearch

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketSearch'} = { 'Description' => 'Search Ticket', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 's', 'Block' => '', 'Description' => 'Search Tickets', 'Link' => 'Action=AgentTicketSearch', 'LinkOption' => 'onclick="window.setTimeout(function() {Core.Agent.Search.OpenSearchDialog(\'AgentTicketSearch \');}, 0); return false;"', 'Name' => 'Search', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '300', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Search' }; </pre> |

2.19.6. Frontend::Module###AgentTicketMailbox

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketMailbox'} = { 'Description' => 'compat module for AgentTicketMailbox to AgentTicketLockedView', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => '' }; </pre> |

2.19.7. Frontend::Module###AgentTicketLockedView

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketLockedView'} = { 'Description' => 'Locked Tickets', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Locked Tickets' }; </pre> |

2.19.8. Frontend::Module###AgentTicketResponsibleView

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}- >{'AgentTicketResponsibleView'} = { 'Description' => 'Responsible Tickets', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Responsible Tickets' }; </pre> |

2.19.9. Frontend::Module###AgentTicketWatchView

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketWatchView'} = { 'Description' => 'Watched Tickets', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Watched Tickets' }; </pre> |

2.19.10. Frontend::Module###AgentCustomerSearch

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentCustomerSearch'} = { 'Description' => 'AgentCustomerSearch', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'AgentCustomerSearch' }; </pre> |

2.19.11. Frontend::Module###AgentTicketStatusView

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketStatusView'} = { 'Description' => 'Overview of all open tickets', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'v', 'Block' => '', 'Description' => 'Overview of all open Tickets.', 'Link' => 'Action=AgentTicketStatusView', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Status view', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '110', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Status view' }; </pre> |

2.19.12. Frontend::Module###AgentTicketEscalationView

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketEscalationView'} = { 'Description' => 'Overview of all escalated tickets', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'e', 'Block' => '', 'Description' => 'Overview Escalated Tickets', 'Link' => 'Action=AgentTicketEscalationView', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Escalation view', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '120', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Escalation view' }; </pre> |

2.19.13. Frontend::Module###AgentZoom

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentZoom'} = { 'Description' => 'compat module for AgentZoom to AgentTicketZoom', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => '' }; </pre> |

2.19.14. Frontend::Module###AgentTicketZoom

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketZoom'} = { 'Description' => 'Ticket Zoom', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['thirdparty/jquery-tablesorter-2.0.5/ jquery.tablesorter.js', 'Core.UI.Table.Sort.js', 'Core.Agent.TicketZoom.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Zoom' }; </pre> |

2.19.15. Frontend::Module###AgentTicketAttachment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketAttachment'} = { 'Description' => 'To download attachments', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => '' }; </pre> |

2.19.16. Frontend::Module###AgentTicketPlain

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPlain'} = { 'Description' => 'Ticket plain view of an email', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Plain' }; </pre> |

2.19.17. Frontend::Module###AgentTicketNote

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketNote'} = { 'Description' => 'Ticket Note', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Note' }; </pre> |

2.19.18. Frontend::Module###AgentTicketMerge

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketMerge'} = { 'Description' => 'Ticket Merge', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Merge' }; </pre> |

2.19.19. Frontend::Module###AgentTicketPending

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPending'} = { 'Description' => 'Ticket Pending', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Pending' }; </pre> |

2.19.20. Frontend::Module###AgentTicketWatcher

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketWatcher'} = { 'Description' => 'A TicketWatcher Module', 'NavBarName' => 'Ticket-Watcher', 'Title' => 'Ticket-Watcher' }; </pre> |

2.19.21. Frontend::Module###AgentTicketPriority

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPriority'} = { 'Description' => 'Ticket Priority', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Priority' }; </pre> |

2.19.22. Frontend::Module###AgentTicketLock

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketLock'} = { 'Description' => 'Ticket Lock', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Lock' }; </pre> |

2.19.23. Frontend::Module###AgentTicketMove

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketMove'} = { 'Description' => 'Ticket Move', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Move' }; </pre> |

2.19.24. Frontend::Module###AgentTicketHistory

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketHistory'} = { 'Description' => 'Ticket History', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'History' }; </pre> |

2.19.25. Frontend::Module###AgentTicketOwner

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketOwner'} = { 'Description' => 'Ticket Owner', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Owner' }; </pre> |

2.19.26. Frontend::Module###AgentTicketResponsible

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketResponsible'} = { 'Description' => 'Ticket Responsible', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Responsible' }; </pre> |

2.19.27. Frontend::Module###AgentTicketCompose

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketCompose'} = { 'Description' => 'Ticket Compose email Answer', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Compose' }; </pre> |

2.19.28. Frontend::Module###AgentTicketBounce

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketBounce'} = { 'Description' => 'Ticket Compose Bounce Email', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Bounce' }; </pre> |

2.19.29. Frontend::Module###AgentTicketForward

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketForward'} = { 'Description' => 'Ticket Forward Email', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Forward' }; </pre> |

2.19.30. Frontend::Module###AgentTicketCustomer

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketCustomer'} = { 'Description' => 'Ticket Customer', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Customer' }; </pre> |

2.19.31. Frontend::Module###AgentTicketClose

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketClose'} = { 'Description' => 'Ticket Close', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Close' }; </pre> |

2.19.32. Frontend::Module###AgentTicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketFreeText'} = { 'Description' => 'Ticket FreeText', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Free Fields' }; </pre> |

2.19.33. Frontend::Module###AgentTicketPrint

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPrint'} = { 'Description' => 'Ticket Print', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Print' }; </pre> |

2.19.34. Frontend::Module###AgentTicketBulk

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketBulk'} = { 'Description' => 'Ticket bulk module', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Bulk-Action' }; </pre> |

2.20. Frontend::Agent::Preferences

2.20.1. PreferencesGroups###NewTicketNotify

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Parameters for the NewTicketNotify object in the preferences view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'NewTicketNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me a notification if there is a new ticket in "My Queues".', 'Key' => 'Send new ticket notifications', 'Label' => 'New ticket notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSendNewTicketNotification', 'Prio' => '1000' }; </pre> |

2.20.2. PreferencesGroups###FollowUpNotify

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Parameters for the FollowUpNotify object in the preference view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'FollowUpNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me a notification if a customer sends a follow up and I\'m the owner of the ticket or the ticket is unlocked and is in one of my subscribed queues.', 'Key' => 'Send ticket follow up notifications', 'Label' => 'Ticket follow up notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSendFollowUpNotification', 'Prio' => '2000' }; </pre> |

2.20.3. PreferencesGroups###LockTimeoutNotify

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Parameters for the LockTimeoutNotify object in the preference view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'LockTimeoutNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me a notification if a ticket is unlocked by the system.', 'Key' => 'Send ticket lock timeout notifications', 'Label' => 'Ticket lock timeout notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSendLockTimeoutNotification', 'Prio' => '3000' }; </pre> |

2.20.4. PreferencesGroups###MoveNotify

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Parameters for the MoveNotify object in the preference view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'MoveNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me a notification if a ticket is moved into one of "My Queues".', 'Key' => 'Send ticket move notifications', 'Label' => 'Ticket move notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSendMoveNotification', 'Prio' => '4000' }; </pre> |

2.20.5. PreferencesGroups###WatcherNotify

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Parameters for the WatcherNotify object in the preference view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'WatcherNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me the same notifications for my watched tickets that the ticket owners will get.', 'Key' => 'Send ticket watch notifications', 'Label' => 'Ticket watch notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTicketWatcher', 'PrefKey' => 'UserSendWatcherNotification', 'Prio' => '5000' }; </pre> |

2.20.6. PreferencesGroups###CustomQueue

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Parameters for the CustomQueue object in the preference view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'CustomQueue'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Desc' => 'Your queue selection of your favourite queues. You also get notified about those queues via email if enabled.', 'Key' => 'My Queues', 'Label' => 'My Queues', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesCustomQueue', 'Permission' => 'ro', 'Prio' => '1000' }; </pre> |

2.20.7. PreferencesGroups###RefreshTime

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Parameters for the RefreshTime object in the preference view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'RefreshTime'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '0' => 'off', '10' => '10 minutes', '15' => '15 minutes', '2' => ' 2 minutes', '5' => ' 5 minutes', '7' => ' 7 minutes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'If enabled, the QueueView will automatically refresh after the specified time.', 'Key' => 'Refresh QueueView after', 'Label' => 'QueueView Refresh Time', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserRefreshTime', 'Prio' => '2000' }; </pre> |

2.20.8. PreferencesGroups###TicketOverviewSmallPageShown

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the small ticket overview. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}- >{'TicketOverviewSmallPageShown'} = { 'Active' => '0', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '10' => '10', '15' => '15', '20' => '20', '25' => '25', '30' => '30', '35' => '35' }, 'DataSelected' => '25', 'Key' => 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Small"', 'Label' => 'Ticket Overview "Small" Limit', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserTicketOverviewSmallPageShown', 'Prio' => '8000' }; </pre> |

2.20.9. PreferencesGroups###TicketOverviewMediumPageShown

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the medium ticket overview. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}- >{'TicketOverviewMediumPageShown'} = { 'Active' => '0', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '10' => '10', '15' => '15', '20' => '20', '25' => '25', '30' => '30', '35' => '35' }, 'DataSelected' => '20', 'Key' => 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Medium"', 'Label' => 'Ticket Overview "Medium" Limit', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserTicketOverviewMediumPageShown', 'Prio' => '8100' }; </pre> |

2.20.10. PreferencesGroups###TicketOverviewPreviewPageShown

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the ticket preview overview. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'TicketOverviewPreviewPageShown'} = { 'Active' => '0', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '10' => '10', '15' => '15', '20' => '20', '25' => '25', '30' => '30', '35' => '35' }, 'DataSelected' => '15', 'Key' => 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Preview"', 'Label' => 'Ticket Overview "Preview" Limit', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserTicketOverviewPreviewPageShown', 'Prio' => '8200' }; </pre> |

2.20.11. PreferencesGroups###CreateNextMask

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Parameters for the CreateNextMask object in the preference view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'CreateNextMask'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '' => 'CreateTicket', 'AgentTicketZoom' => 'TicketZoom' }, 'DataSelected' => '', 'Key' => 'Show this screen after I created a new ticket', 'Label' => 'Screen after new ticket', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserCreateNextMask', 'Prio' => '3000' }; </pre> |

2.21. Frontend::Agent::SearchRouter

2.21.1. Frontend::Search###Ticket

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Search backend router. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::SearchRouter |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Frontend::Search'}->{'Ticket'} = { '^AgentTicket' => 'Action=AgentTicketSearch;Subaction=AJAX' };</pre> |

2.22. Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule

2.22.1. Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###1-Download

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a link to download article attachments in the zoom view of the article in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule'}->{'1-Download'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleAttachmentDownload' };</pre> |

2.22.2. Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###2-HTML-Viewer

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a link to access article attachments via a html online viewer in the zoom view of the article in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule'}->{'2-HTML-Viewer'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleAttachmentHTMLViewer' };</pre> |

2.23. Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule

2.23.1. Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###1-SignEmail

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to compose signed messages (PGP or S/MIME). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleComposeModule'}->{'1-SignEmail'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleComposeSign' };</pre> |

2.23.2. Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###2-CryptEmail

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to crypt composed messages (PGP or S/MIME). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleComposeModule'}->{'2-CryptEmail'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleComposeCrypt' };</pre> |

2.24. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule

2.24.1. Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-PGP

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Agent interface article notification module to check PGP. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleViewModule'}->{'1-PGP'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckPGP' };</pre> |

2.24.2. Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-SMIME

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Agent interface module to check incoming emails in the Ticket-Zoom-View if the S/MIME-key is available and true. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleViewModule'}->{'1-SMIME'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckSMIME' };</pre> |

2.25. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre

2.25.1. Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###1-PGP

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Agent interface article notification module to check PGP. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule'}->{'1-PGP'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckPGP' };</pre> |

2.25.2. Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###1-SMIME

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Agent interface article notification module to check S/MIME. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule'}->{'1-SMIME'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckSMIME' }; </pre> |

2.26. Frontend::Agent::Ticket::MenuModule

2.26.1. Ticket::Frontend::MenuModule###000-Back

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to go back in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'000-Back'} = { 'Action' => '', 'Description' => 'Back', 'Link' => '\$Env{"LastScreenOverview"};TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Back', 'PopupType' => '', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.2. Ticket::Frontend::MenuModule###100-Lock

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to lock/unlock tickets in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'100-Lock'} = { 'Action' => 'AgentTicketLock', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuLock', 'Name' => 'Lock', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.3. Ticket::Frontend::MenuModule###200-History

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to access the history of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'200-History'} = { 'Action' => 'AgentTicketHistory', 'Description' => 'Shows the ticket history!', 'Link' => 'Action=AgentTicketHistory;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'History', 'PopupType' => 'TicketHistory', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.4. Ticket::Frontend::MenuModule###210-Print

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to print a ticket or an article in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'210-Print'} = { 'Action' => 'AgentTicketPrint', 'Description' => 'Print this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketPrint;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'LinkParam' => 'target="print"', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Print', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.5. Ticket::Frontend::MenuModule###300-Priority

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to see the priority of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'300- Priority'} = { 'Action' => 'AgentTicketPriority', 'Description' => 'Change the ticket priority!', 'Link' => 'Action=AgentTicketPriority;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Priority', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.6. Ticket::Frontend::MenuModule###310-FreeText

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to add a free text field in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'310-FreeText'} = { 'Action' => 'AgentTicketFreeText', 'Description' => 'Change the ticket free fields!', 'Link' => 'Action=AgentTicketFreeText;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Free Fields', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.7. Ticket::Frontend::MenuModule###320-Link

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu that allows linking a ticket with another object in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'320-Link'} = { 'Action' => 'AgentLinkObject', 'Description' => 'Link this ticket to other objects!', 'Link' => 'Action=AgentLinkObject;SourceObject=Ticket;SourceKey=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Link', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.8. Ticket::Frontend::MenuModule###400-Owner

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to see the owner of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'400-Owner'} = { 'Action' => 'AgentTicketOwner', 'Description' => 'Change the ticket owner!', 'Link' => 'Action=AgentTicketOwner;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Owner', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.9. Ticket::Frontend::MenuModule###410-Responsible

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to see the responsible agent of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'410- Responsible'} = { 'Action' => 'AgentTicketResponsible', 'Description' => 'Change the ticket responsible!', 'Link' => 'Action=AgentTicketResponsible;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuResponsible', 'Name' => 'Responsible', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.10. Ticket::Frontend::MenuModule###420-Customer

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to see the customer who requested the ticket in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'420- Customer'} = { 'Action' => 'AgentTicketCustomer', 'Description' => 'Change the ticket customer!', 'Link' => 'Action=AgentTicketCustomer;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Customer', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.11. Ticket::Frontend::MenuModule###420-Note

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to add a note in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'420-Note'} = { 'Action' => 'AgentTicketNote', 'Description' => 'Add a note to this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketNote;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Note', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.12. Ticket::Frontend::MenuModule###430-Merge

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu that allows merging tickets in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'430-Merge'} = { 'Action' => 'AgentTicketMerge', 'Description' => 'Merge this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMerge;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Merge', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.13. Ticket::Frontend::MenuModule###440-Pending

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to set a ticket as pending in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'440- Pending'} = { 'Action' => 'AgentTicketPending', 'Description' => 'Set this ticket to pending!', 'Link' => 'Action=AgentTicketPending;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Pending', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.14. Ticket::Frontend::MenuModule###448-Watch

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu for subscribing / unsubscribing from a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'448-Watch'} = { 'Action' => 'AgentTicketWatcher', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuTicketWatcher', 'Name' => 'Watch', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.15. Ticket::Frontend::MenuModule###450-Close

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to close a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'450-Close'} = { 'Action' => 'AgentTicketClose', 'Description' => 'Close this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketClose;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Close', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.16. Ticket::Frontend::MenuModule###460-Delete

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to delete a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'460-Delete'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Delete this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMove;TicketID= \$Data{"TicketID"};DestQueue=Delete', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Delete', 'PopupType' => '', 'Target' => '' }; </pre> |

2.26.17. Ticket::Frontend::MenuModule###470-Spam

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a link to set a ticket as spam in the ticket zoom view of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModule |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'470-Spam'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Mark as Spam!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMove;TicketID= \$Data{"TicketID"};DestQueue=Delete', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Spam', 'PopupType' => '', 'Target' => '' }; </pre> |

2.27. Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre

2.27.1. Ticket::Frontend::PreMenuModule###100-Lock

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to lock / unlock a ticket in the ticket overviews of the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'100-Lock'} = { 'Action' => 'AgentTicketLock', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuLock', 'Name' => 'Lock', 'PopupType' => '', 'Target' => '' }; </pre> |

2.27.2. Ticket::Frontend::PreMenuModule###200-Zoom

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to zoom a ticket in the ticket overviews of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'200-Zoom'} = { 'Action' => 'AgentTicketZoom', 'Description' => 'Look into a ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketZoom;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Zoom', 'PopupType' => '', 'Target' => '' }; </pre> |

2.27.3. Ticket::Frontend::PreMenuModule###210-History

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to see the history of a ticket in every ticket overview of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'210- History'} = { 'Action' => 'AgentTicketHistory', 'Description' => 'Shows the ticket history!', 'Link' => 'Action=AgentTicketHistory;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'History', 'PopupType' => 'TicketHistory', 'Target' => '' }; </pre> |

2.27.4. Ticket::Frontend::PreMenuModule###300-Priority

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to set the priority of a ticket in every ticket overview of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'300- Priority'} = { 'Action' => 'AgentTicketPriority', 'Description' => 'Change the ticket priority!', 'Link' => 'Action=AgentTicketPriority;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Priority', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.27.5. Ticket::Frontend::PreMenuModule###420-Note

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to add a note to a ticket in every ticket overview of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'420-Note'} = { 'Action' => 'AgentTicketNote', 'Description' => 'Add a note to this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketNote;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Note', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.27.6. Ticket::Frontend::PreMenuModule###440-Close

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to close a ticket in every ticket overview of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'440-Close'} = { 'Action' => 'AgentTicketClose', 'Description' => 'Close this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketClose;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Close', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre> |

2.27.7. Ticket::Frontend::PreMenuModule###445-Move

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a link in the menu to move a ticket in every ticket overview of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'445-Move'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Change queue!', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuMove', 'Name' => 'Move' }; </pre> |

2.27.8. Ticket::Frontend::PreMenuModule###450-Delete

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to delete a ticket in every ticket overview of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'450-Delete'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Delete this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMove;TicketID=\$Data{"TicketID"};DestQueue=Delete', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Delete', 'PopupType' => '', 'Target' => '' }; </pre> |

2.27.9. Ticket::Frontend::PreMenuModule###460-Spam

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a link in the menu to set a ticket as spam in every ticket overview of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'460-Spam'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Mark as Spam!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMove;TicketID=\$Data{"TicketID"};DestQueue=Delete', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Spam', 'PopupType' => '', 'Target' => '' }; </pre> |

2.28. Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce

2.28.1. Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###Permission

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Required permissions to use the ticket bounce screen in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}->{'Permission'} = 'bounce'; </pre> |

2.28.2. Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket bounce screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}->{'RequiredLock'} = '1'; </pre> |

2.28.3. Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateDefault

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after being bounced, in the ticket bounce screen of the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}->{'StateDefault'} = 'closed successful';</pre> |

2.28.4. Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the next state of a ticket after being bounced, in the ticket bounce screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}->{'StateType'} = ['open', 'closed'];</pre> |

2.28.5. Ticket::Frontend::BounceText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket bounced notification for customer/sender in the ticket bounce screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::BounceText'} = 'Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is bounced to "<OTRS_BOUNCE_TO>". Contact this address for further information.';</pre> |

2.29. Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk

2.29.1. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Automatically lock and set owner to current Agent after selecting for an Bulk Action. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre> |

2.29.2. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Owner

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the ticket owner in the ticket bulk screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'Owner'} = '1';</pre> |

2.29.3. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Responsible

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the responsible agent of the ticket in the ticket bulk screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'Responsible'} = '1';</pre> |

2.29.4. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###State

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the ticket bulk screen of the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'State'} = '1';</pre> |

2.29.5. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket bulk screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}- >{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre> |

2.29.6. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket bulk screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}- >{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.29.7. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Priority

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows the ticket priority options in the ticket bulk screen of the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'Priority'} = '1';</pre> |

2.29.8. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket priority in the ticket bulk screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre> |

2.29.9. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket bulk screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre> |

2.29.10. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###ArticleTypes

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Specifies the different note types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}- >{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '1', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' }; </pre> |

2.30. Frontend::Agent::Ticket::ViewClose

2.30.1. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Permission

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Required permissions to use the close ticket screen in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'Permission'} = 'close'; </pre> |

2.30.2. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the close ticket screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'RequiredLock'} = '1'; </pre> |

2.30.3. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the ticket type in the close ticket screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated). |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'TicketType'} = '0';</pre> |

2.30.4. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Service

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the service in the close ticket screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'Service'} = '0';</pre> |

2.30.5. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Owner

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the ticket owner in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'Owner'} = '0';</pre> |

2.30.6. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###OwnerMandatory

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets if ticket owner must be selected by the agent. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'OwnerMandatory'} = '0';</pre> |

2.30.7. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Responsible

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the responsible agent of the ticket in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'Responsible'} = '0';</pre> |

2.30.8. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###State

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'State'} = '1';</pre> |

2.30.9. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the next state of a ticket after adding a note, in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'StateType'} = ['closed'];</pre> |

2.30.10. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'StateDefault'} = 'closed successful';</pre> |

2.30.11. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Note

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Allows adding notes in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Note'} = '1';</pre> |

2.30.12. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Subject

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the default subject for notes added in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Subject'} = '\$Text{"Close"}';</pre> |

2.30.13. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Body

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default body text for notes added in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.30.14. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InvolvedAgent

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</pre> |

2.30.15. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InformAgent

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'InformAgent'} = '0';</pre> |

2.30.16. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default type of the note in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre> |

2.30.17. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ArticleTypes

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies the different note types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre> |

2.30.18. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Priority

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows the ticket priority options in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'Priority'} = '0';</pre> |

2.30.19. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket priority in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre> |

2.30.20. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Title

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows the title fields in the close ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'Title'} = '0';</pre> |

2.30.21. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketFreeText

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the close ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre> |

2.30.22. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free time options shown in the close ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.30.23. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ArticleFreeText

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Article free text options shown in the close ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.30.24. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the history type for the close ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'HistoryType'} = 'AddNote'; </pre> |

2.30.25. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history comment for the close ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewClose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}- >{'HistoryComment'} = '%Close'; </pre> |

2.31. Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose

2.31.1. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###Permission

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Required permissions to use the ticket compose screen in the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}- >{'Permission'} = 'compose';</pre> |

2.31.2. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket compose screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}- >{'RequiredLock'} = '1';</pre> |

2.31.3. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default next state of a ticket if it is composed / answered in the ticket compose screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}- >{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.31.4. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the next possible states after composing / answering a ticket in the ticket compose screen of the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}- >{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending auto', 'pending reminder']; </pre> |

2.31.5. Ticket::Frontend::ResponseFormat

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the format of responses in the ticket compose screen of the agent interface (\$QData{"OrigFrom"} is From 1:1, \$QData{"OrigFromName"} is only realname of From). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::ResponseFormat'} = '\$QData{"Salutation"} \$QData{"StdResponse"} \$QData{"Signature"} \$TimeShort{"\$QData{"Created"}"} - \$QData{"OrigFromName"} \$Text{"wrote"}: \$QData{"Body"} '; </pre> |

2.31.6. Ticket::Frontend::Quote

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the used character for email quotes in the ticket compose screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::Quote'} = '>';</code> |

2.31.7. Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Adds customers email addresses to recipients in the ticket compose screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress'} = '1';</code> |

2.31.8. Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Replaces the original sender with current customer's email address on compose answer in the ticket compose screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress'} = '0';</code> |

2.31.9. Ticket::Frontend::ComposeExcludeCcRecipients

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Uses Cc recipients in reply Cc list on compose an email answer in the ticket compose screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ComposeExcludeCcRecipients'} = '0';</pre> |

2.31.10. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###TicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket compose screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre> |

2.31.11. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###TicketFreeTime

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket compose screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.31.12. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Article free text options shown in the ticket compose screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.32. Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer

2.32.1. Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###Permission

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Required permissions to change the customer of a ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer'}- >{'Permission'} = 'customer'; </pre> |

2.32.2. Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines if a ticket lock is required to change the customer of a ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer'}->{'RequiredLock'} = '0';</pre> |

2.33. Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew

2.33.1. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Priority

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default priority for new email tickets in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'Priority'} = '3 normal';</pre> |

2.33.2. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ArticleType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default article type for new email tickets in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'ArticleType'} = 'email-external';</pre> |

2.33.3. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SenderType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the default sender type for new email tickets in the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'SenderType'} = 'agent';</pre> |

2.33.4. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Subject

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default subject for new email tickets (e.g. 'email Outbound') in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'Subject'} = '';</pre> |

2.33.5. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Body

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default text for new email tickets in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.33.6. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateDefault

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the default next ticket state, after the creation of an email ticket in the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}- >{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.33.7. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Determines the next possible ticket states, after the creation of a new email ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}- >{'StateType'} = ['open', 'pending auto', 'pending reminder', 'closed'];</pre> |

2.33.8. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###TicketFreeText

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the email ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre> |

2.33.9. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free time options shown in the email ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.33.10. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ArticleFreeText

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Article free text options shown in the email ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre> |

2.33.11. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the history type for the email ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}- >{'HistoryType'} = 'EmailAgent';</pre> |

2.33.12. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history comment for the email ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}- >{'HistoryComment'} = '';</pre> |

2.34. Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation

2.34.1.

Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###ViewableTicketsPage

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows all open tickets (even if they are locked) in the escalation view of the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}->{'ViewableTicketsPage'} = '50';</pre> |

2.34.2.

Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###SortBy::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the escalation view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}->{'SortBy::Default'} = 'EscalationTime';</pre> |

2.34.3.

Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###Order::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket order (after priority sort) in the escalation view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}->{'Order::Default'} = 'Up';</pre> |

2.35. Frontend::Agent::Ticket::ViewForward

2.35.1. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###Permission

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Required permissions to use the ticket forward screen in the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'Permission'} = 'forward';</pre> |

2.35.2. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket forward screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'RequiredLock'} = '1';</pre> |

2.35.3. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after being forwarded, in the ticket forward screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'StateDefault'} = 'closed successful';</pre> |

2.35.4. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateType

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the next possible states after forwarding a ticket in the ticket forward screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto']; </pre> |

2.35.5. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default type of forwarded message in the ticket forward screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'ArticleTypeDefault'} = 'email-external'; </pre> |

2.35.6. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###ArticleTypes

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the different article types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'ArticleTypes'} = ['email-external', 'email-internal']; </pre> |

2.35.7. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###TicketFreeText

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket forward screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre> |

2.35.8. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket forward screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.35.9. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Article free text options shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewForward |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre> |

2.36. Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText

2.36.1. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Permission

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Required permissions to use the ticket free text screen in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'Permission'} = 'rw';</pre> |

2.36.2. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RequiredLock

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket free text screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'RequiredLock'} = '0';</pre> |

2.36.3. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the ticket type in the ticket free text screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'TicketType'} = '1';</pre> |

2.36.4. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Service

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the service in the ticket free text screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'Service'} = '1';</pre> |

2.36.5. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Owner

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the ticket owner in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'Owner'} = '0';</pre> |

2.36.6. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###OwnerMandatory

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets if ticket owner must be selected by the agent. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'OwnerMandatory'} = '0';</pre> |

2.36.7. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Responsible

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the responsible agent of the ticket in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'Responsible'} = '0';</pre> |

2.36.8. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###State

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'State'} = '0';</pre> |

2.36.9. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre> |

2.36.10. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.36.11. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Note

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Allows adding notes in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Note'} = '0';</pre> |

2.36.12. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Subject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default subject of a note in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Subject'} = '\$Text{"Note"}';</pre> |

2.36.13. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Body

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default body of a note in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.36.14. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InvolvedAgent

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'InvolvedAgent'} = '0';</pre> |

2.36.15. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InformAgent

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'InformAgent'} = '0';</pre> |

2.36.16.

Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre> |

2.36.17. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ArticleTypes

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Specifies the different note types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '1', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre> |

2.36.18. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Priority

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows the ticket priority options in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'Priority'} = '0';</pre> |

2.36.19. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default ticket priority in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre> |

2.36.20. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Title

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows the title fields in the ticket free text screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Title'} = '1';</pre> |

2.36.21. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket free text screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '1', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '1', '3' => '1', '4' => '1', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre> |

2.36.22. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketFreeTime

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket free text screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.36.23. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Article free text options shown in the ticket free text screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.36.24. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history type for the ticket free text screen action, which gets used for ticket history. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'HistoryType'} = 'AddNote'; </pre> |

2.36.25. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history comment for the ticket free text screen action, which gets used for ticket history. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'HistoryComment'} = '%%FreeText';</pre> |

2.37. Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory

2.37.1. Ticket::Frontend::HistoryOrder

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows the ticket history (reverse ordered) in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::HistoryOrder'} = 'normal';</pre> |

2.38. Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox

2.38.1. Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###SortBy::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the locked ticket view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView'}- >{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre> |

2.38.2. Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###Order::Default

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default ticket order in the ticket locked view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView'}- >{'Order::Default'} = 'Up';</pre> |

2.38.3.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###SortBy::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the responsible view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self- >{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView'}- >{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre> |

2.38.4.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###Order::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket order in the responsible view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self- >{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView'}- >{'Order::Default'} = 'Up';</pre> |

2.38.5. Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###SortBy::Default

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the watch view of the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView'}- >{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre> |

2.38.6. Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###Order::Default

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default ticket order in the watch view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView'}- >{'Order::Default'} = 'Up';</pre> |

2.39. Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge

2.39.1. Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###Permission

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Required permissions to use the ticket merge screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMerge'}- >{'Permission'} = 'rw';</pre> |

2.39.2. Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RequiredLock

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket merge screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMerge'}- >{'RequiredLock'} = '1';</pre> |

2.39.3. Ticket::Frontend::MergeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | When tickets are merged, the customer can be informed per email by setting the check box "Inform Sender". In this text area, you can define a pre-formatted text which can later be modified by the agents. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MergeText'} = 'Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is merged to "<OTRS_MERGE_TO_TICKET>".';</pre> |

2.39.4. Ticket::Frontend::AutomaticMergeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | When tickets are merged, a note will be added automatically to the ticket which is no longer active. In this text area you can define this text (This text cannot be changed by the agent). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AutomaticMergeText'} = 'Merged Ticket <OTRS_TICKET> to <OTRS_MERGE_TO_TICKET>.';</pre> |

2.40. Frontend::Agent::Ticket::ViewMove

2.40.1. Ticket::Frontend::MoveType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Determines if the list of possible queues to move to ticket into should be displayed in a dropdown list or in a new window in the agent interface. If "New Window" is set you can add a move note to the ticket. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMove |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MoveType'} = 'form';</pre> |

2.40.2. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###State

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Allows to set a new ticket state in the move ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMove |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'State'} = '1';</pre> |

2.40.3. Ticket::DefaultNextMoveStateType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the next state of a ticket after being moved to another queue, in the move ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMove |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::DefaultNextMoveStateType'} = ['open', 'closed'];</pre> |

2.40.4. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Priority

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows the ticket priority options in the move ticket screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMove |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}- >{'Priority'} = '0';</pre> |

2.40.5. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###TicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free text options shown in the move ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMove |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre> |

2.40.6. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###TicketFreeTime

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Ticket free time options shown in the move ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMove |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.40.7. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Subject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default subject for notes added in the ticket move screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMove |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'Subject'} = '\$Text{"Change Queue"}'; </pre> |

2.40.8. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Body

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default body text for notes added in the ticket move screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewMove |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'Body'} = ''; </pre> |

2.41. Frontend::Agent::Ticket::ViewNote

2.41.1. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Permission

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Required permissions to use the ticket note screen in the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'Permission'} = 'note';</pre> |

2.41.2. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket note screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'RequiredLock'} = '0';</pre> |

2.41.3. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the ticket type in the ticket note screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'TicketType'} = '0';</pre> |

2.41.4. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Service

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the service in the ticket note screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated). |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Service'} = '0';</pre> |

2.41.5. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Owner

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the ticket owner in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Owner'} = '0';</pre> |

2.41.6. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###OwnerMandatory

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets if ticket owner must be selected by the agent. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'OwnerMandatory'} = '0';</pre> |

2.41.7. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Responsible

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the responsible agent of the ticket in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Responsible'} = '0';</pre> |

2.41.8. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###State

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'State'} = '0';</pre> |

2.41.9. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre> |

2.41.10. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateDefault

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.41.11. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Note

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Allows adding notes in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Note'} = '1';</pre> |

2.41.12. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Subject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default subject for notes added in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Subject'} = '\$Text{"Note"}';</pre> |

2.41.13. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Body

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the default body text for notes added in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.41.14. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InvolvedAgent

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'InvolvedAgent'} = '0';</pre> |

2.41.15. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InformAgent

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'InformAgent'} = '0';</pre> |

2.41.16. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre> |

2.41.17. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ArticleTypes

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Specifies the different note types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '1', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre> |

2.41.18. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Priority

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows the ticket priority options in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'Priority'} = '0';</pre> |

2.41.19. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###PriorityDefault

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default ticket priority in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre> |

2.41.20. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Title

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows the title fields in the ticket note screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Title'} = '0';</pre> |

2.41.21. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket note screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre> |

2.41.22. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket note screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.41.23. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Article free text options shown in the ticket note screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.41.24. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the history type for the ticket note screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'HistoryType'} = 'AddNote';</pre> |

2.41.25. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the history comment for the ticket note screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewNote |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}- >{'HistoryComment'} = '%%Note';</pre> |

2.42. Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner

2.42.1. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Permission

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Required permissions to use the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'Permission'} = 'owner';</pre> |

2.42.2. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RequiredLock

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'RequiredLock'} = '0';</pre> |

2.42.3. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the ticket type in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'TicketType'} = '0';</pre> |

2.42.4. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Service

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the service in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'Service'} = '0';</pre> |

2.42.5. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Owner

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the ticket owner in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'Owner'} = '1';</pre> |

2.42.6. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###OwnerMandatory

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets if ticket owner must be selected by the agent. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'OwnerMandatory'} = '1';</pre> |

2.42.7. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Responsible

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the responsible agent of the ticket in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'Responsible'} = '0';</pre> |

2.42.8. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###State

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If a note is added by an agent, sets the state of the ticket in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'State'} = '0';</pre> |

2.42.9. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'StateType'} = ['open', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre> |

2.42.10. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.42.11. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Note

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Allows adding notes in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Note'} = '1';</pre> |

2.42.12. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Subject

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default subject for notes added in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'Subject'} = '\$Text{"Owner Update"}!';</pre> |

2.42.13. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Body

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default body text for notes added in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.42.14. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InvolvedAgent

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'InvolvedAgent'} = '0';</pre> |

2.42.15. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InformAgent

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'InformAgent'} = '0';</pre> |

2.42.16. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre> |

2.42.17. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ArticleTypes

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Specifies the different note types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre> |

2.42.18. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Priority

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows the ticket priority options in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'Priority'} = '0';</pre> |

2.42.19. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket priority in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre> |

2.42.20. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Title

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows the title fields in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Title'} = '0';</pre> |

2.42.21. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre> |

2.42.22. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketFreeTime

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.42.23. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Article free text options shown in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.42.24. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryType

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the history type for the ticket owner screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'HistoryType'} = 'AddNote';</pre> |

2.42.25. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history comment for the ticket owner screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}- >{'HistoryComment'} = '%%Owner';</pre> |

2.43. Frontend::Agent::Ticket::ViewPending

2.43.1. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Permission

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Required permissions to use the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'Permission'} = 'pending';</pre> |

2.43.2. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RequiredLock

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'RequiredLock'} = '1';</pre> |

2.43.3. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the ticket type in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'TicketType'} = '0';</pre> |

2.43.4. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Service

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the service in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'Service'} = '0';</pre> |

2.43.5. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Owner

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the ticket owner in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'Owner'} = '0';</pre> |

2.43.6. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###OwnerMandatory

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets if ticket owner must be selected by the agent. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'OwnerMandatory'} = '0';</pre> |

2.43.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Responsible

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the responsible agent of the ticket in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'Responsible'} = '0';</pre> |

2.43.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###State

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | If a note is added by an agent, sets the state of the ticket in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'State'} = '1';</pre> |

2.43.9. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'StateType'} = ['pending reminder', 'pending auto'];</pre> |

2.43.10. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'StateDefault'} = 'pending reminder';</pre> |

2.43.11. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Note

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Allows adding notes in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'Note'} = '1';</pre> |

2.43.12. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Subject

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default subject for notes added in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'Subject'} = '\$Text{"Pending"}!';</pre> |

2.43.13. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Body

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default body text for notes added in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'Body'} = '';</pre> |

2.43.14. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InvolvedAgent

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'InvolvedAgent'} = '0';</pre> |

2.43.15. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InformAgent

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'InformAgent'} = '0';</pre> |

2.43.16.

Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre> |

2.43.17. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ArticleTypes

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Specifies the different note types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' }; </pre> |

2.43.18. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Priority

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows the ticket priority options in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'Priority'} = '0'; </pre> |

2.43.19. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket priority in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'PriorityDefault'} = '3 normal'; </pre> |

2.43.20. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Title

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows the title fields in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Title'} = '0';</pre> |

2.43.21. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre> |

2.43.22. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketFreeTime

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.43.23. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Article free text options shown in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.43.24. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryType

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the history type for the ticket pending screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'HistoryType'} = 'AddNote';</pre> |

2.43.25. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history comment for the ticket pending screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPending |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}- >{'HistoryComment'} = '%Pending';</pre> |

2.44. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew

2.44.1. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Priority

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default priority for new phone tickets in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'Priority'} = '3 normal';</pre> |

2.44.2. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ArticleType

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the default article type for new phone tickets in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'ArticleType'} = 'phone';</pre> |

2.44.3. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SenderType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default sender type for new phone ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'SenderType'} = 'customer';</pre> |

2.44.4. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Subject

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default subject for new phone tickets (e.g. 'Phone call') in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'Subject'} = '';</pre> |

2.44.5. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Body

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the default note text for new telephone tickets. E.g 'New ticket via call' in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.44.6. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the default next state for new phone tickets in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.44.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Determines the next possible ticket states, after the creation of a new phone ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'StateType'} = ['open', 'pending auto', 'pending reminder', 'closed'];</pre> |

2.44.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###TicketFreeText

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the phone ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre> |

2.44.9. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free time options shown in the phone ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.44.10. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ArticleFreeText

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Article free text options shown in the phone ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre> |

2.44.11. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the history type for the phone ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'HistoryType'} = 'PhoneCallCustomer';</pre> |

2.44.12. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history comment for the phone ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'HistoryComment'} = '';</pre> |

2.44.13. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SplitLinkType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the default link type of splitted tickets in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}- >{'SplitLinkType'} = { 'Direction' => 'Target', 'LinkType' => 'ParentChild' };</pre> |

2.45. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound

2.45.1.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Permission

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Required permissions to use the ticket phone outbound screen in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}- >{'Permission'} = 'phone';</pre> |

2.45.2.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket phone outbound screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}- >{'RequiredLock'} = '1';</pre> |

2.45.3.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###ArticleType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket phone outbound screen of the agent interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'ArticleType'} = 'phone';</pre> |

2.45.4.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###SenderType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default sender type for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'SenderType'} = 'agent';</pre> |

2.45.5. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Subject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default subject for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'Subject'} = '\$Text{"Phone call"}!';</pre> |

2.45.6. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Body

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the default note body text for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.45.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###State

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket next state after adding a phone note in the ticket phone outbound screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'State'} = 'closed successful';</pre> |

2.45.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###StateType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Next possible ticket states after adding a phone note in the ticket phone outbound screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'StateType'} = ['open', 'pending auto', 'pending reminder', 'closed'];</pre> |

2.45.9.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###TicketFreeText

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre> |

2.45.10.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.45.11.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Article free text options shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.45.12.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history type for the ticket phone outbound screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'HistoryType'} = 'PhoneCallAgent'; </pre> |

2.45.13.

Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryComment

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the history comment for the ticket phone outbound screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'HistoryComment'} = '';</pre> |

2.46. Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority

2.46.1. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Permission

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Required permissions to use the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Permission'} = 'priority';</pre> |

2.46.2. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RequiredLock

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre> |

2.46.3. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the ticket type in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'TicketType'} = '0';</pre> |

2.46.4. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Service

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the service in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'Service'} = '0';</pre> |

2.46.5. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Owner

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the ticket owner in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'Owner'} = '0';</pre> |

2.46.6. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###OwnerMandatory

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets if ticket owner must be selected by the agent. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'OwnerMandatory'} = '0';</pre> |

2.46.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Responsible

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the responsible agent of the ticket in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'Responsible'} = '0';</pre> |

2.46.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###State

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | If a note is added by an agent, sets the state of the ticket in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'State'} = '0';</pre> |

2.46.9. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateType

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'StateType'} = ['open', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre> |

2.46.10. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.46.11. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Note

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Allows adding notes in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'Note'} = '1';</pre> |

2.46.12. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Subject

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Sets the default subject for notes added in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Subject'} = '\$Text{"Priority Update"}!';</pre> |

2.46.13. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Body

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default body text for notes added in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.46.14. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InvolvedAgent

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</pre> |

2.46.15. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InformAgent

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'InformAgent'} = '0';</pre> |

2.46.16. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre> |

2.46.17. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ArticleTypes

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Specifies the different note types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre> |

2.46.18. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Priority

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows the ticket priority options in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'Priority'} = '1';</pre> |

2.46.19. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default ticket priority in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre> |

2.46.20. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Title

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows the title fields in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'Title'} = '0';</pre> |

2.46.21. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketFreeText

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre> |

2.46.22. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.46.23. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ArticleFreeText

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Article free text options shown in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.46.24. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history type for the ticket priority screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'HistoryType'} = 'AddNote'; </pre> |

2.46.25. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the history comment for the ticket priority screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'HistoryComment'} = '%Priority'; </pre> |

2.47. Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue

2.47.1. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###StripEmptyLines

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Strips empty lines on the ticket preview in the queue view. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- >{'StripEmptyLines'} = '0';</pre> |

2.47.2. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows all both ro and rw queues in the queue view. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- >{'ViewAllPossibleTickets'} = '0';</pre> |

2.47.3. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge1

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the age in minutes (first level) for highlighting queues that contain untouched tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- >{'HighlightAge1'} = '1440';</pre> |

2.47.4. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge2

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the age in minutes (second level) for highlighting queues that contain untouched tickets. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- >{'HighlightAge2'} = '2880';</pre> |

2.47.5. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Blink

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Activates a blinking mechanism of the queue that contains the oldest ticket. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- >{'Blink'} = '1';</pre> |

2.47.6. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###QueueSort

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sorts the tickets (ascendingly or descendingly) when a single queue is selected in the queue view and after the tickets are sorted by priority. Values: 0 = ascending (oldest on top, default), 1 = descending (youngest on top). Use the QueueID for the key and 0 or 1 for value. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- >{'QueueSort'} = { '3' => '0', '7' => '1' };</pre> |

2.47.7. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###SortBy::Default

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default sort criteria for all queues displayed in the queue view, after sort by priority is done. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- >{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre> |

2.47.8. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Order::Default

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default sort order for all queues in the queue view, after priority sort. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}- >{'Order::Default'} = 'Up';</pre> |

2.48. Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible

2.48.1. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Permission

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Required permissions to use the ticket responsible screen in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'Permission'} = 'responsible';</pre> |

2.48.2. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RequiredLock

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines if a ticket lock is required in the ticket responsible screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner). |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'RequiredLock'} = '0';</pre> |

2.48.3. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sets the ticket type in the ticket responsible screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'TicketType'} = '0';</pre> |

2.48.4. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Service

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the service in the ticket responsible screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Service'} = '0';</pre> |

2.48.5. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Owner

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Sets the ticket owner in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'Owner'} = '0';</pre> |

2.48.6.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###OwnerMandatory

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets if ticket owner must be selected by the agent. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'OwnerMandatory'} = '0';</pre> |

2.48.7. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Responsible

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the responsible agent of the ticket in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'Responsible'} = '1';</pre> |

2.48.8. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###State

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'State'} = '0';</pre> |

2.48.9. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'StateType'} = ['open', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre> |

2.48.10. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.48.11. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Note

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Allows adding notes in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Note'} = '1';</pre> |

2.48.12. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Subject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default subject for notes added in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Subject'} = '\$Text{"Responsible Update"}!';</pre> |

2.48.13. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Body

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Sets the default body text for notes added in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.48.14.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InvolvedAgent

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'InvolvedAgent'} = '0';</pre> |

2.48.15. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InformAgent

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'InformAgent'} = '0';</pre> |

2.48.16.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ArticleTypeDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre> |

2.48.17. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ArticleTypes

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Specifies the different note types that will be used in the system. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' }; </pre> |

2.48.18. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Priority

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows the ticket priority options in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'Priority'} = '0'; </pre> |

2.48.19.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket priority in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'PriorityDefault'} = '3 normal'; </pre> |

2.48.20. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Title

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows the title fields in the ticket responsible screen of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Title'} = '1';</pre> |

2.48.21.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket responsible screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre> |

2.48.22.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketFreeTime

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket responsible screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.48.23.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Article free text options shown in the ticket responsible screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.48.24. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryType

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the history type for the ticket responsible screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'HistoryType'} = 'AddNote';</pre> |

2.48.25.

Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryComment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history comment for the ticket responsible screen action, which gets used for ticket history in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'HistoryComment'} = '%Responsible';</pre> |

2.49. Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch

2.49.1.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Allows extended search conditions in ticket search of the agent interface. With this feature you can search w. g. with this kind of conditions like "(key1&&key2)" or "(key1 key2)". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'ExtendedSearchCondition'} = '1';</pre> |

2.49.2. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchLimit

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Maximum number of tickets to be displayed in the result of a search in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'SearchLimit'} = '2000';</pre> |

2.49.3. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchPageShown

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Number of tickets to be displayed in each page of a search result in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'SearchPageShown'} = '40';</pre> |

2.49.4.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchViewableTicketLines

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Number of lines (per ticket) that are shown by the search utility in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'SearchViewableTicketLines'} = '10';</pre> |

2.49.5. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###TicketFreeText

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket search of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '1', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '1', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre> |

2.49.6. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket search of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.49.7. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SortBy::Default

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default ticket attribute for ticket sorting of the ticket search result of the agent interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre> |

2.49.8. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Order::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket order in the ticket search result of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'Order::Default'} = 'Down';</pre> |

2.49.9.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchArticleCSVTree

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Exports the whole article tree in search result (it can affect the system performance). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'SearchArticleCSVTree'} = '0';</pre> |

2.49.10. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVData

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Data used to export the search result in CSV format. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'SearchCSVData'} = ['TicketNumber', 'Age', 'Created', 'Closed', 'FirstLock', 'FirstResponse', 'State', 'Priority', 'Queue', 'Lock', 'Owner', 'UserFirstname', 'UserLastname', 'CustomerID', 'CustomerName', 'From', 'Subject', 'AccountedTime', 'TicketFreeKey1', 'TicketFreeText1', 'TicketFreeKey2', 'TicketFreeText2', 'TicketFreeKey3', 'TicketFreeText3', 'TicketFreeKey4', 'TicketFreeText4', 'TicketFreeKey5', 'TicketFreeText5', 'TicketFreeKey6', 'TicketFreeText6', 'TicketFreeKey7', 'TicketFreeText7', 'TicketFreeKey8', 'TicketFreeText8', 'TicketFreeTime1', 'TicketFreeTime2', 'TicketFreeTime3', 'TicketFreeTime4', 'TicketFreeTime5', 'TicketFreeTime6', 'ArticleTree', 'SolutionInMin', 'SolutionDiffInMin', 'FirstResponseInMin', 'FirstResponseDiffInMin']; </pre> |

2.49.11. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ArticleCreateTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Includes article create times in the ticket search of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'ArticleCreateTime'} = '0';</pre> |

2.49.12. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Fulltext

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'Fulltext'} = '';</pre> |

2.49.13.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketNumber

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketNumber'} = '';</pre> |

2.49.14. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Title

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'Defaults'}->{'Title'} = '';</pre> |

2.49.15. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###From

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'Defaults'}->{'From'} = '';</pre> |

2.49.16. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###To

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'Defaults'}->{'To'} = '';</pre> |

2.49.17. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Cc

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'Defaults'}->{'Cc'} = '';</pre> |

2.49.18. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch####Defaults####Subject

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'Subject'} = '';</pre> |

2.49.19. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch####Defaults####Body

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'Body'} = '';</pre> |

2.49.20.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch####Defaults####CustomerID

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'CustomerID'} = '';</pre> |

2.49.21.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch####Defaults####CustomerUserLogin

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'CustomerUserLogin'} = '';</pre> |

2.49.22.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###StateIDs

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'StateIDs'} = [];</pre> |

2.49.23.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###QueueIDs

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'QueueIDs'} = [];</pre> |

2.49.24.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimePoint

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Default data to use on attribute for ticket search screen. Example: "TicketCreateTimePointFormat=year;TicketCreateTimePointStart=Last;TicketCreateTimePoint" |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketCreateTimePoint'} = '';</pre> |

2.49.25.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimeSlot

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Default data to use on attribute for ticket search screen. Example: "TicketCreateTimeStartYear=2010;TicketCreateTimeStartMonth=10;TicketCreateTimeStartDay=10" |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketCreateTimeSlot'} = '';</pre> |

2.49.26.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimePoint

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketChangeTimePoint'} = '';</pre> |

2.49.27.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimeSlot

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketChangeTimeSlot'} = '';</pre> |

2.49.28.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimePoint

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketCloseTimePoint'} = '';</pre> |

2.49.29.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimeSlot

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketCloseTimeSlot'} = '';</pre> |

2.49.30.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimePoint

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'ArticleCreateTimePoint'} = '';</pre> |

2.49.31.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimeSlot

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'ArticleCreateTimeSlot'} = '';</pre> |

2.49.32.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SearchInArchive

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'SearchInArchive'} = '';</pre> |

2.49.33.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime1

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime1'} = '';</pre> |

2.49.34.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime2'} = '';</pre> |

2.49.35.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime3

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime3'} = '';</pre> |

2.49.36.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime4

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime4'} = '';</pre> |

2.49.37.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime5

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime5'} = '';</pre> |

2.49.38.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText1

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText1'} = [];</pre> |

2.49.39.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText2'} = [];</pre> |

2.49.40.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText3

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText3'} = [];</pre> |

2.49.41.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText4

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText4'} = [];</pre> |

2.49.42.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText5

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText5'} = [];</pre> |

2.49.43.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText6

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText6'} = [];</pre> |

2.49.44.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText7

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText7'} = [];</pre> |

2.49.45.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText8

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText8'} = [];</pre> |

2.49.46.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText9

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText9'} = [];</pre> |

2.49.47.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText10

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText10'} = [];</pre> |

2.49.48.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText11

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText11'} = [];</pre> |

2.49.49.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText12

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText12'} = [];</pre> |

2.49.50.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText13

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText13'} = [];</pre> |

2.49.51.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText14

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText14'} = [];</pre> |

2.49.52.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText15

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText15'} = [];</pre> |

2.49.53.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText16

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText16'} = [];</pre> |

2.49.54.

Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###SearchArticleCSVTree

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Exports the whole article tree in search result (it can affect the system performance). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}->{'SearchArticleCSVTree'} = '0';</pre> |

2.50. Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus

2.50.1.

Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###ViewableTicketsPage

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows all open tickets (even if they are locked) in the status view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}- >{'ViewableTicketsPage'} = '50';</pre> |

2.50.2. Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###SortBy::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the status view of the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}- >{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre> |

2.50.3. Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###Order::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket order (after priority sort) in the status view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}- >{'Order::Default'} = 'Down';</pre> |

2.51. Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom

2.51.1. Ticket::Frontend::PlainView

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows a link to see a zoomed email ticket in plain text. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::PlainView'} = '0';</code> |

2.51.2. Ticket::Frontend::ZoomExpand

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows all the articles of the ticket (expanded) in the zoom view. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ZoomExpand'} = '0';</code> |

2.51.3. Ticket::Frontend::ZoomExpandSort

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows the articles sorted normally or in reverse, under ticket zoom in the agent interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ZoomExpandSort'} = 'normal';</code> |

2.51.4. Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Shows a count of icons in the ticket zoom, if the article has attachments. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <code>\$Self->{'Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount'} = '20';</code> |

2.51.5. Ticket::ZoomTimeDisplay

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Displays the accounted time for an article in the ticket zoom view. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::ZoomTimeDisplay'} = '0';</pre> |

2.51.6. Ticket::Frontend::TicketArticleFilter

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Activates the article filter in the zoom view to specify which articles should be shown. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::TicketArticleFilter'} = '0';</pre> |

2.51.7. Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Set the default height (in pixels) of inline HTML articles in AgentTicketZoom. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault'} = '100';</pre> |

2.51.8. Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Set the maximum height (in pixels) of inline HTML articles in AgentTicketZoom. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax'} = '2500';</pre> |

2.51.9. Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Show article as rich text even if rich text writing is disabled. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce'} = '0';</pre> |

2.52. Frontend::Agent::TicketOverview

2.52.1. Ticket::Frontend::Overview###Small

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Allows having a small format ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also the customer information). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::TicketOverview |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::Overview'}->{'Small'} = { 'CustomerInfo' => '1', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewSmall', 'Name' => 'Small', 'NameShort' => 'S' };</pre> |

2.52.2. Ticket::Frontend::OverviewSmall###ColumnHeader

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Shows either the last customer article's subject or the ticket title in the small format overview. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::TicketOverview |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::OverviewSmall'}->{'ColumnHeader'} = 'LastCustomerSubject';</pre> |

2.52.3. Ticket::Frontend::Overview###Medium

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Allows having a medium format ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also the customer information). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::TicketOverview |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::Overview'}->{'Medium'} = { 'CustomerInfo' => '0', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewMedium', 'Name' => 'Medium', 'NameShort' => 'M', 'TicketActionsPerTicket' => '0' };</pre> |

2.52.4. Ticket::Frontend::Overview###Preview

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Shows a preview of the ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also Customer-Info, CustomerInfoMaxSize max. size in characters of Customer-Info). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::TicketOverview |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::Overview'}->{'Preview'} = { 'CustomerInfo' => '0', 'CustomerInfoMaxSize' => '18', 'DefaultPreViewLines' => '25', 'DefaultViewNewLine' => '90', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewPreview', 'Name' => 'Preview', 'NameShort' => 'L', 'StripEmptyLines' => '0', 'TicketActionsPerTicket' => '0' };</pre> |

2.53. Frontend::Agent::ToolBarModule

2.53.1. Frontend::ToolBarModule###1-Ticket::AgentTicketQueue

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Toolbar Item for a shortcut. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'1-Ticket::AgentTicketQueue'} = { 'AccessKey' => 'q', 'Action' => 'AgentTicketQueue', 'CssClass' => 'QueueView', 'Link' => 'Action=AgentTicketQueue', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'Queue view', 'Priority' => '1010010' }; </pre> |

2.53.2. Frontend::ToolBarModule###2-Ticket::AgentTicketStatus

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Toolbar Item for a shortcut. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'2-Ticket::AgentTicketStatus'} = { 'AccessKey' => 'o', 'Action' => 'AgentTicketStatusView', 'CssClass' => 'StatusView', 'Link' => 'Action=AgentTicketStatusView', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'Status view', 'Priority' => '1010020' }; </pre> |

2.53.3. Frontend::ToolBarModule###3-Ticket::AgentTicketEscalation

| Description | Value |
|--------------|------------------------------|
| Description: | Toolbar Item for a shortcut. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'3- Ticket::AgentTicketEscalation'} = { 'AccessKey' => 'w', 'Action' => 'AgentTicketEscalationView', 'CssClass' => 'EscalationView', 'Link' => 'Action=AgentTicketEscalationView', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'Escalation view', 'Priority' => '1010030' }; </pre> |

2.53.4. Frontend::ToolBarModule###4-Ticket::AgentTicketPhone

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Toolbar Item for a shortcut. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'4- Ticket::AgentTicketPhone'} = { 'AccessKey' => 'l', 'Action' => 'AgentTicketPhone', 'CssClass' => 'PhoneTicket', 'Link' => 'Action=AgentTicketPhone', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'New phone ticket', 'Priority' => '1020010' }; </pre> |

2.53.5. Frontend::ToolBarModule###5-Ticket::AgentTicketEmail

| Description | Value |
|--------------|--------------------------------|
| Description: | Toolbar Item for a shortcut. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'5-Ticket::AgentTicketEmail'} = { 'AccessKey' => '1', 'Action' => 'AgentTicketEmail', 'CssClass' => 'EmailTicket', 'Link' => 'Action=AgentTicketEmail', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'New email ticket', 'Priority' => '1020020' }; </pre> |

2.53.6. Frontend::ToolBarModule###6-Ticket::TicketResponsible

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Agent interface notification module to see the number of tickets an agent is responsible for. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'6-Ticket::TicketResponsible'} = { 'CssClass' => 'Responsible', 'CssClassNew' => 'Responsible New', 'CssClassReached' => 'Responsible Reached', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketResponsible', 'Priority' => '1030010' }; </pre> |

2.53.7. Frontend::ToolBarModule###7-Ticket::TicketWatcher

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Agent interface notification module to see the number of watched tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'7-Ticket::TicketWatcher'} = { 'CssClass' => 'Watcher', 'CssClassNew' => 'Watcher New', 'CssClassReached' => 'Watcher Reached', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketWatcher', 'Priority' => '1030020' }; </pre> |

2.53.8. Frontend::ToolBarModule###8-Ticket::TicketLocked

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Agent interface notification module to check the used charset. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'8-Ticket::TicketLocked'} = { 'CssClass' => 'Locked', 'CssClassNew' => 'Locked New', 'CssClassReached' => 'Locked Reached', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketLocked', 'Priority' => '1030030' }; </pre> |

2.53.9. Frontend::ToolBarModule###9-Ticket::TicketSearchProfile

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Agent interface module to access search profiles via nav bar. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'9-Ticket::TicketSearchProfile'} = { 'Block' => 'ToolBarSearchProfile', 'Description' => 'Search-Template', 'MaxWidth' => '40', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketSearchProfile', 'Name' => 'Search-Template', 'Priority' => '1990010' }; </pre> |

2.53.10. Frontend::ToolBarModule###10-Ticket::TicketSearchFulltext

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Agent interface module to access fulltext search via nav bar. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Agent::ToolBarModule |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'10-Ticket::TicketSearchFulltext'} = { 'Block' => 'ToolBarSearchFulltext', 'CSS' => 'Core.Agent.Toolbar.FulltextSearch.css', 'Description' => 'Fulltext-Search', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketSearchFulltext', 'Name' => 'Fulltext-Search', 'Priority' => '1990020', 'Size' => '10' }; </pre> |

2.54. Frontend::Customer

2.54.1. Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewSortable

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Controls if customers have the ability to sort their tickets. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewSortable'} = '';</pre> |

2.54.2. Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewCustomEmptyText

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Custom text for the page shown to customers that have no tickets yet. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewCustomEmptyText'} = { 'Button' => 'Create your first ticket', 'Text' => 'Please click the button below to create your first ticket.', 'Title' => 'Welcome!' };</pre> |

2.54.3. Frontend::CustomerUser::Item###9-OpenTickets

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Customer item (icon) which shows the open tickets of this customer as info block. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'9-OpenTickets'} = { 'Action' => 'AgentTicketSearch', 'Attributes' => 'StateType=Open;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css', 'CSSClassNoOpenTicket' => 'NoOpenTicket', 'CSSClassOpenTicket' => 'OpenTicket', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGenericTicket', 'Subaction' => 'Search', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'Open Tickets' }; </pre> |

2.54.4. CustomerFrontend::CommonObject###QueueObject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Path of the file that stores all the settings for the QueueObject object for the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::CommonObject'}->{'QueueObject'} = 'Kernel::System::Queue'; </pre> |

2.54.5. CustomerFrontend::CommonObject###TicketObject

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Path of the file that stores all the settings for the TicketObject for the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::CommonObject'}->{'TicketObject'} = 'Kernel::System::Ticket'; </pre> |

2.54.6. CustomerFrontend::CommonParam###Action

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default used Frontend-Module if no Action parameter given in the url on the customer interface. |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerFrontend::CommonParam'}->{'Action'} = 'CustomerTicketOverView';</pre> |

2.54.7. CustomerFrontend::CommonParam###TicketID

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Default ticket ID used by the system in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerFrontend::CommonParam'}->{'TicketID'} = '';</pre> |

2.55. Frontend::Customer::ModuleMetaHead

2.55.1. CustomerFrontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Module to generate html OpenSearch profile for short ticket search in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleMetaHead |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerFrontend::HeaderMetaModule'}->{'2-TicketSearch'} = { 'Action' => 'CustomerTicketSearch', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerHeaderMetaTicketSearch' };</pre> |

2.56. Frontend::Customer::ModuleRegistration

2.56.1. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketOverView

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}- >{'CustomerTicketOverview'} = { 'Description' => 'Overview of customer tickets', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'm', 'Block' => '', 'Description' => 'My Tickets', 'Link' => 'Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'My Tickets', 'NavBar' => '', 'Prio' => '110', 'Type' => '' }, { 'AccessKey' => 'c', 'Block' => '', 'Description' => 'Company Tickets', 'Link' => 'Action=CustomerTicketOverview;Subaction=CompanyTickets', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Company Tickets', 'NavBar' => '', 'Prio' => '120', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Overview' }; </pre> |

2.56.2. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketMessage

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}- >{'CustomerTicketMessage'} = { 'Description' => 'Create tickets', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'n', 'Block' => '', 'Description' => 'Create new Ticket', 'Link' => 'Action=CustomerTicketMessage', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'New Ticket', 'NavBar' => '', 'Prio' => '100', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'New Ticket' }; </pre> |

2.56.3. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketZoom

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}- >{'CustomerTicketZoom'} = { 'Description' => 'Ticket zoom view', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Customer.TicketZoom.js', 'Core.UI.Popup.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Zoom' }; </pre> |

2.56.4. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketPrint

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}- >{'CustomerTicketPrint'} = { 'Description' => 'Customer Ticket Print Module', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Print' }; </pre> |

2.56.5. CustomerFrontend::Module###CustomerZoom

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerZoom'} = { 'Description' => 'compat mod', 'NavBarName' => '', 'Title' => '' }; </pre> |

2.56.6. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketAttachment

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}- >{'CustomerTicketAttachment'} = { 'Description' => 'To download attachments', 'NavBarName' => '', 'Title' => '' }; </pre> |

2.56.7. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketSearch

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Frontend module registration for the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::ModuleRegistration |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}- >{'CustomerTicketSearch'} = { 'Description' => 'Customer ticket search', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 's', 'Block' => '', 'Description' => 'Search', 'Link' => 'Action=CustomerTicketSearch', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Search', 'NavBar' => '', 'Prio' => '300', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Search' }; </pre> |

2.57. Frontend::Customer::Preferences

2.57.1. CustomerPreferencesGroups###ShownTickets

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines all the parameters for the ShownTickets object in the customer preferences of the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'ShownTickets'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Data' => { '15' => '15', '20' => '20', '25' => '25', '30' => '30' }, 'DataSelected' => '25', 'Key' => 'Tickets per page', 'Label' => 'Number of displayed tickets', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserShowTickets', 'Prio' => '4000' }; </pre> |

2.57.2. CustomerPreferencesGroups###RefreshTime

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Defines all the parameters for the RefreshTime object in the customer preferences of the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Preferences |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'RefreshTime'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Data' => { '' => 'off', '10' => '10 minutes', '15' => '15 minutes', '2' => ' 2 minutes', '5' => ' 5 minutes', '7' => ' 7 minutes' }, 'DataSelected' => '', 'Key' => 'Refresh interval', 'Label' => 'Ticket overview', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserRefreshTime', 'Prio' => '4000' }; </pre> |

2.58. Frontend::Customer::Ticket::ViewNew

2.58.1.

Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###NextScreenAfterNewTicket

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Determines the next screen after new customer ticket in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-> {'NextScreenAfterNewTicket'} = 'CustomerTicketOverView'; </pre> |

2.58.2. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Priority

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Allows customers to set the ticket priority in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'Priority'} = '1';</pre> |

2.58.3. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default priority of new customer tickets in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre> |

2.58.4. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Queue

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Allows customers to set the ticket queue in the customer interface. If this is set to 'No', QueueDefault should be configured. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'Queue'} = '1';</pre> |

2.58.5. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###QueueDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default queue for new customer tickets in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'QueueDefault'} = 'Postmaster';</pre> |

2.58.6. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Service

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Allows customers to set the ticket service in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}- >{'Service'} = '1';</pre> |

2.58.7. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###SLA

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Allows customers to set the ticket SLA in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}- >{'SLA'} = '1';</pre> |

2.58.8. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default state of new customer tickets in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}- >{'StateDefault'} = 'new';</pre> |

2.58.9. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###ArticleType

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default type for article in the customer interface. |
| Group: | Ticket |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'ArticleType'} = 'webrequest';</pre> |

2.58.10. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###SenderType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Sender type for new tickets from the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'SenderType'} = 'customer';</pre> |

2.58.11. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###HistoryType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default history type in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'HistoryType'} = 'WebRequestCustomer';</pre> |

2.58.12.

Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###HistoryComment

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Comment for new history entries in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}- >{'HistoryComment'} = '';</pre> |

2.58.13. CustomerPanelSelectionType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the receipt target of the tickets ("Queue" shows all queues, "SystemAddress" displays all system addresses) in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelSelectionType'} = 'Queue';</pre> |

2.58.14. CustomerPanelSelectionString

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Determines the strings that will be shown as receipt (To:) of the ticket in the customer interface. For Queue as CustomerPanelSelectionType, "<Queue>" shows the names of the queues, and for SystemAddress, "<Realname><<Email>>" shows the name and email of the receipt. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelSelectionString'} = '<Queue>';</pre> |

2.58.15. CustomerPanelOwnSelection

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Determines which queues will be valid for ticket's recipients in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanelOwnSelection'} = { 'Junk' => 'First Queue', 'Misc' => 'Second Queue' };</pre> |

2.58.16. CustomerPanel::NewTicketQueueSelectionModule

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Module for To-selection in new ticket screen in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'CustomerPanel::NewTicketQueueSelectionModule'} = 'Kernel::Output::HTML::CustomerNewTicketQueueSelectionGeneric';</pre> |

2.58.17.

Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###TicketFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket message screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. NOTE. If you want to display these fields also in the ticket zoom of the customer interface, you have to enable them in CustomerTicketZoom###AttributesView. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre> |

2.58.18.

Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket message screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. NOTE. If you want to display these fields also in the ticket zoom of the customer interface, you have to enable them in CustomerTicketZoom###AttributesView. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-> {'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.58.19.

Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###ArticleFreeText

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Article free text options shown in the ticket message screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. NOTE. If you want to display these fields also in the ticket zoom of the customer interface, you have to enable them in CustomerTicketZoom###AttributesView. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewNew |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}-> {'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre> |

2.59. Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch

2.59.1. Ticket::CustomerTicketSearch::SearchLimit

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Maximum number of tickets to be displayed in the result of a search in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::CustomerTicketSearch::SearchLimit'} = '5000';</pre> |

2.59.2. Ticket::CustomerTicketSearch::SearchPageShown

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Number of tickets to be displayed in each page of a search result in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self-> >{'Ticket::CustomerTicketSearch::SearchPageShown'} = '40';</pre> |

2.59.3. Ticket::CustomerTicketSearch::SortBy::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket attribute for ticket sorting in a ticket search of the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self-> >{'Ticket::CustomerTicketSearch::SortBy::Default'} = 'Age';</pre> |

2.59.4. Ticket::CustomerTicketSearch::Order::Default

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default ticket order of a search result in the customer interface. Up: oldest on top. Down: latest on top. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::CustomerTicketSearch::Order::Default'} = 'Down';</pre> |

2.59.5.

Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###ExtendedSearchCondition

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Allows extended search conditions in ticket search of the customer interface. With this feature you can search w. g. with this kind of conditions like "(key1&&key2)" or "(key1 key2)". |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}- >{'ExtendedSearchCondition'} = '1';</pre> |

2.59.6. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###TicketFreeText

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Ticket free text options shown in the ticket search screen in the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled and 1 = Enabled. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre> |

2.59.7. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###TicketFreeTime

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Ticket free time options shown in the ticket search screen in the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled and 1 = Enabled. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre> |

2.59.8. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###SearchCSVData

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Data used to export the search result in CSV format. |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}- >{'SearchCSVData'} = ['TicketNumber', 'Age', 'Created', 'Closed', 'State', 'Priority', 'Lock', 'CustomerID', 'CustomerName', 'From', 'Subject']; </pre> |

2.60. Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom

2.60.1.

Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###NextScreenAfterFollowUp

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Determines the next screen after the follow up screen of a zoomed ticket in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'NextScreenAfterFollowUp'} = 'CustomerTicketOverView'; </pre> |

2.60.2. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###ArticleType

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the default type of the note in the ticket zoom screen of the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'ArticleType'} = 'webrequest';</pre> |

2.60.3. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###SenderType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the default sender type for tickets in the ticket zoom screen of the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'SenderType'} = 'customer';</pre> |

2.60.4. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###HistoryType

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Defines the history type for the ticket zoom action, which gets used for ticket history in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'HistoryType'} = 'FollowUp';</pre> |

2.60.5. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###HistoryComment

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Defines the history comment for the ticket zoom action, which gets used for ticket history in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'HistoryComment'} = '';</pre> |

2.60.6. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###Priority

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Allows customers to change the ticket priority in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'Priority'} = '1';</pre> |

2.60.7. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###PriorityDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default priority of follow up customer tickets in the ticket zoom screen in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre> |

2.60.8. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###State

| Description | Value |
|--------------|--|
| Description: | Allows choosing the next compose state for customer tickets in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'State'} = '1';</pre> |

2.60.9. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###StateDefault

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the default next state for a ticket after customer follow up in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'StateDefault'} = 'open';</pre> |

2.60.10. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###StateType

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Description: | Defines the next possible states for customer tickets in the customer interface. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'StateType'} = ['open', 'closed'];</pre> |

2.60.11. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###AttributesView

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Shows the activated ticket attributes in the customer interface (0 = Disabled and 1 = Enabled). |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom |

| Description | Value |
|-----------------|---|
| Valid: | 1 |
| Required: | 1 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}- >{'AttributesView'} = { 'ArticleFreeText1' => '0', 'ArticleFreeText2' => '0', 'ArticleFreeText3' => '0', 'Owner' => '0', 'Priority' => '1', 'Queue' => '1', 'Responsible' => '0', 'SLA' => '0', 'Service' => '0', 'State' => '1', 'TicketFreeText1' => '0', 'TicketFreeText10' => '0', 'TicketFreeText11' => '0', 'TicketFreeText12' => '0', 'TicketFreeText13' => '0', 'TicketFreeText14' => '0', 'TicketFreeText15' => '0', 'TicketFreeText16' => '0', 'TicketFreeText2' => '0', 'TicketFreeText3' => '0', 'TicketFreeText4' => '0', 'TicketFreeText5' => '0', 'TicketFreeText6' => '0', 'TicketFreeText7' => '0', 'TicketFreeText8' => '0', 'TicketFreeText9' => '0', 'TicketFreeTime1' => '0', 'TicketFreeTime2' => '0', 'TicketFreeTime3' => '0', 'TicketFreeTime4' => '0', 'TicketFreeTime5' => '0', 'TicketFreeTime6' => '0', 'Type' => '0' }; </pre> |

2.61. Frontend::Queue::Preferences

2.61.1. QueuePreferences###Comment2

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Parameters of the example queue attribute Comment2. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Queue::Preferences |
| Valid: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'QueuePreferences'}->{'Comment2'} = { 'Block' => 'TextArea', 'Cols' => '50', 'Desc' => 'Define the queue comment 2.', 'Label' => 'Comment2', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::QueuePreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'Comment2', 'Rows' => '5' }; </pre> |

2.62. Frontend::SLA::Preferences

2.62.1. SLAPreferences###Comment2

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Description: | Parameters of the example SLA attribute Comment2. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::SLA::Preferences |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |
| Config-Setting: | <pre> \$Self->{'SLAPreferences'}->{'Comment2'} = { 'Block' => 'TextArea', 'Cols' => '50', 'Desc' => 'Define the sla comment 2.', 'Label' => 'Comment2', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::SLAPreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'Comment2', 'Rows' => '5' }; </pre> |

2.63. Frontend::Service::Preferences

2.63.1. ServicePreferences###Comment2

| Description | Value |
|--------------|---|
| Description: | Parameters of the example service attribute Comment2. |
| Group: | Ticket |
| SubGroup: | Frontend::Service::Preferences |
| Valid: | 0 |
| Required: | 0 |

| Description | Value |
|-----------------|--|
| Config-Setting: | <pre>\$Self->{'ServicePreferences'}->{'Comment2'} = { 'Block' => 'TextArea', 'Cols' => '50', 'Desc' => 'Define the service comment 2.', 'Label' => 'Comment2', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ServicePreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'Comment2', 'Rows' => '5' };</pre> |

Anhang C. Danksagungen

Wie die meisten OpenSource-Projekte möchten auch wir vielen Leuten für Ihre Hilfe herzlich danken. Dies ist eine offene Liste in der wir sicher den Einen oder Aderen unabsichtlich vergessen haben, sorry dafür! Meldet Euch einfach, wenn Euer Name hier fehlt!

Folgende Personen haben das Projekt besonders unterstützt bzw. helfen immernoch aktiv mit:

- Robert Kehl, der den Win32-Installer für die 1.x Versionen alleine kreiert hat. Dank Dir, Robert!
- Torsten Werner, der sich aktiv um den Debian Installer kümmert und dafür sorgt, dass OTRS auch bequem unter Debian verfügbar ist. Vielen Dank, Torsten!
- Nils Jeppe (Mirror Hamburg, Germany), Bryan Fullerton (Mirror Toronto, Canada), Eberhard Moenkeberg (Mirror Göttingen, Deutschland), Timo Dreger (Mirror Düsseldorf, Deutschland) und Netmonic (Mirror Wien, Österreich), die unseren ftp-Server spiegeln. Vielen Dank an Euch, durch Eure Hilfe ist immer ein schneller Download von OTRS möglich!
- Anja Schneider, die kräftig bei der Übersetzung dieses Admin Handbuches mitgeholfen und die deutschen Texte korrigiert hat. Vielen Dank, Anja, für deine Geduld und deine Mithilfe!
- Aus den OTRS Mailinglisten schöpfen wir viele Ideen für Weiterentwicklungen, erhalten Patches oder Fixes für Fehler und die Benutzer bekommen sehr guten Support. Vielen Dank an alle auf den Listen für Eure aktive Mithilfe!

Weiterhin möchten wir den folgenden Personen herzlich danken:

- Martin Scherbaum
- Carsten Gross
- Harald Müller
- Stefan Schmidt
- Milisav Radmanic
- Uli Hecht
- Norman Walsh
- Heiko Baumann
- Atif Ghaffar
- Pablo Ruiz Garcia
- Dan Rau
- Christoph Kaulich
- Mark Jackson
- Diane Shieh
- Bernard Choppy
- Carl Bailey

-
- Phil Davis
 - Edwin D. Vinas
 - Lars Müller
 - Vladimir Gerdjikov
 - Fred van Dijk
 - Sebastien Guilbaud
 - Wiktor Wodecki
 - Arnold Ligtoet
 - Antti Kämäräinen
 - Nicolas Goralski
 - Gilberto Cezar de Almeida
 - Jorge Becerra
 - Eddie Urenda
 - Stella Power
 - Andreas Haase
 - Reiner Keller
 - Covert Jake
 - Moshe Leibovitch
 - Björn Jacke
 - Remo Catelotti
 - Alfons Obermeyer
 - Michael Rech
 - Danie Theron
 - Richard Paradies
 - Art Powell

Anhang D. GNU Free Documentation License

Version 1.1, March 2000

Copyright (C) 2000 Free Software Foundation, Inc. 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.

0. PREAMBLE

The purpose of this License is to make a manual, textbook, or other written document "free" in the sense of freedom: to assure everyone the effective freedom to copy and redistribute it, with or without modifying it, either commercially or non-commercially. Secondly, this License preserves for the author and publisher a way to get credit for their work, while not being considered responsible for modifications made by others.

This License is a kind of "copyleft", which means that derivative works of the document must themselves be free in the same sense. It complements the GNU General Public License, which is a copyleft license designed for free software.

We have designed this License in order to use it for manuals for free software, because free software needs free documentation: a free program should come with manuals providing the same freedoms that the software does. But this License is not limited to software manuals; it can be used for any textual work, regardless of subject matter or whether it is published as a printed book. We recommend this License principally for works whose purpose is instruction or reference.

1. APPLICABILITY AND DEFINITIONS

This License applies to any manual or other work that contains a notice placed by the copyright holder saying it can be distributed under the terms of this License. The "Document", below, refers to any such manual or work. Any member of the public is a licensee, and is addressed as "you".

A "Modified Version" of the Document means any work containing the Document or a portion of it, either copied verbatim, or with modifications and/or translated into another language.

A "Secondary Section" is a named appendix or a front-matter section of the Document, that deals exclusively with the relationship of the publishers or authors of the Document to the Document's overall subject (or to related matters), and contains nothing that could fall directly within that overall subject. (For example, if the Document is in part a textbook of mathematics, a Secondary Section may not explain any mathematics.) The relationship could be a matter of historical connection with the subject or with related matters, or of legal, commercial, philosophical, ethical or political position regarding them.

The "Invariant Sections" are certain Secondary Sections whose titles are designated, as being those of Invariant Sections, in the notice that says that the Document is released under this License.

The "Cover Texts" are certain short passages of text that are listed, as Front-Cover Texts or Back-Cover Texts, in the notice that says that the Document is released under this License.

A "Transparent" copy of the Document means a machine-readable copy, represented in a format whose specification is available to the general public, whose contents can be viewed and edited directly and straightforwardly with generic text editors or (for images composed of pixels) generic paint programs or (for drawings) some widely available drawing editor, and that is suitable for input to text formatters or for automatic translation to a variety of formats, suitable for input to text formatters. A copy made in an otherwise Transparent file format, whose markup has been designed to thwart or discourage subsequent modification by readers is not Transparent. A copy that is not "Transparent" is called "Opaque".

Examples of suitable formats for Transparent copies include: plain ASCII without markup, Texinfo input format, LaTeX input format, SGML or XML using a publicly available DTD, and standard-conforming simple HTML designed for human modification. Opaque formats include: PostScript, PDF, proprietary formats that can be read and edited only by proprietary word processors, SGML or XML for which the DTD and/or processing tools are not generally available, and the machine-generated HTML produced by some word processors for output purposes only.

The "Title Page" means, for a printed book, the title page itself, plus such following pages as are needed to hold, legibly, the material this License requires to appear in the title page. For works in formats which do not have any title page as such, "Title Page" means the text near the most prominent appearance of the work's title, preceding the beginning of the body of the text.

2. VERBATIM COPYING

You may copy and distribute the Document in any medium, either commercially or non-commercially, provided that this License, the copyright notices, and the license notice saying this License applies to the Document are reproduced in all copies, and that you add no other conditions whatsoever to those of this License. You may not use technical measures to obstruct or control the reading or further copying of the copies you make or distribute. However, you may accept compensation in exchange for copies. If you distribute a large enough number of copies you must also follow the conditions in section 3.

You may also lend copies, under the same conditions stated above, and you may publicly display copies.

3. COPYING IN QUANTITY

If you publish printed copies of the Document numbering more than 100, and the Document's license notice requires Cover Texts, you must enclose the copies in covers that carry, clearly and legibly, all these Cover Texts: Front-Cover Texts on the front cover, and Back-Cover Texts on the back cover. Both covers must also clearly and legibly identify you as the publisher of these copies. The front cover must present the full title with all words of the title equally prominent and visible. You may add other material on the covers in addition. Copying with changes limited to the covers, as long as they preserve the title of the Document and satisfy these conditions, can be treated as verbatim copying in other respects.

If the required texts for either cover are too voluminous to fit legibly, you should put the first ones listed (as many as fit reasonably) on the actual cover, and continue the rest onto adjacent pages.

If you publish or distribute Opaque copies of the Document numbering more than 100, you must either include a machine-readable Transparent copy along with each Opaque copy, or state in or with each Opaque copy a publicly-accessible computer-network location, containing a complete Transparent copy of the Document, free of added material, which the general network-using public has access to download anonymously, at no charge, using public-standard network protocols. If you use the latter option, you must take reasonably prudent steps, when you begin distribution of Opaque copies in quantity, to ensure that this Transparent copy will remain thus accessible at the stated location, until at least one year after the last time you distribute an Opaque copy (directly or through your agents or retailers) of that edition to the public.

It is requested, but not required, that you contact the authors of the Document well before redistributing any large number of copies, to give them a chance to provide you with an updated version of the Document.

4. MODIFICATIONS

You may copy and distribute a Modified Version of the Document under the conditions of sections 2 and 3 above, provided that you release the Modified Version under precisely this License, with the Modified Version filling the role of the Document, thus licensing distribution and modification of the Modified Version to whoever possesses a copy of it. In addition, you must do these things in the Modified Version:

- A. Use in the Title Page (and on the covers, if any) a title distinct from that of the Document, and from those of previous versions (which should, if there were any, be listed in the History section of the

Document). You may use the same title as a previous version if the original publisher of that version gives permission.

- B. List on the Title Page, as authors, one or more persons or entities responsible for authorship of the modifications in the Modified Version, together with at least five of the principal authors of the Document (all of its principal authors, if it has less than five).
- C. State on the Title page the name of the publisher of the Modified Version, as the publisher.
- D. Preserve all the copyright notices of the Document.
- E. Add an appropriate copyright notice for your modifications adjacent to the other copyright notices.
- F. Include, immediately after the copyright notices, a license notice giving the public permission to use the Modified Version under the terms of this License, in the form shown in the Addendum below.
- G. Preserve in that license notice the full lists of Invariant Sections and required Cover Texts given in the Document's license notice.
- H. Include an unaltered copy of this License.
- I. Preserve the section entitled "History", and its title, and add to it an item stating at least the title, year, new authors, and publisher of the Modified Version as given on the Title Page. If there is no section entitled "History" in the Document, create one stating the title, year, authors, and publisher of the Document as given on its Title Page, then add an item describing the Modified Version, as stated in the previous sentence.
- J. Preserve the network location, if any, given in the Document for public access to a Transparent copy of the Document, and likewise the network locations given in the Document for previous versions it was based on. These may be placed in the "History" section. You may omit a network location for a work that was published at least four years before the Document itself, or if the original publisher of the version it refers to gives permission.
- K. In any section entitled "Acknowledgements" or "Dedications", preserve the section's title, and preserve in the section all the substance and tone of each of the contributor acknowledgements and/or dedications given therein.
- L. Preserve all the Invariant Sections of the Document, unaltered in their text and in their titles. Section numbers or the equivalent are not considered part of the section titles.
- M. Delete any section entitled "Endorsements". Such a section may not be included in the Modified Version.
- N. Do not retitling any existing section as "Endorsements" or to conflict in title with any Invariant Section.

If the Modified Version includes new front-matter sections or appendices that qualify as Secondary Sections and contain no material copied from the Document, you may at your option designate some or all of these sections as invariant. To do this, add their titles to the list of Invariant Sections in the Modified Version's license notice. These titles must be distinct from any other section titles.

You may add a section entitled "Endorsements", provided it contains nothing but endorsements of your Modified Version by various parties--for example, statements of peer review or that the text has been approved by an organization as the authoritative definition of a standard.

You may add a passage of up to five words as a Front-Cover Text, and a passage of up to 25 words as a Back-Cover Text, to the end of the list of Cover Texts in the Modified Version. Only one passage of Front-Cover Text and one of Back-Cover Text may be added by (or through arrangements made by) any one

entity. If the Document already includes a cover text for the same cover, previously added by you or by arrangement made by the same entity you are acting on behalf of, you may not add another; but you may replace the old one, on explicit permission from the previous publisher that added the old one.

The author(s) and publisher(s) of the Document do not by this License give permission to use their names for publicity for or to assert or imply endorsement of any Modified Version.

5. COMBINING DOCUMENTS

You may combine the Document with other documents released under this License, under the terms defined in section 4 above for modified versions, provided that you include in the combination all of the Invariant Sections of all of the original documents, unmodified, and list them all as Invariant Sections of your combined work in its license notice.

The combined work need only contain one copy of this License, and multiple identical Invariant Sections may be replaced with a single copy. If there are multiple Invariant Sections with the same name but different contents, make the title of each such section unique by adding at the end of it, in parentheses, the name of the original author or publisher of that section if known, or else a unique number. Make the same adjustment to the section titles in the list of Invariant Sections in the license notice of the combined work.

In the combination, you must combine any sections entitled "History" in the various original documents, forming one section entitled "History"; likewise combine any sections entitled "Acknowledgements", and any sections entitled "Dedications". You must delete all sections entitled "Endorsements."

6. COLLECTIONS OF DOCUMENTS

You may make a collection consisting of the Document and other documents released under this License, and replace the individual copies of this License in the various documents with a single copy that is included in the collection, provided that you follow the rules of this License, for verbatim copying of each of the documents in all other respects.

You may extract a single document from such a collection, and distribute it individually under this License, provided you insert a copy of this License into the extracted document, and follow this License in all other respects regarding verbatim copying of that document.

7. AGGREGATION WITH INDEPENDENT WORKS

A compilation of the Document or its derivatives with other separate and independent documents or works, in or on a volume of a storage or distribution medium, does not as a whole count as a Modified Version of the Document, provided no compilation copyright is claimed for the compilation. Such a compilation is called an "aggregate", and this License does not apply to the other self-contained works thus compiled with the Document, on account of their being thus compiled, if they are not themselves derivative works of the Document.

If the Cover Text requirement of section 3 is applicable to these copies of the Document, then if the Document is less than one quarter of the entire aggregate, the Document's Cover Texts may be placed on covers that surround only the Document within the aggregate. Otherwise they must appear on covers around the whole aggregate.

8. Übersetzung

Translation is considered a kind of modification, so you may distribute translations of the Document under the terms of section 4. Replacing Invariant Sections with translations requires special permission from their copyright holders, but you may include translations of some or all Invariant Sections, in addition to the original versions of these Invariant Sections. You may include a translation of this License provided that you also include the original English version of this License. In case of a disagreement between the translation and the original English version of this License, the original English version will prevail.

9. TERMINATION

You may not copy, modify, sublicense, or distribute the Document except as expressly provided for under this License. Any other attempt to copy, modify, sublicense or distribute the Document is void, and will automatically terminate your rights under this License. However, parties who have received copies, or rights, from you under this License will not have their licenses terminated so long as such parties remain in full compliance.

10. FUTURE REVISIONS OF THIS LICENSE

The Free Software Foundation may publish new, revised versions of the GNU Free Documentation License from time to time. Such new versions will be similar in spirit to the present version, but may differ in detail to address new problems or concerns. See <http://www.gnu.org/copyleft/>.

Each version of the License is given a distinguishing version number. If the Document specifies that a particular numbered version of this License "or any later version" applies to it, you have the option of following the terms and conditions either of that specified version or of any later version that has been published (not as a draft) by the Free Software Foundation. If the Document does not specify a version number of this License, you may choose any version ever published (not as a draft) by the Free Software Foundation.

. How to use this License for your documents

To use this License in a document you have written, include a copy of the License in the document and put the following copyright and license notices just after the title page:

Copyright (c) YEAR YOUR NAME. Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.1 or any later version published by the Free Software Foundation; with the Invariant Sections being LIST THEIR TITLES, with the Front-Cover Texts being LIST, and with the Back-Cover Texts being LIST. A copy of the license is included in the section entitled "GNU Free Documentation License".

If you have no Invariant Sections, write "with no Invariant Sections" instead of saying which ones are invariant. If you have no Front-Cover Texts, write "no Front-Cover Texts" instead of "Front-Cover Texts being LIST"; likewise for Back-Cover Texts.

If your document contains nontrivial examples of program code, we recommend releasing these examples in parallel under your choice of free software license, such as the GNU General Public License, to permit their use in free software.