



OTRS Features Manual

Kiadás 2024.6.1

OTRS AG

szept. 06, 2024

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	3
1.1	Kategóriák	3
2	Advanced Escalations	5
2.1	Adminisztrátori felület	6
2.2	Ügyintézői felület	28
2.3	Külső felület	34
3	Advanced Ticket Overview	35
3.1	Adminisztrátori felület	36
3.2	Ügyintézői felület	36
3.3	Külső felület	36
4	Automated FAQ Ticket Creator	37
4.1	Adminisztrátori felület	38
4.2	Ügyintézői felület	44
4.3	Külső felület	46
5	Baramundi Inventory Connector	47
5.1	Adminisztrátori felület	47
5.2	Ügyintézői felület	52
5.3	Külső felület	52
6	CI Assignment Attribute Dynamic Field Map	53
6.1	Adminisztrátori felület	54
6.2	Ügyintézői felület	56
6.3	Külső felület	56
7	CI References	57
7.1	Adminisztrátori felület	58
7.2	Ügyintézői felület	62
7.3	Külső felület	62
8	CIs in Customer Frontend	63
8.1	Adminisztrátori felület	64
8.2	Ügyintézői felület	66
8.3	Külső felület	67
9	Configuration Management Connector	71
9.1	Adminisztrátori felület	71
9.2	Ügyintézői felület	77
9.3	Külső felület	77

10 Customer-specific Services	81
10.1 Adminisztrátori felület	82
10.2 Ügyintézői felület	85
10.3 Külső felület	86
11 Data Privacy Protection	87
11.1 Adminisztrátori felület	88
11.2 Ügyintézői felület	102
11.3 Külső felület	102
12 Dynamic Field CI	103
12.1 Adminisztrátori felület	104
12.2 Ügyintézői felület	107
12.3 Külső felület	108
13 Dynamic Field Value Import	109
13.1 Adminisztrátori felület	110
13.2 Ügyintézői felület	114
13.3 Külső felület	114
14 Dynamic Sender Addresses	115
14.1 Adminisztrátori felület	116
14.2 Ügyintézői felület	119
14.3 Külső felület	121
15 Escalation Suspend	123
15.1 Adminisztrátori felület	124
15.2 Ügyintézői felület	125
15.3 Külső felület	127
16 Elsődleges/másodlagos	129
16.1 Adminisztrátori felület	130
16.2 Ügyintézői felület	132
16.3 Külső felület	136
17 Ready2Adopt ITSM Processes	137
17.1 Adminisztrátori felület	138
17.2 Ügyintézői felület	139
17.3 Külső felület	139
18 Ready2Adopt Web Services	141
18.1 Adminisztrátori felület	142
18.2 Ügyintézői felület	142
18.3 Külső felület	142
19 Restrict Customer Data View	143
19.1 Adminisztrátori felület	144
19.2 Ügyintézői felület	146
19.3 Külső felület	146
20 SAP Solution Manager Connector	147
20.1 Adminisztrátori felület	147
20.2 Ügyintézői felület	152
20.3 Külső felület	152

21 Specific Ticket Notifications	153
21.1 Adminisztrátori felület	154
21.2 Ügyintézői felület	156
21.3 Külső felület	158
22 Ticket Allocation	159
22.1 Adminisztrátori felület	160
22.2 Ügyintézői felület	166
22.3 Külső felület	166
23 Ticket Invoker	169
23.1 Adminisztrátori felület	169
23.2 Ügyintézői felület	178
23.3 Külső felület	178
24 Ticket Time Unit Dropdown	179
24.1 Adminisztrátori felület	180
24.2 Ügyintézői felület	180
24.3 Külső felület	181
25 Time and Quota Management	183
25.1 Adminisztrátori felület	184
25.2 Ügyintézői felület	185
25.3 Külső felület	188

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

1. fejezet

Bevezetés

Ez a kézikönyv felsorolja az összes funkciót.

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

1.1 Kategóriák

Minden egyes funkció osztályozható a célja alapján.

Adminisztráció

- *Dynamic Field Value Import*

Automatizálás és folyamatok

- *Automated FAQ Ticket Creator*
- *CI Assignment Attribute Dynamic Field Map*
- *Dynamic Sender Addresses*
- *Ready2Adopt ITSM Processes*
- *Ticket Allocation*

Ügyfélkezelés

- *Customer-specific Services*
- *Time and Quota Management*

Személyre szabás

- *Advanced Ticket Overview*
- *Specific Ticket Notifications*

Integráció

- *Baramundi Inventory Connector*

- *Configuration Management Connector*
- *Ready2Adopt Web Services*
- *SAP Solution Manager Connector*
- *Ticket Invoker*

Ismeretmenedzsment és önkiszolgálás

- *CI References*
- *CIs in Customer Frontend*

Biztonság és jogosultságok

- *Data Privacy Protection*
- *Restrict Customer Data View*

Jegykezelés

- *Dynamic Field CI*
- *Elsődleges/másodlagos*

Időmenedzsment

- *Advanced Escalations*
- *Escalation Suspend*
- *Ticket Time Unit Dropdown*

2. fejezet

Advanced Escalations

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

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

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

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

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

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

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

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

- Egy ügyfél egy megoldás átdolgozását kéri –az eskalációt hozzá kell igazítani.

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

Előnyök

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

Célcsoportok

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

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSAdvancedEscalations

Megjegyzés: Nem használható együtt a következő funkciókkal:

- [Advanced Ticket Overview](#)
 - [Escalation Suspend](#)
-

2.1 Adminisztrátori felület

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

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

2.1.1 Jegybeállítások

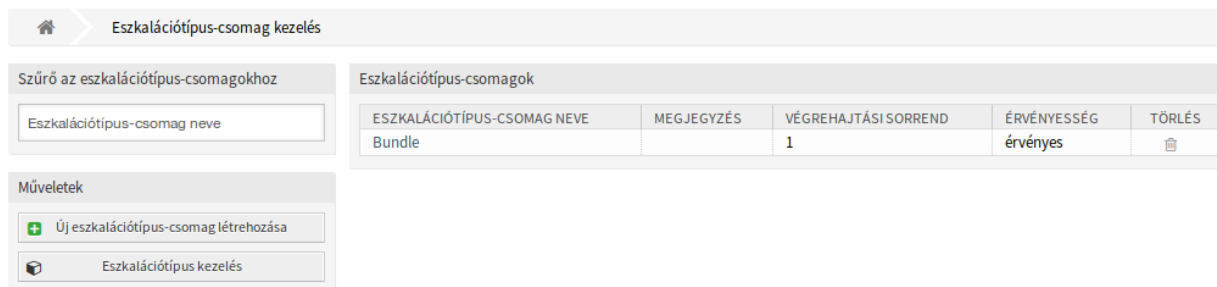
A csomag telepítése után két új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felület *Jegybeállítások* csoportjában, valamint egy új mező lesz hozzáadva a *Szolgáltatási megállapodások* modulhoz.

Megjegyzés: Az OTRS-ben lévő szabványos eszkalációk beállításának nincs köze a speciális eszkalációkhoz. El kell döntenie, hogy az OTRS szabványos eszkalációtípusait vagy a speciális eszkalációk egyéni eszkalációtípusait szeretné használni. Ha mindkettőt beállítja, akkor párhuzamosan futó eszkalációi lesznek.

Eszkalációtípus-csomagok

Az *Eszkalációtípusok* úgynevezett csomagokba csoportosíthatók. A csomagokat SLA-khoz kell hozzákapcsolni, és lehetőség van szűrni azokat ügyfelek, prioritások és szolgáltatások szerint, annak érdekében hogy különleges eszkalációkat határozzon meg ügyfelenkénti alapon, valamint bizonyos naptárbeállításoktól függően.

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



1. ábra: Eszkalációtípus-csomag kezelés képernyő

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

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

Eszkalációtípus-csomagok kezelése

Egy új eszkalációtípus-csomag létrehozásához:

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

Új eszkalációtípus-csomag létrehozása

★ Név:

Megjegyzés:

Leírás:

Ügyfelek:

Prioritások:

Szolgáltatások:

★ Végrehajtási sorrend:

★ Érvényesség:

vagy

2. ábra: Új eszkalációtípus-csomag létrehozása képernyő

Egy eszkalációtípus-csomag szerkesztéséhez:

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

Egy eszkalációtípus-csomag törléséhez:

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

Eszkalációtípus-csomag beállításai

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

Név *

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

Megjegyzés

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

Leírás

Hosszabb szöveg adható meg itt az eszkalációtípus-csomag leírásához.

Eszkalációtípus-csomag szerkesztése Bundle

★ Név:

Megjegyzés:

Leírás:

Ügyfelek:

Prioritások:

Szolgáltatások:

★ Végrehajtási sorrend:

★ Érvényesség:

Eszkalációtípus hozzáadása:

Eszkalációtípus "First Response" ✕

Eszkalálás ez után: Idők kerekítése

Naptár használata: Értesítés ekkor: %

vagy vagy [Mégse](#)

3. ábra: Eszkalációtípus-csomag szerkesztése képernyő

Eszkalációtípus-csomagok

ESZKALÁCIÓTÍPUS-CSOMAG NEVE	MEGJEGYZÉS	VÉGREHAJTÁSI SORREND	ÉRVÉNYESSÉG	TÖRLÉS
Bundle		1	érvényes	

4. ábra: Eszkalációtípus-csomag törlése képernyő

Ügyfelek

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

Prioritások

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

Szolgáltatások

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

Végrehajtási sorrend *

A végrehajtási sorrend akkor érvényesül, ha legalább két csomag indulna a típus és a jegy attribútumai alapján. Ennek ellenére csak egyetlen csomag használható. A végrehajtási sorrend megváltoztatja a csomag prioritását, azért hogy a magasabb prioritással rendelkező csomag legyen használva.

Érvényesség *

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

Eszkalációtípus hozzáadása

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

Eszkalálás ez után

Az eskaláció időtartamának és mértékegységének meghatározása.

Idők kerekítése

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

Például ha *1 óra* van beállítva eskalációs időként, és egy jegyet 10:23-kor hoznak létre, akkor az eskaláció 11:00 órakor indul, a következő teljes órára kerekítve. Ha *1 nap* van beállítva, akkor az eskaláció a következő munkanapon fog kezdődni (a munkaidő alapján).

Naptár használata

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

Értesítés ekkor

Az értesítési időnek, valamint annak az időnek a meghatározása, amikor az eskaláció színe narancssárgára változik.

Eszkalációtípusok

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

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

5. ábra: Eszkalációtípus kezelés képernyő

Eszkalációtípusok kezelése

Egy új eszkalációtípus létrehozásához:

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

6. ábra: Új eszkalációtípus létrehozása képernyő

Egy eszkalációtípus szerkesztéséhez:

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

Egy eszkalációtípus törléséhez:

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

Egy eszkalációtípus exportálásához:

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

Egy eszkalációtípus importálásához:

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

Eszkalációtípus beállításai

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

Név *

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

Megjegyzés

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

Leírás

Mint a megjegyzés, csak hosszabb szöveg adható meg ide.

Folytatás engedélyezése a leállítástól

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

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

Érvényesség *

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

Eszkalációtípus szerkesztése First Response

★ Név:

Megjegyzések:

Leírás:

Folytatás engedélyezése a leállítástól:

★ Érvényesség:

Ezt az eskalációtípust nem lehet érvényteleníteni, mert eskalációtípus-csomagokon belül van használva és/vagy futó eskalációk vannak a jegyekben:
- Bundle

Indítás Újraindítás Felfüggesztés Folytatás Leállítás

Tipp: Ezen a lapon belül állíthatja be azokat a feltételeket, amelyeknek illeszkedniük kell az eskaláció ezen műveletéhez: Start. Használja az egyes blokkok első oszlopában lévő jelölőnégyzetet a feltétel engedélyezéséhez és a későbbi beállításhoz. Ne feledje, hogy a különböző blokkok és a blokkokon belül lévő feltételek logikai „ÉS” kapcsolatban vannak, míg a jegyattribútumok halmazai logikai „VAGY” kapcsolattal vannak összekötve.

Általános







Ezen dinamikus mező használata alapidőként ennél az eseménynél:

Jegyattribútumok + Attribútumhalmaz hozzáadása

AKTÍV	FELTÉTEL
<input checked="" type="checkbox"/>	Egy tőle érkező üzenet: <input type="text" value="Ügyintéző"/> <input type="text" value="nincs jelen"/>
and <input checked="" type="checkbox"/>	A jegyattribútum: <input type="text" value="StateType"/> <input type="text" value="most megegyezik"/> ezen értékek egyikével: <input type="text" value="new"/> <input type="text" value="open"/>
and <input checked="" type="checkbox"/>	A jegyattribútum: <input type="text" value="StateType"/> <input type="text" value="sosem egyezett meg"/> ezen értékek egyikével: <input type="text" value="closed"/> <input type="text" value="removed"/> <input type="text" value="merged"/> <input type="text" value="pending auto"/> <input type="text" value="pending reminder"/>

vagy vagy

2.1. Adminisztrátori felület 7. ábra: Eskalációtípus szerkesztése képernyő

Eszkalációtípusok				
ESZKALÁCIÓTÍPUS NEVE	MEGJEGYZÉS	ÉRVÉNYESSÉG	EXPORTÁLÁS	TÖRLÉS
First Response		érvényes		
Solution Time		érvényes		
Update Time		érvényes		

8. ábra: Eszkalációtípus törlése képernyő

Feltételtípusok

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

Általános

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

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

Lehetőség van egy dátum vagy dátum és idő dinamikus mezőt is beállítani alapidőként. Ha létrehoz egy olyan jegyet, amelynél ez a dinamikus mező ki van töltve, és az eskaláció elindul, akkor a dinamikus mező értéke lesz használva alapidőként. Ha a beállított dinamikus mező nincs kitöltve, akkor a tartalék alapidő lesz használva (a jelenlegi idő, a jegy létrehozásának ideje vagy nincs időérték – az eskaláció csak akkor fog elindulni, ha a dinamikus mező ki van töltve).

Jegyattribútumok

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

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

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

Ügyfél által létrehozott jegy

Ez a feltételtípus azt jelenti, hogy a jegyet egy ügyfél-felhasználónak kell létrehoznia (egy e-mail kül-

désével, a külső felület használatával vagy ügyintéző segítségével az *Új telefonos jegy* képernyőn keresztül).

Jegyattribútumok

Ebben a legördülő menüben választhat az illeszkedési típusok listájából:

most megegyezik

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

most nem egyezik meg

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

megegyezett

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

sosem egyezett meg

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

megváltozott

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

megegyezik a korábbi

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

nem egyezik meg a korábbi

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

Üzenet jelenléte

Ez a feltételtípus azt határozza meg, hogy egy ügyfél-felhasználó vagy ügyintéző üzenetének jelen kell lennie vagy tilos jelen lennie.

Üzenetküldés

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

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

Szolgáltatási megállapodások

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

SLA hozzáadása

★ SLA:

Szolgáltatás:

Naptár:

Eszkaláció – első válaszidő (perc): (Értesítés)
 0 = nincs eszkaláció - 24 óra = 1440 perc - Csak a nyitva tartás számít.

Eszkaláció – frissítési idő (perc): (Értesítés)
 0 = nincs eszkaláció - 24 óra = 1440 perc - Csak a nyitva tartás számít.

Eszkaláció – megoldási idő (perc): (Értesítés)
 0 = nincs eszkaláció - 24 óra = 1440 perc - Csak a nyitva tartás számít.

★ Érvényesség:

Megjegyzés:

Eszkalációcsomagok:
 Az eszkalációcsomagok meghatározása.

Párbeszédablak üzenet:

Akkor lesz megjelenítve, ha egy ügyfél ezt az SLA-t választja a jegy létrehozásakor.

vagy

9. ábra: Szolgáltatási megállapodás hozzáadása képernyő

Új mező

Eszkalációcsomagok

Itt választhatja ki az összes elérhető csomag listájából, hogy melyiket kell hozzárendelni az SLA-hoz. Egy csomag SLA-hoz történő hozzárendelése azt fogja okozni, hogy a csomaghoz hozzárendelt eszkalációtípusok figyelembe lesznek véve egy olyan jegynél, amelynél ez az SLA be lett állítva.

Megjegyzés: Az SLA-ban lévő naptárbeállításnak és az időknak nincs hatása a speciális eszkalációk funkcióra.

2.1.2 Kommunikáció és értesítések

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

Jegyértésítések

Ez a csomag néhány új funkciót ad a jegyértésítési módszerekhez.

Értesítési okos címkék

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

<OTRS_TICKET_CustomEscalation_EscalationTime>

Ha az eszkaláció fut, akkor ez a címke az eszkaláció dátumát és idejét adja vissza, ha az eszkaláció-típus eszkalálódik (például *2019-01-01 10:00:00*).

<OTRS_TICKET_CustomEscalation_NotifyTime>

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

<OTRS_TICKET_CustomEscalation_EscalationTimeIn>

Ha az eszkaláció fut, akkor ez a címke a jelenlegi idő és az eszkalációs idő közti különbséget adja vissza *3ó 30p* formátumban.

<OTRS_TICKET_CustomEscalation_TypeName>

Ez a címke az eszkalációtípus nevét adja vissza (például *megoldási idő*).

Megjegyzés: Nincs szükség a `CustomEscalation` beállítására az értesítési címkében, hanem az mindig a használt eszkalációesemény információit használja. Ha *Első válasz (NotifyBefore)* van használva, akkor az első válasz információit fogja megjeleníteni.

Eszkalációs események

A speciális eszkaláció eszkalációeseményei mindig *Eszkaláció: eszkalációtípus-név (esemény)* szöveggel kezdődnek. A következő eszkalációesemények érhetők el:

Eszkaláció: eszkalációtípus-név (Start) (EscalationStart_[eszkalációtípus-azonosító])

Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció el lett indítva.

Eszkaláció: eszkalációtípus-név (NotifyBefore) (EscalationNotifyBefore_[eszkalációtípus-azonosító])

Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha azt az időt elérte, ahol az ügyintéző értesítve lesz az eszkalációról.

Eszkaláció: eszkalációtípus-név (Breached) (EscalationBreached_[eszkalációtípus-azonosító])

Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkalációs idő el lett érve.

Eszkaláció: eszkalációtípus-név (Restart) (EscalationRestart_[eszkalációtípus-azonosító])

Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció újra lett indítva.

Eszkaláció: eszkalációtípus-név (Suspend) (EscalationSuspend_[eszkalációtípus-azonosító])

Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció fel lett függesztve.

Eszkaláció: eszkalációtípus-név (ResumeSuspend) (EscalationResumeSuspend_[eszkalációtípus-azonosító])

Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció folytatva lett egy felfüggesztett állapotból.

Eszkaláció: eszkalációtípus-név (ResumeStop) (EscalationResumeStop_[eszkalációtípus-azonosító])

Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció folytatva lett egy leállított állapotból.

Eszkaláció: eszkalációtípus-név (Stop) (EscalationStop_[eszkalációtípus-azonosító])

Ez az esemény akkor lesz végrehajtva, ha az eszkaláció le lett állítva.

2.1.3 Adminisztráció

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

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

SQL doboz

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

Az `escalation_history` tábla

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

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

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

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

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

Ez az eseménymodul a következő eszkalációs eseményeket fogja követni:

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

Az `escalation_history` tábla a következő oszlopokkal rendelkezik:

id

Ez az oszlop tartalmazza az eskalációs előzmények azonosítóját (automatikusan növelt).

event_trigger

Ez az oszlop tartalmazza az eskaláció eseményét (például `EscalationStart`).

object_id

Ez az oszlop tartalmazza az eskaláció objektumazonosítóját (például a jegy azonosítóját).

object_type

Ez az oszlop tartalmazza az eskaláció objektumtípusát (például `Ticket`).

object_history_id

Ez az oszlop tartalmazza a `ticket_history` tábla kapcsolódó azonosítóját az eskalációs eseményhez.

escalation_type_id

Ez az oszlop tartalmazza az eskaláció eskalációtípus-azonosítóját.

escalation_reached

Ez az oszlop tartalmazza, hogy az eskalációs idő el lett-e már érve (lehetséges értékek: 0/1).

escalation_datetime

Ez az oszlop tartalmazza az eskaláció dátumának időbélyegét.

escalation_time

Ez az oszlop tartalmazza a többi időt (másodpercben), amíg a jegy eskalálódik.

escalation_wt

Ez az oszlop tartalmazza a többi időt (másodpercben), amíg a jegy eskalálódik (munkaidő naptárakkal számolva).

notify_datetime

Ez az oszlop tartalmazza az értesítés kezdetének dátum és idő időbélyegét.

notify_time

Ez az oszlop tartalmazza az értesítés kezdetéig hátralévő másodperceket.

escalation_remaining_time

Ez az oszlop tartalmazza a többi időt, amíg a jegy eskalálódik egy eskalációtípus felfüggesztése után.

Megjegyzés: Ez az oszlop csak felfüggesztett állapotban van kitöltve.

escalation_remaining_wt

Ez az oszlop tartalmazza a többi időt, amíg a jegy eskalálódik egy eskalációtípus felfüggesztése után (munkaidő naptárakkal számolva).

Megjegyzés: Ez az oszlop csak felfüggesztett állapotban van kitöltve.

notify_remaining_time

Ez az oszlop tartalmazza az értesítés kezdetéig hátralévő másodperceket egy eskalációtípus felfüggesztése után.

Megjegyzés: Ez az oszlop csak felfüggesztett állapotban van kitöltve.

notify_remaining_wt

Ez az oszlop tartalmazza az értesítés kezdetéig hátralévő másodperceket egy eszkalációtípus felfüggesztése után (munkaidő naptárakkal számolva).

Megjegyzés: Ez az oszlop csak felfüggesztett állapotban van kitöltve.

running_total_time

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

running_total_wt

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

running_total_virtual_time

Ez az oszlop tartalmazza a teljes időt másodpercben, amíg az időzítő futott az előzmények bejegyzései alapján.

running_total_virtual_wt

Ez az oszlop tartalmazza a teljes időt másodpercben, amíg az időzítő futott az előzmények bejegyzései alapján (munkaidő naptárakkal számolva).

suspend_total_time

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

suspend_total_wt

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

running_last_time

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

running_last_wt

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

running_last_virtual_time

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

running_last_virtual_wt

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

suspend_last_time

Ez az oszlop tartalmazza az időt másodpercben, amíg a jegy eszkalációja legutóbb fel lett függesztve a jegy előzményeinek bejegyzései alapján.

suspend_last_wt

Ez az oszlop tartalmazza az időt másodpercben, amíg a jegy eskalációja legutóbb fel lett függesztve a jegy előzményeinek bejegyzései alapján (munkaidő naptárakkal számolva).

create_time

Ez az oszlop tartalmazza az eskaláció előzményei bejegyzésének létrehozási idejét.

create_by

Ez az oszlop tartalmazza annak a felhasználónak az azonosítóját, aki aktiválta az előzmények adatkészletét.

change_time

Ez az oszlop tartalmazza azt a dátumot és időt, amikor az eskaláció előzményének adatkészlete meg lett változtatva.

change_by

Ez az oszlop tartalmazza annak a felhasználónak az azonosítóját, aki aktiválta az adatkészlet megváltoztatását.

escalation_history_data tábla

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

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

Példa beállítás: `Queue` → `1`

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

Példa beállítás: `DynamicField_Teszt` → `1`

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

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

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

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

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

id

Ez az oszlop tartalmazza az eskalációs előzmények azonosítóját (automatikusan növelt).

escalation_history_id

Ez az oszlop tartalmazza a kapcsolódó `escalation_history` bejegyzés azonosítóját.

field_key

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

field_value

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

create_time

Ez az oszlop tartalmazza az eszkaláció előzményei adatbejegyzésének létrehozási idejét.

create_by

Ez az oszlop tartalmazza annak a felhasználónak az azonosítóját, aki aktiválta az eszkaláció előzményeinek adatkészletét.

change_time

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

change_by

Ez az oszlop tartalmazza annak a felhasználónak az azonosítóját, aki aktiválta az adatkészlet megváltoztatását.

Rendszerbeállítások

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

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

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

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

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

A speciális eszkalációs oszlopok ehhez hasonlóan néznek ki: *Eszkalációs típus (oszlop)*, például *Első válaszidő (eszkaláció elérve, igen/nem)*. Ezek lefordíthatók.

Speciális eszkaláció oszlopok megjelenítése

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

Vezérlőpulti jegylista felületi elemek

A következő példában egy `EscalationDatetime` nevű speciális eszkalációs oszlopot fogunk hozzáadni a vezérlőpulton lévő *Eszkalációk* felületi elemhez az összes elérhető eszkalációtípusnál.

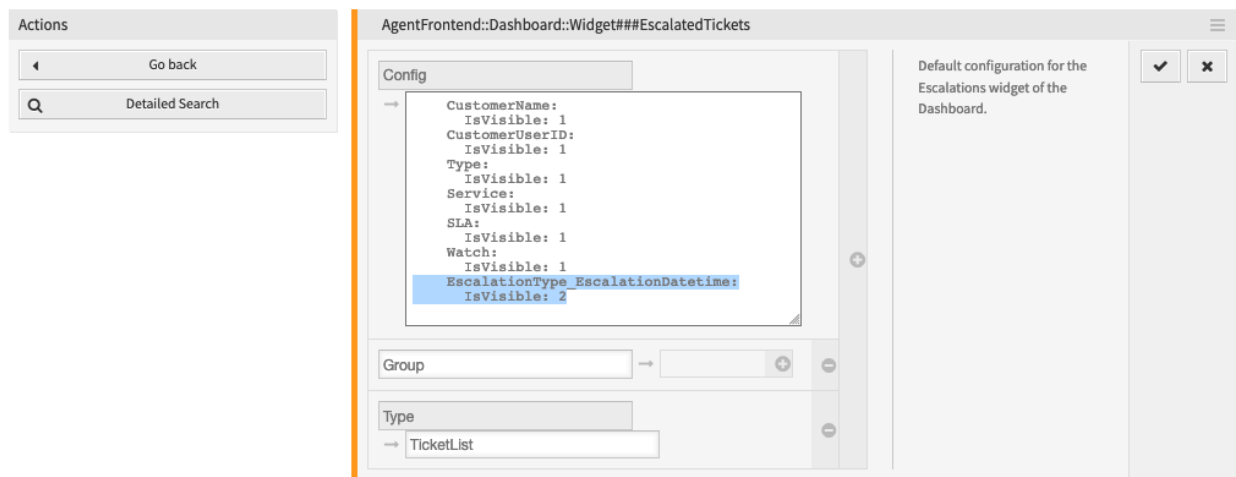
1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá az `AgentFrontend::Dashboard::Widget###EscalatedTickets` beállításra.
3. A `Config` kulcs alá adja hozzá a következő kulcsokat a meglévő YAML beállításhoz:

```

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

```

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



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

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

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

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

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

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

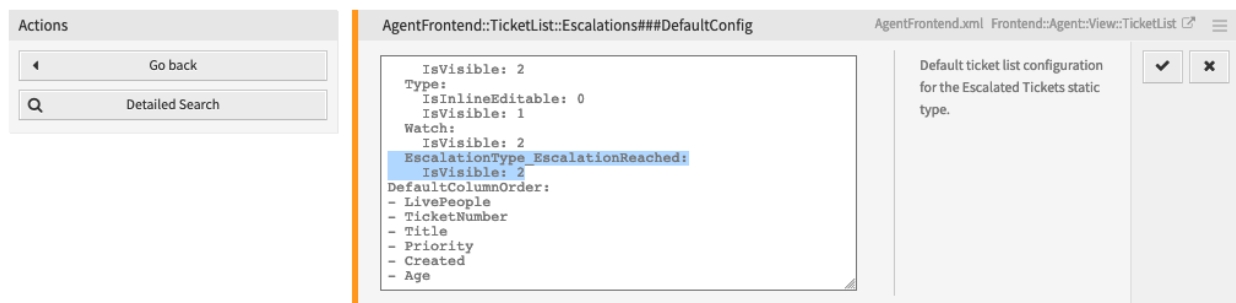
Jegylista képernyők

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

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

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

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



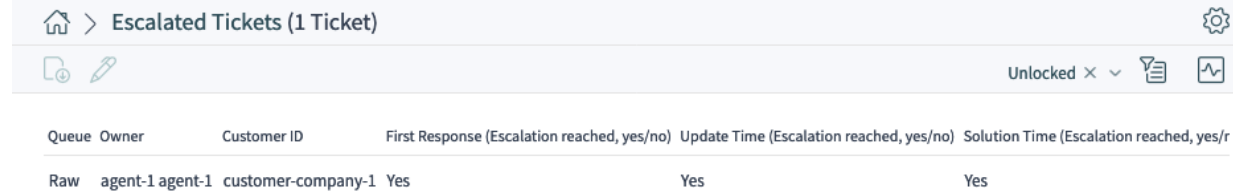
12. ábra: Speciális eszkalációs oszlop hozzáadása az *Eszkalált jegyek* képernyő beállításához

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

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

A hivatkozott speciális eszkalációs oszlop mostantól alapértelmezetten látható lesz az *Eszkalált jegyek* képernyőn az összes elérhető eszkalációtípusnál.

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



The screenshot shows the 'Escalated Tickets (1 Ticket)' page. At the top, there are navigation icons and a settings gear. Below that, there are icons for a document and a chart, and a status indicator 'Unlocked' with a dropdown arrow. The main table has the following columns: Queue, Owner, Customer ID, First Response (Escalation reached, yes/no), Update Time (Escalation reached, yes/no), and Solution Time (Escalation reached, yes/r). The data row shows: Raw, agent-1agent-1, customer-company-1, Yes, Yes, Yes.

Queue	Owner	Customer ID	First Response (Escalation reached, yes/no)	Update Time (Escalation reached, yes/no)	Solution Time (Escalation reached, yes/r)
Raw	agent-1agent-1	customer-company-1	Yes	Yes	Yes

13. ábra: Speciális eszkalációs oszlopok az *Eszkalált jegyek* képernyőn

```
EscalationType_ColumnIdentifier
```

Ahol:

ColumnIdentifier

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

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

```
EscalationType_EscalationRemainingTime
```

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

```
Escalation_ID_ColumnIdentifier
```

Ahol:

ID

Egy adott eszkalációtípus ID azonosítója.

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

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

A fenti példában az ID azonosító értéke 1.

ColumnIdentifier

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

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

```
Escalation_1_EscalationWorkingTime
```

Azon általános eszkalációs oszlopok alapértelmezett viselkedésének megváltoztatásához, amelyek elérhetőek, de alapértelmezetten nem láthatók, módosítsa az oszlopbeállítást a következő módon:

```
Escalation_ID:
  isVisible: 0|1|2
```

Ahol:

ID

Egy adott eszkalációtípus ID azonosítója.

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

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

A fenti példában az ID azonosító értéke 1.

IsVisible

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

Például az ID azonosítónál az 1 értékkel rendelkező eskalációtípus általános oszlopának alapértelmezetten láthatóvá tételéhez adja meg a következő beállítást:

```
Escalation_1:  
  IsVisible: 2
```

Lehetséges speciális eskalációs oszlopok

Minden egyes beállított eskalációtípusnál a következő 22 speciális eskalációs oszlop lesz kiszámítva és válik elérhetővé. A teljes listát a magyarázatokkal együtt megtalálja alább.

EscalationDatetime

Az eskaláció dátumának időbélyege.

EscalationReached

Igen/nem érték, hogy az eskalációs idő el lett-e érve.

EscalationTime

Az eskalációtípus megsértéséig hátralévő másodpercek.

EscalationWorkingTime

Az eskalációtípus megsértéséig hátralévő másodpercek munkaidő naptárral (csak akkor, ha a naptár meg van határozva).

EscalationRemainingTime

Az eskalációtípus megsértéséig hátralévő másodpercek, ha fel van függesztve vagy le van állítva (csak akkor van beállítva, ha meg van adva).

EscalationRemainingWorkingTime

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

NotifyDatetime

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

NotifyTime

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

NotifyRemainingTime

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

NotifyRemainingWorkingTime

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

SuspendLastTime

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

SuspendLastWorkingTime

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

SuspendTotalTime

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

SuspendTotalWorkingTime

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

RunningTotalTime

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

RunningTotalWorkingTime

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

RunningTotalVirtualTime

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

RunningTotalVirtualWorkingTime

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

RunningLastTime

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

RunningLastWorkingTime

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

RunningLastVirtualTime

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

RunningLastVirtualWorkingTime

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

2.1.4 Használati példa

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

Az eszkalációtípus létrehozása

Menjen az adminisztrátori felületre, és válassza az *Eszkalációtípus* modult. Kattintson az *Új eszkalációtípus létrehozása* gombra.

Töltse ki a szükséges mezőket. Az űrlap elküldése után át lesz irányítva az új eszkalációtípus szerkesztő-képernyőjére. Látni fogja az *Indítás* lapot az új eszkalációtípusnál. Válassza ki az elérhető feltételek közül azt, amelyre szüksége van az eszkaláció elindítása érdekében. Váltson egy másik lapra további feltételek beállításához.

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

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

Az eszkalációtípus-csomag létrehozása

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

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

Az új csomag hozzárendelése egy SLA-hoz

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

Következtetések

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

2.2 Ügyintézői felület

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

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

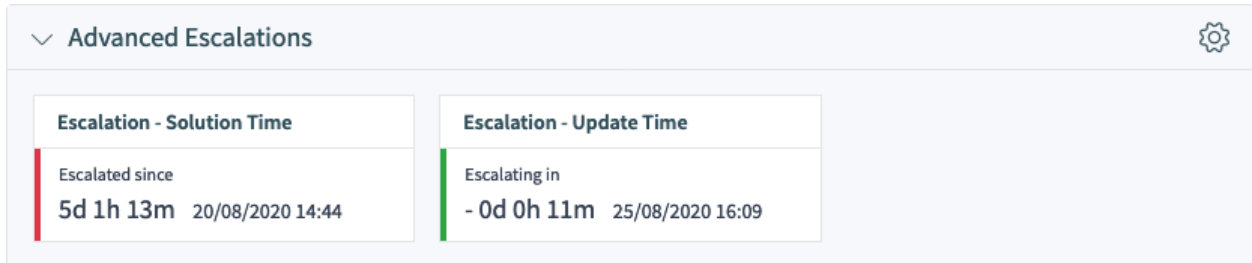
Megjegyzés: Az eszkaláció automatizálása nem támogatott. Használja az általános ügyintézőt vagy az általános felületet az eszkalációs események aktiválásához.

2.2.1 Jegyek

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

Eszkalációk megjelenítése egy felületi elemben

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



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

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

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

Eszkalációk hibakeresése

A speciális eszkalációk nagyon összetettek lehetnek, és ki kell nyomozni, ha valami nem az elvártak megfelelően működik. Felvágja a jegyelőzményeket pillanatképekké az eszkaláció kiszámításához. Minden egyes pillanatkép tartalmazni fogja a jegy aktuális állapotát a pillanatkép aktuális idejének összes kapcsolódó adatával együtt. Egy pillanatkép alapértelmezetten a jegyelőzmények 5 másodperces állapota, de ez átállítható a rendszerbeállításokban.

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

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

Ez általában *Eszkalációtípus neve –Eszkalációcsomag neve* formátumban van. A fenti példában az eszkalációtípus neve *First Response* és az eszkalációcsomag neve *Bundle*.

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

View History ↗ _ ✕

Select Escalation Types ▼

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

▼ 20/08/2020 11:44 - Admin OTRS

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

15. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja –eszkalációtípus kiválasztása

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

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

▼ Debug - Start - First Response - Bundle

Attribute Sets

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

Attributes

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

Fixed Filters

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

16. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja –eszkalációtípus pillanatképének hibakeresése

Eszkaláció állapota

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

> Debug - Start - Solution Time - Bundle

17. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja –eszkaláció állapota

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

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

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

Eszkaláció attribútumhalmazai

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

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

18. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja –eszkaláció attribútumhalmazai

4 oszlop van:

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

- A jegyattribútumoknál a belső feltételt fogja megjeleníteni:

```

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

```

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

Eszkaláció attribútumai

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

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

19. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja –eszkaláció attribútumai

4 oszlop van:

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

Eszkaláció szűrői

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

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

20. ábra: Eszkaláció hibakeresési módja –eszkaláció szűrői

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

2.2.2 Statisztikák és jelentések

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

Speciális eszkalációk adatai a statisztikákban

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

TicketAccountedTimeEscalation

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

TicketEscalation

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

TicketListEscalation

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

TicketSolutionResponseTimeEscalation

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

Szűrés

Általánosságban a következő típusú speciális eszkalációs oszlopok vannak:

Igen/nem oszlopok

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

Dátum és idő oszlopok

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

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

Idő oszlopok (másodperc)

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

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

2.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

3. fejezet

Advanced Ticket Overview

Ezzel a funkcióval további módot kap a kapcsolódó elemek megtekintésére. A kapcsolt objektumok és jegyek megtekintéséhez elég, ha a jegylista *Kapcsolódó* oszlopában lévő lánc ikon fölé viszi az egeret, amely akkor látható, ha a jegy bármilyen kapcsolt elemet tartalmaz. Ha az egérkurzort a lánc ikon fölé viszi, akkor egy felugró ablak nyílik meg, amely megjeleníti az összes kapcsolt elemet típus szerint csoportosítva. Csak néhányat említve: időpontok, konfigurációelemek, tudáselemek vagy kapcsolt jegyek.

A felugró ablakban közvetlenül megnyithatja minden egyes kapcsolt elemcsoport legördülő listáját, ha rájuk kattint. Az egyes objektumokhoz beállíthatja az oszlopokat, és természetesen a felugró ablakból közvetlenül meg lehet nyitni a kapcsolt jegyet vagy objektumot. Vagyis az új, kibővített jegyáttekintővel az ügyintézők sokkal könnyebben áttekinthetik a kapcsolt elemeket, így sok időt és erőforrást takaríthatnak meg.

Előnyök

- Időmegtakarítás.
- Kevesebb ráfordítás.
- Jobb áttekintés.

Célcsoportok

- Vevőszolgálat
- IT-szolgáltatás
- Értékesítési osztályok
- Létesítménygazdálkodás
- Emberi erőforrások
- Logisztika

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSAdvancedTicketOverview

3.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

3.2 Ügyintézői felület

Ez a funkció egy felugró ablakot ad a jegylistákon belüli összekapcsolt elemekhez.

The screenshot shows a table of tickets with a dropdown menu open over the 'Kapcsolódó' column. The dropdown menu lists linked items: 'Időpontok (3)', 'Tudásbázis-bejegyzések (4)', and 'Jegyek (2)'. The 'Jegyek (2)' section is expanded, showing a table of linked tickets with columns: Cím, Prioritás, Létrehozva, Állapot, Küldő, Zárolás, Várólista, Tulajdonos.

Szám	Cím	Kapcsolódó
2021102510000028	Test notific	Kapcsolódó
2021102510000019	Test notific	Kapcsolódó
2021051710000017	CAalendar a	Kapcsolódó
2021032910000016	Stolen crec	Kapcsolódó
2021032410000016	Credit card	Kapcsolódó
2020032410000411	Re: Some I	Kapcsolódó
2020032410000376	Re: subject	Kapcsolódó

Cím	Prioritás	Létrehozva	Állapot	Küldő	Zárolás	Várólista	Tulajdonos
Test notification	3 normál	2 hónapja	nyitott	Lacey Green	zárolva	Raw	John Sm
Test notification	3 normál	2 hónapja	nyitott	Lacey Green	feloldva	Raw	Admin O

1. ábra: Kapcsolódó elemek a jegylistán belül

A kapcsolódó elemek megtekintéséhez vigye az egeret a *Kapcsolódó* oszlopban lévő lánc szimbólum fölé. A lánc szimbólum csak akkor jelenik meg, ha a jegynek vannak kapcsolódó elemei. Egy felugró ablak nyílik meg, amely típusok szerint csoportosítva jeleníti meg a kapcsolódó elemeket.

Megjegyzés: Ez a funkció nem működik mobil eszközökön.

3.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

4. fejezet

Automated FAQ Ticket Creator

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

Példa

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

Előnyök

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

Célcsoportok

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

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSAutomatedFAQTicketCreator

4.1 Adminisztrátori felület

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

4.1.1 Folyamatok és automatizálás

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

Dinamikus mezők

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

Új dinamikus mezők

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

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorStartTime

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

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorEndTime

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

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorFrequency

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

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

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorRepeatTimes

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

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

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorRepeatOnDays

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

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

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorLastExecution

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

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorSubject

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

Dinamikus mezők listája ⚙️					
26-43 / 43 - Oldal: 12					
NÉV	CÍMKE	SORREND	TÍPUS	OBJEKTUM	ÉRVÉNYESSE
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorStartTime	Jegylétrehozás kezdési ideje	26	Dátum / Idő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorEndTime	Jegylétrehozás befejezési ideje	27	Dátum / Idő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorFrequency	Jegylétrehozás gyakorisága	28	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorRepeatTimes	Jegylétrehozás ismétléseinek száma	29	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorRepeatOnDays	Jegylétrehozás ismétlése ezeken a napokon	30	Többválasztós	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorLastExecution	Jegylétrehozás legutolsó végrehajtása	31	Dátum / Idő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorSubject	Jegylétrehozás tárgya	32	Szöveg	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorTitle	Jegylétrehozás címe	33	Szöveg	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorCustomerUser	Jegylétrehozás ügyfél-felhasználója	34	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorOwner	Jegylétrehozás tulajdonosa	35	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorResponsible	Jegylétrehozás felelős	36	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorPriority	Jegylétrehozás prioritása	37	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorState	Jegylétrehozás állapota	38	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorService	Jegylétrehozás szolgáltatása	39	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorBody	Jegylétrehozás törzse	40	Többválasztós	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorSLA	Jegylétrehozás SLA-ja	41	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorType	Jegylétrehozás jegytípusa	42	Legördülő	GyIK	érvényes
OTRSAutomatedFAQTicketCreatorQueue	Jegylétrehozás várólistája	43	Legördülő	GyIK	érvényes

1. ábra: Dinamikus mező kezelésének képernyője

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Subject`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorTitle

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Title`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorCustomerUser

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###CustomerUser`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorOwner

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Owner`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorResponsible

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Responsible`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorPriority

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Priority`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorState

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###State`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorService

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Service`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorBody

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Body`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorSLA

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###SLA`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorType

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Type`

OTRSAutomatedFAQTicketCreatorQueue

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

Lásd még:

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###Queue`

Új értékek hozzáadásához:

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

Rendszerbeállítások

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

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

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

- `OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###DynamicField`

Használat

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

Egy dinamikus mező mezőértékeinek szerkesztéséhez:

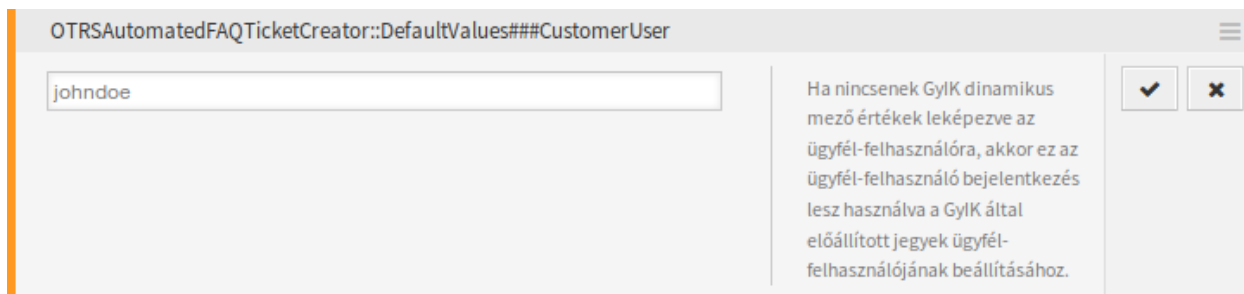
1. Menjen az adminisztrátori felület *Dinamikus mezők* moduljához.
2. Válassza ki azt a dinamikus mezőt, amelynél meg szeretné változtatni az értékeket.
3. Adjon hozzá új értéket a *Mezőbeállítások* felületi elemében.
4. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra a dinamikus mező mentéséhez.

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

2. ábra: Dinamikus mező értékének szerkesztése

Egy dinamikus mező alapértelmezett mezőértékeinek szerkesztéséhez:

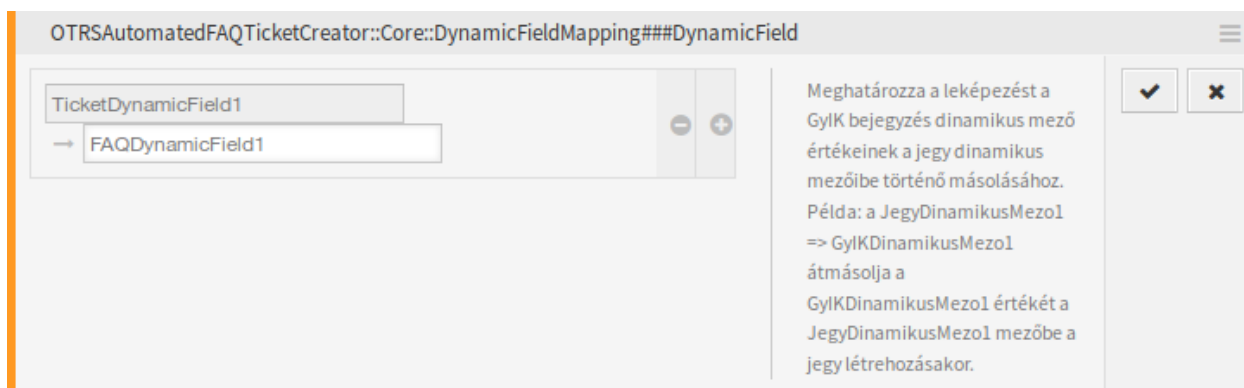
1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemében.
3. Navigáljon a *Core* → *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* → *DefaultValues* ághoz a navigációs fában.
4. Adja hozzá az ügyfél-felhasználó alapértelmezett értékét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



3. ábra: Rendszerbeállítás –alapértelmezett érték

Egy tudásbázis-bejegyzés dinamikusan beállított mezőértékének az új jegy dinamikusan beállított mezőjébe történő átmásolásához:

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



4. ábra: Rendszerbeállítás –érték másolása

Megjegyzés: Csak ugyanolyan típusú dinamikusan beállított mezőket lehetséges leképezni.

Egy dinamikusan beállított mező alapértelmezett mezőértékeinek beállításához a jegy által létrehozott dinamikusan beállított mezőknél:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemében.
3. Navigáljon a *Core* → *OTRSAutomatedFAQTicketCreator* → *DefaultValues* ághoz a navigációs fában.
4. Keressen rá az *OTRSAutomatedFAQTicketCreator::DefaultValues###DynamicField* beállításra.
5. Állítson be néhány alapértelmezett értéket, például:

- Szöveg: `ExampleTicketDynamicField1Text` → *hallo*
- Többválasztós: `ExampleTicketDynamicField1Multiselect` → *Érték1;Érték2;Érték3*
- Dátum: `ExampleTicketDynamicField1Date` → *2014-03-03*
- Dátum és idő: `ExampleTicketDynamicField1DateTime` → *2014-03-03 10:00:00*
- Jelölőnégyzet: `ExampleTicketDynamicField1Checkbox` → *1*



5. ábra: Rendszerbeállítás –alapértelmezett mezőérték

4.2 Ügyintézői felület

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

4.2.1 Tudásbázis-bejegyzések

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

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

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

Lásd még:

Azon dinamikus mezők megjelenítéséhez, amelyek jegyértékeket állítanak be:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.

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

Használati eset példa

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

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


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

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


Figyelem: A nyári időszámítás kezdete és a nyári időszámítás vége során ütemezett időpontok nem várt hatásokkal járhatnak. A nyári időszámítás kezdetén kimaradhat, a nyári időszámítás végén pedig kétszer is végrehajthat. Nagyon nem ajánlott olyan időpontokra ütemezni, amikor a kiszolgáló időzónája szerinti nyári időszámítás kezdődik vagy véget ér.

∨ Automatikus tudásbázis-bejegyzés jegylétrehozójának beállításai


Jegylétrehozás kezdési ideje

2020-09-15 - 10:00:00 


Jegylétrehozás befejezési ideje

2021-09-15 - 10:00:00 

* Jegylétrehozás gyakorisága

Napi 

* Jegylétrehozás ismétléseinek száma

01 

Jegylétrehozás ismétlése ezeken a napokon

péntek hétfő 

6. ábra: Tudásbázis-bejegyzés létrehozása

4.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

5. fejezet

Baramundi Inventory Connector

Ez a csomag funkcionalitást tartalmaz egy baramundi Inventory példányból származó konfigurációelemek OTRS CMDB-be történő szinkronizálásához.

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSBaramundiInventoryConnector

Megjegyzés: Ez a funkció a *Configuration Management Connector* funkciót igényli.

5.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag lehetővé teszi az OTRS-nek, hogy kéréseket hajtson végre egy távoli *baramundi Inventory* példányhoz. Csak az `Endpoints`, `SoftwareScanRules` és `EndpointInvSoftware` vezérlőkkel való egyirányú kommunikáció támogatott. Ez lehetővé teszi a számítógépek, szoftverek és azok kapcsolatainak az OTRS CMDB-be történő szinkronizálását.

A csomag egy konzolparancsot biztosít a támogatott vezérlők kézi vagy automatikus aktiválásához a rendszerek szinkronban tartása érdekében.

5.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag új webszolgáltatást és hálózati átvitelt ad a rendszerhez.

Webszolgáltatások

Automatikusan létre lett hozva egy új webszolgáltatás a csomag telepítésekor.

Beállítás

A *baramundi Inventory* távoli webszolgáltatás beállításához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelése* képernyőre, és keresse meg a *Baramundi* nevű webszolgáltatást.
2. Kattintson a *Baramundi* webszolgáltatásra a beállítására történő megnyitáshoz.
3. Kattintson az *OTRS mint kérelmező* szakaszban a kiválasztott `HTTP::RESTBarmundi` hálózati átvitel mellett lévő *Beállítás* gombra a hálózati átvitel szerkesztéséhez.
4. Változtassa meg a végpontot, hogy egyezzen a *baramundi Inventory* kiszolgálójával, és állítsa be a helyes értékeket a *BasicAuth* felhasználójához és jelszavához.
5. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Ha a későbbiekben elégedett lesz a funkcióval, akkor ajánlott a webszolgáltatás hibakeresési küszöbszintjét *Hiba* értékre változtatni. Ez jelentősen csökkenti a naplózást és potenciálisan javítja a webszolgáltatás teljesítményét.

A távoli webszolgáltatás kézi aktiválása

A csomag egy konzolparancsot biztosít a három támogatott vezérlő aktiválásához a kért vezérlő argumentumként történő megadásával.

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

Az `Endpoints` vezérlő lekéri a *baramundi* által kezelt eszközöket és ügyfeleket, majd szinkronizálja azokat a `BaramundiCI CMDB`-osztályba.

```
bin/otrs.Console.pl Maint::BaramundiInventory::Trigger Endpoints
```

A `SoftwareScanRules` vezérlő lekéri a *baramundi* által kezelt szoftvereket, majd szinkronizálja azokat a `BaramundiCISoftware CMDB`-osztályba.

```
bin/otrs.Console.pl Maint::BaramundiInventory::Trigger SoftwareScanRules
```

Az `EndpointInvSoftware` vezérlő lekéri a *baramundi* által kezelt eszközök és a szoftverek közti hozzárendeléseket, majd szinkronizálja azokat az *OTRS*-be a konfigurációelemek közti *Függ ettől/Szükséges ehhez* kapcsolatokkal.

```
bin/otrs.Console.pl Maint::BaramundiInventory::Trigger EndpointInvSoftware
```

Ne feledje, hogy a végrehajtás aszinkron, és a *baramundi Inventory* által biztosított adatok mennyiségétől függően a kérések befejeződése eltarthat néhány percig (különösen az `EndpointInvSoftware` vezérlőnél).

Általános

★ Név: Hibakeresési

Leírás: küszöbszint:

Távoli rendszer: Érvényesség:

▶ OTRS mint szolgáltató

▼ OTRS mint kérelmező

Kérő módban az OTRS a távoli rendszerek webszolgáltatásait használja.

Beállítások

Hálózati átvitel:

Hibakezelési modulok

A hibakezelési modulok arra használhatók, hogy a kommunikáció során történt hibák esetén reagáljanak. Azok a modulok egy adott sorrendben lesznek végrehajtva, amely „fog és vidd” módon változtatható meg.

#	NÉV	LEÍRÁS	HÁTTÉRPROGRAM
1	Nem található adat.		

Hibakezelési modul hozzáadása:

Meghívók

A meghívók előkészítik az adatokat egy távoli webszolgáltatáshoz intézendő kéréshez, és feldolgozzák a válasz adatait.

NÉV	LEÍRÁS	VEZÉRLŐ	BEJÖVŐ LEKÉPEZÉS	KIMENŐ LEKÉPEZÉS
BaramundiEndpointInvSoftware	-	Generic::LinkObject	ITSMConfigItem	-
BaramundiEndpoints	-	ITSM::ConfigItem	ITSMConfigItem	-
BaramundiSoftwareScanRules	-	ITSM::ConfigItem	ITSMConfigItem	-

Hozzáadás Meghívó:

Mentés

vagy vagy [Mégse](#)

1. ábra: Baramundi webszolgáltatás

Hálózati átvitel

Tulajdonságok

Típus: HTTP::REST

★ Végpont:
 Adott helyet jelző URI egy webszolgáltatáshoz való hozzáféréshez.
 például https://www.otrs.com:10745/api/v1.0 (lezáró perjel nélkül)

★ Időkorlát:
 Időkorlátérték a kérésekhez.

Hitelesítés:
 Egy opcionális hitelesítési mechanizmus a távoli rendszer eléréséhez.

★ Alap hitelesítés felhasználónév:
 A távoli rendszer hozzáféréséhez használandó felhasználónév.

★ Alap hitelesítés jelszó:
 A privilegizált felhasználó jelszava.

★ Proxybeállítások használata:
 Proxybeállítások megjelenítése vagy elrejtése a távoli rendszerhez való csatlakozáshoz.

★ SSL beállítások használata:
 SSL beállítások megjelenítése vagy elrejtése a távoli rendszerhez való csatlakozáshoz.

★ Vezérlő lekérézés a meghívóhoz
 'BaramundiEndpointInvSoftware': Az a vezérlő, amelyhez a meghívónak kéréseket kell küldenie. A kettősponttal „:”
 megjelölt változók az adatok értékével lesznek helyettesítve és a kéréssel együtt kerülnek
 átadásra. (például /Ticket/:TicketID?UserLogin=:UserLogin&Password=:Password).

Érvényes kérés parancs a meghívóhoz
 'BaramundiEndpointInvSoftware': A kérésekhez használandó megadott HTTP parancs ezzel a meghívóval (opcionális).

★ Vezérlő lekérézés a meghívóhoz
 'BaramundiEndpoints': Az a vezérlő, amelyhez a meghívónak kéréseket kell küldenie. A kettősponttal „:”
 megjelölt változók az adatok értékével lesznek helyettesítve és a kéréssel együtt kerülnek
 átadásra. (például /Ticket/:TicketID?UserLogin=:UserLogin&Password=:Password).

Érvényes kérés parancs a meghívóhoz
 'BaramundiEndpoints': A kérésekhez használandó megadott HTTP parancs ezzel a meghívóval (opcionális).

★ Vezérlő lekérézés a meghívóhoz
 'BaramundiSoftwareScanRules': Az a vezérlő, amelyhez a meghívónak kéréseket kell küldenie. A kettősponttal „:”
 megjelölt változók az adatok értékével lesznek helyettesítve és a kéréssel együtt kerülnek
 átadásra. (például /Ticket/:TicketID?UserLogin=:UserLogin&Password=:Password).

Érvényes kérés parancs a meghívóhoz
 'BaramundiSoftwareScanRules': A kérésekhez használandó megadott HTTP parancs ezzel a meghívóval (opcionális).

Alapértelmezett parancs:
 A kéréseknél használandó alapértelmezett HTTP parancs.

vagy vagy

A helyes végrehajtás az általános felület hibakeresőjén keresztül ellenőrizhető. Alapértelmezetten a 200 kB-ot meghaladó válaszadatok el vannak nyomva. Ha növelni vagy csökkenteni szeretné ezt a korlátot, akkor változtassa meg a `GenericInterface::Operation::ResponseLoggingMaxSize` beállítás értékét a rendszerbeállításokban.

Az OTRS automatikusan megakadályozza az egynél több azonos típusú vezérlő egyidejű végrehajtását.

A távoli webszolgáltatás automatikus aktiválása

Ha azt szeretné, hogy a vezérlők rendszeres időközönként fussanak annak érdekében, hogy az OTRS-t szinkronban tartsák a *baramundi Inventory* példánnyal, a csomag által biztosított démonfeladatot a `Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Baramundi` rendszerbeállításban lehet engedélyezni. Állítsa át az alapértelmezett 20 perces gyakoriságot a követelményeinek megfelelően.

Figyelem: A magasra állított gyakoriságok befolyásolhatják a rendszer teljesítményét.

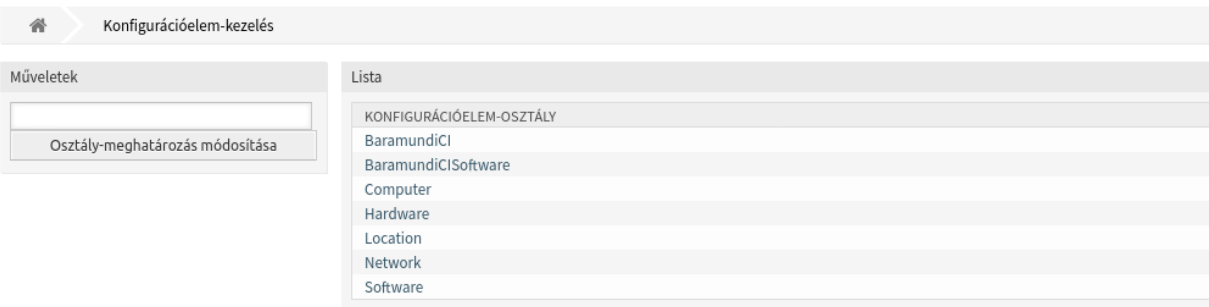
5.1.2 CMDB beállítások

Ez a csomag két új konfigurációelem-osztályt ad a CMDB-hez.

Konfigurációelemek

Használja ezt a képernyőt a konfigurációelem-osztályok osztály-meghatározásának kezeléséhez. A konfigurációelem-osztály kezelőképernyője a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* moduljában érhető el.

Konfigurációelem-kezelés



3. ábra: Konfigurációelem-menedzsment képernyő

Új osztályok

BaramundiCI

A baramundi Inventory számítógépek osztálya.

BaramundiCISoftware

A baramundi Inventory szoftver osztálya.

5.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

5.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

6. fejezet

CI Assignment Attribute Dynamic Field Map

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

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

Előnyök

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

Célcsoportok

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

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSCIAssignmentAttributeDynamicFieldMap

Megjegyzés: Ez a funkció a *Konfigurációmenedzsment* funkciót igényli.

6.1 Adminisztrátori felület

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

6.1.1 Szolgáltatás és SLA hozzárendelése

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

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

A konfigurációelemekhez történő mezők hozzáadásához:

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

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

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

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

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

A szolgáltatás és SLA összekapcsolásának követelményei és korlátozásai:

- A szolgáltatás funkcionalitásnak engedélyezve kell lennie.

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

A szolgáltatás és SLA leválasztásának követelményei és korlátozásai:

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

6.1.2 Dinamikus mező értékeinek hozzárendelése

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

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

A leképezés beállításához:

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

Például:

NIC::IPAddress	→	IPAddress
NIC::IPoverDHCP	→	IPoverDHCP
SerialNumber	→	SerialNumber
WarrantyExpirationDate	→	WarrantyExpirationDate

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

5. Keressen rá az `ITSMConfigItem::TicketDynamicFieldValueMapping` beállításra, és állítsa be a leképezést a konfigurációelem attribútumai és a jegy dinamikus mezőinek értékei között. Ehhez leképezéseket kell beállítanunk, hogy megoldjuk a rossz párosítást a konfigurációelem-attribútumok lehetséges értékei és a jegy dinamikus mezőjének lehetséges értékei között.

Például:

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

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

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

Miután ez megfelelően be lett állítva, egyszerűen hozzon létre egy konfigurációelemet, amelynél a leképezett mezők ki vannak töltve. Ha hozzákapcsolja ezt az újonnan létrehozott konfigurációelemet egy jegyhez, akkor a jegy dinamikus mezői ki lesznek töltve a konfigurációelem attribútumaival. A konfigurációelem-attribútumok megjeleníthetők a jegy részletes nézetének *Tulajdonságok* felületi elemében. A dinamikus mezők automatikusan frissítve lesznek, ha a CMDB-t módosítják.

A dinamikus mező hozzárendelés funkcionálisának korlátozásai:

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

6.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

6.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

7. fejezet

CI References

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

A következő automatikusan kiegészítő kereséssel rendelkező beviteli mezők adhatók hozzá:

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

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

Előnyök

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

Célcsoportok

- Konfigurációelem-menedzserek
- Belső és külső IT
- Létesítménygazdálkodás
- Értékesítés

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSCIReferences

Megjegyzés: Ez a funkció a *Konfigurációmenedzsment* funkciót igényli.

7.1 Adminisztrátori felület

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

7.1.1 További konfigurációelem-mezők

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

A konfigurációelemekhez történő mezők hozzáadásához:

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

A következő szakaszok bemutatják a lehetséges beviteli mezőket.

A ReferenceCI mező

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

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

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

Key *

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

Name *

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

Megjegyzés: Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknl.

Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az [egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet az adminisztrátori kézikönyvben.

Searchable

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

Input *

Előkészíti a beviteli mező meghatározását.

Type *

Meghatározza az elem típusát. Behúzza kell elhelyezni logikai blokként. Az érték `ReferenceCI` ebben az esetben.

Required

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

Reference

Előkészíti a hivatkozási mező meghatározását.

Name

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

LinkType

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

- `DependsOn`
- `AlternativeTo`
- `RelevantTo`
- `Includes`
- `ConnectedTo`

LinkDirection

Meghatározza a kapcsolat irányát. Lehetséges értékek: `Source` és `Target`.

ImportExportKey

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

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

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

Példa exportálási érték: `ConfigItemName1`.

A ReferenceService mező

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

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

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

Key *

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

Name *

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

Megjegyzés: Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknl.

Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az [egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet az adminisztrátori kézikönyvben.

Searchable

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

Input *

Előkészíti a beviteli mező meghatározását.

Type *

Meghatározza az elem típusát. Behúzza kell elhelyezni logikai blokként. Az érték `ReferenceService` ebben az esetben.

Required

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

Reference

Előkészíti a hivatkozási mező meghatározását.

LinkType

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

- DependsOn
- AlternativeTo
- RelevantTo

- Includes
- ConnectedTo

További kapcsolattípusok határozhatók meg a rendszerbeállításokban.

LinkDirection

Meghatározza a kapcsolat irányát. Lehetséges értékek: `Source` és `Target`.

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

A mező exportálásánál és importálásánál a szolgáltatás neve lesz használva.

Példa exportálási érték: *1. szolgáltatás*.

A ReferenceUser mező

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

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

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

Key *

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

Name *

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

Megjegyzés: Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknl.

Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az [egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet az adminisztrátori kézikönyvben.

Searchable

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

Input *

Előkészíti a beviteli mező meghatározását.

Type *

Meghatározza az elem típusát. Behúzza kell elhelyezni logikai blokként. Az érték `ReferenceUser` ebben az esetben.

Required

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

A mező exportálásánál és importálásánál az ügyintéző bejelentkezési neve lesz használva.

Példa exportálási érték: *root@localhost*.

7.2 Ügyintézői felület

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

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

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

Egy konfigurációelem hozzáadásához:

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

Most az érték automatikusan össze van kapcsolva a létrehozott konfigurációelemmel.

Lásd még:

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

7.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

8. fejezet

CIs in Customer Frontend

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

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

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

Előnyök

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

Célcsoportok

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

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSCIsInCustomerFrontend

Megjegyzés: Ez a funkció a *Konfigurációmenedzsment* funkciót igényli.

8.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

8.1.1 Osztály-meghatározás kiegészítése

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

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

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

Lásd még:

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

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

A konfigurációelemekhez történő mezők hozzáadásához:

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

A `Text` mező

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

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

A `CustomerCompany` mező

Egy ügyfél-vállalat mezőhöz az szükséges, hogy helyesen beállított ügyfél-vállalatok legyenek a rendszeren, mivel az egy legördülő listaként lesz megjelenítve a konfigurációelem hozzáadása

és szerkesztése képernyőkön. A legördülő lista forrása a vállalatok listája lesz. A `CustomerID` mezőnek minden ügyfél-felhasználónál a megfelelő ügyfél-azonosítóra kell mutatnia az ügyfél-vállalatok adminisztrációjában.

```
- Key: CustomerID
Name: Customer Company
Searchable: 1
Input:
  Type: CustomerCompany
```

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

8.1.2 Az ügyfélazonosító-korlátozás szigorúságának meghatározása

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

Például:

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

Figyelem: A kapcsolat típusa és iránya nem fontos a jogosultság meghatározásához. Emiatt arra kérjük, hogy alaposan mérlegelje azt, hogy milyen értéket használ az `ITSMConfigItem::CustomerCIPermissionByLink` beállításnál, hogy megakadályozza a konfigurációelemek nem kívánt közzétételét.

8.1.3 Konfigurációelem-mezők elrejtése a külső felületen

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

Egy mező elrejtéséhez a külső felületen:

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

Például:

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

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

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

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

8.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

8.2.1 Az összekapcsolás korlátozása

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

8.2.2 Levelezési szűrő

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

8.3 Külső felület

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

8.3.1 Konfigurációelem összekapcsolása egy jeggyel

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

Egy konfigurációelemnek egy új jeggyel történő összekapcsolásához:

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

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

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

8.3.2 Vállalati konfigurációelemek

Egy új *Company Configuration Items* képernyő megjeleníti az összes konfigurációelem listáját, amely ugyanahhoz a vállalathoz tartozik mint az ügyfél-felhasználó. Az ugyanazon vállalathoz való tartozás azt jelenti, hogy a konfigurációelemnek rendelkeznie kell egy olyan `CustomerID` mezővel, amelynek értéke megegyezik az ügyfél-felhasználóval. A külső jegy részletes nézetben az összes olyan kapcsolt konfigurációelem is megjelenik, amely az ügyfél-felhasználó vállalatához tartozik.

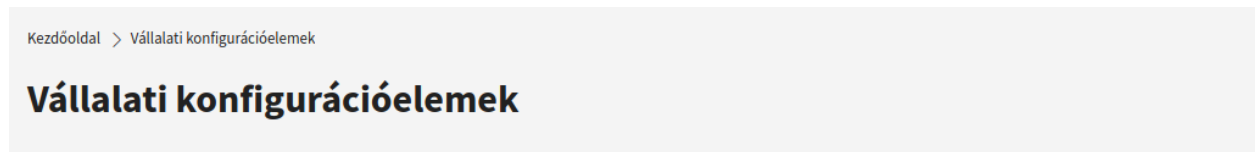
Ha igény van rá, akkor az ügyfél-felhasználó vállalatához szükséges konfigurációelemek hozzárendelése csökkenthető az ellenőrzendő kapcsolt konfigurációelemek legnagyobb szintjének beállításával. Ha ez a funkció engedélyezve van, akkor a konfigurációelemek akkor is elérhetők az ügyfél-felhasználóknak,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

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

Lásd még:

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

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



1. ábra: Vállalati konfigurációelemek képernyő

Lásd még:

A látható oszlopok a következő beállításban határozhatók meg:

- `ExternalFrontend::ITSMConfigItemOverview###ShowColumns`

Ha a konfigurációelemek több osztálya is elérhető a külső felületen, akkor az egy *Összes* szűrő jelenik meg az összes osztály megtekintéséhez. Az *Osztály* oszlop mindig látható, ha az *Összes* szűrő ki van választva.

Egy konfigurációelemre kattintva megjelenik a részletes nézet.

Kezdőoldal > Vállalati konfigurációelemek

Konfigurációelem: Desktop PC

Konfigurációelem részletei

Ügyfél-vállalat	Super Support Inc.
Tulajdonos	"Lacey Green" <lacey@example.org>
Processzor	
Memória	
Merevlemez	
↳ Kapacitás	
Hálózati csatoló	NIC
↳ IP a DHCP fölött	Igen

Konfigurációelem-információk

Osztály:
Computer

Szám:
1022000001

Név:
Desktop PC

Jelenlegi üzembe állítási állapot:

Produktív

Jelenlegi incidensállapot:

Üzemképes

Létrehozva:
2020-11-02 12:48:55

Létrehozva:
2020-11-02 12:48:55

2. ábra: Konfigurációelem részletei képernyő

9. fejezet

Configuration Management Connector

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

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

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSConfigurationManagementConnector

Megjegyzés: Ez a funkció a *Konfigurációmenedzsment* funkciót igényli.

9.1 Adminisztrátori felület

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

9.1.1 Folyamatok és automatizálás

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

Webszolgáltatások

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

Konfigurációelem meghívó

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

A meghívó használatához:

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

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

Meghívó részletei

★ **Név:**
A név tipikusan egy távoli webszolgáltatás műveletének meghívásához használható.

Leírás:

Meghívó háttérprogram:
Ez az OTRS meghívó háttérprogram modul lesz meghívva a távoli rendszerre küldendő adatok előkészítéséhez, és a válasz adatainak feldolgozásához.

Leképezés a kimenő kérés adataihoz:
Ez a leképezés fogja feldolgozni az OTRS meghívójából származó adatokat olyan formára alakítva át azokat, ahogy a távoli rendszer várja.

Leképezés a bejövő válasz adataihoz:
Ez a leképezés fogja a válasz adatait feldolgozni olyan formára alakítva át azokat, ahogy az OTRS meghívója várja.

vagy

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

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

A speciális leképezés által biztosított másik funkció a karakterláncok átalakítása listaszervezetekké. Egy karakterláncból való lista létrehozásához egy listaelválasztó határozható meg, mint például a `;` karakter. Az

ITSM konfigurációelem leképezése

Alapértelmezett szabály a nem:

leképezett kulcsokhoz: Ez a szabály alkalmazni fogja minden leképezési szabály nélküli kulcsra.

Alapértelmezett szabály a nem:

leképezett értékekhez: Ez a szabály alkalmazni fogja minden leképezési szabály nélküli értékre.

Új statikus érték:

★ Kulcs: ★ Érték:

Új kulcstérkép:

vagy vagy

2. ábra: Az ITSM::ConfigItem statikus leképezése

elválasztómező olyan reguláris kifejezéseket vesz fel, amelyek összetettebb elválasztókat hoznak létre, mint például a `;(?:\s+)?` is lehetséges (egy `;` karaktert esetlegesen több üres karakter is követhet).

▼ Leképezés a kulcshoz: `Interface::###INDEX###:IPAddress`

Kulcsleképezés:

★ Kulcs leképezése: illeszkedik:

★ az új kulcsra:

Listaelválasztó:

Értékleképezés:

Új értéktérkép:

3. ábra: Az ITSM::ConfigItem kulcsleképezése

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

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

- Name
- Class
- Number
- DeploymentState

(continues on next page)

```
- IncidentState
```

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

Általános objektum-összekapcsolási meghívó

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

A meghívó használatához:

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

Különböző objektumok egymáshoz kapcsolásához a következő leképezési kulcsokhoz szükségesek értékek:

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

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

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

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

Konfigurációelem szinkronizációs meghívó

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

Két rendszer közti konfigurációelemek szinkronizálásához az szükséges, hogy hozzáadjanak egy `ITSM::ConfigItemSync` típusú meghívóval rendelkező webszolgáltatást. Ez a meghívó az alapvető (kereső) meghívó, amelyet a távoli rendszeren történő ITSM objektumkeresések végrehajtásához használnak a módosítandó konfigurációelemek meghatározásához.

A meghívó használatához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelése* képernyőre.
2. Adjon hozzá új webszolgáltatást vagy válasszon egy meglévőt.

ITSM konfigurációelem leképezése

Alapértelmezett szabály a nem:

leképezett kulcsokhoz: Ez a szabály alkalmazni fogja minden leképezési szabály nélküli kulcsra.

Alapértelmezett szabály a nem:

leképezett értékekhez: Ez a szabály alkalmazni fogja minden leképezési szabály nélküli értékre.

Új statikus érték:

★ Kulcs: ★ Érték:

★ Kulcs: ★ Érték:

★ Kulcs: ★ Érték:

★ Kulcs: ★ Érték:

★ Kulcs: ★ Érték:

Új kulcstérkép:

▼ Leképezés a kulcshoz: SourceNumber

Kulcsleképezés:

★ Kulcs leképezése: illeszkedik:

★ az új kulcsra:

Listaelválasztó:

Értékleképezés:

Új értéktérkép:

▼ Leképezés a kulcshoz: TargetNumber

Kulcsleképezés:

★ Kulcs leképezése: illeszkedik:

★ az új kulcsra:

Listaelválasztó:

Értékleképezés:

Új értéktérkép:

vagy vagy

Meghívó részletei

★ Név:
A név tipikusan egy távoli webszolgáltatás műveletének meghívásához használható.

Leírás:

Meghívó háttérprogram:
Ez az OTRS meghívó háttérprogram modul lesz meghívva a távoli rendszerre küldendő adatok előkészítéséhez, és a válasz adatainak feldolgozásához.

Hivatkozások szinkronizálása:

Konfigurációelem-osztály
szinkronizálásának korlátozása erre:

Leképezés a kimenő kérés adataihoz:
Ez a leképezés fogja feldolgozni az OTRS meghívójából származó adatokat olyan formára alakítva át azokat, ahogy a távoli rendszer várja.

5. ábra: Leképezés szinkronizálása

3. Válassza ki az `ITSM::ConfigItemSync` meghívót a *Meghívók* szakaszban.

Két lépésben működik minden szinkronizációs műveletnél:

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

Nézze meg a meghívópéldák alábbi áttekintőjét:

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

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

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

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

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

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

Meghívók

A meghívók előkészítik az adatokat egy távoli webszolgáltatáshoz intézendő kéréshez, és feldolgozzák a válasz adatait.

NÉV	LEÍRÁS	VEZÉRLŐ	BEJÖVŐ LEKÉPEZÉS	KIMENŐ LEKÉPEZÉS
ConfigItemCreate	Meghívó távoli konfigurációelemek létrehozásához (automatikusan meghívva).	ITSM::ConfigItem	-	-
ConfigItemDelete	Meghívó távoli konfigurációelemek eltávolításához (automatikusan meghívva).	ITSM::ConfigItem	-	-
ConfigItemSearch	Meghívó távoli konfigurációelemekre való kereséshez a helyi konfigurációelem-számok alapján és távoli műveletek végrehajtásához.	ITSM::ConfigItemSync	-	-
ConfigItemUpdate	Meghívó távoli konfigurációelemek frissítéséhez (automatikusan meghívva).	ITSM::ConfigItem	-	-

6. ábra: Meghívó áttekintő

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

9.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

9.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

Meghívó részletei

★ Név:	<input type="text" value="ConfigItemSearch"/>	A név tipikusan egy távoli webszolgáltatás műveletének meghívásához használható.
Leírás:	<input type="text" value="Meghívó távoli konfigurációelemre való keresés"/>	
Meghívó háttérprogram:	<input type="text" value="ITSM::ConfigItemSync"/>	Ez az OTRS meghívó háttérprogram modul lesz meghívva a távoli rendszerre küldendő adatok előkészítéséhez, és a válasz adatainak feldolgozásához.
Leképezés a kimenő kérés adataihoz:	<input type="text" value="ITSMConfigItem"/>	Ez a leképezés fogja feldolgozni az OTRS meghívójából származó adatokat olyan formára alakítva át azokat, ahogy a távoli rendszer várja.
Leképezés a bejövő válasz adataihoz:	<input type="text" value="ITSMConfigItem"/>	Ez a leképezés fogja a válasz adatait feldolgozni olyan formára alakítva át azokat, ahogy az OTRS meghívója várja.
Meghívó létrehozása:	<input type="text" value="ConfigItemCreate"/>	Ez a meghívó háttérprogram modul szinkronizációk létrehozásakor lesz meghívva
Meghívó frissítése:	<input type="text" value="ConfigItemUpdate"/>	Ez a meghívó háttérprogram modul szinkronizációk frissítésekor lesz meghívva
Meghívó törlése:	<input type="text" value="ConfigItemDelete"/>	Ez a meghívó háttérprogram modul szinkronizációk törlésekor lesz meghívva

7. ábra: Keresési meghívó részletei

ITSM konfigurációelem leképezése

Alapértelmezett szabály a nem:

leképezett kulcsokhoz: Ez a szabály alkalmazni fogja minden leképezési szabály nélküli kulcsra.

Alapértelmezett szabály a nem:

leképezett értékekhez: Ez a szabály alkalmazni fogja minden leképezési szabály nélküli értékre.

Új statikus érték:

★ Kulcs: ★ Érték:

★ Kulcs: ★ Érték:

Új kulcstérkép:

vagy vagy

8. ábra: Keresési meghívó leképezése

Műveletek

A műveletek olyan egyedi rendszerfunkciók, amelyeket a távoli rendszerek kérhetnek.

NÉV	LEÍRÁS	VEZÉRLŐ	BEJÖVŐ LEKÉPEZÉS	KIMENŐ LEKÉPEZÉS
ConfigItemCreate	-	ConfigItem::ConfigItemCreate	ITSMConfigItem	ITSMConfigItem
ConfigItemDelete	-	ConfigItem::ConfigItemDelete	ITSMConfigItem	ITSMConfigItem
ConfigItemSearch	-	ConfigItem::ConfigItemSearch	ITSMConfigItem	ITSMConfigItem
ConfigItemUpdate	-	ConfigItem::ConfigItemUpdate	ITSMConfigItem	ITSMConfigItem

9. ábra: Művelet áttekintő

10. fejezet

Customer-specific Services

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

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

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

Előnyök

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

Célcsoportok

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

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSCustomerSpecificServices

10.1 Adminisztrátori felület

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

10.1.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

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

Ügyfelek Szolgáltatások

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

The screenshot shows the 'Ügyfél-Szolgáltatás kapcsolatok kezelése' (Customer-Service Connections Management) interface. It features a navigation bar at the top with a home icon and the title. Below the navigation bar, there are several sections:

- Műveletek** (Actions): A button labeled 'Alapértelmezett szolgáltatások szerkesztése' (Edit default services).
- Szűrő az ügyfelekhez** (Filter for customers): A search box with the placeholder text 'Csak kezdjen el gépelni a szűréshez...' (Start typing to filter...).
- Szűrő a szolgáltatásokhoz** (Filter for services): A search box with the placeholder text 'Csak kezdjen el gépelni a szűréshez...' (Start typing to filter...).
- Tipp** (Tip): A note stating 'Egy ügyfél hozzárendelhető több szolgáltatáshoz, és egy szolgáltatás is hozzákapcsolható egynél több ügyfélhez.' (One customer can be assigned multiple services, and one service can be connected to more than one customer).
- Áttekintés** (Overview): A table showing the current customer: 'stark-industries Stark Industries'.
- SZOLGÁLTATÁSOK** (SERVICES): A list of available services including Backup and Archiving, Communication, Desktop Management, Desktop Productivity Tools, File / Print, Helpdesk, Identity and Access Management, Internet, IT Operations, Network Access, Remote Access, and Standard Desktop.

1. ábra: Ügyfél-Szolgáltatás kapcsolatok kezelése

Ügyfelek Szolgáltatások kapcsolatainak kezelése

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

Megjegyzés: Az ügyfelek meghatározása egy ügyfél-vállalat keresésén alapul. Ezért nagyon fontos, hogy

beállítsa a `CustomerCompanySearchListLimit` beállítást a `Kernel/Config.pm` fájl `CustomerCompany` szakaszában. Egyébként nem lesz minden ügyfél megtalálható és megjeleníthető.

Megjegyzés: Ezt a funkciót érintheti, ha a `CustomerUserExcludePrimaryCustomerID` beállítás 1-re van állítva a `Kernel/Config.pm` fájlban. Az elsődleges ügyfél-azonosító kizárásával és az ügyfél-azonosítók kézilleg be nem állításával nem lesznek szolgáltatások megjelenítve.

Néhány szolgáltatásnak egy ügyfélhez való rendeléséhez:

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

Szolgáltatások hozzárendelése ügyfélhez stark-industries

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

Mentés vagy **Mentés és befejezés** vagy Mégse

2. ábra: Szolgáltatáskapcsolatok megváltoztatása egy ügyfélnél

Néhány ügyfélnek egy szolgáltatáshoz való rendeléséhez:

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

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

Ügyfelek hozzárendelése szolgáltatáshoz Backup and Archiving

ÜGYFÉL-AZONOSÍTÓ (1)	<input checked="" type="checkbox"/> AKTÍV
stark-industries Stark Industries	<input checked="" type="checkbox"/>

Mentés vagy **Mentés és befejezés** vagy Mégse

3. ábra: Ügyfélkapcsolatok megváltoztatása egy szolgáltatásnál

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

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

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

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

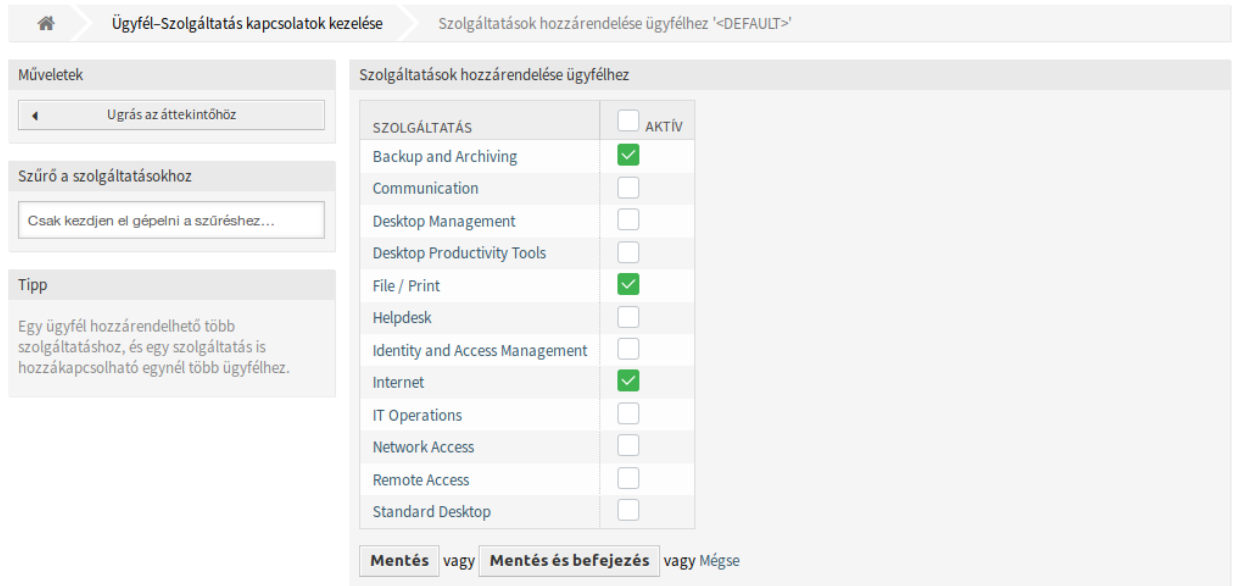
Alapértelmezett szolgáltatások kezelése

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

Az alapértelmezett szolgáltatások szerkesztéséhez:

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

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



4. ábra: Szolgáltatások kiosztása az ügyfélhez képernyő

10.2 Ügyintézői felület

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

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

10.2.1 Ügyfelek

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

Szolgáltatások (3 szolgáltatás)			
Szolgáltatás ^	Nyitott	Lezárva	Összesen
Backups and Archiving	1	0	1
File / Print	0	0	0
Internet	0	0	0

5. ábra: Szolgáltatások felületi elem

10.3 Külső felület

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

10.3.1 Szolgáltatás kiválasztásának korlátozása

Lásd még:

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

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

11. fejezet

Data Privacy Protection

Ez a funkció gondoskodik bizonyos információk adatvédelméről az **OTRS**-en belül. A személyre szabható szabályok alapján különböző műveletek hajthatók végre különféle adattípusokon.

Figyelem: A funkció használata teljes adatvesztést is okozhat! Az adatbázis biztonsági mentését javasoljuk a végrehajtás **előtt**, és ha lehetséges, akkor egy tesztet egy tesztrendszeren.

Figyelem: A funkciót csak saját felelősségére használja. Az *OTRS AG* nem vállal semmilyen felelőséget az adatvesztésért.

Előnyök

- Megfelelés az adatvédelmi útmutatóknak.

Célcsoportok

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Emberi erőforrások
- Belső IT
- Kormányzat
- IT-szolgáltatás
- Biztonságmenedzsment

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSDataPrivacyProtection

11.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete. Az összes adatvédelmi szabályt a rendszerbeállításokon keresztül kell hozzáadni és egy konzolparanccsal kell végrehajtani.

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

11.1.1 Rendszerbeállítási lehetőségek

Biztonsági okokból a csomag nem érkezik előre beállított szabályokkal. Emiatt a funkcionalitás nem működik közvetlenül a telepítés után, először egy adminisztrátornak be kell állítania a szabályokat.

Egy szabálybeállítás hozzáadásához:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Rendszerbeállítások* képernyőjéhez.
2. Válassza ki az *OTRSDataPrivacyProtection* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *OTRSDataPrivacyProtection* elemhez a navigációs fában.
4. Adjon hozzá egy YAML formátumú szabálybeállítást az `OTRSDataPrivacyProtection::RuleConfiguration` beállításhoz.

Az egyes szabálykészletek beállítása YAML formátumban van tárolva, és öt beállításból áll. A csillaggal jelölt beállítások megadása kötelező.

RuleName *

Ennek a szöveges beállításnak egyedinek kell lennie az összes szabálynál. Ez egy olyan szöveg, amely az egyes különböző szabályok azonosításához van használva. A szabály neve megjelenik az összes kapcsolódó kimeneten és előzménybejegyzésben, de nincs hatással a funkcionalitásra.

RuleSource

Ez a szöveges beállítás csak információs használatra van. A különböző országok és régiók eltérő típusú és fajta adatvédelmi szabályozásokkal rendelkeznek, amelyek a jogszabályok vagy írott dokumentumok részei lehetnek. A kapcsolódó eredeti források azonosításához a különböző beállított szabályok ezeken alapulnak. A `RuleSource` beállítás használható nevek és/vagy leírások hozzáadásához, amelyek hozzá lesznek adva a kapcsolódó előzménybejegyzésekhez (ha elérhetők).

RuleType *

Ez a szöveges beállítás írja le azt a műveletet, amely végrehajtásra kerül az összes olyan objektumnál, amelyet a keresés során megtalál. A következő műveletek támogatottak (rövid formátumban vagy hosszú formátumban):

Anonymization vagy PrivacyByAnonymization

Az anonimizációs szabálytípust az adatkészletek anonimizálásához használják, ahogy az adatosztályozási mezőkben azonosításra kerül. Az anonimizálás azt jelenti, hogy a különböző mezők ki lesznek cserélve az *Anonymized* szövegre.

Figyelem: Az anonimizálás során az eredeti adatkészletek az említett szövegre lesznek kicserélve az adatbázisban. Az eredeti adatok nem lesznek elmentve, és ennélfogva visszavonhatatlanul elvesznek!

Pseudonymization vagy PrivacyByPseudonymization

Hasonlóan az anonimizáláshoz, a pszeudoanonimizálási szabálytípus a kapcsolódó adatok eltávolításához használható az eredeti mezőikből. Jelentős eltérés van az *Anonymization* szabálytípushoz képest, mivel az adatok egy különálló *data_pseudonymization* nevű adatbázis-táblában lesznek eltárolva.

Ezt a táblát nem használja egyik alrendszer sem, és nem használható a grafikus felhasználói felületen keresztül. Egy olyan biztonsági mentés táblaként szerepel, amelyet (kézzel) kereshetnek azok az adminisztrátorok, akiknek hozzáférése van az adatbázishoz az adminisztrátori felület *SQL doboz* moduljának használatával.

Pszeudoanonimizálás során egy univerzálisan egyedi azonosító (UUID) kerül létrehozásra a kapcsolódó adatmezőhöz, amely az eredeti adat későbbi azonosításához használható. Az eredeti adat ezt követően át lesz másolva a biztonsági mentés táblába az UUID mint mezőazonosító használatával. Ezután az eredeti adat ki lesz cserélve csak az UUID-ra, amely ténylegesen ugyanaz mint az anonimizáció, de tartalmaz egy mutatót az eltárolt eredeti forrásadatra.

Deletion vagy PrivacyByDeletion

A törlési szabálytípus az adatkészletek törléséhez használható, ahogy az adatosztályozási mezőkben azonosításra kerül. A törlés azt jeleníti, hogy a különböző mezők a *Deleted* szöveggel lesznek kicserélve. Műszakilag az eredeti adat törölve lesz, mivel egy nem érzékeny szövegre lesz cserélve, emiatt ugyanúgy működik mint az *Anonymization* szabálytípus.

Figyelem: Az törlések során az eredeti adatkészletek az említett szövegre lesznek kicserélve az adatbázisban. Az eredeti adatok nem lesznek elmentve, és ennélfogva visszavonhatatlanul elvesznek!

DataClassification *

Ez a listabeállítás azon adattípusok azonosításához használható, amelyeknél a hozzárendelt műveleteket alkalmazni kell. Bármely adatobjektum különböző mezőit tartalmazza tömbként. Minden objektum illesztőprogramja biztosít egy lehetséges adatosztályozási listát, amelyet használni lehet.

Lásd még:

A különleges mezők a lenti *Illesztőprogramok* szakaszban kerülnek bemutatásra.

ObjectFilter *

Ez a listabeállítás a keresési és szűrési feltételeket valósítja meg minden egyes használt illesztőprogramnál. Minden illesztőprogram biztosít egy lehetséges keresési és szűrési beállítások listát, amely használata engedélyezett.

Lásd még:

Részletesebb információkért nézze meg a lenti *Illesztőprogramok* szakaszt.

Az információk különböző típusait objektumok ábrázolják (például jegy, ügyfél-felhasználó, stb.), amelyeket *objektumtípusoknak* hívnak a csomagon belül. Emiatt mi is *objektumtípusokról* beszélünk.

A bizonyos adatok feldolgozásához, keresési funkciójához és adott objektumtípusok ellenőrzéséhez megvalósított modulokat *illesztőprogramoknak* vagy *illesztőprogram-objektumoknak* hívják.

11.1.2 Szabályvégrehajtás

Miután a szabályok meghatározása megtörtént, alkalmazhatók a meglévő adatkészleteken. Ehhez létezik egy `Maint::DataPrivacy::Execute` konzolparancs.

További információkért hajtson végre a konzolparancsot a `--help` kapcsolóval:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::DataPrivacy::Execute --help
```

Ez a parancs lényegében három különböző lehetőséget nyújt:

- A meglévő szabályok integritásának és érvényességének ellenőrzése.
- A meglévő szabályok teszt végrehajtása az adatrekordok megváltoztatása nélkül.
- A meglévő szabályok végrehajtása, ezáltal az illeszkedő adatkészletek azonnal megváltoztatásra kerülnek.

Az érvényesítés ellenőrzi az összes elérhető szabályt az érintett illesztőprogramok és objektumtípusok környezetében. Ha bizonyos beállítások hiányoznak vagy helytelenek, akkor a szabály érvénytelenként lesz meghatározva, és a végrehajtás kihagyásra kerül az összes illesztőprogramnál.

Biztonsági okokból a megfelelő szabályok érvényessége értelemszerűen minden egyes próba-futtatás és minden egyes végrehajtás előtt ellenőrizve lesz, és hibák esetén teljesen leállításra vagy kihagyásra kerül.

Figyelem: Azt javasoljuk, hogy új szabályokat vagy jelentős változtatásokat először egy tesztrendszeren hajtson végre, hogy meggyőződjön arról, hogy nem lesz adat véletlenül megváltoztatva vagy törölve.

Figyelem: Azt javasoljuk, hogy először készítsen biztonsági mentést az adatbázisról, hogy meggyőződjön arról, hogy a nem tesztelt adatok nem vesznek el a szabályok vagy szabályváltoztatások végrehajtása után.

Figyelem: Mivel a szabályokat az adatok megváltoztatására vagy teljes törlésére tervezték, ezért nagyon fontos, hogy alaposan előre ellenőrizze az összes szabályt, és teszt-futtatásokat hajtson végre minden egyes szabályváltoztatásnál.

A szabály végrehajtásainak konzolkimenete átirányítható fájllokba a módosított objektumok megőrzéséhez. Nézze meg a következő példát:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::DataPrivacy::Execute --execute-detail > rule-execution.txt
```


11.1.3 Illesztőprogramok

Ez a szakasz a különféle illesztőprogramok beállítását és használatát mutatja be. Ezenkívül a szakasz tartalmaz mintabeállításokat, amelyek kimásolhatók és személyre szabhatók a személyes igények szerint.

Ügyfél-vállalat illesztőprogram

Az ügyfél-vállalat illesztőprogram az ügyfél-vállalatok információinak kereséséhez és módosításához nyújt funkcionalitást.

Lehetséges adatosztályozások:

```
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCity
- CustomerCompanyURL
- CustomerCompanyComment
- DynamicField_NameX
```

Az illesztőprogram támogatja a dinamikus mezőket az adatosztályozásnál. A dinamikus mezők a `DynamicField_` előtaggal és a megfelelő mezőnévvel lesznek azonosítva.

Lehetséges objektumszűrők:

```
- ValidID
- CustomerID
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyURL
- CustomerCompanyComment
- WildcardSearch
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyName
- CustomerCompanyCity
```

Objektumszűrő leírásai:

- `Limit`: korlátozza a keresési eredmények számát.
- `CreateTime`: a megadott időnél *nagyobb vagy egyenlő* (\geq) dátumokra keres.
- `WildcardSearch`: az összes objektumszűrőt érinti, kivéve a `ValidID` szűrőt. Közrefogja a keresési kifejezést helyettesítő karakterekkel, hogy illeszkedjenek az összes olyan objektumra, amely a megadott értéket tartalmazza. Például ha ez a beállítás 1 értékre van állítva, akkor a `CustomerID` mezőn a *vállalat* értékkel való szűrés valójában a **vállalat** értékre fog keresni.

Szabálybeállítás példák

Itt van néhány példa a szűrőbeállításokra. Ezek a példák érvényes YAML-kódok. Kimásolhatja ezeket a példákat, és módosíthatja az igényei szerint.

Az ügyfél-vállalat nevének és az ügyfél-vállalat országának törlése az ügyfél-vállalat neve alapján, helyettesítő karakteres keresés nélkül:

```
---
RuleName: Delete customer company name and customer company country by customer_
↳company name without wildcard search.
RuleType: PrivacyByDeletion
RuleSource: GDPR
DataClassification:
  CustomerCompany:
    - CustomerCompanyName
    - CustomerCompanyCountry
ObjectFilter:
  CustomerCompany:
    CustomerCompanyName: someCompanyName
    WildcardSearch: 0
```

Az ügyfél-vállalat nevének és az ügyfél-vállalat országának törlése az ügyfél-vállalat neve alapján, helyettesítő karakteres kereséssel:

```
---
RuleName: Delete customer company name and customer company country by customer_
↳company name with wildcard search.
RuleSource: someRuleSource
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  CustomerCompany:
    - CustomerCompanyName
    - CustomerCompanyCountry
ObjectFilter:
  CustomerCompany:
    CustomerCompanyName: someCompanyName
    WildcardSearch: 1
```

Ügyfél-felhasználó illesztőprogram

Az ügyfél-felhasználó illesztőprogram az ügyfél-felhasználók információinak kereséséhez és módosításához új funkcionáliszt.

Lehetséges adatsztyározások:

```
- UserTitle
- UserFirstname
- UserLastname
- UserEmail
- UserLogin
- UserComment
- UserCountry
- UserFax
- UserMobile
- UserCity
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

- UserPhone
- UserTitle
- UserStreet
- UserZip
- DynamicField_NameX

```

Az illesztőprogram támogatja a dinamikus mezőket az adatosztályozásnál. A dinamikus mezők a `DynamicField_` előtaggal és a megfelelő mezőnévvel lesznek azonosítva.

Lehetséges objektumszűrők:

```

- UserCity
- UserTitle
- UserFirstname
- UserPhone
- ValidID
- UserCountry
- UserLogin
- UserCustomerID
- UserLastname
- UserZip
- UserMobile
- UserEmail
- UserFax
- WildcardSearch
- UserStreet
- UserComment

```

Objektumszűrő leírásai:

- `Limit`: korlátozza a keresési eredmények számát.
- `CreateTime`: a megadott időnél *nagyobb vagy egyenlő* (\geq) dátumokra keres.
- `Valid`: érvényes vagy érvénytelen felhasználókra keres. A lehetséges értékek: 0 vagy 1.
- `WildcardSearch`: az összes objektumszűrőt érinti, kivéve a `ValidID` szűrőt. Közrefogja a keresési kifejezést helyettesítő karakterekkel, hogy illeszkedjenek az összes olyan objektumra, amely a megadott értéket tartalmazza. Például ha ez a beállítás 1 értékre van állítva, akkor a `UserCustomerID` mezőn a *vállalat* értékkel való szűrés valójában a **vállalat** értékre fog keresni.

Szabálybeállítás példák

Itt van néhány példa a szűrőbeállításokra. Ezek a példák érvényes YAML-kódok. Kimásolhatja ezeket a példákat, és módosíthatja az igényei szerint.

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének törlése a felhasználó keresztnéve alapján, helyettesítő karakteres kereséssel:

```

---
RuleName: Delete user first names and user last names by user first name with_
↔wildcard search.
RuleType: PrivacyByDeletion
RuleSource: GDPR
DataClassification:
  CustomerUser:

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

- UserFirstname
- UserLastname
ObjectFilter:
  CustomerUser:
    UserFirstname: someFirstname
    WildcardSearch: 1

```

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének anonimizálása a felhasználó keresztnéve alapján, helyettesítő karakteres keresés nélkül:

```

---
RuleName: Anonymize user first names and user last names by user first name and_
↳without wildcard search.
RuleSource: someRuleSource
RuleType: PrivacyByAnonymization
DataClassification:
  CustomerUser:
    - UserFirstname
    - UserLastname
ObjectFilter:
  CustomerUser:
    UserFirstname: someFirstname
    WildcardSearch: 0

```

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének törlése a felhasználó keresztnéve és a felhasználó vezetéknéve alapján, helyettesítő karakteres kereséssel:

```

---
RuleName: Delete user first names and user last names by user first name and user_
↳last name with wildcard search.
RuleSource: someRuleSource
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  CustomerUser:
    - UserFirstname
    - UserLastname
ObjectFilter:
  CustomerUser:
    UserFirstname: someFirstname
    UserLastname: someLastname
    WildcardSearch: 1

```

Jegy illesztőprogram

A jegy illesztőprogram a jegyek és a kapcsolódó bejegyzések információinak kereséséhez és módosításához nyújt funkcionálisitást.

Lehetséges adatosztályozások a jegyeknél:

```

- Title
- CustomerUserID
- CustomerID
- DynamicField_NameX

```

Lehetséges adatosztályozások a bejegyzéseknél:

- From
- To
- Cc
- Subject
- Body
- Attachments
- DynamicField_NameX

Az illesztőprogram támogatja a dinamikus mezőket az adatosztályozásnál. A dinamikus mezők a `DynamicField_` előtaggal és a megfelelő mezőnévvel lesznek azonosítva.

Az adatosztályozás támogatja az előzménytípusokat. Mivel az előzménytípusok változhatnak (keretrendszer verziója, keretrendszer frissítései, telepített csomagok, stb.), az illesztőprogram dinamikusan fogja meghatározni azokat a típusokat név alapján.

Az előzménytípusokat a `History` kifejezés előtaggal kell ellátni. Nézze meg a példákat a következő felsorolásban:

- HistoryAddNote
- HistoryAddSMS
- HistoryArchiveFlagUpdate
- HistoryBounce
- HistoryCustomerUpdate
- HistoryEmailAgent
- HistoryEmailCustomer
- HistoryEmailResend
- HistoryEscalationResponseTimeNotifyBefore
- HistoryEscalationResponseTimeStart
- HistoryEscalationResponseTimeStop
- HistoryEscalationSolutionTimeNotifyBefore
- HistoryEscalationSolutionTimeStart
- HistoryEscalationSolutionTimeStop
- HistoryEscalationUpdateTimeNotifyBefore
- HistoryEscalationUpdateTimeStart
- HistoryEscalationUpdateTimeStop
- HistoryFollowUp
- HistoryForward
- HistoryLock
- HistoryLoopProtection
- HistoryMerged
- HistoryMisc
- HistoryMove
- HistoryNewTicket
- HistoryOwnerUpdate
- HistoryPhoneCallAgent
- HistoryPhoneCallCustomer
- HistoryPriorityUpdate
- HistoryRemove
- HistoryResponsibleUpdate
- HistorySendAgentNotification
- HistorySendAnswer
- HistorySendAutoFollowUp
- HistorySendAutoReject
- HistorySendAutoReply
- HistorySendCustomerNotification
- HistoryServiceUpdate
- HistorySetPendingTime
- HistorySLAUpdate

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

- HistoryStateUpdate
- HistorySubscribe
- HistorySystemRequest
- HistoryTicketDynamicFieldUpdate
- HistoryTicketLinkAdd
- HistoryTicketLinkDelete
- HistoryTimeAccounting
- HistoryTitleUpdate
- HistoryTypeUpdate
- HistoryUnlock
- HistoryUnsubscribe
- HistoryWebRequestCustomer

```

Az osztályozott előzménytípusok összes tartalma érintve lesz a végrehajtások során.

Ha a mellékletek osztályozva vannak, akkor az összes illeszkedő bejegyzés vagy jegy minden egyes melléklete érintve lesz a végrehajtások során.

Figyelem: A jegy illesztőprogram jegyek kereséséhez használható, még akkor is, ha a szabály a bejegyzésmezőkhöz is tartalmaz szűrőket. Ha a bejegyzésmezők az adatosztályozás részei, akkor a kapcsolódó, illeszkedő jegy összes bejegyzése feldolgozásra kerül!

A következő mezők használhatók keresési kifejezéseként vagy szűrőkként a jegyeknél és bejegyzéseknél. A lehetséges objektumszűrők:

```

- Limit
- TicketID
- TicketNumber
- Title
- Queues
- QueueIDs
- UseSubQueues
- Types
- TypeIDs
- States
- StateIDs
- StateType
- StateTypeIDs
- Priorities
- PriorityIDs
- Services
- ServiceIDs
- SLAs
- SLAIDs
- Locks
- LockIDs
- OwnerIDs
- ResponsibleIDs
- WatchUserIDs
- CustomerID
- CustomerUserLogin
- CreatedUserIDs
- CreatedTypes
- CreatedTypeIDs
- CreatedPriorities

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

- CreatedPriorityIDs
- CreatedStates
- CreatedStateIDs
- CreatedQueues
- CreatedQueueIDs
- TicketFlag
- ArticleFlag
- MIMEBase_From
- MIMEBase_To
- MIMEBase_Cc
- MIMEBase_Subject
- MIMEBase_Body
- AttachmentName
- FullTextIndex
- ContentSearch
- ContentSearchPrefix
- ContentSearchSuffix
- ConditionInline
- ArticleCreateTimeOlderMinutes
- ArticleCreateTimeNewerMinutes
- ArticleCreateTimeNewerDate
- ArticleCreateTimeOlderDate
- TicketCreateTimeOlderMinutes
- TicketCreateTimeNewerMinutes
- TicketCreateTimeNewerDate
- TicketCreateTimeOlderDate
- TicketChangeTimeOlderMinutes
- TicketChangeTimeNewerMinutes
- TicketLastChangeTimeOlderMinutes
- TicketLastChangeTimeNewerMinutes
- TicketLastChangeTimeNewerDate
- TicketLastChangeTimeOlderDate
- TicketChangeTimeNewerDate
- TicketChangeTimeOlderDate
- TicketCloseTimeOlderMinutes
- TicketCloseTimeNewerMinutes
- TicketCloseTimeNewerDate
- TicketCloseTimeOlderDate
- TicketPendingTimeOlderMinutes
- TicketPendingTimeNewerMinutes
- TicketPendingTimeNewerDate
- TicketPendingTimeOlderDate
- TicketEscalationTimeOlderMinutes
- TicketEscalationTimeNewerMinutes
- TicketEscalationTimeNewerDate
- TicketEscalationTimeOlderDate
- TicketEscalationUpdateTimeOlderMinutes
- TicketEscalationUpdateTimeNewerMinutes
- TicketEscalationUpdateTimeNewerDate
- TicketEscalationUpdateTimeOlderDate
- TicketEscalationResponseTimeOlderMinutes
- TicketEscalationResponseTimeNewerMinutes
- TicketEscalationResponseTimeNewerDate
- TicketEscalationResponseTimeOlderDate
- TicketEscalationSolutionTimeOlderMinutes
- TicketEscalationSolutionTimeNewerMinutes

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
- TicketEscalationSolutionTimeNewerDate
- TicketEscalationSolutionTimeOlderDate
- ArchiveFlags
```

Az összes lehetséges objektumszűrő-paraméter használható a jegyek és a bejegyzések szűréséhez. Az attribútumok nagy része lehet önálló szöveg vagy tömbhivatkozás, mint például:

```
TicketNumber: 123546
TicketNumber:
- 123546
- 123666
```

```
Title: SomeText
Title:
- SomeTest1
- SomeTest2
```

```
States:
- new
- open
StateIDs:
- 3
- 4
```

A megfelelő YAML-kód a következőképpen nézhet ki:

```
RuleName: My Explanation Rule
RuleType: PrivacyByDeletion
RuleSource: GDPR
DataClassification:
  Ticket:
    - CustomerUserID
    - CustomerID
ObjectFilter:
  Ticket:
    Queue:
      - Junk
      - Raw
    Services:
      - Service A
      - Service B
```

Ez a szabály megtalálná az összes olyan jegyet, amely a *Junk* vagy a *Raw* várólistában található, és amelyhez a *Service A* vagy *Service B* szolgáltatás van hozzárendelve. A *CustomerUserID* és a *CustomerID* mezők törölve lennének.

Számos lehetséges szűrőparaméter létezik a relatív időkre és dátumokra vonatkozóan, mint például:

```
- ArticleCreateTimeOlderMinutes
- ArticleCreateTimeNewerMinutes
- ArticleCreateTimeNewerDate
- ArticleCreateTimeOlderDate
```

Például a `**TimeOlderMinutes*` szűrő azt jelenti, hogy *régebbi mint X perc*.

A következő állítás ezt jelentené: az összes jegy, amely *CreateTime* értéke régebbi egy napnál (1440 percnél).


```
TicketCreateTimeOlderMinutes: 1440
```

A következő állítás ezt jelentené: az összes jegy, amely `CreateTime` értéke újabb egy napnál (1440 perc-nél).

```
TicketCreateTimeNewerMinutes: 1440
```

Ez főszabály szerint érvényes az összes szűrőparaméternél ezzel a szintaxissal.

Az önálló keresési paraméterekkel kapcsolatban további leírásokért nézze meg a `TicketSearch()` függvény API-hivatkozását.

Szabálybeállítás példák

Itt van néhány példa a szűrőbeállításokra. Ezek a példák érvényes YAML-kódok. Kimásolhatja ezeket a példákat, és módosíthatja az igényei szerint.

Jegycímek törlése állapotnevek alapján, amelyek régebbiek egy hónapnál:

```
---
RuleName: Delete ticket titles by state names, that are older than one month.
RuleSource: GDPR
RuleType: deletion
DataClassification:
  Ticket:
    - Title
ObjectFilter:
  Ticket:
    States:
      - new
      - open
    TicketCreateTimeOlderMinutes: 43200
```

Bejegyzés tárgyának és törzsének törlése állapotnevek alapján, amelyek bizonyos várólistákban találhatóak:

```
---
RuleName: Delete article subject and body by state names, that are located in 
↳specific queues.
RuleSource: GDPR
RuleType: deletion
DataClassification:
  Ticket:
    - Subject
    - Body
ObjectFilter:
  Ticket:
    States:
      - new
      - open
    Queues:
      - Postmaster
      - Misc
```

Az ügyfél-felhasználó azonosítóinak pszeudoanonimizálása azoknál a jegyeknél, amelyeket lezártak és archiváltak:

```
---
RuleName: Pseudonymize customer user IDs for tickets, that are closed and archived.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByPseudonymization
DataClassification:
  Ticket:
    - CustomerUserID
ObjectFilter:
  Ticket:
    StateType:
      - Closed
    ArchiveFlags:
      - y
```

Ügyfél-azonosítók és néhány dinamikus mező anonimizálása, amelyek lezártak, adott szolgáltatásokkal rendelkeznek és bizonyos várólistákban találhatóak:

```
---
RuleName: Anonymize Customer IDs and some dynamic fields, that are closed, have ↵
↵ certain services and are located in specific queues.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByAnonymization
DataClassification:
  Ticket:
    - CustomerID
    - DynamicField_SensitiveNames
    - DynamicField_SensitiveLocations
ObjectFilter:
  Ticket:
    StateType:
      - Closed
    Queue:
      - Special Queue A
      - Junk
    Services:
      - Sensitive Customer Service
      - VIP Customer Service
```

Felhasználó illesztőprogram

A felhasználó illesztőprogram a felhasználók információinak kereséséhez és módosításához nyújt funkcionalitást.

Lehetséges adatosztályozások:

```
- UserTitle
- UserFirstname
- UserLastname
- UserEmail
- UserMobile
```

Lehetséges objektumszűrők:

```
- UserFirstname
- UserLastname
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

- UserLogin
- UserTitle
- CreateTime
- Valid
- Limit
- UserPreferences
- WildcardSearch

```

Objektumszűrő leírásai:

- **Limit:** korlátozza a keresési eredmények számát.
- **CreateTime:** a megadott időnél *nagyobb vagy egyenlő* (\geq) dátumokra keres.
- **Valid:** érvényes vagy érvénytelen felhasználókra keres. A lehetséges értékek: 0 vagy 1.
- **WildcardSearch:** a **UserFirstname**, a **UserLastname**, a **UserLogin** és a **UserTitle** objektumszűrőket érinti. Közrefogja a keresési kifejezést helyettesítő karakterekkel, hogy illeszkedjenek az összes olyan objektumra, amely a megadott értéket tartalmazza. Például ha ez a beállítás 1 értékre van állítva, akkor a **UserLogin** mezőn az *ügyintéző* értékkel való szűrés valójában az **ügyintéző** értékre fog keresni.
- **UserPreferences:** egy tömb, amely a felhasználói beállításokat (mint például a felhasználó e-mail-címét) tartalmazza kulcsokként bizonyos keresési feltételekkel értékeként (nézze meg a YAML beállítási példákat).

Szabálybeállítás példák

Itt van néhány példa a szűrőbeállításokra. Ezek a példák érvényes YAML-kódok. Kimásolhatja ezeket a példákat, és módosíthatja az igényei szerint.

A felhasználók keresztnévének törlése a felhasználó keresztnéve alapján:

```

---
RuleName: Delete user first names by user first name.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  User:
    - UserFirstname
ObjectFilter:
  User:
    UserFirstname: someFirstname

```

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknevének törlése a felhasználó e-mail-címe alapján:

```

---
RuleName: Delete user first names and user last names by user email.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  User:
    - UserFirstname
    - UserLastname
ObjectFilter:
  User:

```

(continues on next page)

```
UserPreferences:
  userEmail: someMail@example.com
```

A felhasználók keresztnévének és a felhasználók vezetéknévének törlése, helyettesítő karakteres kereséssel:

```
---
RuleName: Delete user first names and user last names with wildcard search.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  User:
    - UserFirstname
    - UserLastname
ObjectFilter:
  User:
    UserFirstname: someFirstname
    WildcardSearch: 1
```

A felhasználók keresztnévének törlése a felhasználó keresztnéve és a létrehozási idő alapján, amely nagyobb vagy egyenlő a megadott dátumnál:

```
---
RuleName: Delete user first names by user first name and create time, which are
↳ greater than or equal with the specified date.
RuleSource: GDPR
RuleType: PrivacyByDeletion
DataClassification:
  User:
    - UserFirstname
ObjectFilter:
  User:
    CreateTime: 2019-01-01
    UserFirstname: someFirstname
```

11.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

11.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

12. fejezet

Dynamic Field CI

Ez a funkció lehetővé teszi az OTRS CMDB-ben lévő konfigurációelemek megjelenítést dinamikus mezőkben az ügyintézői és a külső felületen lévő jegyképernyőkön. Ez felgyorsítja a jegylétrehozási folyamatot az ügyintézőknek és az ügyfél-felhasználóknak szűrők használatának lehetővé tételével, azért hogy csak azok a konfigurációelemek jelenjenek meg és legyenek kiválaszthatók a jegyképernyőkön, amelyek az ügyfél-válalathoz tartoznak. Továbbá a konfigurációelem-keresés funkció is használható közvetlenül a jegyben. A szűrők például a következők alapján határozhatók meg:

- Konfigurációelem-osztály
- Használati állapot
- Incidensállapot
- Ügyfél-azonosító
- Ügyfélfelhasználó-azonosító
- Attribútum

Továbbá a következő beállítások lehetségesek:

- Automatikus összekapcsolás és az összekapcsolás típusa a konfigurációelem és a jegy között.
- Hogyan és mely jegyképernyőkön kell a konfigurációelemet megjeleníteni (például legördülő listaként vagy fanézetként).
- Grafikus megjelenítés a külső vagy az ügyintézői felületen.

Előnyök

- A konfigurációelemek ügyfélalapú grafikus megjelenítése és kiválasztása, ha létrehozunk egy jegyet a külső felületen.
- Gyorsabb jegylétrehozás annak köszönhetően, hogy lehetőség van szűrőket használni annak kiválasztásához, hogy mely konfigurációelemeket kell megjeleníteni (például osztály, használati állapot, incidensállapot, stb. szerint).
- Maximális rugalmasság azáltal, hogy különböző jegyképernyőkön használható az ügyfélfelhasználóknál és/vagy az ügyintézőknél.
- A konfigurációelemek gyors keresése, ha egy jegyet létrehozunk.
- Hasznos a statisztikáknál és az automatikus jegyértesítésekénél.

Célcsoportok

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

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSDynamicFieldCI

Megjegyzés: Ez a funkció a *Konfigurációmenedzsment* funkciót igényli.

12.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag beállítási felületet tartalmaz a *Konfigurációelem* típusú dinamikus mezők létrehozásához. Ezek a mezők konfigurációelemeket tárolhatnak egy dinamikus mezőben, és különböző nézeteken jeleníthetik meg azokat.

12.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi a *Konfigurációelem* típusú dinamikus mezők létrehozását, amelyek konfigurációelemeket tárolhatnak a jegyekben.

Dinamikus mezők

A csomag telepítése után egy új *Konfigurációelem* típusú dinamikus mező válik elérhetővé a jegyekhez.

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

Lásd még:

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

Dinamikus mező beállításai

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

Konfigurációelem dinamikus mező beállításai

A konfigurációelem típusú dinamikus mező konfigurációelemek tárolásához használható a jegyeknél.

Szűrő beállításai

Osztály

Szűrő a konfigurációelem-osztályokhoz a lehetséges értékek listájának szűkítéséhez.

Üzembe állítási állapot

Szűrő a konfigurációelem üzembe állítási állapotaihoz a lehetséges értékek listájának szűkítéséhez.

Incidensállapot

Szűrő a konfigurációelem incidensállapotaihoz a lehetséges értékek listájának szűkítéséhez.

Korlátozási beállítások

Korlátozás felület szerint

Annak kiválasztása, hogy az elérhető konfigurációelemeket kell-e korlátozni az ügyfél azonosítója, az ügyfél-felhasználó azonosítója vagy bármilyen egyéb attribútum szerint az ügyintézői és/vagy a külső felületen.

Konfigurációelem mezője

Az ügyfél azonosítóját, az ügyfél-felhasználó azonosítóját vagy bármilyen egyéb attribútumot tartalmazó konfigurációelem mezőjének neve. Általában ez a tulajdonos mező.

Értékkeresés az ügyfél-azonosítóhoz, az ügyfélfelhasználó-azonosítóhoz vagy bármilyen attribútumhoz

Annak kiválasztása, hogy az ügyfél-azonosító, az ügyfélfelhasználó-azonosító vagy bármilyen egyéb attribútum mezőjének olvasható értékét kell-e használni a korlátozáshoz.

Megjegyzés: Ha a szűrők megváltoznak, miután a konfigurációelem és a jegy össze lett kapcsolva, akkor a hivatkozás nem lesz automatikusan frissítve.

Kapcsolat beállításai

Kapcsolat típusa

Az automatikusan létrehozott kapcsolatok típusa a konfigurációelemeknél. A *Nincs* letiltja az automatikus összekapcsolást.

Kapcsolat iránya

Ha a *Kapcsolat típusa* ki van választva, akkor válassza ki a kapcsolat irányát a jegy felől nézve.

Konfigurációelem mezőbeállítások

Szűrő beállításai

Osztály:

Szűrő a konfigurációelem-osztályokhoz.

Üzembe állítási állapot:

Szűrő a konfigurációelem üzembe állítási állapotaihoz.

Incidensállapot:

Szűrő a konfigurációelem incidensállapotaihoz.

Korlátozási beállítások

▼ Korlátozás ügyfél-azonosító szerint

Korlátozás felület szerint:

Annak kiválasztása, hogy az elérhető konfigurációelemeket kell-e korlátozni ügyfél szerint az ügyintézői és/vagy a külső felületen.

Konfigurációelem mezője:

Az ügyfél-azonosítót tartalmazó konfigurációelem mezőjének neve.

Értékkeresés az ügyfél-azonosító attribútumához:

Annak kiválasztása, hogy az ügyfél-azonosító mező olvasható értékét kell-e használni a korlátozáshoz.

ÉS

▼ Korlátozás ügyfélfelhasználó-azonosító szerint

Korlátozás felület szerint:

Annak kiválasztása, hogy az elérhető konfigurációelemeket kell-e korlátozni ügyfélfelhasználó azonosítója szerint az ügyintézői és/vagy a külső felületen.

Konfigurációelem mezője:

Az ügyfélfelhasználó-azonosítót tartalmazó konfigurációelem mezőjének neve.

Értékkeresés az ügyfélfelhasználó-azonosító attribútumhoz:

Annak kiválasztása, hogy az ügyfélfelhasználó-azonosító mező olvasható értékét kell-e használni a korlátozáshoz.

ÉS

▼ Korlátozás attribútum szerint

Korlátozás egyéb attribútum szerint:

Annak kiválasztása, hogy az elérhető konfigurációelemeket kell-e korlátozni egyéb attribútum szerint.

Korlátozás felület szerint:

Azon felület kiválasztása, ahol a konfigurációelemet korlátozni kell a kijelölt attribútum szerint.

Konfigurációelem mezője:

A attribútum értékét tartalmazó konfigurációelem mezőjének neve.

Értékkeresés a korlátozó attribútumhoz:

Annak kiválasztása, hogy a megadott attribútummező olvasható értékét kell-e használni a korlátozáshoz.

Jegyzet: Ha az attribútum, amelyen korlátozni szeretne, egy általános katalógus típusú.

Kapcsolat beállításai

Hivatkozás típusa:

Az automatikusan létrehozott kapcsolatok típusa a konfigurációelemeknél. A „Nincs” jelöltja az összekapcsolást.

Kapcsolat iránya:

Válasszon egy lehetséges irányt a kijelölt kapcsolattípushoz.

Megjelenítési beállítások

Többválasztós:

Kapcsolja be ezt a beállítást több érték kiválasztásának lehetővé tételéhez.

Üres érték hozzáadása:

Aktiválja ezt a lehetőséget egy üres, kijelölhető érték létrehozásához.

Fa nézet:

Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek faként való megjelenítéséhez.

Lefordítható értékek:

Ha aktiválja ezt a lehetőséget, az értékek le lesznek fordítva a felhasználó által megadott nyelvre.

Jegyzet: A fordításokat kézzel kell hozzáadnia a nyelv fordítási fájljaihoz.

Automatikus kiegészítés:

Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek automatikus kiegészítésének engedélyezéséhez.

Speciális beállítások

CMDB hivatkozások követése:

Ha bekapcsolja ezt a beállítást, akkor a „Dinamikus mező követése” beállításban megadott elemekhez hozzákapcsolt CMDB elemek kiválasztható lehetőségekként lesznek megjelenítve ennél a mezőnél.

CMDB hivatkozás beállítását:

Az ennél a mezőnél megjelenítendő elemek meghatározása, ha nincsenek elemek kijelölve a „Dinamikus mező követése” beállításban.

Dinamikus mező követése:

Dinamikus mező, amelyből a CMDB hivatkozások követendők.

Dinamikus mező attribútumának követése:

A dinamikus mező értékét tartalmazó konfigurációelem mezőjének neve.

1. ábra: Konfigurációelem dinamikus mező beállításai

Megjelenítési beállítások

Többválasztós

Aktiválja ezt a lehetőséget több érték kiválasztásának engedélyezéséhez.

Üres érték hozzáadása

Aktiválja ezt a lehetőséget egy üres, kijelölhető érték létrehozásához.

Fa nézet

Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek faként való megjelenítéséhez.

Lefordítható értékek

Ha aktiválja ezt a lehetőséget, az értékek le lesznek fordítva a felhasználó által megadott nyelvre.

Megjegyzés: A fordításokat kézzel kell hozzáadnia a nyelv fordítási fájljaihoz.

Automatikus kiegészítés

Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek automatikus kiegészítésének engedélyezéséhez.

Speciális beállítások

CMDB hivatkozások követése

Ha bekapcsolja ezt a beállítást, akkor a *Dinamikus mező követése* beállításban megadott elemekhez hozzákapcsolt CMDB elemek kiválasztható lehetőségekként lesznek megjelenítve ennél a mezőnél.

CMDB hivatkozás beállításai

Az ennél a mezőnél megjelenítendő elemek meghatározása, ha nincsenek elemek kijelölve a *Dinamikus mező követése* beállításban. Lehetséges értékek:

- Ne jelenítsen meg egyetlen elemet sem
- Szokásos elemek megjelenítése

Dinamikus mező követése

Dinamikus mező, amelyből a CMDB hivatkozások követendők. Ez a beállítás csak akkor működik, ha a *Korlátozás ügyfél-azonosító szerint* vagy a *Korlátozás ügyfélfelhasználó-azonosító szerint* beállítás ki van kapcsolva.

Dinamikus mező attribútumának követése

A dinamikus mező értékét tartalmazó konfigurációelem mezőjének neve.

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

12.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete, de a konfigurációelem típusú dinamikus mező hozzáadható több képernyőhöz is.

12.2.1 Automatikus összekapcsolás és leválasztás

Ha konfigurációelemeket adnak hozzá a jegyekhez vagy távolítanak el a jegyekből az új dinamikus mező háttérprogramon keresztül, akkor a megfelelő konfigurációelemek kapcsolatai automatikusan hozzáadhatók vagy eltávolíthatók. Ha ez be van állítva, akkor a kapcsolatok össze lesznek hasonlítva, és a kapcsolatok hozzá lesznek adva és/vagy el lesznek távolítva, ha szükséges.

Figyelem: Annak érdekében, hogy megakadályozza a dinamikus mező tartalma és a kapcsolatok közti következtelenségeket, ne adja hozzá vagy ne távolítsa el a beállított típus és irány kapcsolatait kézzel a jegy részletes nézetén lévő összekapcsolás mechanizmusán keresztül. Azok a változtatások nincsenek visszaszinkronizálva a dinamikus mező tartalmába.

Lásd még:

A dinamikus mező beállítása dönti el, hogy történik-e összekapcsolás, illetve milyen kapcsolattípus és irány lesz használva. Nézze meg az adminisztrátori felületen lévő *Dinamikus mezők* fejezetet.

12.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete, de a konfigurációelem típusú dinamikus mező hozzáadható több képernyőhöz is.

13. fejezet

Dynamic Field Value Import

Ez a funkció további lehetőségeket nyújt a CSV-fájlokból történő értékek feltöltéséhez a dinamikus mezőknél. A CSV-fájl önálló oszlopaiból származó adatok egy különleges dinamikus mezőhöz lesznek hozzárendelve, amelyet rugalmasan kiválaszthat. Továbbá ezek a fájlok tartalmazhatnak fejléceket is, amelyekbe beszúrhatja a célmezők kívánt neveit. Az értékek importálása előtt a célmezőket kézzel kell létrehozni.

Sikeres feltöltés után a *Változás áttekintése* felületi elem megjeleníti az összes új vagy törölt értéket az érintett dinamikus mezőknél. Ezek az értékek színekkel lesznek jelölve.

Ezenkívül a funkció lehetővé teszi az ACL-ek automatikus létrehozását a kiválasztott dinamikus mezők és az importált értékek alapján. Ez jelentősen csökkenti az ACL létrehozásának kézi munkaigényét.

A dinamikus mezők közötti függőségek balról jobbra lesznek létrehozva. Ha az értékek kettőnél több dinamikus mezőhöz kerülnek importálásra, akkor az ACL kapcsolatok kiosztása a legbaloldalibb oszloptól kezdődik. Emiatt többszintű függőségek is lehetségesek.

Előnyök

- A módosított termékpaletta gyors importálása.
- A vevőszolgálat és az értékesítés gyorsabban lesz naprakész.
- Partnerek egyszerűbb integrálása a kiszervezett vállalati területekről.

Célcsoportok

- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Vevőszolgálat
- Nagykereskedők
- Értékesítés
- Megrendelés-menedzsment

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSDynamicFieldValueImport

13.1 Adminisztrátori felület

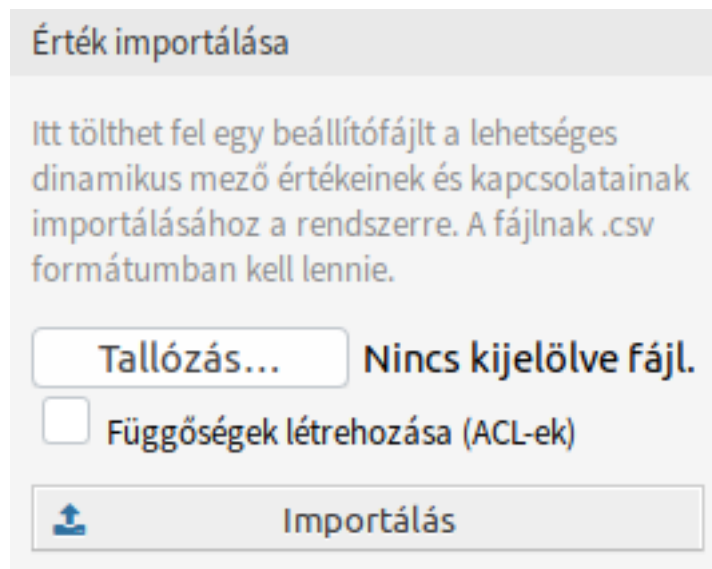
Ez a csomag CSV-fájlokból származó dinamikus mező lehetséges értékek importálásához nyújt funkcionális támogatást. Továbbá lehetőség van bal → jobb hozzárendelésű hozzáférés-vezérlési listákat (ACL-eket) létrehozni ezen dinamikus mezők és az importált értékek között.

13.1.1 Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi a dinamikus mezők értékeinek importálását, valamint egy új felületi elemet ad a *Dinamikus mezők kezelése* képernyő bal oldalsávjához.

Dinamikus mezők

A csomag telepítése után egy új *Érték importálása* felületi elem válik elérhetővé a *Dinamikus mezők kezelése* képernyő bal oldalsávjában.



1. ábra: Érték importálása felületi elem

Egy dinamikus mező értékeinek importálásához:

1. Győződjön meg arról, hogy a cél dinamikus mezők már létre vannak-e hozva.
2. Kattintson az *Érték importálása* felületi elem *Tallózás...* gombjára a bal oldalsávban.
3. Válasszon egy megfelelően formázott `.csv` fájlt.
4. Jelölje be a *Függőségek létrehozása (ACL-ek)* jelölőnégyzetet.
5. Kattintson az *Importálás* gombra.
6. Válassza ki a cél dinamikus mezőket, és nézze meg a változtatási különbséget.
7. Módosítsa az ACL beállításokat, ha szükséges.
8. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Használati példa

A cél dinamikus mezőket kézzel kell létrehozni, mielőtt használhatóak lennének az értékimportláshoz. Csak legördülő típusú mezők engedélyezettek (legördülő és többválasztós).

Hozza létre a következő dinamikus mezőket:

Objektum	Típus	Név	Címke	Lehetséges értékek
Jegy	Többválasztós	Manufacturer	Gyártó	Hagyja üresen
Jegy	Többválasztós	Car	Autó	Hagyja üresen
Jegy	Többválasztós	ModelYear	Modell éve	Hagyja üresen

A csomag által biztosított funkció megfelelő működésének garantálásához a példa szerint formázza meg a CSV-fájlját. A dinamikus mező neveit tartalmazó első sor elhagyható, de a dinamikus mezők automatikusan ki lesznek választva a következő képernyőn, ha meg vannak adva.

Alapértelmezetten a nyelvéhez meghatározott elválasztó lesz használva (általában , vagy ;). Alternatívaként ezt felülbíráhatja a CSV elválasztó felhasználói beállítás használatával.

```
Manufacturer, Car, ModelYear
BMW, X3, 2016
BMW, 318d, 2016
BMW, 318d, 2017
BMW, 320d, 2016
Audi, A4, 2015
Audi, A4, 2016
Audi, A5, 2015
Audi, A5, 2016
Audi, A6, 2016
```

A CSV-fájl a dinamikus mezők lehetséges értékeivel kapcsolatos információkat tartalmaz. Az első fejlécsor tartalmazza a cél dinamikus mező neveit.

Tallózzon rá a CSV-fájltra, és jelölje be a *Függőségek létrehozása (ACL-ek)* jelölőnégyzetet, ha ACL-eket szeretne előállítani. Kattintson az *Importálás* gombra, egy új képernyő fog megnyílni.

Ebben az áttekintőben látni fog egy CSV oszlopokat jelző táblázatot, a kiválasztott cél dinamikus mezőt, egy színes változtatási különbséget a régi és az új lehetséges értékek között, illetve (ha az ACL beállítás engedélyezve lett) a mezők közti kapcsolatok előnézetét. Ez segít összehasonlítani az adatokat, mielőtt az értékek ki lennének írva.

Minden CSV oszlopból származó adat hozzá lesz rendelve egy bizonyos dinamikus mezőhöz. A célmező kiválasztható. Ha fejlécsor van használatban, akkor a mezőnevek előre ki lesznek választva.

Figyelem: Az összes érintett mező meglévő lehetséges értékei teljesen felül lesznek írva a feltöltött értékekkel. Ennélfogva gondosan ellenőriznie kell, hogy az egyes dinamikus mezők eltávolított és új értékeinek jelzése megfelel-e az elvárásainak. A meglévő értékek megőrzése érdekében azokat tartalmaznia kell a feltöltött CSV-fájlnak.

Lehetőség van bal → jobb hozzárendelésű ACL-ek automatikus létrehozására a kiválasztott dinamikus mezők és azok importált értékei alapján. Ez csökkenti az ACL-ek kézi létrehozására irányuló erőfeszítéseket. A dinamikus mezők és az értékek közti függőségek balról jobbra lesznek létrehozva.

A következő beállítások érhetők el ennek a funkcionalitásnak a használatakor.

▼ Változás áttekintése

OSZLOP #	CÉL DINAMIKUS MEZŐ	LEHETSÉGES ÉRTÉKEK ELTÉRÉSE	ACL KAPCSOLATOK A MEZŐK KÖZÖTT															
1	Manufacturer x	+Audi +BMW																
2	Car x	+318d +320d +A4 +A5 +A6 +X3	<table border="1"> <thead> <tr> <th>MANUFACTURER</th> <th>CAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▪ Audi</td> <td>▪ A4 ▪ A5 ▪ A6</td> </tr> <tr> <td>▪ BMW</td> <td>▪ 318d ▪ 320d ▪ X3</td> </tr> </tbody> </table>	MANUFACTURER	CAR	▪ Audi	▪ A4 ▪ A5 ▪ A6	▪ BMW	▪ 318d ▪ 320d ▪ X3									
MANUFACTURER	CAR																	
▪ Audi	▪ A4 ▪ A5 ▪ A6																	
▪ BMW	▪ 318d ▪ 320d ▪ X3																	
3	ModelYear x	+2015 +2016 +2017	<table border="1"> <thead> <tr> <th>MANUFACTURER</th> <th>CAR</th> <th>MODELYEAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▪ Audi</td> <td>▪ A4 ▪ A5</td> <td>▪ 2015 ▪ 2016</td> </tr> <tr> <td>▪ Audi</td> <td>▪ A6</td> <td>▪ 2016</td> </tr> <tr> <td>▪ BMW</td> <td>▪ 318d</td> <td>▪ 2016 ▪ 2017</td> </tr> <tr> <td>▪ BMW</td> <td>▪ 320d ▪ X3</td> <td>▪ 2016</td> </tr> </tbody> </table>	MANUFACTURER	CAR	MODELYEAR	▪ Audi	▪ A4 ▪ A5	▪ 2015 ▪ 2016	▪ Audi	▪ A6	▪ 2016	▪ BMW	▪ 318d	▪ 2016 ▪ 2017	▪ BMW	▪ 320d ▪ X3	▪ 2016
MANUFACTURER	CAR	MODELYEAR																
▪ Audi	▪ A4 ▪ A5	▪ 2015 ▪ 2016																
▪ Audi	▪ A6	▪ 2016																
▪ BMW	▪ 318d	▪ 2016 ▪ 2017																
▪ BMW	▪ 320d ▪ X3	▪ 2016																

2. ábra: Változás áttekintése felületi elem

▼ ACL beállítások

Létrehoz ACL-eket?

Bal → jobb függő ACL-ek az érintett mezők között automatikusan létre lesznek hozva importáláskor.

ACL előtag:

A megadott előtag lesz használva az összes létrehozott ACL-nél. Változtassa meg az előtagot a végrehajtási sorrend befolyásolásához (átjárhatóság a kézzel létrehozott ACL-ekkel).

Más előtaggal rendelkező ACL-ek

eltávolítása: Az összes korábban automatikusan létrehozott ACL el lesz távolítva.
Megjegyzés: ha korábban eltérő előtag volt használva, és ez a beállítás nincs használatban, akkor a régi ACL-ek megmaradnak, és nem kívánt viselkedést okozhatnak.

Automatikus üzembe állítás:

ACL-ek automatikus üzembe állítása a létrehozás után.
Megjegyzés: ez érinteni fogja az egyéb ACL-eket is, amelyek még nincsenek üzembe állítva.

3. ábra: ACL beállítások felületi elem

Létrehoz ACL-eket?

Ha elő szeretne állítani ACL-eket, akkor jelölje be ezt a jelölőnégyzetet. Bal → jobb függő ACL-ek az érintett mezők között automatikusan létre lesznek hozva importáláskor.

ACL előtag

A megadott előtag lesz használva az összes létrehozott ACL-nél. Változtassa meg az előtagot a végrehajtási sorrend befolyásolásához (átjárhatóság a kézzel létrehozott ACL-ekkel).

Más előtaggal rendelkező ACL-ek eltávolítása

Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az összes korábban automatikusan előállított ACL-t el kell távolítani.

Megjegyzés: Ha korábban eltérő előtag volt használva, és ez a beállítás nincs használatban, akkor a régi ACL-ek megmaradnak, és nem kívánt viselkedést okozhatnak.

Automatikus üzembe állítás

Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha automatikusan üzembe szeretné állítani az ACL-eket a létrehozás után.

Megjegyzés: Ez érinteni fogja az egyéb ACL-eket is, amelyek még nincsenek üzembe állítva.

Az ACL-létrehozás a következő módon van megvalósítva:

- Ha a bal oldalról származó értékekkel rendelkező dinamikus mező egyezik, akkor (csak) a jobb oldalról származó értékekkel rendelkező dinamikus mezőt lehetséges kiválasztani.
- Ha az értékek kettőnél több dinamikus mezőhöz vannak importálva (3 vagy több oszlop létezik a CSV-fájlban), akkor az ACL kapcsolatok mindig a legbaloldali oszloptól kezdve lesznek létrehozva. Ez lehetővé teszi a többszintű függőségeket.

















Miután befejezte az összes ellenőrzést, egyszerűen küldje be az űrlapot. Az érintett dinamikus mezők értékei frissítve lesznek a háttérben, és ha be van kapcsolva, akkor az ACL-ek is elő lesznek állítva. Ezek után újra át lesz irányítva a dinamikus mező áttekintőre.

Most menjen az *ACL kezelés* képernyőre, és ellenőrizze az előállított ACL-eket.

Korlátozások

Noha ez a csomag egyszerűvé teszi a dinamikus mezők értékeinek importálását és a megfelelő ACL-ek előállítását, mégis van néhány korlátozás.

- A dinamikus mező létrehozását és beállítását kézzel kell elvégezni (például meghatározni azt, hogy egy mező legördülő vagy többválasztós legyen-e, illetve hogy az üres értékek engedélyezettek legyenek-e).
- A dinamikus mező értékeinek hossza 200 karakterre korlátozott értékenként.
- Az ACL-ek oly módon vannak létrehozva, hogy a másodlagos mezőkhöz kiválasztás szükséges az elsődleges mezőiken, mielőtt bármilyen kiválasztás lehetséges lenne.
- Az ACL-ek mindig létre lesznek hozva a CSV-fájlban lévő összes dinamikus mezőhöz. A nem kapcsolódó dinamikus mezőket külön kell importálni.

ACL NÉV	MEGJEGYZÉS	ÉRVÉNYESSÉG	EXPORTÁLÁS	MÁSOLÁS
9999-DynamicFieldValueImport- Manufacturer-Car-000	Created automatically by OTRSDynamicFieldValueImport.	érvényes		
9999-DynamicFieldValueImport- Manufacturer-Car-001	Created automatically by OTRSDynamicFieldValueImport.	érvényes		
9999-DynamicFieldValueImport- Manufacturer-Car-002	Created automatically by OTRSDynamicFieldValueImport.	érvényes		
9999-DynamicFieldValueImport- Manufacturer-Car-ModelYear-000	Created automatically by OTRSDynamicFieldValueImport.	érvényes		
9999-DynamicFieldValueImport- Manufacturer-Car-ModelYear-001	Created automatically by OTRSDynamicFieldValueImport.	érvényes		
9999-DynamicFieldValueImport- Manufacturer-Car-ModelYear-002	Created automatically by OTRSDynamicFieldValueImport.	érvényes		
9999-DynamicFieldValueImport- Manufacturer-Car-ModelYear-003	Created automatically by OTRSDynamicFieldValueImport.	érvényes		
9999-DynamicFieldValueImport- Manufacturer-Car-ModelYear-004	Created automatically by OTRSDynamicFieldValueImport.	érvényes		

4. ábra: Előállított ACL-ek a dinamikus mező korlátozásokhoz

13.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

13.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

14. fejezet

Dynamic Sender Addresses

Az **OTRS** szabványos verziójában a jegyek feladójának címe alapértelmezetten egy várólistához rendelt e-mail-cím. Azért, hogy a feladó címét beállítsa, ez a funkció egy különleges dinamikus mezőt használ. Ha jegyeket vagy eseményalapú értesítéseket válaszolnak meg vagy továbbítanak, akkor az **OTRS** automatikusan beállítja az új feladó címét. Ha a dinamikus mező üres, akkor a várólistához rendelt e-mail-cím lesz használva.

Továbbá ezt a funkciót arra is használhatja, hogy a világ minden tájáról érkező jegyeket szerkessze, és az adott országra jellemző feladócímeket használjon. Az országok és az e-mail-címek csoportosításával az **OTRS** automatikusan hozzáadhatja a helyes válaszcímet az egyes országokhoz.

Előnyök

- Világszinten nyújtott szolgáltatás regionális feladócímekkel.
- Az ügyfelek bejövő e-mailjeinek egyszerűbb azonosítása.
- Fokozott vásárlói hűség.
- Egyszerűsített csapatmunka a partnerekkel és a kiszervezett divíziókkal.

Célcsoportok

- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Vevőszolgálat
- Értékesítés
- Marketing
- Beszerzés

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSDynamicSenderAddresses

14.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag lehetővé teszi a kimenő e-mailek küldőcímeinek tárolását egy dinamikus mezőben. Ez használható válaszoknál, továbbításoknál és eseményalapú értesítéseknél.

14.1.1 Kommunikáció és értesítések

A csomag telepítése után egy új adminisztrátori modul lehetővé teszi olyan értékek hozzáadását és módosítását, amely a beállított dinamikus mező értékeiről rendszer e-mail-címekre lesz leképezve. Minden egyes hozzáadott értékhez egy érvényes rendszercím választható ki. Ez a leképezés lesz ellenőrizve a dinamikus mező értékeinél, azért hogy meghatározza a küldőcímet.

Küldőcím leképezése

Használja ezt a képernyőt a beállított dinamikus mezőben lévő értékek rendszercímekké történő leképezéséhez. A küldőcím leképezése képernyő a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Küldőcím leképezése* moduljában érhető el.

1. ábra: Küldőcím leképezésének kezelése képernyő

E-mail-címek leképezése

Megjegyzés: A leképezés a `DynamicSenderAddresses###FieldName` beállításban beállított dinamikus mezőn alapul. A dinamikus mezőt kézzel kell létrehozni.

Egy leképezés hozzáadásához:

1. Kattintson a *Leképezés hozzáadása* gombra a bal oldalsávbán.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy leképezés szerkesztéshez:

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

Leképezés hozzáadása

★ Név:

★ Rendszercím:

vagy

2. ábra: Leképezés hozzáadása képernyő

Leképezés szerkesztése

★ Név:

★ Rendszercím:

vagy vagy

3. ábra: Leképezés szerkesztése képernyő

Egy leképezés törléséhez:

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

Lista

NÉV	RENDSZERCÍM	TÖRLÉS
England	Support England <support.uk@company.com>	
France	Support France <support.fr@company.com>	
Germany	Support Germany <support.de@company.com>	
Scotland	Support England <support.uk@company.com>	

4. ábra: Leképezés törlése képernyő

Lásd még:

Ez az adminisztrátori képernyő a `DynamicSenderAddresses###Mapping` rendszerbeállítási lehetőséget olvassa és írja, ahol a kulcs a leképezés neve és az érték a rendszer e-mail-cím belső azonosítója.

Figyelem: Ne változtassa meg a beállítást kézzel. Használja inkább az adminisztrátori felület modulját.

Country	Value
England	3
France	4
Germany	2
Scotland	3

Dinamikus mező értékből küldőcímre történő leképezés. Ne változtassa meg kézzel! Használja az adminisztrátori előtétprogram-modult!

5. ábra: A DynamicSenderAddresses###Mapping beállítás

Leképezési beállítások

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

Név *

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

Rendszercím *

Válasszon egy rendszer e-mail-címet, amely az adminisztrátori felületen lévő *E-mail-címek* modulban van beállítva.

14.1.2 Folyamatok és automatizálás

Egy általános ügyintéző modul lett hozzáadva, hogy átmásolja a jegy értékeit egy dinamikus mezőbe, hogy ez a mező használható legyen a rendszercímek alapjául.

Általános ügyintéző

A jegy szolgáltatásának kell a küldőcím alapjául szolgálnia, de ez a funkció csak dinamikus mező értékeket támogat.

Annak érdekében, hogy lehetővé tegye a szolgáltatás használatát, hozzon létre egy dinamikus mezőt, és használjon egy általános ügyintéző feladatot. A segítőmodul hozzá lesz adva, azért hogy automatikusan kitöltse az új dinamikus mezőt a szolgáltatás nevével.

A dinamikus mező értékének a szolgáltatás nevével történő kitöltéséhez:

- Hozza létre a *Szolgáltatás másolata* dinamikus mezőt, de ne állítsa be azt, hogy megjelenjen valamilyen képernyőn.
 - Objektumtípus: Jegy
 - Mezőtípus: Szöveg
 - Név: *ServiceCopy*
 - Címke: *Szolgáltatás másolata*
- Hozzon létre egy általános ügyintéző feladatot.
 - Eseményalapú végrehajtás* szakasz: állítsa be a *TicketCreate* és *TicketServiceUpdate* eseményeket aktiválókként.

- *Jegyek kijelölése* szakasz: állítson be szűrőket, ha a mezőt nem szabad globálisan beállítani (például korlátozás bizonyos várólistákhoz).
- *Egyéni modul végrehajtása* szakasz:
 - Modul: `Kernel::System::GenericAgent::CopyTicketValueToDynamicField`
 - Paraméter kulcsa: `Ticket_Service`
 - Paraméter értéke: `ServiceCopy`

A modul paramétereit szabályozzák, hogy mely mezőket kell másolni. A kulcs határozza meg a jegyattribútumot (szolgáltatás, várólista, stb.) és az érték határozza meg a cél dinamikus mező nevét.

Megjegyzés: A `Ticket_` előtag akkor szükséges, ha a `Services` van használva paraméter kulcsként. Ez fel lesz véve a jegyen történő új értékek beállításához tartozó értékekbe, és nem lehetséges valódi értéket megkapni hozzá, ennek következményeként a jegymezőnek az értéke üres lesz.

3. A dinamikus mező értékeiből történő leképezés mostantól használható a szolgáltatás neveinek az aktuális küldőcímeihez való kapcsolásához.

14.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

14.2.1 Leképezett értékek küldőcímként

Ha egy jegyválasz vagy jegytovábbítás létrejön, illetve ha egy eseményalapú értesítést küldenek, akkor a jegy beállított dinamikus mezője ellenőrzésre kerül. Ha a dinamikus mező tartalmaz értéket, akkor egy leképezési beállítás is ellenőrizve lesz. Ha létezik leképezett érték a *Küldőcím leképezése* képernyőn, akkor ez az érték lesz használva küldőcímként.

Ha a dinamikus mező nincs beállítva vagy nem létezik leképezési érték, akkor az alapértelmezett várólista-alapú küldőcím lesz használva.

Ezt a funkciót akkor kell használni, ha a jegyeknek olyan dinamikus mezői vannak, amelyek azokat az információkat tartalmazzák, hogy mely küldőcímet kell használni, de azok nem e-mail-címek. Erre a célra a dinamikus mező értékei leképezhetők e-mail-címekre.

Használati példa

Egy *Ügyfél helye* dinamikus mező van beállítva, hogy küldőcím alapjául legyen használható. A beállított várólista küldőcíme `support@company.com`.

A leképezési modulban a következő van beállítva:

- Anglia → `support.uk@company.com`
- Franciaország → `support.fr@company.com`
- Németország → `support.de@company.com`

Feladat-beállítások

★ Feladatrév:

Érvényesség:

▶ Automatikus végrehajtás (több jegy)

▼ Eseményalapú végrehajtás (egyetlen jegy)

Eseményaktiválók:

TÍPUS	ESEMÉNY	TÖRLÉS
Ticket	TicketCreate	🗑️
Ticket	TicketServiceUpdate	🗑️

Egy időszakos végrehajtás mellett vagy helyett meghatározhat olyan jegyeseményeket, amelyek aktiválni fogják ezt a feladatot. Ha egy jegyesemény elsül, a jegy szűrő alkalmazásával kerül ellenőrzésre, hogy a jegy illeszkedik-e.

Eseményaktiváló hozzáadása:

Egy új esemény hozzáadásához válassza ki az eseményobjektumot és az eseménynevet.

▶ Jegyek kijelölése

▶ Jegyjellemzők frissítése/hozzáadása

▶ Jegyzet hozzáadása

▶ Jegyparancsok végrehajtása

▼ Egyéni modul végrehajtása

Modul:

1. paraméter kulcsa: 1. paraméter értéke:

2. paraméter kulcsa: 2. paraméter értéke:

3. paraméter kulcsa: 3. paraméter értéke:

4. paraméter kulcsa: 4. paraméter értéke:

5. paraméter kulcsa: 5. paraméter értéke:

6. paraméter kulcsa: 6. paraméter értéke:

Változtatások mentése

vagy

- Skócia → support.uk@company.com

Ha egy ügyintéző válaszol egy jegyre, akkor az *Ügyfél helye* mező lesz átnézve, és a helytől függően lesz meghatározva a küldőcím.

- Dinamikus mező értéke: <üres mező>, küldőcím: support@company.com (várólistából származó cím).
- Dinamikus mező értéke: Anglia, küldőcím: support.uk@company.com (leképezett érték).
- Dinamikus mező értéke: Írország, küldőcím: support@company.com (nem található leképezés, ezért a várólistából származó cím).
- Dinamikus mező értéke: Franciaország, küldőcím: support.fr@company.com (leképezett érték).

14.2.2 Közvetlen értékek küldőcímként

Ha egy jegyválasz vagy jegytovábbítás létrejön, illetve ha egy eseményalapú értesítést küldenek, akkor a jegy beállított dinamikus mezője ellenőrzésre kerül. Ha a dinamikus mező tartalmaz értéket, akkor ez az érték lesz használva küldőcímként.

Ha a dinamikus mező nincs beállítva, akkor az alapértelmezett várólista-alapú küldőcím lesz használva.

Ezt a funkciót akkor kell használni, ha a jegyeknek olyan dinamikus mezői vannak, amelyek azokat az e-mail-címeket tartalmazzák, amelyeket küldőcímként kell használni.

Megjegyzés: Ezzel a funkcióval a dinamikus mező értékei nincsenek előre ellenőrizve, ennél fogva a beállított mező összes értékének érvényes e-mail-címnek kell lennie, hogy elkerülje a kézbesítési hibákat.

Használati példa

Egy *Ügyfél helyének címe* dinamikus mező van beállítva, hogy küldőcím alapjául legyen használható. A beállított várólista küldőcíme support@company.com. Ha egy ügyintéző válaszol egy jegyre, akkor az *Ügyfél helyének címe* mező lesz átnézve, és a küldőcím meghatározásra kerül.

- Dinamikus mező értéke: <üres mező>, küldőcím: support@company.com (várólistából származó cím).
- Dinamikus mező értéke: Franciaország, küldőcím: Franciaország (a dinamikus mező értéke érvénytelen e-mail-cím, az e-mail nem lesz elküldve).
- Dinamikus mező értéke: support.uk@company.com, küldőcím: support.uk@company.com (dinamikus mező értéke).

14.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

15. fejezet

Escalation Suspend

Ez a funkció nemcsak még jobb eszközzé teszi az **OTRS**-t a problémák gyors megoldásához és a válaszidők lerövidítéséhez, hanem nagyobb pontosságot is nyújt, ha időelszámolásról van szó. Ha szüneteltetnie kell egy eszkalációt, akkor ez a funkció tökéletesen elvégzi a munkát. A funkció lehetővé teszi egy vagy több olyan állapot beállítását, amely egy vagy több eszkalációt (SLA-t) automatikusan várakozásba fog helyezni. Például ha egy harmadik féltől vár választ, vagy egy elvégzendő folyamatlépésre várakozik, akkor ez a funkció nagyobb szabadságot fog adni azáltal, hogy eközben lehetővé teszi az eszkalációs visszaszámlálás megállítását. Az állapot eltávolítása ezután automatikusan be fogja kapcsolni az eszkalációkat, és a jegy feldolgozásához hátralévő idő ismét megjelenik.

Ez a beállítható állapot alapvetően egy szüneteltetési funkció az eszkalációkhoz. A funkció bekapcsolása alatt eltelt idő nincs beleszámolva a jegy megoldási idejébe. Ez nagyobb időelszámolási pontosságot biztosít.

Előnyök

- Minimalizálja a szükségtelen eszkalációkat.
- Pontos időelszámolást tesz lehetővé.
- Nagyobb rugalmasságot biztosít a beállítható állapotain keresztül.

Célcsoportok

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Belső IT
- Vevőszolgálat

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSEscalationSuspend

Megjegyzés: Nem használható együtt a következő funkcióval:

- *Advanced Escalations*
-

15.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de tartalmazza az eszkalációk leállításának és felfüggesztésének funkcionalitását. Ha egy jegy a számos beállítható állapot egyikéhez van rendelve, akkor az eszkaláció leáll (le lesz tiltva).

15.1.1 Beállítás

Azon állapotok beállításához, ahol az eszkaláció leáll:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTREscalationSuspend* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *Ticket* ághoz a navigációs fában.
4. Adjon új bejegyzéseket az *EscalationSuspendStates* beállításhoz.
5. Ha az eszkaláció felfüggesztése a már eszkalált jegyeknél is szükséges, akkor engedélyezze a *SuspendEscalatedTickets* beállítást.

Megjegyzés: Az érvénytelen állapotok nem lesznek figyelembe véve felfüggesztési állapotokként a számításonál.

Ha megváltozik a jegy állapota normálra, akkor az eszkaláció folytatódik. Ebben az esetben az eszkaláció azzal a dátummal indul, amikor az állapot megváltozott, megjelenítve a hátralévő időt.

Ennek következtében a teljes időszak, amikor a jegy nem egy normál állapotban volt, nem számít bele a megoldási időbe. Azonban csak azok az időszakok nem számítanak bele az első válaszidőbe, amikor a jegy az első válasz előtti felfüggesztett állapotokban volt.

15.1.2 Konzolparancs

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

Ez a csomag tartalmaz egy OTRS démon által kezelt `Maint::Ticket::RebuildEscalationIndexOnline` konzolparancsot, amely az eszkalációs idők arra a pontra történő visszaállításához használható, amikor fel lettek függesztve. Ez az a parancsfájl, amely az eszkalációs idő arra a pontra történő visszaállításáért felelős, amikor az fel lett függesztve.

Annak ellenőrzéséhez, hogy a parancsfájl fut-e, hajtsa végre a következő parancsot, és keresse meg a `RebuildEscalationIndexOnline` feladatot a *Recurrent cron tasks* szakaszban.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Daemon::Summary
```

15.2 Ügyintézői felület

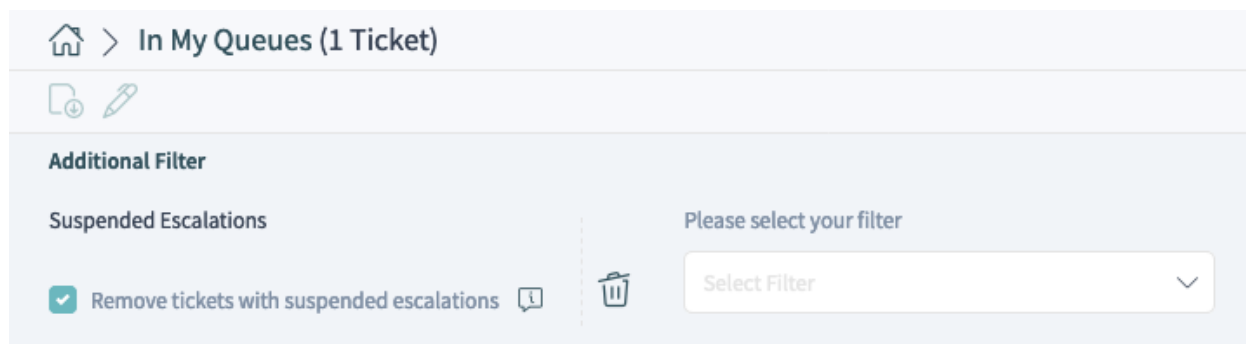
Ennek a csomagnak nincs dedikált ügyintézői felülete.

Megjegyzés: Ennél a példánál az eszkalációknak legalább egy várólistához beállítva kell lenniük.

Használati példa:

1. Menjen az új jegy képernyők egyikéhez, és hozzon létre egy új jegyet az eszkalációval beállított várólisták egyikéhez (ennél a példánál az *Eszkaláció –első válaszdó* rendben lesz).
2. Nyissa meg a jegy részletes nézetét az újonnan létrehozott jegyhez. Figyelje meg, hogy az eszkaláció fut.
3. Amíg az eszkaláció fut, változtassa meg a jegy állapotát egy olyanra, amely az `EscalationSuspendStates` beállításban be lett állítva.
4. Menjen vissza a felfüggesztett eszkalációval rendelkező jegy részletes nézetéhez, és ellenőrizze, hogy az eszkaláció nem fut.
5. Változtassa meg a jegy állapotát egy olyanra, amely eltér az `EscalationSuspendStates` beállításban beállított állapotoktól. Az eszkaláció folytatódik.

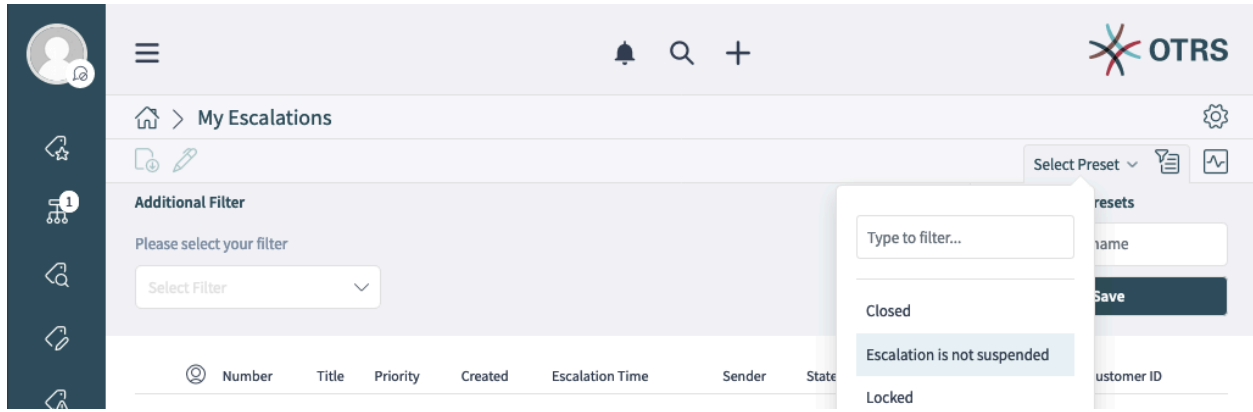
Van egy új *Felfüggesztett eszkalációk* szűrő a jegylistákhoz. Jelölje be a *Felfüggesztett eszkalációkkal rendelkező jegyek eltávolítása* jelölőnégyzetet az összes olyan jegy eltávolításához a listából, amely egy felfüggesztett eszkalációs állapotban van.



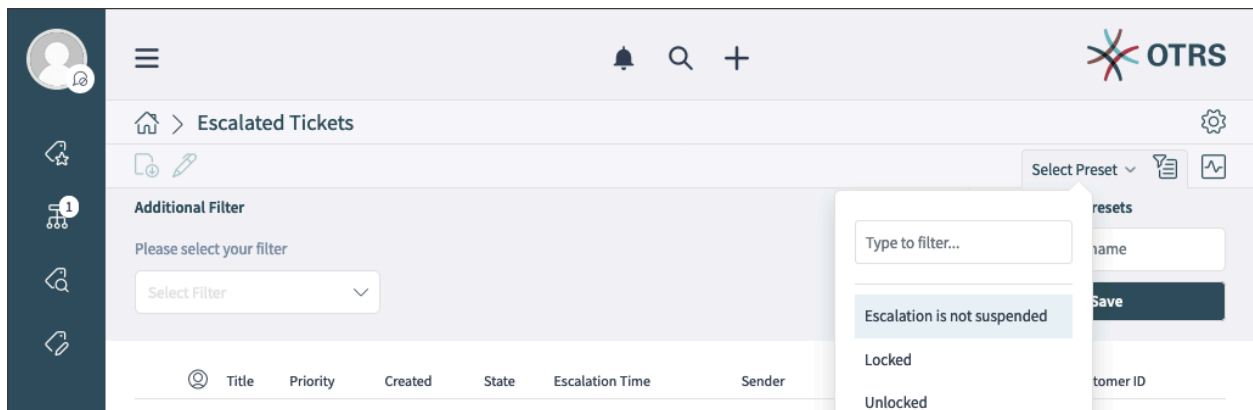
1. ábra: Felfüggesztett eszkalációk szűrő a jegylistában

Több jegylistaképernyő is biztosít egy *Az eszkaláció nincs felfüggesztve* nevű alapértelmezett szűrő előbeállítását, amely alkalmazza a fent említett szűrőt.

Egy felfüggesztett eszkaláció akkor látható a jegylistában, ha az *Eszkalációs idő* oszlopban lévő bejegyzés fölé mozgatja az egérkurzort. Egy felfüggesztett jegy részletes nézetében a felfüggesztés állapota egy tulajdonságkártyán látható.



2. ábra: Szűrő előbeállítás a *Saját eszkalációk* szervezőelemben



3. ábra: Szűrő előbeállítás az *Eszkalációk megjelenítése / Eszkalált jegyek* képernyőn

15.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

16. fejezet

Elsődleges/másodlagos

Ez a csomag támogatást ad egy elsődleges jegy és néhány másodlagos jegy meghatározására, amelyek követik az elsődleges jegyük frissítéseit:

- Válaszok (levélként elküldött új bejegyzések)
- Jegyzetek (bármely új bejegyzés)
- Állapotváltoztatások (beleértve a függőben lévő idő beállítását)
- Prioritásváltoztatások
- Tulajdonosváltoztatások
- Felelősváltoztatások
- Zárolási állapot változtatásai

Az elsődleges/másodlagos kapcsolatok nagyon rugalmasak. Lehetőség van új elsődleges jegyet létrehozni, az elsődleges vagy másodlagos állapotot eltávolítani vagy egy jegyet egy másik jegy másodlagos jegyeként hozzárendelni.

Megjegyzés: Ezt a csomagot átnevezték ebben a kiadásban. A korábbi neve *Mester/alárendelt* volt OTRS 7-ig.

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSPrimarySecondary

16.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

16.1.1 Új dinamikus mező

A csomag telepítése után egy új *Elsődleges / másodlagos* típusú dinamikus mező kerül hozzáadásra a rendszerhez, ahol az elsődleges/másodlagos információ lesz tárolva. Ebből a típusból több mező létrehozása nem lehetséges.

Az *Elsődleges / másodlagos* dinamikus mező hozzáadásra került a jegylétrehozás képernyőkhöz. Ez lehetővé teszi egy jegy elsődleges vagy másodlagos állapotának beállítását a jegy létrehozásakor.

Az *Elsődleges / másodlagos* dinamikus mezőnek a jegylétrehozás képernyőkről való eltávolításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Keressen rá a `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties` beállításra.
3. Változtassa meg a kapcsolódó űrlapbeállítást a dinamikus mezőnek a képernyőről való eltávolításához. Mivel ez a dinamikus mező egy különleges dinamikus mező, a neve nem `DynamicField_PrimarySecondary`, hanem egyszerűen csak `PrimarySecondary`. Példa:

```
- Name: PrimarySecondary
```

Ugyanez alkalmazható a folyamatkezelésnél is. A mező neve `PrimarySecondary`, amelyet egy felhasználói tevékenység-párbeszédablakhoz kell hozzáadni, és nem `DynamicField_PrimarySecondary`.

16.1.2 Kivétel a szülőjegy lezárásához

A `Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module` alapértelmezetten nem kompatibilis az ezzel a csomaggal való használattal. Annak lehetővé tételéhez, hogy a szülőjegyeket csak akkor lehessen lezárni, ha az összes gyermekük már le lett zárva, egy további ACL-t kell hozzáadni, amely kivételt képez az elsődleges/másodlagos jegyekhez.

Itt egy példa ACL ehhez a kivételhez:

```
---
- ChangeBy: root@localhost
  ChangeTime: 2021-09-07 13:45:58
  Comment: Exception for primary/secondary tickets.
  ConfigChange:
    PossibleAdd:
      Endpoint:
        - AgentFrontend::Ticket::Action::Close
      Ticket:
        State:
          - '[regexp]close'
  ConfigMatch:
    PropertiesDatabase:
      DynamicField:
        DynamicField_PrimarySecondary:
          - Primary
  CreateBy: root@localhost
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

CreateTime: 2019-05-24 11:45:29
Description: 'This ACL allows using the Primary/Secondary feature together with the
"Ticket::Acl::Module##1-Ticket::Acl::Module" setting.'
ID: 1
Name: Primary/Secondary Exception
StopAfterMatch: 0
ValidID: 1

```

16.1.3 ACL hivatkozás

Ez a csomag új végpontokat ad hozzá, amelyek használhatók az ACL-ekben. A következő hivatkozás felsorolja a csomag által hozzáadott összes végpontot, és csak az új bejegyzésekkel terjeszti ki az *Adminisztrátori kézikönyvből* származó ACL hivatkozást.

```

---
- ChangeBy: root@localhost
ChangeTime: 2021-09-13 13:51:29
Comment: ACL Reference for Primary/Secondary.
ConfigMatch:
  Properties:
    DynamicField:
      DynamicField_PrimarySecondary:
        - Primary
        - SecondaryOf:TICKET_NUMBER (where TICKET_NUMBER is a primary ticket number)
    Frontend:
      Endpoint:
        - AgentFrontend::Ticket::Action::AddSecondaries
        - AgentFrontend::Ticket::Action::EmailToSecondaries
        - AgentFrontend::Ticket::Action::MoveToPrimary
        - AgentFrontend::Ticket::Action::NoteToSecondaries
        - AgentFrontend::Ticket::Action::SetOnlyToPrimary
        - AgentFrontend::Ticket::Action::SetToPrimary
        - AgentFrontend::Ticket::Action::SetToSecondary
        - AgentFrontend::Ticket::Action::SmsToSecondaries
        - AgentFrontend::Ticket::Action::UnsetPrimary
        - AgentFrontend::Ticket::Action::UnsetSecondary
        - AgentFrontend::Ticket::Action::UpdateSecondaries
    PropertiesDatabase:
      # Match properties (existing values from the database).
      # Please note that Frontend is not in the database, but in the framework.
      # See section "Properties", the same configuration can be used here.
ConfigChange:
  Possible:
    # Reset possible options (white list).
  Endpoint:
    # Limit the functions on agent interface.
    - AgentFrontend::Ticket::Action::AddSecondaries
    - AgentFrontend::Ticket::Action::EmailToSecondaries
    - AgentFrontend::Ticket::Action::MoveToPrimary
    - AgentFrontend::Ticket::Action::NoteToSecondaries
    - AgentFrontend::Ticket::Action::SetOnlyToPrimary
    - AgentFrontend::Ticket::Action::SetToPrimary
    - AgentFrontend::Ticket::Action::SetToSecondary
    - AgentFrontend::Ticket::Action::SmsToSecondaries

```

(continues on next page)

```

- AgentFrontend::Ticket::Action::UnsetPrimary
- AgentFrontend::Ticket::Action::UnsetSecondary
- AgentFrontend::Ticket::Action::UpdateSecondaries
Ticket:
# Possible ticket options (white list).
  DynamicField_PrimarySecondary:
  - Primary
  - SecondaryOf:TICKET_NUMBER (where TICKET_NUMBER is a primary ticket number)
PossibleAdd:
# Add options (white list).
# See section "Possible", the same configuration can be used here.
PossibleNot:
# Remove options (black list).
# See section "Possible", the same configuration can be used here.
CreateBy: root@localhost
CreateTime: 2021-09-13 13:51:29
Description: This reference lists the possible endpoints added by Primary/Secondary.
ID: 1
Name: 201-ACL-Reference
StopAfterMatch: 0
ValidID: 3

```

16.2 Ügyintézői felület

Ez a csomag új műveleteket ad a jegy részletes nézetéhez az elsődleges/másodlagos állapot beállításához és megváltoztatásához, illetve a másodlagos jegyek frissítéséhez. Tömeges műveletek érhetők ugyanezen műveleteknek a jegylistákban történő elvégzéséhez.

Megjegyzés: Az *Elsődleges / másodlagos* funkcióval történő jegykezelés jelentősen megváltozott a *Mester / alárendelt* funkcióhoz képest. A főbb változások a következők:

- **Megváltozott:** A normál jegyfrissítések nem lesznek alkalmazva a másodlagos jegyekre. Az ügyintézőnek az elsődleges/másodlagos jegyműveleteket kell használnia az elsődleges jegyen végzett műveletek replikálásához.
- **Új:** A replikálás mellett az ügyintézők mostantól csak a másodlagos jegyekhez is adhatnak információkat és/vagy üzeneteket, anélkül hogy az információkat vagy az üzeneteket az elsődleges jegyhez hozzáadnák.
- **Új:** Tömeges műveletek hozzáadva.
- **Új:** Szűrő az elsődleges/másodlagos jegyekhez bármely jegylistában.

16.2.1 Elsődleges/másodlagos kapcsolatok létrehozása

Egy elsődleges jegy létrehozásához:

1. Menjen a jegy részletes nézetére.
2. Válassza a *Beállítás elsődlegesre* vagy a *Beállítás csak elsődlegesre* műveletet a *Műveletek* menüben.
3. Kattintson a *Beállítás* gombra.

A *Beállítás elsődlegesre* művelet lehetővé teszi a másodlagos jegyek egyidőben történő beállítását, valamint egy üzenet hozzáadását, ha szükséges. Ha a *Tulajdonságok* szakasz be van állítva, akkor további információk adhatók hozzá.

A *Beállítás csak elsődlegesre* művelet használata megerősítés nélkül, azonnal beállítja a jegyet elsődlegesre. Ebben az esetben a másodlagos jegyeket később lehet hozzáadni.

Egy másodlagos jegy létrehozásához:

1. Menjen a jegy részletes nézetére.
2. Válassza a *Beállítás másodlagosra* műveletet a *Műveletek* menüben.
3. Válasszon egy elsődleges jegyet a listából, és adjon hozzá egy üzenetet, ha szükséges.
4. Kattintson a *Beállítás* gombra.

Lehetőség van egy elsődleges jegyet áthelyezni másodlagos jegyként egy másik elsődleges jegyhez. Ebben az esetben az elsődleges jegy régi másodlagos jegyeinek beállítása meg lesz szüntetve.

Egy másodlagos jegynek egy másik elsődleges jegyhez való áthelyezéséhez:

1. Menjen a másodlagos jegynek a jegy részletes nézetére.
2. Válassza az *Áthelyezés másik elsődlegeshez* műveletet a *Műveletek* menüben.
3. Válasszon egy másik elsődleges jegyet, és adjon hozzá egy üzenetet, ha szükséges.
4. Kattintson az *Áthelyezés* gombra.

Egy elsődleges jegy beállításának megszüntetéséhez:

1. Menjen az elsődleges jegynek a jegy részletes nézetére.
2. Válassza az *Elsődleges beállításának megszüntetése* műveletet a *Műveletek* menüben.
3. Kattintson a *Beállítás megszüntetése* gombra.

Ezzel a jegyművelettel az elsődleges jegy normál jegyre állítható be, amely többé nem elsődleges vagy másodlagos.

A *Másodlagos jegyek megtartása kapcsolt jegyekként* jelölőnégyzettel szabályozható, hogy az elsődleges állapottól megszüntetett elsődleges jegy és a másodlagos jegye közötti kapcsolatot meg kell-e tartani vagy sem.

Ha üzenet került hozzáadásra, vagy ha megváltoztattak néhány tulajdonságot a beállított *Tulajdonságok* szakaszon keresztül, akkor szabályozható, hogy az üzenet replikálódjon-e a régi elsődleges jegybe és/vagy a másodlagos jegyekbe. Az első viselkedés a *Régi elsődleges frissítése* jelölőnégyzettel, míg az utóbbi a *Másodlagosok frissítése* jelölőnégyzettel állítható be.

Van egy *Elsődleges cseréje és másodlagosok áthelyezése* gomb, amely lehetővé teszi a másodlagos jegyek egy másik elsődleges jegyhez való áthelyezését. Enélkül a másodlagos jegyek másodlagos állapotának beállítása is meg lesz szüntetve.

Egy másodlagos jegy beállításának megszüntetéséhez:

1. Menjen a másodlagos jegynek a jegy részletes nézetére.

2. Válassza a *Másodlagos beállításának megszüntetése* műveletet a *Műveletek* menüben.
3. Kattintson a *Beállítás megszüntetése* gombra.

Ha az *Elsődleges jegy megtartása kapcsolt jegyként* jelölőnégyzet be van jelölve, akkor csak a jegy másodlagos állapota kerül eltávolításra, és az elsődleges jegyre mutató hivatkozás meg lesz tartva.

Az elsődleges/másodlagos kapcsolatok az *Elsődleges / másodlagos* dinamikus mezőn alapulnak a *Szülőgyermek* kapcsolattípuson használatával.

16.2.2 Másodlagosok frissítése vagy a frissítések replikálása

A normál jegyfrissítések nem lesznek alkalmazva a másodlagos jegyekre. Az ügyintézőnek az elsődleges/másodlagos jegyműveleteket kell használnia az elsődleges jegyen végzett műveletek replikálásához.

A másodlagos jegyek frissítéséhez vagy az információknak az elsődleges jegyből a másodlagos jegyekbe történő replikálásához a következő jegyműveletek érhetők el:

- Másodlagosok frissítése
- Jegyzet hozzáadása a másodlagosokhoz
- E-mail küldése a másodlagosoknak
- SMS küldése a másodlagosoknak (ha az SMS elérhető a rendszeren)

A másodlagos jegyeknek egy elsődleges jegyből való frissítéséhez:

1. Menjen az elsődleges jegynek a jegy részletes nézetére.
2. Válassza a *Másodlagosok frissítése* műveletet a *Műveletek* menüben.
3. Változtassa meg a prioritást *1 nagyon alacsony* értékre, és adjon hozzá egy üzenetet.
4. Jelölje be az *Elsődleges jegy frissítése* jelölőnégyzetet.
5. Menjen a másodlagos jegynek a jegy részletes nézetére.
6. A másodlagos jegy prioritása szintén megváltozott *1 nagyon alacsony* értékre, és ugyanaz a bejegyzés lett hozzáadva ehhez a jegyhez, mint amellyel az elsődleges jegy rendelkezik.

Ennél a példánál az elsődleges jegy prioritása lett megváltoztatva, de vannak más tevékenységek is, amelyeket ehelyett el lehet végezni a viselkedés kipróbálásához, mint például az állapot, a tulajdonos, a felelős, a zárolási állapot megváltoztatása, válasz küldése a jegyre, jegyzet hozzáadása vagy a jegy lezárása.

Ha új bejegyzést hoznak létre az elsődleges jegyben, akkor a másodlagos jegyek a saját ügyfél-felhasználójuk használatával replikálják a bejegyzést.

A másodlagos jegyek frissítésekor az ügyintézők eldönthetik, hogy szeretnék-e frissíteni az elsődleges jegyet is. Ennek a viselkedésnek a szabályozásához a másodlagos jegy minden frissítési műveleténél található egy jelölőnégyzet.

16.2.3 Elsődleges/másodlagos tömeges műveletek

Egy új elsődleges/másodlagos ikon került hozzáadásra minden egyes jegylista kenyérmorzsasávjához a tömeges művelet engedélyezéséhez. A tömeges művelet képernyő a következő műveleteket engedélyezi:

Hozzáadás új elsődlegeshez

A kijelölt jegyeknek egy újonnan létrehozott elsődleges jegyhez való hozzáadásához.

Elsődleges beállításának megszüntetése

A jelenlegi elsődleges jegy beállításának megszüntetéséhez.

Beállítás másodlagosra

A kijelölt jegyeknek egy elsődleges jegy másodlagos jegyeiként való hozzárendeléshez.

Másodlagos beállításának megszüntetése

Másodlagos jegyek beállításának megszüntetéséhez.

Ennek a tömeges művelet képernyőnek a használata hasonló a többi tömeges művelethez. Az ügyintézőknek megfelelő jogosultsággal kell rendelkezniük azokra a jegyekre, amelyeket érint a tömeges művelet.

Két beállítás van, amely megjelenhet a tömeges műveletek használata során. A beállítások megjelenítése a kiválasztott elsődleges/másodlagos tömeges művelettől és az elsődleges/másodlagos állapotól függ.

Másodlagos jegyek áthelyezése egy új elsődlegeshez

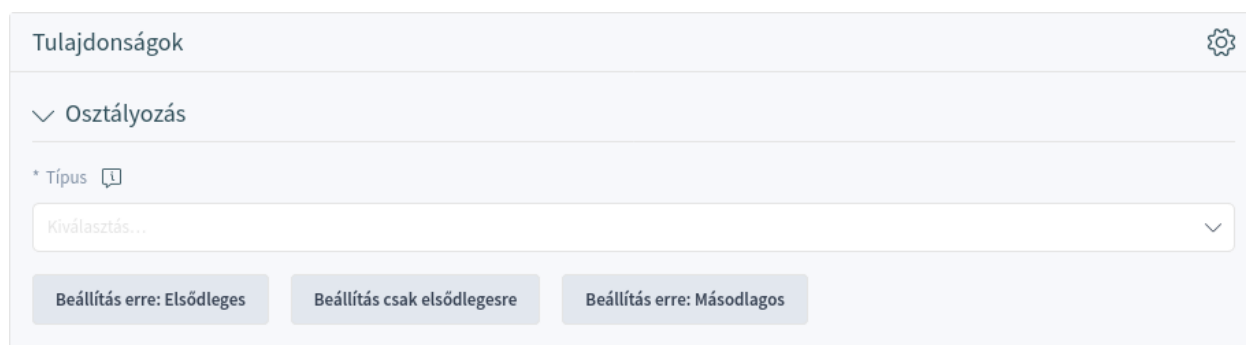
Ha ez a lehetőség be van jelölve, akkor a régi elsődleges jegy másodlagos jegyei át lesznek helyezve az új elsődleges jegyhez. Enélkül a másodlagos jegyek másodlagos állapota meg lesz szüntetve.

Másodlagos jegyek megtartása kapcsolt jegyekként

Ha ez a lehetőség be van jelölve, akkor a jegyek közt meglévő kapcsolatok meg lesznek tartva.

16.2.4 Jegylétrehozás képernyők

Ha az *Elsődleges / másodlagos* dinamikus mező hozzá van adva a jegylétrehozás képernyőhöz, akkor az ügyintéző a beállíthatja az új jegy elsődleges/másodlagos állapotát a létrehozáskor.



1. ábra: Elsődleges / másodlagos dinamikus mező a jegylétrehozás képernyőn

16.2.5 Vezérlőpult felületi elem

Ez a csomag egy új *Elsődleges/másodlagos* felületi elemet ad a vezérlőpulthoz. A felületi elem felsorolja az elsődleges jegyeket és minden egyes elsődleges jegy másodlagos jegyeit. Az ügyintéző a másodlagos jegyek száma fölé húzhatja az egeret egy olyan felugró ablak megjelenítéséhez, amely felsorolja a másodlagos jegyeket.

Az új felületi elem használata megegyezik a vezérlőpulton lévő egyéb felületi elem használatával.

16.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

17. fejezet

Ready2Adopt ITSM Processes

Használja a következő, előre meghatározott folyamatokat az IT szolgáltatásmenedzsment szolgáltatástervezés, szolgáltatásüzemeltetés és szolgáltatásátadás területein:

Szolgáltatástervezés:

- Rendelésreállítás-menedzsment (proaktív)
- Rendelésreállítás-menedzsment (reaktív)
- Katalógusmenedzsment
- Folytonosságmenedzsment
- Szolgáltatástervezés-koordináció (egyéni tervezés)
- Szolgáltatásszint-menedzsment
- Beszállító menedzsment

Szolgáltatásüzemeltetés:

- Hozzáférés-menedzsment
- Eseménymenedzsment
- Incidensmenedzsment
- Problémamenedzsment
- Kérés-teljesítés menedzsment
- Szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés

Szolgáltatásátadás:

- Változásértékelés
- Ismeretmenedzsment
- Kiadás- és üzembeállítás-menedzsment
- Szolgáltatásieszköz- és konfigurációmenedzsment
- Szolgáltatásátadás-tervezés és -támogatás

Előnyök

- Folyamatos szolgáltatásfejlődés (CSI) az előre meghatározott ITIL folyamatokon keresztül.

- Magasabb hatékonyság és minőség a bevált ITIL-jellegű folyamatokon keresztül.

Célcsoportok

- Vevőszolgálat
- Létesítménygazdálkodás
- IT
- IT-szolgáltatás
- Biztonságmenedzsment
- Szolgáltatók

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSReady2AdoptITSMProcesses

Megjegyzés: Ez a funkció a *Konfigurációmenedzsment* funkciót igényli.

17.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de lehetőséget ad a használatra kész folyamatok importálásához.

17.1.1 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után számos megfelelően meghatározott folyamat listája válik elérhetővé a *Folyamatkezelés* képernyőn.

Folyamatkezelés

Ez a csomag az előre meghatározott folyamatok számos példáját tartalmazza, amelyek segíthetnek bizonyos esetekben.

A következő használatra kész folyamatok érhetők el a *Használatra kész folyamatok* felületi elemben:

```
Service Design::Availability Management (proactive)
Service Design::Availability Management (reactive)
Service Design::Catalogue Management
Service Design::Continuity Management
Service Design::Service Design Coordination (individual design)
Service Design::Service Level Management
Service Design::Supplier Management
Service Operation::Access Management
Service Operation::Event Management
Service Operation::Incident Management
Service Operation::Problem Management
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
Service Operation::Request Fulfillment Management
Service Operation::Service Validation and Testing
Service Transition::Change Evaluation
Service Transition::Knowledge Management
Service Transition::Release and Deployment Management
Service Transition::Service Asset and Configuration Management
Service Transition::Service Transition Planning and Support
```

Egy használatra kész folyamat importálásához:

1. Menjen a *Folyamatkezelés* képernyőre az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy folyamatot a *Használatra kész folyamatok* felületi elemből a bal oldalsávban.
3. Kattintson a *Használatra kész folyamat importálása* gombra.
4. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Az importálási folyamat során a rendszer gondoskodik a szükséges dinamikus mezők létrehozásáról és/vagy a rendszerbeállítások bármilyen szükséges frissítéséről.

17.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

17.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

18. fejezet

Ready2Adopt Web Services

Lehet, hogy Ön nemcsak egy **OTRS** eszközt használ, hanem további **OTRS** telepítéseket és egyéb eszközöket is. Ez megnehezítheti az adatokhoz való hozzáférést. Szerencsére a következő webszolgáltatások kerülő megoldást jelentenek erre az esetre:

- Jira csatlakozó
- Bugzilla csatlakozó
- OTRS-OTRS csatlakozó

Előnyök

- Minden adat az **OTRS**-en belül központilag elérhető.
- Tetszőleges összetett leképezés végrehajtása az XSLT leképező modulon keresztül.

Célcsoportok

- Vevőszolgálat
- Fejlesztés
- IT
- IT-szolgáltatás
- Biztonságmenedzsment
- Szolgáltatók

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSReady2AdoptWebServices

Megjegyzés: Ez a funkció a *Ticket Invoker* funkciót igényli.

18.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de lehetőséget ad a használatra kész webszolgáltatások importálásához.

18.1.1 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után számos megfelelően meghatározott webszolgáltatás listája válik elérhetővé a *Webszolgáltatás kezelés* képernyőn.

Webszolgáltatások

Ez a csomag a szakértők által létrehozott, előre meghatározott webszolgáltatások számos példáját tartalmazza.

A következő használatra kész webszolgáltatások érhetők el a *Használatra kész webszolgáltatások* felületi elemekben:

- `BugzillaConnector` a hibák létrehozásához vagy frissítéséhez egy távoli Bugzilla kiszolgálón.
- `JIRAConnector` a hibajelentések létrehozásához vagy frissítéséhez egy távoli JIRA kiszolgálón.
- `OTRSConnector` a jegyek létrehozásához vagy frissítéséhez egy távoli OTRS kiszolgálón.

Egy használatra kész webszolgáltatás importálásához:

1. Menjen a *Webszolgáltatás kezelés* képernyőre az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy webszolgáltatást a *Használatra kész webszolgáltatások* felületi elemből a bal oldalsávban.
3. Kattintson a *Használatra kész webszolgáltatás importálása* gombra.

Az importálási folyamat során a rendszer gondoskodik a szükséges dinamikus mezők létrehozásáról és/vagy a rendszerbeállítások bármilyen szükséges frissítéséről.

18.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

18.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

19. fejezet

Restrict Customer Data View

Az olyan szolgáltató szervezeteknek, amelyek globálisan működnek vagy termékek széles választékával rendelkeznek, ki kell szervezniük a vevőszolgálatukat a forgalmazó partnerekhez vagy telefonos ügyfélszolgálatokhoz. Ebben az esetben az ügyfeladatok biztonsága nagyon fontos, és csak az arra jogosult, szolgáltatást nyújtó harmadik félnek lehet hozzáférése az ügyfél információihoz.

Ez a funkció ezt a meghatározott típusú hozzáférést teszi lehetővé az ügyfél-azonosítóknak a partnerazonosítókhoz való hozzárendelésével. Továbbfejleszti és feljavitja a szabványos OTRS verzió ügyfél részletes nézetét, és meghatározza, hogy kinek az ügyfeladatait érhetik el az ügyintézők. Ha az ügyfeladatokat lekérlik bármely LDAP-kiszolgálóról vagy a helyi adatbázisból, akkor a funkció ellenőrzi a partnerazonosítót az ügyintéző felhasználói adataiban, aminek egy LDAP ügyintézői háttérprogramból kell származnia. Ezután csak azokat az ügyfél-felhasználókat adja vissza, akiknek az ügyfél-azonosítói hozzá vannak rendelve az ügyintéző partnerazonosítójához. Ebből adódóan egy partnerazonosító ügyintézői csak a hozzárendelt ügyfél-azonosítóhoz tartozó ügyfeladatokat láthatják. Ha nincs ügyfél-azonosító hozzárendelve egy partnerazonosítóhoz, akkor az ügyintézők nem láthatnak semmilyen ügyfeladatot. Ha nem lett partnerazonosító létrehozva, akkor az összes ügyintéző láthatja az összes ügyfeladatot.

Telepítés után az első beállítási lépés az LDAP-kiszolgáló kapcsolatának beállítása, és a partnerazonosítók leképezése az ügyfél-azonosítókra egy grafikus felhasználói felület segítségével. A kapcsolatok adminisztrálása elvégezhető egy különálló vezérlőpulton is.

Előnyök

- A hozzáférési jogosultságok különleges kiosztása lehetővé teszi az ügyfeladatok védelmét.
- Leegyszerűsíti a leányvállalatokkal, az alvállalkozókkal és a partnerekkel való együttműködést.

Célcsoportok

- Nemzetközi vállalatok
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Olyan vállalatok, amelyek termékek széles választékát kínálják

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSRestrictCustomerDataView

19.1 Adminisztrátori felület

Ez a csomag annak a lehetőségét nyújtja, hogy korlátozni lehessen bizonyos ügyintézők hozzáférését bizonyos ügyfelek adataihoz egy leképezési táblázatot követve.

19.1.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

A csomag telepítése után egy új *Partnerazonosító Ügyfél-azonosító* modul jelenik meg a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoportban az adminisztrátori felületen. Itt határozhatja meg, hogy mely partnereket kell hozzárendelni az ügyfelekhez.

Partnerazonosító Ügyfél-azonosító

Használja ezt a képernyőt a partnerek és ügyfelek közti leképezések kezeléséhez. A kezelőképernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Partnerazonosító Ügyfél-azonosító* moduljában érhető el.

Partnerazonosító-Ügyfél-azonosító kapcsolatok kezelése

Partnerazonosító-Ügyfél-azonosító kapcsolatok kezelése

Műveletek

Leképezés hozzáadása

Szűrő a leképezésekhez

Csak kezdjen el gépelni a szűréshez...

Leképezések:

PARTNERAZONOSÍTÓK	ÜGYFÉL-AZONOSÍTÓK	TÖRLÉS
my-partner	stark-industries	

1. ábra: Partnerazonosító-Ügyfél-azonosító kapcsolatok kezelése képernyő

Partnerazonosító Ügyfél-azonosító kapcsolatok kezelése

Megjegyzés: Az LDAP-kiszolgáló konfigurációjának beállítása szükséges a rendszerbeállításokban.

Az LDAP-kiszolgáló konfigurációjának beállításához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSRestrictCustomerDataView* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *LDAP* ághoz a navigációs fában.
4. Állítsa be az LDAP-kapcsolat paramétereit.

Ha az LDAP-kiszolgáló elérhető, akkor az LDAP-kiszolgálóról lekért `partner_id` azonosítóhoz tartozó `customer_id` kapcsolatok el lesznek tárolva azokban az adatbázistáblákban, amelyek a rendszerbeállításban belüli `PartnerIDMapping` szakaszban be vannak állítva.

A `PartnerIDMapping` beállítások megtekintéséhez:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.

2. Válassza ki az *OTRSRestrictCustomerDataView* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemben.
3. Navigáljon a *Core* → *PartnerIDMapping* ághoz a navigációs fában.
4. Nézze meg a beállításokat.

A leképezési táblákban tárolt kapcsolatokat követve bizonyos ügyfelek adataihoz történő hozzáférés korlátozva van azoknak az ügyintézőknek, akik rendelkeznek partnerazonosítóval és kapcsolatokkal az adatbázisban. Azok az ügyintézők csak azokat az ügyfeleket láthatják, amelyeknek olyan ügyfél-azonosítójuk van, amely engedélyezett az adatbázisban.

Ha egy ügyintéző partnerazonosítója el van tárolva az adatbázisban, de nincsenek kapcsolódó ügyfél-azonosítók hozzárendelve, akkor az ügyintéző nem lesz képes megtekinteni semmilyen ügyfél-információt. Azok az ügyintézők, akiknek nincs megadott partnerazonosítójuk, továbbra is képesek megtekinteni minden ügyféladatot.

Ha az LDAP-kiszolgáló beállításai és a partnerazonosító leképezése megfelelően be van állítva, akkor folytathatja a kezelőképernyővel.

Új leképezés létrehozásához:

1. Kattintson a *Leképezés hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Adjon hozzá egy partnerazonosítót az első mezőbe.
3. Adjon hozzá egy ügyfelet a második mezőbe. Csak kezdjen el gépelni, a mezőnek van automatikus kiegészítés támogatása. A hozzáadott ügyfél-azonosító a szövegmező alatt lesz megjelenítve.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Leképezések:

★ Partnerazonosító:

★ Ügyfél-azonosító:

Mentés vagy Mégse

2. ábra: Leképezés hozzáadása képernyő

Egy leképezés szerkesztéshez:

1. Kattintson egy leképezésre a leképezések listájában.
2. Adjon hozzá vagy távolítsa el ügyfeleket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

A *Partnerazonosító* mező csak olvasható. Ha szerkeszteni szeretné a partnerazonosítót, akkor törölheti a leképezést, és létrehozhat egy újat a másik partnerazonosítóval.

Egy leképezés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat utolsó oszlopában.
2. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

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

Leképezések:

Partnerazonosító: my-partner


★ Ügyfél-azonosító:

stark-industries

vagy vagy Mégse

3. ábra: Leképezés szerkesztése képernyő

Leképezések:

PARTNERAZONOSÍTÓK	ÜGYFÉL-AZONOSÍTÓK	TÖRLÉS
my-partner	stark-industries	

4. ábra: Leképezés törlése képernyő

Leképezési beállítások

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

Partnerazonosító *

Egy partner azonosítója, ahogy az LDAP-ban tárolva van.

Ügyfél-azonosító *

Egy ügyfél belső azonosítója, ahogy az OTRS adatbázisban tárolva van.

19.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

19.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

20. fejezet

SAP Solution Manager Connector

Ez a csomag kiegészítő modulokat tartalmaz az általános felülethez, amely kétirányú kommunikációt és jegyszinkronizációt biztosít az OTRS és a SAP Solution Manager között.

Megjegyzés: A SAP Solution Manager (helyileg vagy távoli hálózaton keresztül elérhetően) szükséges ehhez a funkcióhoz.

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSSAPSolutionManagerConnector

20.1 Adminisztrátori felület

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

20.1.1 Kétirányú kommunikáció

Az ebben a csomagban található modulok az OTRS és egy *SAP Solution Manager* rendszer (mostantól *SolMan* néven hivatkozunk rá ebben a dokumentumban) közötti kommunikációt biztosítják, azonban először mindkét rendszer független beállítása szükséges, annak érdekében hogy meggyőződjön arról, hogy mindkét rendszer megfelelően működik, majd hajtsa végre az összes szükséges lépést a SolMan rendszerben, hogy műveleteket kérjen és biztosítson a nem SAP webszolgáltatáson keresztül.

Ezzel a csomaggal (és a szükséges személyre szabott beállítással) az OTRS képes lesz kommunikálni egy meglévő SolMan rendszerrel ugyanazokat a függvényneveket, adatszerkezeteket és értéktípusokat használva és azt színelve, hogy ez egy másik SolMan rendszer.

Az OTRS nem valósítja meg a SolMan API teljes készletét. Nézze meg a [Webszolgáltatások](#) fejezetet annak ellenőrzéséhez, hogy melyek érhetők el az OTRS-ben.

Mielőtt bármilyen kísérletet tennénk egy OTRS webszolgáltatás létrehozására ezen csomag moduljaival, szükséges tudni azt, hogy a SolMan hogyan kezeli az olyan fogalmakat, mint a prioritások, az állapotok

(`SAPUserStatus`), a bejegyzéstípusok (`TextTypes`) stb., valamint ezen fogalmaknak milyen értékei vannak a SolMan rendszer használt példányában, valamint az OTRS-ben.

Az OTRS-nek és a SolMan rendszernek képesnek kell lenniük kommunikálni a hálózaton, hogy SOAP üzeneteket küldjenek és fogadjanak egymás közt. Győződjön meg arról, hogy kinyitotta-e a szükséges portokat mindkét rendszeren és a köztük lévő összes hálózati eszközön (mint például kapcsolókon és tűzfalakon).

A csomag és a tartalmazott modulok használata érdekében egy webszolgáltatást szükséges létrehozni vagy módosítani az OTRS-en belül. További információkért nézze meg a [Webszolgáltatások](#) fejezetet.

20.1.2 Ügyfél-felhasználók és ügyintézők automatikus létrehozása az OTRS-ben

Az OTRS és a SolMan között kicserélt jegyek a jegytulajdonost és az ügyfél-felhasználót is átviszik.

Ha egy bejövő jegy létrehozása vagy frissítése egy ismeretlen ügyintéző adatait tartalmazza, akkor új ügyintéző lesz automatikusan létrehozva az OTRS-ben. Ugyanez a viselkedés létezik hasonlóan az ügyfél-felhasználóknál is.

20.1.3 Több SolMan példány

Lehetőség van több SolMan példányhoz kapcsolódni ugyanabból az OTRS rendszerből. Egyszerűen használjon példányonként egy-egy webszolgáltatást.

Az egyes rendszerek rendszer GUID értéke és a jegy szinkronizációs állapota külön-külön van tárolva.

Folyamatok és automatizálás

Ez a csomag lehetővé teszi az OTRS és a SolMan webszolgáltatások használatával történő összekapcsolását.

Webszolgáltatások

Ahogy a funkciólistában említve lett, mind az OTRS, mind a SolMan webszolgáltatások alapszintű ismeretét feltételezzük.

Egy példa webszolgáltatás biztosítva van a csomaggal a `doc/SolManConnectorExample.yml` fájlban. Jó ötlet lenne kettőzöttként megtartani telepítve (de letiltva) ezt a webszolgáltatást hivatkozásként a rendszeren.

Az egyes webszolgáltatásrészek szükséges és ajánlott módosításaiért nézze meg az alábbi szakaszokat. A módosítások a biztosított példára hivatkoznak.

Kérelmező átvitel

Győződjön meg arról, hogy a `HTTP::SOAPSolMan` átvitelt használja-e. Ez szükséges a megfelelő névtér előállításához.

Állítsa be a SolMan példány végpontját (URI) és állítsa be a hitelesítést, a proxy és az SSL-beállításokat, ha szükséges.

A `SOAPAction` beállításait, névtérét és névsémáját nem kellene megváltoztatni.

Kérelmező meghívók

Ez a csomag három különböző meghívó vezérlőt tartalmaz, amelyek funkcionalitást nyújtanak az összes támogatott függvényhíváshoz.

- A `SolMan::IncidentCreate` vezérlő kezeli a jegy kezdeti átvitelét a SolMan rendszerbe (például `ProcessIncident`, `ReplicateIncident`).
- A `SolMan::IncidentUpdate` vezérlő kezeli egy jegy követő átvitelét a SolMan rendszerbe (például `AcceptIncidentProcessing`, `AddInfo`, `CloseIncident`, `RejectIncidentSolution`, `VerifyIncidentSolution`).
- A `SolMan::RequestSystemGuid` vezérlő a SolMan rendszerből származó rendszer GUID információk kéréséhez használható.

Fontos különbséget tenni az `IncidentCreate` és az `IncidentUpdate` vezérlők között. Egyébként az meghívó nevei nem tesznek különbséget kezelési szempontból az OTRS-ben (kivéve a `CloseIncident` vezérlőt, amely panaszkodni fog, ha egy már lezárt jegyet próbál frissíteni).

Ha egy frissítés típusú meghívót aktiválnak egy semmilyen előző szinkronizációs tevékenységgel sem rendelkező jegynél, akkor az automatikusan aktiválni fog egy létrehozás típusú meghívót (`ProcessIncident`, ha létezik vagy `ReplicateIncident` alternatívaként).

A SolMan rendszer GUID lekéréséhez használt meghívó automatikusan aktiválva lesz, amikor ez az információ nem ismert az OTRS-ben.

Minden szabályos meghívó át fogja vinni az összes meglévő bejegyzést, amelyek még nem lettek átküldve ezen a ponton.

Alapértelmezetten az `AddInfo` meghívó aktiválva lesz az OTRS-ben létrehozott minden bejegyzéshez egy eseményaktiválón keresztül. Erősen ajánlott eseménymeghívók beállítása az összes fontos meghívóhoz (például állapot- és prioritásváltoztatásokhoz), valamint azok eseményfeltételeken keresztüli korlátozása (például bizonyos várólistákban lévő jegyekben).

Kérelmező leképezés

Az OTRS és a SolMan közti leképezés az OTRS-ben XSLT-beállításon keresztül történik.

A megadott beállítás működő XSLT-sablonokat tartalmaz. A szabványos követelményekhez csak a kimenő leképezés sablonjának módosítása szükséges a következők tekintetében:

- OTRS fájl útvonala az XSL segítő sablonoknál
- OTRS → SolMan állapotleképezés
- OTRS → SolMan prioritásleképezés
- Dinamikus mező kiválasztás és névleképezés

- OTRS → SolMan bejegyzéstípus-leképezés

A sablonokat meghívónként egyénileg kell módosítani, de ezek (alapértelmezetten) azonosak az összes szabályos meghívónál.

A meghívók által biztosított adatszerkezet hasonló az OTRS jegycsatlakozó szerkezetéhez, de tartalmaz néhány módosítást és további adatokat. Ez egy gyors hivatkozás:

```
<Customer>
  <*> customer attributes, e.g. 'UserEmail' </*>
</Customer>
<Owner>
  <*> owner (agent) attributes, e.g. 'UserEmail' </*>
</Owner>
<SolMan>
  <IncidentId> incident id </IncidentId>
  <IncidentGuid> incident guid </IncidentGuid>
  <LocalSystemGuid> OTRS system guid </LocalSystemGuid>
  <RemoteSystemGuid> SolMan system guid </RemoteSystemGuid>
</SolMan>
<Ticket>
  <Article> # can occur 0-n times
    <Attachment> # can occur 0-n times
      <*> attachment attributes, e.g. 'Filename' </*> # 'Content' is base64-
→encoded automatically
    </Attachment>
    <DynamicField> # can occur 0-n times
      <Name> dynamic field name </Name>
      <Value> dynamic field value(s) </Value>
    </DynamicField>
    <*> article attributes, e.g. 'From' </*>
  </Article>
  <DynamicField> # can occur 0-n times
    <Name> ticket dynamic field name </Name>
    <Value> ticket dynamic field value(s) </Value>
  </DynamicField>
  <*> ticket attributes, e.g. 'TicketNumber' </*>
</Ticket>
```

Az alapértelmezett XSLT-sablontípusok egyéni fájlkként vannak megadva a hivatkozáshoz (nézze meg a csomag által biztosított doc/ExampleMapping-Invoker-*.xsl fájlokat).

Kérelmező hibakezelés

Néhány hibakezelő modul előre be van állítva a kérések újraütemezéséhez, ha bizonyos probléma történik. Az újraütemezett kérések 1 perces időközökkel lesznek végrehajtva legfeljebb 5 próbálkozásig.

Alapértelmezetten az összes átviteli hiba újraütemezést, valamint adat-előkészítést okoz ott, ahol a SolMan rendszer GUID-ot nem sikerül lekérni.

A kérések akkor is újra lesznek ütemezve, ha a SolMan hibakóddal tér vissza, kivéve ha ez a kód 01, 02, 03 vagy 04.

Ajánlott megváltoztatni az újrapróbálási beállításokat az igényeinek megfelelően, és ellenőrizni, hogy a hibakódra vonatkozó kezelés megfelel-e a követelményeinek.

Szolgáltató átvitel

A félreértések elkerülése érdekében a `HTTP::SOAPSolMan` átvitelt kell használnia. A kérelmezővel ellentétben ez nem feltétlenül szükséges.

Módosítsa az üzenet hosszát, ha szükséges.

A `SOAPAction` beállításait, névterét és névsémáját nem kellene megváltoztatni.

Szolgáltató műveletei

Ez a csomag három különböző műveleti vezérlőt tartalmaz, amelyek funkcionalitást nyújtanak az összes támogatott függvényhíváshoz.

- A `SolMan::IncidentCreate` vezérlő kezeli a jegy kezdeti átvitelét a SolMan rendszerből (például `ProcessIncident`, `ReplicateIncident`).
- A `SolMan::IncidentUpdate` vezérlő kezeli egy jegy követő átvitelét a SolMan rendszerből (például `AcceptIncidentProcessing`, `AddInfo`, `CloseIncident`, `RejectIncidentSolution`, `VerifyIncidentSolution`).
- A `SolMan::RequestSystemGuid` vezérlő a SolMan rendszerbe küldendő rendszer GUID információk szolgáltatásához használható.

Fontos különbséget tenni az `IncidentCreate` és az `IncidentUpdate` vezérlők között. Egyébként az meghívó nevei nem tesznek különbséget kezelési szempontból az OTRS-ben.

Ha egy jegynek olyan függőben lévő frissítései vannak, amelyeket át kell küldeni az OTRS-ből a SolMan rendszerbe (például új bejegyzések), akkor a SolMan felől történő frissítés átmenetileg tiltva van.

A SolMan természeténél fogva az elküldött mellékleteket nem lehet egynél több bejegyzéshez hozzárendelni. Egy kéresem belül elküldött mellékletek automatikusan az adott kéresem belül létrehozott utolsó bejegyzéshez lesznek csatolva. Ha a kérés nem tartalmaz semmilyen bejegyzést, akkor egy üres bejegyzés lesz létrehozva a mellékletekhez.

Szolgáltató leképezés

Az OTRS és a SolMan közti leképezés az OTRS-ben XSLT-beállításon keresztül történik.

A megadott beállítás működő XSLT-sablonokat tartalmaz. A szabványos követelményekhez csak a bejövő leképezés sablonjának módosítása szükséges a következők tekintetében:

- OTRS fájl útvonala az XSL segítő sablonoknál
- OTRS célvárólista
- SolMan → OTRS állapotleképezés
- SolMan → OTRS prioritásleképezés
- Dinamikus mező kiválasztás és névleképezés
- SolMan → OTRS bejegyzéstípus-leképezés

A sablonokat műveletenként egyénileg kell módosítani, de ezek (alapértelmezetten) azonosak az összes szabályos műveletnél.

A műveletek által elvárt adatszerkezet hasonló az OTRS jegycsatlakozó szerkezetéhez, de tartalmaz néhány módosítást és további adatokat. Ez egy gyors hivatkozás:

```
<Attachment> # can occur 0-n times
  <*> attachment attributes, e.g. 'Filename' </*> # 'Content' is base64-decoded,
  ↳automatically
</Attachment>
<Ticket>
  <Article> # can occur 0-n times
    <*> article attributes, e.g. 'From' </*>
  </Article>
  <DynamicField> # can occur 0-n times
    <Name> ticket dynamic field name </Name>
    <Value> ticket dynamic field value(s) </Value>
  </DynamicField>
  <*> ticket attributes, e.g. 'TicketNumber' </*>
</Ticket>
<SolMan>
  <IncidentGuid> incident guid </IncidentGuid>
  <LocalSystemGuid> OTRS system guid </LocalSystemGuid>
  <RemoteSystemGuid> SolMan system guid </RemoteSystemGuid>
  <Person> # can occur 0-n times
    <Meta>
      <ID> OTRS id of agent / or login of customer user </ID>
      <ExternalID> SolMan id of person </ExternalID>
      <Type> CustomerUser, Owner or Agent </Type>
    </Meta>
    <*> agent or customer user attributes, e.g. 'UserEmail' </*>
  </Person>
</SolMan>
```

Az alapértelmezett XSLT-sablontípusok egyéni fájlakként vannak megadva a hivatkozáshoz (nézze meg a csomag által biztosított doc/ExampleMapping-Operation-*.xsl fájlokat).

20.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

20.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

21. fejezet

Specific Ticket Notifications

A szabványos funkcionalitás részeként az adminisztrátori jogosultsággal rendelkező ügyintézők létrehozhatnak automatizált értesítéseket, amelyek az ügyintézők és/vagy ügyfelek meghatározott csoportjainak kerülnek kiküldésre. Ezek olyan szabványos értesítések, mint például amikor a jegy tulajdonosa megváltozik vagy a jegyet áthelyezik egy másik várólistába.

A funkcióval az ügyintézők mostantól adminisztrátori jogosultság nélkül is létrehozhatnak egyéni, eseményalapú értesítéseket, habár azzal a korlátozással, hogy csak a saját e-mail-címükre küldhetik ki azokat. Például egy IT-szolgáltatás alkalmazottja beállíthat egyéni értesítéseket, azért hogy tájékoztatva legyen, amint változás áll be egy bizonyos ügyfél jegyének prioritásában.

Előnyök

- Tájékozott marad a jegy változásaival kapcsolatban akkor is, ha az ügyintézői felületen kívül dolgozik.
- Gyorsabb reagálás a változásokra.
- Az értesítések személyesebb beállítása, elkerülve a túlzott információáramlást.

Célcsoportok

- Belső és külső IT
- Vevőszolgálat
- Értékesítés
- Pénzügy

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSSpecificTicketNotifications

21.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete, de kiegészíti a *Jegyértesítések* képernyőt új gombokkal, és egy új csoportot ad a rendszerhez.

21.1.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

A csomag telepítése után egy új csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez.

Csoportok

A személyes értesítés modulhoz való hozzáférés szerepalapú hozzáférési elgondolás alapján van kezelve. A csomag telepítése után egy új csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez. A csoportkezelés képernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Csoportok* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Csoportkezelés' (Group Management) interface. On the left, there are sections for 'Műveletek' (Actions) with a '+ Csoport hozzáadása' (Add group) button, 'Szűrő a csoportokhoz' (Filter for groups) with a search input, and a 'Tipp' (Tip) section. The main area shows a table of groups.

NÉV	MEGJEGYZÉS	ÉRVÉNYSÉG	MÓDOSÍTVA	LÉTREHOZVA
admin	Group of all administrators.	érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)
custom_notifications	Group for all custom notification users.	érvényes	2019-07-30 12:32 (Europe/Budapest)	2019-07-30 11:56 (Europe/Budapest)
stats	Group for statistics access.	érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)
users	Group for default access.	érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)

Tipp
Az admin csoport az adminisztrációs területre, a stats csoport a statisztika területre való bejutáshoz van.
Új csoportok létrehozása a hozzáférési jogosultságok kezeléséhez az ügyintézők különböző csoportjainál (például beszerzési részleg, támogató részleg, értékesítési részleg, ...).
Ez ASP megoldásoknál hasznos.

1. ábra: Csoportkezelés képernyő

Új csoport

A csomag telepítése után a következő csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez:

custom_notifications

Minden egyes ügyintéző, aki ennek a csoportnak a tagja, egy *Értesítés létrehozása* gombot kap a *Személyre szabás* menü *Jegyértesítések* felületi elemében.

Megjegyzés: Az elsődleges adminisztrátor felhasználó (*root@localhost*) alapértelmezetten hozzá van adva az összes csoporthoz *olvasás, írás* jogosultságokkal.

Lásd még:

A többi ügyintéző számára a helyes jogosultságok beállításához nézze meg a következő kapcsolatokat:

- *Ügyintézők Csoportok*
- *Szerepek Csoportok*

21.1.2 Kommunikáció és értesítések

A csomag telepítése után egy új funkcionalitás válik elérhetővé a *Kommunikáció és értesítések* csoport *Jegybeállítások* képernyőjén az adminisztrátori felületen.

Jegyértesítések

Ez a képernyő két új gombot kapott a bal oldalsávban és egy új oszlopot az áttekintő táblázatban.

NÉV	MEGJEGYZÉS	ÉRVÉNYSÉG	MÓDOSÍTVA	LÉTREHOZVA	SZEMÉLYES	EXPORTÁL
Ügyféljegy bejegyzés értesítés		érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)		📄
Ügyféljegy létrehozási értesítés		érvényes	2019-05-30 15:44 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)		📄
Ügyféljegy állapotváltozás (lezárva)		érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)		📄
Ügyféljegy állapotváltozás (lezárástól eltérő)		érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)		📄
Felügyelő	Az új bejegyzésekhez.	érvényes	2019-07-30 13:47 (Europe/Budapest)	2019-07-30 13:47 (Europe/Budapest)	Igen	📄
Jegy létrehozási értesítés		érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)		📄
Jegy e-mail kézbesítési hiba értesítése		érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)		📄
Jegyeskaláció értesítés		érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)		📄
Jegyeskaláció figyelmeztetési értesítés		érvényes	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)	2018-11-11 15:29 (Europe/Budapest)		📄

2. ábra: Jegyértesítés-kezelés képernyő

Az adminisztrátorok továbbra is láthatják az összes elérhető értesítési bejegyzést. Ahhoz, hogy képesek legyenek különbséget tenni az adminisztrátorok és az ügyintézők bejegyzései között, egy új *Személyes* oszlop áll rendelkezésre az értesítésáttekintőben. Az ügyintézők bejegyzései narancssárgával vannak megjelölve és *Igen* értékkel rendelkeznek a *Személyes* oszlopban.

Ezenkívül továbbra is lehetőség van egyéb ügyintézőket hozzáadni e-mail címzettként minden egyes új vagy módosított értesítési bejegyzésénél, beleértve az ügyintézők értesítési bejegyzéseit is.

Személyes jegyértesítések kezelése

Egy személyes jegyértesítés hozzáadásához:

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

Egy személyes jegyértesítés szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy jegyértesítésre a jegyértesítések listájában egy olyan sorban, amely narancssárgával van megjelenítve.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

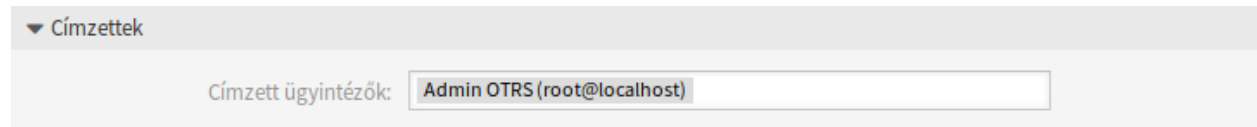
Egy személyes jegyértesítés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a jegyértesítések listájában egy olyan sorban, amely narancssárgával van megjelenítve.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

Csak a személyes értesítések megjelenítéséhez:

1. Kattintson a *Csak a saját személyes értesítéseim felsorolása* gombra a bal oldalsávban.
2. Kattintson az *Az összes értesítés felsorolása* gombra az áttekintő visszaállításához.

Egy értesítés hozzáadása ugyanazzal az eljárással végezhető el, amint az adminisztrátori kézikönyv [Jegyértesítések](#) fejezetében le van írva. Csak egyetlen különbség van: a *Címzettek* szakasz.



3. ábra: Jegyértesítési beállítások –címzettek

Egy személyes jegyértesítés hozzáadása esetén az adminisztrátornak vagy az ügyintézőnek csak a személyes e-mail-címe választható ki a *Címzettek* szakaszban.

21.2 Ügyintézői felület

















A csomag telepítése után úgy van lehetőség saját értesítések létrehozására, ahogy az adminisztrátorok tehetik azt, kivéve a címzett címeit. Minden egyes esemény, amelyet egy ügyintéző hozott létre, csak az ügyintézők saját elsődleges e-mail-címére fog e-maileket küldeni.

21.2.1 Személyre szabás

Ez a csomag kiterjeszti a *Személyre szabás* menü *Értesítési beállítások* menüpontjában lévő *Jegyértesítések* felületi elemet.

Értesítési beállítások

Minden egyes ügyintéző, aki a `custom_notifications` csoport tagja, képes saját jegyértesítéseket létrehozni. A *Jegyértesítések* felületi elem alján lévő *Értesítés létrehozása* gomb az adminisztrátori felület *Jegyértesítések* képernyőjére mutat.

Jegyértesítések 	összes/egyik sem   
Felügyelő	   
Jegy létrehozási értesítés	  
Jegy követési értesítés (zárolt)	  
Jegy követési értesítés (feloldott)	  
Jegyzárolási időkorlát értesítés	  
Jegyvárólista frissítési értesítés	  
Jegyszolgáltatás frissítési értesítés	  

[Értesítés létrehozása](#)

4. ábra: Jegyértesítések felületi elem

Egy személyes jegyértesítés hozzáadásához:

1. Kattintson az *Értesítés létrehozása* gombra, és a jelszavával jelentkezzen be az adminisztrátori felületre.
2. Ügyintézőként kattintson az *Értesítés hozzáadása* gombra vagy adminisztrátorként kattintson a *Személyes értesítés hozzáadása* gombra a bal oldalsávban, ha az *Értesítés hozzáadása* képernyő nem nyílt meg.
3. Töltse ki a szükséges mezőket.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

A *Jegyértesítések kezelése* képernyő nem tartalmazza az adminisztratív elemeket, ha egy ügyintéző nyitja meg.

Egy személyes jegyértesítés szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy jegyértesítésre a jegyértesítések listájában. Ha Ön adminisztrátor, akkor a személyes jegyértesítések narancssárga sorokban vannak megjelenítve.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

NÉV	MEGJEGYZÉS	ÉRVÉNYESSÉG	MÓDOSÍTVA	LÉTREHOZVA	MÁSOLÁS	TÖRLÉS
Felügyelő	Az új bejegyzésekhez.	érvényes	2019-07-30 11:47	2019-07-30 11:47		

5. ábra: Jegyértesítés-kezelés képernyő

Alternatívaként az ügyintéző használhatja a jegyértesítések listájában lévő fogaskerék ikont az ügyintézői felületről. Ez az ikon közvetlen hivatkozást biztosít az adott szerkesztendő jegyértesítéshez.

Egy személyes jegyértesítés törléséhez:

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

Az ügyintéző úgy képes létrehozni saját értesítéseket, ahogy az adminisztrátorok tehetik azt, kivéve a címzett címeit. Minden egyes esemény, amelyet egy ügyintéző létrehoz, csak a saját elsődleges e-mail-címére fog e-maileket küldeni. Ez a címzett cím kötelező, és nem lehet átváltani másik címre.

Az érintett ügyintéző csak a saját értesítési bejegyzéseit képes megtekinteni, létrehozni, szerkeszteni és/vagy törölni. Nem lehetséges más ügyintézők értesítési bejegyzéseit megtekinteni vagy módosítani.

21.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

22. fejezet

Ticket Allocation

Ez az új funkció érdekes lehet olyan szolgáltató szervezeteknek, amelyeknek rövid időtartamon belül kell nagyszámú jegyet kezelniük, valamint telefonos ügyfélszolgálatoknak, amelyek automatikusan ki szeretnék osztani a jegyeket a személyzet tagjainak. Az új jegyek automatikusan kiosztásra kerülnek a legkevesebb számú jeggyel rendelkező vagy a megfelelő képességek birtokában lévő ügyintézőknek, hogy dolgozhassanak velük. A szolgáltató csapat hatékonyan fog működni teljes kapacitáson, és több jegyre lesz képes válaszolni, anélkül hogy túlterheltnék éreznék magukat. Ez a funkció az **OTRS**-t egy telefonos ügyfélszolgálati szoftverré alakítja át.

Az általános ügyintéző feladat beállításában meghatározhatja azt az eseményt, amely aktiválni fogja a jegykiosztást. Például az aktiváló lehet egy jegy létrehozása, egy emlékeztető idő elérése vagy egy jegy lezárása. Ráadásul azt is eldöntheti, hogy csak az eseményt aktiváló jegy legyen kiosztva, vagy az összes hozzá kapcsolódó jegy kiosztásra kerüljön egy bizonyos ügyintézőnek.

Azt is meghatározhatja, hogy mely jegyek fontosak. Az ügyintézők jegyekkel történő elárasztásának elkerülése érdekében korlátozhatja az ügyintézőnként kiosztásra kerülő jegyek számát. A jegyek rendezése is beállítható egy további *rendezés modullal*. Alapértelmezetten ez a jegy létrehozásának ideje, de kiválaszthatja a várólistát, a prioritást vagy a szolgáltatási időket is. Továbbá a várólistánként kiosztott jegyek legnagyobb száma is beállítható.

Végül, de nem utolsó sorban hozzáértő csoportokat is létrehozhat annak érdekében, hogy a vészhelyzeti jegyekre gyorsabban reagálhasson, vagy kioszthatja a jegyeket a trükkös problémák különleges tudásával rendelkező csapatnak közvetlenül a kezdéstől. Alapértelmezetten a várólista, a prioritás, a típus és a csoport kompetenciák vannak bekapcsolva. Azonban hozzáadhatja az SLA és a szolgáltatás lehetőségeket is a rendszerbeállításokban.

Előnyök

- A szolgáltató csapat kapacitáskihasználásának optimális mértéke a jegyek automatikus kiosztásával.
- A jegyek megnövekedett számának egyszerű kezelése.

Célcsoportok

- IT-szolgáltatás
- Értékesítés
- Létesítménygazdálkodás
- Belső IT
- És még sok más

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSTicketAllocation

22.1 Adminisztrátori felület

A jegykiosztás a fő funkciója ennek a csomagnak. Automatikusan beállít egy tulajdonost és egy beállítható zárolást a jegyeknél. Azok az események, amelyek egy kiosztási ellenőrzést aktiválnak, az *Általános ügyintéző* feladat kezelőképernyőjének *Események* felületi elemében határozhatók meg. Minden egyes esemény beállítható úgy, hogy csak az aktiváló jegyet ossza ki vagy az összes kapcsolódó jegyet. Az, hogy mely jegyek fontosak a jegykiosztásnál, az általános ügyintéző feladatban lévő jegyszűrőkkel állíthatók be.

Egy jegy lehetséges tulajdonosainak a jegy várólistájának beállított csoportjában kell lenniük. Az ügyintézők kizárhatók a kiosztásból, ha a beállított feketelista csoportok egyikének tagjai. A kiosztás befolyásolható a kompetencia funkcióval (ha engedélyezve van).

A kompetenciák össze lesznek adva minden egyes ügyintézőnél. A csoportkompetenciák leképezésre kerülnek a jegy várólistacsoportjára, és az összes egyéb kompetencia annak megfelelő jegyattribútumára (várólista, prioritás, stb.). Ha az összes vagy néhány ügyintéző ugyanolyan kompetenciaponttal rendelkezik vagy a kompetencia funkció le van tiltva, akkor a legkevesebb mennyiségű jeggyel rendelkező ügyintéző lesz beállítva új jegytulajdonosként. A kompetenciák egyénileg állíthatók be az *Ügyintézők* mindegyikénél.

A rendszerbeállításokon keresztül lehetőség van meghatározni a jegyek ügyintézőnkénti legnagyobb számát, hogy megakadályozzuk az ügyintézők jegyekkel történő elárasztását. Ha a beállított érték elérésre kerül egy ügyintézőnél, akkor nem kerül új jegy kiosztásra számára. Lehetőség van lazítani ezen a szabályon a rendszerbeállításokon keresztül is az olyan jegyeknél, amelyek kézzel kerülnek kiosztásra az ügyintézőnek.

Alapértelmezetten csak az elérhető ügyintézők fognak kiosztott jegyeket kapni. Ez a viselkedés szintén megváltoztatható egy rendszerbeállítási lehetőséggel.

22.1.1 Jegybeállítások

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

Kompetenciaszintek

Használja ezt a képernyőt, hogy kompetenciaszinteket adjon az automatikus kiosztáshoz. A kompetenciaszint kezelése képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Kompetenciaszintek* moduljában érhető el.

NÉV	SZINT	ÉRVÉNYSÉG	MÓDOSÍTVA	LÉTREHOZVA
1 very low	1	érvényes	2021-02-17 08:10	2021-02-17 08:10
2 low	2	érvényes	2021-02-17 08:10	2021-02-17 08:10
3 normal	3	érvényes	2021-02-17 08:10	2021-02-17 08:10
4 high	4	érvényes	2021-02-17 08:10	2021-02-17 08:10
5 very high	5	érvényes	2021-02-17 08:10	2021-02-17 08:10

1. ábra: Kompetenciaszint kezelése képernyő

Kompetenciaszintek kezelése

Megjegyzés: Ha személyre szabott kompetenciaszint-listát hoz létre, akkor tartsa észben, hogy azok ábécé sorrendbe lesznek rendezve a felhasználói felületen lévő kompetenciaszint-választó dobozban.

Egy kompetenciaszint hozzáadásához:

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

Kompetenciaszint hozzáadása

★ Név:

★ Szint:

★ Érvényesség:

Mentés vagy **Mégse**

2. ábra: Kompetenciaszint hozzáadása képernyő

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

Megjegyzés: Ajánlott a rendszert öt vagy kevesebb kompetenciaszintre korlátozni és a jelenlegi ötöt újrahatszámítani a jegykiosztási rendszer használatának megtartásához.

Egy kompetenciaszint szerkesztéséhez:

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

Kompetenciaszint szerkesztése

★ Név:

★ Szint:

★ Érvényesség:

vagy vagy

3. ábra: Kompetenciaszint szerkesztése képernyő

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

Kompetenciaszint beállításai

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

Név *

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

Szint *

A kompetencia szintje.

Érvényesség *

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

22.1.2 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után egy új általános ügyintéző feladat lesz hozzáadva a rendszerhez.

Általános ügyintéző

A jegykiosztás funkcionalitás az általános ügyintézőtől származó eseményalapú jegyműveleteken alapul. A feladat végrehajtható az összes illeszkedő jegyre vagy csak arra a jegyre, amely az eseményt aktiválta. Ezenkívül lehetőség van meghatározni egyéni rendezési modulokat és művelet előtti modulokat az általános ügyintéző feladathoz. Ez a csomag biztosít egy rendezési modult és egy művelet előtti modult a jegyek kiosztásához. Az aktiválókat használja a kiosztási folyamat végrehajtásához.

A csomag telepítése után egy *TicketAllocation* nevű általános ügyintéző feladat lesz hozzáadva a rendszerhez. Ez a feladat egy egyszerű jegykiosztási beállítás, amely személyre szabható és kibővíthető.

A jegyek szűrése nem változott az alapértelmezett általános ügyintéző viselkedésétől. A legtöbb esetben a jegykiosztási feladat alapértelmezett eseményének beállítását nem kell megváltoztatni. Az eseményeknek

önmagukat magyarázóknak kell lenniük. A különböző jegyműveleteket és az ügyintézők bejelentkezését vagy kijelentkezését képviselik.

Alapértelmezetten a feladat az OTRS démonon keresztül van végrehajtva az ügyintézők blokkolásának elkerülése és a végtelen kiosztási ciklusok megakadályozása érdekében. Ezenkívül szükség van a végtelen ciklusok megakadályozását *Igen* értékre állítani.

Alapértelmezetten a *TicketAllocation* művelet előtti modul be fogja állítani a jegyzárat. Ez egy másik *TicketLockUpdate* eseményt fog aktiválni, amely egy új feladatot fog indítani, és így tovább. A *TicketLockUpdate* esemény szükséges annak lehetővé tételéhez, hogy reagáljon az automatikus és kézi jegyfeladásokra a jegyek ismételt kiosztásához. Ajánlott megtartani ezeket a beállításokat.

▼ Események

Esemény-aktíválók:

TÍPUS	ESEMÉNY	ÖSSZES JEGY	TÖRLÉS
Ticket	TicketCreate	<input type="checkbox"/>	
Ticket	TicketQueueUpdate	<input type="checkbox"/>	
Session	SessionCreate	<input type="checkbox"/>	
Session	SessionRemove	<input type="checkbox"/>	
Ticket	TicketStateUpdate	<input type="checkbox"/>	
Ticket	TicketLockUpdate	<input type="checkbox"/>	

Egy időszakos végrehajtás mellett vagy helyett meghatározhat olyan jegyeseményeket, amelyek aktiválni fogják ezt a feladatot. A jelölőnégyzet azt határozza meg, hogy a feladatnak az összes illeszkedő jegyet meg kell-e keresnie, vagy csak azt az egyet vegye, amely aktiválta az eseményt.

Esemény-aktíváló hozzáadása:

Egy új esemény hozzáadásához válassza ki az eseményobjektumot és az eseménynevet.

Esemény végrehajtása:

Meghatározza, hogy a feladatot hogyan kell végrehajtani. További információkért nézze meg a csomag dokumentációját. Figyelem: a helytelen beállítás végtelen ciklushoz vezethet.

Végtelen ciklus megakadályozása:

Meghatározza, hogy a feladat végrehajtható-e egy másik eseményben vagy sem. Figyelem: a helytelen beállítás végtelen ciklushoz vezethet.

4. ábra: Események szakasz

Az *Egyéni modulok végrehajtása* felületi elemekben két választómező található, amelyek azt határozzák meg,

hogy egy *Rendezési modul* és/vagy egy *Művelet előtti modul* végrehajtása szükséges-e. Ez a csomag egy rendezési modult és egy művelet előtti modult ad a rendszerhez.

▼ Egyéni modulok végrehajtása

Rendezési modul:

Egy modul használata azon jegyek egyéni rendezéséhez, amelyek illeszkednek a szűrési feltételekre.

Művelet előtti modul:

Egy modul használata a jegyműveletek feltételalapú beállításához. Figyelem: ez a modul felülírhatja a jegyműveleteket.

Egyéni modul végrehajtása:

1 paraméter kulcs: <input type="text"/>	1 paraméter érték: <input type="text"/>
2 paraméter kulcs: <input type="text"/>	2 paraméter érték: <input type="text"/>
3 paraméter kulcs: <input type="text"/>	3 paraméter érték: <input type="text"/>
4 paraméter kulcs: <input type="text"/>	4 paraméter érték: <input type="text"/>
5 paraméter kulcs: <input type="text"/>	5 paraméter érték: <input type="text"/>
6 paraméter kulcs: <input type="text"/>	6 paraméter érték: <input type="text"/>

5. ábra: Egyéni modul végrehajtása szakasz

A rendezési modult nem kötelező használni a kiosztási funkcionalitáshoz. Létezik néhány rendszerbeállítási lehetőség, amelyek befolyásolhatják a jegyek sorrendjét. Ha a sorrendet módosítani kell, akkor a *TicketAllocation* rendezési modult szükséges használni. A művelet előtti modul az olyan jegyattribútumok módosításához szükséges, amelyeket a jegyeknek be kell állítaniuk. Van néhány rendszerbeállítási lehetőség a kiosztási folyamat befolyásolásához is.

Lehetőség van további attribútumok beállítására, amelyeket a feldolgozott jegyeknek be kell állítaniuk. A *TicketAllocation* művelet előtti modul be fogja állítani a tulajdonost és a zárolást (ha be van állítva) a jegyeknél, ha nincsenek hibák a kiosztási folyamatban és illeszkedő ügyintéző található. Ha nem lehet a kiosztást elvégezni, akkor lehetőség van alapértelmezett értékeket beállítani az általános ügyintéző *Jegyattribútumok frissítése/hozzáadása* felületi elemében a tulajdonoshoz és a zároláshoz. Ha kiosztás történik, akkor ezek az értékek felül lesznek írva.

22.1.3 Felhasználók, csoportok és szerepek

Ez a csomag egy új beállító képernyőt ad az ügyintéző beállításai képernyőhöz, amely az adminisztrátori felület *Ügyintéző-kezelés* képernyőjéből érhető el.

Ügyintézők

Ezzel a csomaggal lehetőség van meghatározni különféle kompetenciákat az ügyintézőknél.

A kompetenciák a rendszerbeállításokon keresztül engedélyezhetők vagy tilthatók le. Alapértelmezetten a csoport, prioritás, várólista és típus jegykompetenciák vannak engedélyezve. A szerep, SLA és szolgáltatás le van tiltva, de engedélyezhetők a rendszerbeállításokon keresztül.

Egy ügyintéző kompetenciáinak beállításához:

1. Nyissa meg az *Ügyintéző-kezelés* képernyőt az adminisztrátori felületen.
2. Válasszon egy ügyintézőt a listából.
3. Kattintson a *Személyes beállítások szerkesztése ennél az ügyintézőnél* gombra a bal oldalsávban.
4. Kattintson a *Kompetenciák* modulra az ügyintéző személyes beállításáiban.

Csoportkompetenciák		
"Csoport" kompetencia:	<input type="text" value="users"/> <input type="text" value="5 nagyon magas"/>	Csoportkompetenciák meghatározása ehhez a felhasználóhoz. <input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="text" value="admin"/> <input type="text" value="1 nagyon alacsony"/>	
Prioritáskompetenciák		
"Prioritás" kompetencia:	<input type="text"/>	Prioritáskompetenciák meghatározása ehhez a felhasználóhoz. <input checked="" type="checkbox"/>
Várólista-kompetenciák		
"Várólista" kompetencia:	<input type="text" value="Misc"/> <input type="text" value="5 nagyon magas"/>	Várólista-kompetenciák meghatározása ehhez a felhasználóhoz. <input checked="" type="checkbox"/>
Típuskompetenciák		
"Típus" kompetencia:	<input type="text"/>	Típuskompetenciák meghatározása ehhez a felhasználóhoz. <input checked="" type="checkbox"/>

6. ábra: Kompetenciák képernyő

A kompetenciáknak nincs közvetlen ráhatása a rendszer viselkedésére. Használhatók más funkcionalitásokban a beállított értékek alapján történő döntéshozáshoz és a viselkedés befolyásolásához.

Alapértelmezetten a kapcsolódó jegyek a belső jegyazonosítójuk és a létrehozási idejük szerint rendezve lesznek kiosztva. Ez a csomag biztosít egy rendezési modult a kapcsolódó jegyek sorrendjének megváltoztatásához a különböző rendszerbeállítási lehetőségek alapján. A jegysorrend befolyásolható a beállítható várólista-prioritások és szolgáltatási idők szerint.

Ezenkívül lehetőség van beállítani a jegyek legnagyobb számát várólistánként egy olyan sorban, amelyet ki kell osztani. Ha a korlátot eléri, akkor a következő különböző várólista lesz előnyben részesítve. Ezek után a várólista számlálója vissza lesz állítva.

Lásd még:

Vessen egy pillantást ennek a csomagnak a beállítási lehetőségeire a rendszerbeállításokban.

22.2 Ügyintézői felület

Az ügyintézők képesek a saját kompetenciájukat szerkeszteni, ha ez engedélyezve van a rendszerbeállításokban.

22.2.1 Személyre szabás

Az ügyintézők képesek a saját kompetenciájukat szerkeszteni, ha ez engedélyezve van a rendszerbeállításokban.

Kompetenciák

Ez a menüpont ugyanazokat a beállításokat tartalmazza az ügyintézőhöz, mint amelyeket egy rendszer-adminisztrátor beállíthat a *Ügyintézők* kezelőablakban.

Megjegyzés: Az `OTRSTicketAllocation::AllowAgentEditOwnCompetences` rendszerbeállítást kell engedélyezni, hogy ez a menüpont elérhető legyen a *Személyre szabás* menüből.

22.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

Kompetenciák

Kezdjen el gépelni a szűréshez...

Csoportkompetenciák

admin

1 nagyon alacsony

x v



users

5 nagyon magas

x v



Új hozzáadása

Válasszon



Prioritáskompetenciák

Új hozzáadása

Válasszon



Várólista-kompetenciák

Misc

5 nagyon magas

x v



Új hozzáadása

Válasszon



Típuskompetenciák

Új hozzáadása

Válasszon



Mégse

Mentés

7. ábra: Kompetenciák kiválasztása

23. fejezet

Ticket Invoker

Ez a csomag két új meghívó, a `TicketCreate` és `TicketUpdate` funkcionalitását adja a webszolgáltatásokhoz.

Ezenkívül a csomag követi a HTTP átirányítási válaszokat (301-es, 307-es és 308-as HTTP-kód) a HTTP::REST és a HTTP::SOAP alapú webszolgáltatások kimenő kommunikációjánál.

Továbbá csomag lehetővé teszi az üres törzsű HTTP-kérések küldését (POST, PUT, PATCH) a HTTP::REST alapú webszolgáltatások kimenő kommunikációjánál.

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSTicketInvoker

23.1 Adminisztrátori felület

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

23.1.1 Folyamatok és automatizálás

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

Webszolgáltatások

Azokat a tevékenységeket, amelyeket akkor lehet végrehajtani, amikor az OTRS-t kérelmezőként használja, *meghívóknak* hívják. Minden meghívó egy vezérlőhöz tartozik (a vezérlők műveletek vagy meghívók gyűjteményei). Általában az azonos vezérlőtől származó meghívóknak hasonló beállításokra van szükségük, és ugyanazon a beállítási párbeszédablakokon osztoznak. Az egyes meghívóknak lehetnek független beállítási párbeszédablakaik is, ha szükséges.

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

Kérés példa

A `TicketCreate` és `TicketUpdate` meghívó visszaadja a teljes jegy- és bejegyzésadatokat az aktivált esemény jegyazonosítója és bejegyzés-azonosítója alapján.

Készítse elő a beállított távoli webszolgáltatás meghívását. Az eseményadatok:

```
my $Result = $InvokerObject->PrepareRequest (
    Data => {
        TicketID => 123,
        ArticleID => 123,
    },
);
```

A meghívó eredménye:

```
{
    Data => {
        Ticket => {
            Title => 'some ticket title',
            Queue => 'some queue name',
            Lock => 'some lock name',
            Type => 'some type name',
            Service => 'some service name',
            SLA => 'some SLA name',
            State => 'some state name',
            Priority => 'some priority name',
            Owner => 'some user login',
            Responsible => 'some user login',
            CustomerUser => 'some customer user login',
            PendingTime {
                Year => 2011,
                Month => 12,
                Day => 03,
                Hour => 23,
                Minute => 05,
            },
        },
        Article => {
            SenderType => 'some sender type name',
            AutoResponseType => 'some auto response type',
            From => 'some from string',
            Subject => 'some subject',
            Body => 'some body',
            ContentType => 'some content type',
        },
    },
};
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

↪and Charset is required
    MimeType      => 'some mime type',
    Charset       => 'some charset',
    TimeUnit      => 123,                               # optional
  },
  DynamicField => [                                     # optional
    {
      Name      => 'some name',
      Value     => 'Value',                             # value type depends on
↪the dynamic field
    },
    # ...
  ],
  Attachment => [
    {
      Content      => 'content'                         # base64 encoded
      ContentType => 'some content type'
      Filename     => 'some fine name'
    },
    # ...
  ],
],
};

```

Megjegyzés: A meghívó a jegy legújabb bejegyzését fogja visszaadni, ha nincs bejegyzés-azonosító megadva.

Megjegyzés: A meghívó nem fogja visszaadni a meghatározatlan értékekkel rendelkező dinamikus mezőket, mert az ugyanilyen nevű TicketCreate és TicketUpdate műveletek nem kezelik a meghatározatlan értékekkel rendelkező dinamikus mezőket.

Kimenő adatok speciális szűrése

A kimenő adatoknál lehetőség van meghatározni azt, hogy milyen fajta jegymezőket, bejegyzésmezőket vagy dinamikus mezőket kell a kérésnek tartalmaznia. Továbbá lehetőség van szűrni bejegyzés típusa és a bejegyzés küldőtípusa szerint.

A különböző szűrőlehetőségek minden egyes meghívó beállításán belül választhatók ki, és a *Beállítások a kimenő kérés adataihoz* szakaszban vannak felsorolva.

A képernyő bal oldalán lévő művelet oszlopban lehetőség van a webszolgáltatáshoz való visszatérésre (az összes változtatás eldobása a legutóbbi mentés óta) és a törlésre. Ha az utóbbira kattint, akkor egy párbeszédablak fog megnyílni, és azt fogja kérdezni, hogy el szeretné-e távolítani a meghívót. Kattintson a *Törlés* gombra a meghívó és annak beállításai eltávolításának megerősítéséhez, vagy kattintson a *Mégse* gombra a törlés párbeszédablak bezárásához.

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

Invoker Details

General invoker data

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

Description:

Invoker backend:
This OTRS invoker backend module will be called to prepare the data to be sent to the remote system, and to process its response data.

Settings for outgoing request data

Ticket fields:
Only the selected ticket fields will be considered for the request data.

Article fields:
Only the selected article fields will be considered for the request data.

Ticket dynamic fields:
Only the selected ticket dynamic fields will be considered for the request data.

Article dynamic fields:
Only the selected article dynamic fields will be considered for the request data.

Number of articles:
The outgoing request data will only contain the configured number of articles. If left empty, only 1 article will be sent.

Communication channels:
The outgoing request data will only consider articles of the selected communication channels. If left empty, articles created by all communication channels will be used.

Customer visibility:
The outgoing request data will only consider articles created with the selected customer visibility.

Sender Types:
The outgoing request data will only consider articles created by the selected sender types. If left empty, articles created by all sender types will be used.

Mapping

Mapping for outgoing request data:
The data from the invoker of OTRS will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the remote system expects.

Mapping for incoming response data:
The response data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the invoker of OTRS expects.

Settings for incoming response data

Remote TicketID dynamic field:
The selected ticket dynamic field is being used to store the remote TicketID. If left empty, the remote TicketID will not be stored, unless you define a system configuration value for this web service.

Ticket dynamic fields:
Only the selected ticket dynamic fields are being considered for processing the incoming response data. If left empty, no dynamic field will be processed.

or

Általános meghívó adatok

Név *

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

Leírás

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

Meghívó háttérprogram

Ez a meghívó háttérprogram modul lesz meghívva a távoli rendszerre küldendő adatok előkészítéséhez, és a válasz adatainak feldolgozásához. A mező csak olvasható, az előző képernyő lett kiválasztva.

Beállítások a kimenő kérés adataihoz

Jegyzetmezők

Az elérhető jegyattribútumokat (mezőket) tartalmazó többválasztós menü, amely elküldhető egy távoli rendszernek. Csak a kiválasztott mezők lesznek felvéve a kimenő kérésekbe.

Bejegyzés mezői

Az elérhető bejegyzés-attribútumokat (mezőket) tartalmazó többválasztós menü, amely elküldhető egy távoli rendszernek. Csak a kiválasztott mezők lesznek felvéve a kimenő kérésekbe.

Jegy dinamikus mezők

Az elérhető jegy dinamikus mezőket tartalmazó többválasztós menü, amely elküldhető egy távoli rendszernek. Csak a kiválasztott dinamikus mezők lesznek felvéve a kimenő kérésekbe.

Bejegyzés dinamikus mezők

Az elérhető bejegyzés dinamikus mezőket tartalmazó többválasztós menü, amely elküldhető egy távoli rendszernek. Csak a kiválasztott dinamikus mezők lesznek felvéve a kimenő kérésekbe.

Bejegyzések száma

A bejegyzések legnagyobb számát tartalmazó szövegmező, amely átvitelre fog kerülni egy kimenő kérés során. A bejegyzések a legújabbtól (legutolsótól) a legrégebbiig lesznek kiválasztva. Ha nincs szám megadva, akkor csak a legutolsó bejegyzés lesz átküldve.

Kommunikációs csatornák

A kimenő kérés adatai csak a kijelölt kommunikációs csatornák bejegyzéseit fogja figyelembe venni. Ha üresen van hagyva, akkor az összes kommunikációs csatorna által létrehozott bejegyzés használva lesz.

Ügyfél láthatóság

A kimenő kérés adatai csak a kijelölt ügyfélláthatósággal létrehozott bejegyzéseket fogja figyelembe venni.

Küldőtípusok

A kimenő kérés adatai csak a kijelölt küldőtípusok által létrehozott bejegyzéseket fogja figyelembe venni. Ha üresen van hagyva, akkor az összes küldőtípus által létrehozott bejegyzés használva lesz.

Leképezés

Normális esetben két leképezés-beállítási szakasz van minden egyes meghívónál: egy a bejövő adatokhoz, és egy másik a kimenő adatokhoz. Különböző leképezési típusokat (háttérprogramokat) választhat minden egyes leképezési irányhoz, mivel a beállításai függetlenek egymástól, valamint függetlenek a meghívó háttérprogramjától is. A normál és leggyakoribb gyakorlat az, hogy a meghívó ugyanazt a leképezési típust használja mindkét esetben (fordított beállítással). A teljes leképezési beállítás külön képernyőn végezhető el, amely a leképezési típustól függ.

Leképezés a kimenő kérés adataihoz

Ez a leképezés fogja a meghívóból származó adatokat feldolgozni olyan formára alakítva át azokat, ahogy a távoli rendszer várja.

Leképezés a bejövő válasz adataihoz

Ez a leképezés fogja a válasz adatait feldolgozni olyan formára alakítva át azokat, ahogy a meghívó várja.

Beállítások a bejövő válasz adataihoz

Lehetőség van automatikusan elmenteni a bejövő válaszok bizonyos adatait helyi dinamikus mezőkbe. A különböző szűrőlehetőségek minden egyes meghívó beállításán belül választhatók ki.

Távoli jegyzonosító dinamikus mező

A rendszeren elérhető jegy dinamikus mezőket tartalmazó legördülő menü. Ha egy ilyen dinamikus mezőt kiválasztanak, akkor a távoli rendszerből megkapott jegyzonosító lesz használva, hogy mentésre kerüljön a kiválasztott dinamikus mezőn belül.

Jegy dinamikus mezők

A rendszeren elérhető jegy dinamikus mezőket tartalmazó többválasztós menü. Az összes olyan kiválasztott dinamikus mező el lesz mentve a helyi dinamikus mezőkbe, amelyek elérhetők a válasz adataiban is és értékeket tartalmaznak.

A válaszadatok dinamikus mező értékei a következő adatszerkezetből lesznek használva:

```
<Ticket>
  <DynamicField>..</DynamicField>
</Ticket>
```

és/vagy

```
<Ticket>
  <Article>
    <DynamicField>..</DynamicField>
  </Article>
</Ticket>
```

A `GenericInterface::Invoker::Settings::ResponseDynamicField` rendszerbeállítási lehetőség tartalékként lett hozzáadva azokhoz a dinamikus mezőkhöz, amelyeknek tartalmazniuk kell a kapcsolódó válaszadatok eredmény jegyzonosítóját. Akkor kell használni, ha a beállítás nem lett hozzáadva a meghívó grafikus felhasználói felületén keresztül, de mindkét beállítást nem szabad egyszerre használni!

Eseményaktiválók

Az eseményaktiválók olyan események az OTRS-en belül, mint például a `TicketCreate`, `ArticleSend`, stb. Ezek viselkedhetnek aktiválóként a meghívó végrehajtásához. Minden egyes meghívónak rendelkeznie kell legalább egy regisztrált eseményaktiválóval, különben a meghívó használhatatlan lesz, mert soha sem kerül meghívásra. Ezenkívül az egyes eseményekhez szabályok halmaza (feltételek) is meghatározható, hogy nagyobb irányítása legyen az események aktiválása felett. Ezek a szabályok az eseményhez rendelt objektum adataitól függenek. Az eseményaktiválók aszinkron tulajdonsága határozza meg, hogy az OTRS folyamatot a meghívó fogja-e kezelni, vagy az OTRS démon lesz-e megbízva vele.

Megjegyzés: Az OTRS démon egy külön folyamatkészlet, amely feladatokat hajt végre a háttérben. Ennek használatával maga az OTRS folyamat nem lesz érintett, ha a távoli rendszernek hosszú ideig tart válaszolni, ha nem érhető el, vagy hálózati problémák vannak. Ha nem használja az OTRS démont, akkor a webszolgáltatások használata lelassíthatja vagy válaszképtelenné teheti az OTRS keretrendszert. Ezért erősen ajánlott az aszinkron eseményaktiválók használata, amilyen gyakran csak lehetséges.

Annak érdekében, hogy hozzáférjen ehhez a szakaszhoz, el kell mentenie az aktuális meghívót a *Mentés* gombra kattintva.

Esemény

Ezt a meghívót a beállított események fogják aktiválni.

Eseményaktiváló hozzáadása

Egy új esemény hozzáadásához válassza ki az eseményobjektumot és az esemény nevét, majd kattintson a plusz gombra. Az aszinkron eseményaktiválókat az OTRS démon kezeli a háttérben (ajánlott). A szinkron eseményaktiválók közvetlenül feldolgozásra kerülhetnek a webkérés során.

Egy eseményaktiváló hozzáadásához:

1. Válassza ki az eseménycsaládot az első listáról.
2. Válassza ki az eseménynevet a második listáról.
3. Állítsa be az aszinkron tulajdonságot. Ha nincs bejelölve, akkor az azt jelenti, hogy az eseményaktiváló nem lesz aszinkron.
4. Kattintson a plusz gombra. Egy új eseményaktiváló lesz létrehozva, és fel lesz sorolva a meghívó eseményaktiválóinak listáján.

Az eseményaktiválók listájáról minden egyes esemény megjeleníti, hogy tartalmaz-e feltételeket vagy sem. A feltétel tulajdonság mellett lévő szerkesztés gomb lehetővé teszi az esemény aktuális feltételeinek hozzáadását vagy szerkesztését.

Egy eseményaktiváló törléséhez egyszerűen keresse meg a törlendő eseményaktiválót az eseményaktiválók listájában, és kattintson a kuka ikonra a sor végén. Ez meg fog nyitni egy párbeszédablakot, amely azt kérdezi, hogy biztosan törölni szeretné-e az eseményaktiválót. Kattintson a *Törlés* gombra az eseményaktiváló eltávolításához a listából, vagy kattintson a *Mégse* gombra a párbeszédablak bezárásához.

Néha egy meghívó aktiválásához meghatározott esemény sok szükségtelen vagy rossz kérést eredményezhet egy távoli kiszolgáló felé. Ilyen esetekben az esemény feltételei beállíthatók a meghívó aktiválásának korlátozásához.

Az esemény beállításai képernyő eléréséhez –ahol a feltételek meghatározhatók –az szükséges, hogy a meghívó képernyőn legyen, és onnan kattintson a feltétel állapota melletti szerkesztés ikonra annál az eseménynél, ahol a feltételnek hatással kell lennie.

Az esemény beállításai képernyőn belül a műveletsávban van egy gomb a meghívó képernyőre való visszatéréshez, valamint egy gomb az esemény összes feltételének eltávolításához. Alapértelmezetten a képernyő

General Settings

Event:

Event type:

Asynchronous:

▼ Ticket Event Conditions

Conditions can only operate on non-empty fields.

Type of Linking between Conditions:

Condition 1

Type of Linking:

Fields ⊕

Name: Type: Value: ⊖

Save

or or

2. ábra: Webszolgáltatás meghívóeseményének hozzáadása képernyő

előre ki van töltve az első feltétellel. Frissítse a kapcsolódás típusát a feltételek között, ha egynél több feltételt terveznek, majd változtassa meg a kapcsolódás típusát az *1. feltételről*, ha egynél több mezőt terveznek. Mindkét kapcsolódási mező elfogadja *és, vagy, illetve kizáró vagy* értékeként.

Töltse ki a mező nevét, állítsa be az illesztés típusát (*Szöveg* a pontos egyezéshez, *Reguláris kifejezés* a reguláris kifejezés használatához vagy *Ellenőrző modul*), és állítsa be az értéket az illesztéshez (ellenőrző modul esetén a teljes osztálynevet, mint például: `Kernel::GenericInterface::Event::Validation::ValidateDemo`).

A feltételhez történő további mezők hozzáadásához kattintson a plusz gombra a mezők fejlécében. Egy mező eltávolításához kattintson a mínusz gombra a mező sorában. Feltételenként legalább egy mező megtartása szükséges.

Több feltétel hozzáadásához kattintson az utolsó feltétel doboza alatti gombra. Egy feltétel eltávolításához kattintson a mínusz gombra a feltétel fejlécében. Legalább egy feltétel megtartása szükséges a beállításban. Az összes feltétel eltávolításához használja az oldalsávon lévő gombot.

OTRS mint kérelmező –HTTP::REST

Ha legalább két meghívó kerül hozzáadásra, a HTTP::REST kérelmező átviteli képernyője két mezővel lesz kiegészítve.

Vezérlő leképezés a meghívóhoz: „<MeghívóNeve>” *

Ebben a beállításban egy erőforrás útvonala van beállítva. Ezt az útvonalat a távoli webszolgáltatás igényei szerint kell meghatározni, és követni kell annak meghatározását.

Az útvonal tartalmazhat változókat :<Változónév> formájában. Minden változónév, amely illeszkedik az (elküldendő) jelenlegi adatokra, ki lesz cserélve a megfelelő adatértékkel. Ezek az illesztett változónevek és értékek el lesznek távolítva a jelenlegi adatokból. A HTTP kérés parancstól függően a megmaradó adatok elküldhetők JSON-szöveggént a kérés törzsében, vagy lekérdezési paramétereként az URI-n belül.

Példák a következő adatokkal: Valtozo1 = Egy, Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy.

- Vezérlő leképezés: `/Eroforras`, helyettesítés után: `/Eroforras`, megmaradt adatok: Valtozo1 = Egy, Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy
- Vezérlő leképezés: `/Eroforras:Valtozo1`, helyettesítés után: `/Eroforras/Egy`, megmaradt adatok: Valtozo2 = Kettő, Valtozo3 = Három és Valtozo4 = Négy
- Vezérlő leképezés: `/Eroforras:Valtozo1?Parameter1=:Valtozo2&Valtozo3=:Valtozo3`, helyettesítés után: `/Eroforras/Egy?Parameter1=Kettő&Valtozo3=Három`, megmaradt adatok: Valtozo4 = Négy

Érvényes kérés parancs a meghívóhoz: „<MeghívóNeve>”

Ez határozza meg a használandó HTTP kérés módszert. A lehetséges lehetőségek: CONNECT, DELETE, GET, HEAD, OPTIONS, PATCH, POST, PUT és TRACE. Ha nincs parancs kiválasztva, akkor az *Alapértelmezett parancs* lesz használva.

23.2 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

23.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

24. fejezet

Ticket Time Unit Dropdown

Olyan szolgáltató szervezeteknél, amelyeknek szigorú szolgáltatási megállapodásoknak (SLA-knak) kell megfelelniük, az időegységek dokumentálása alapvető fontosságú. Erre a célra az **OTRS** szabványos verziója egy mértékegység nélküli mezőt biztosít, amely tetszőleges módon kitölthető. Azonban a munkaidőnek ezzel a mezővel történő helyes dokumentálása az időknak és a számlázási időszakoknak a vállalat egészére kiterjedően vett értelmezését és tudását igényli. Sajnálatos módon –különösen a globális, több helyszínen működő vállalatoknál –nem mindig ez a helyzet. Ez a munkaidők helytelen dokumentálását okozhatja, és az ügyfelek összezavarásának forrása lehet.

A probléma megoldható ennek a funkciónak a használatával. Ez lehetővé teszi időegységek (például perc vagy óra) beállítását egy legördülő mező segítségével.

A következő értékek meghatározása lehetséges:

- Kiválasztható értékek
- Az érték megjelenített neve (például *óra* vagy *perc*)
- Alapértelmezett érték beállítása

Ezek a meghatározások lehetővé teszik a vállalat egyéni időinek és számlázási díj igényeinek figyelembe vételét. Például ha egy negyedóra már elkezdődött, akkor automatikusan kiszámítható 15 perces időköz-ként.

Előnyök

- Hibaarány csökkentése, ha időegységeket adnak meg.
- Az időközök és az alapértelmezett értékek egyértelmű meghatározása csökkenti a dokumentálás idejét.

Célcsoportok

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Belső IT-szolgáltatás
- Vevőszolgálat és támogatás
- Globálisan működő vállalatok

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSTicketTimeUnitDropdown

24.1 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

Megjegyzés: A funkció használatához a legördülő listák bekapcsolása szükséges a rendszerbeállításokban.

A legördülő listák bekapcsolásához:

1. Menjen a *Rendszerbeállítások* képernyőre.
2. Válassza ki az *OTRSTicketTimeUnitDropdown* lehetőséget a *Navigáció* felületi elemében.
3. Navigáljon a *Frontend* → *Agent* ághoz a navigációs fában.
4. Kapcsolja be a beállításokat a legördülő listákhoz.

Egyéni időegység használatához:

1. Változtassa meg a *Name* kulcs értékét az egyéni időegység nevére.
2. Adjon hozzá lehetséges értékeket a *Settings* kulcshoz, ahol az első bejegyzés az idő másodpercben és a második bejegyzés a legördülő listában megjelenítendő címke.

Lehetőség van alapértelmezett értéket megadni minden egyes beállításhoz a *Default* kulcs és a *Settings* kulcs **második** bejegyzéséből származó bármilyen érvényes érték használatával. Ez az alapértelmezett érték előre ki lesz választva a legördülő listában a jegy képernyőkön.

Most nyissa meg az *Ügyintézői felület Új telefonos jegy* képernyőjét vagy bármely más képernyőt, amely időegységeket használ, és használja a legördülő listákat az órák és percek időegységként történő beállításához a beviteli mező helyett.

24.2 Ügyintézői felület

Ez a csomag átalakítja az *Időegységek* beviteli mezőt legördülő listákra. A legördülő listák az *Adminisztrátori felület* rendszerbeállításaiiban állíthatók be.

A beállított időegységek legördülő listák használatához:

1. Nyissa meg az *Új telefonos jegy* képernyőt vagy bármely más időegységeket használó képernyőt.
2. Görgessen le az űrlap aljára, és nézze meg az új *Időegységek* mezőt.

24.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

25. fejezet

Time and Quota Management

Ez a funkció ideális telefonos ügyfélszolgálatok, IT-szolgáltatók vagy bármely olyan vállalat számára, amely idő- vagy mennyiségalapú kvótákat szeretne hozzárendelni az ügyfeleihez.

A funkció egy vezérlőpult felületi elemet biztosít az adott ügyfél részletes nézetében, amely megjeleníti az időegységkvótákat vagy a mennyiségkvótákat a jegyekre való hivatkozási számokkal és a kvóta aktuális állapotával. Az időegységkvóták és mennyiségkvóták a CMDB-ben vannak karbantartva, és az adott ügyfelekhez rendelhetők.

Az idők kiszámításának alternatívájaként például az incidensjelentések száma is alapul vehető a még elérhető szám kiszámításához.

Előnyök

- Egyszerű időfeljegyzés és átlátható dokumentáció egyetlen rendszerben.
- Az aktuális kvóták áttekintése megkönnyíti a tervezést és a megvalósítást.

Célcsoportok

- IT-szolgáltatásmenedzsment
- Telefonos ügyfélszolgálatok
- Szolgáltatók
- Minden vállalat

Elérhető a következő szolgáltatáscsomagban

- EZÜST, ARANY, TITÁN, PLATINA

Csomagnév az OTRS csomagkezelőben

- OTRSTimeAndQuotaManagement

Megjegyzés: Ez a funkció a *Konfigurációmenedzsment* funkciót igényli.

Ez a funkció a *Ticket Time Unit Dropdown* funkciót igényli.

25.1 Adminisztrátori felület

Ez a modul további funkcionalitást ad az ügyfelek időkereteinek beállításához.

25.1.1 Adminisztráció

A csomag telepítése után néhány új osztály érhető el az *Általános katalógusban*.

Általános katalógus

Ez a csomag néhány új osztályt ad az *Általános katalógushoz*. Az általános katalógus kezelőképernyője az *Adminisztráció* csoport *Általános katalógus* moduljában érhető el.

Lista
KATALÓGUSOSZTÁLY
ITSM::ConfigItem::Class
ITSM::ConfigItem::Computer::Type
ITSM::ConfigItem::DeploymentState
ITSM::ConfigItem::Hardware::Type
ITSM::ConfigItem::Location::Type
ITSM::ConfigItem::Network::Type
ITSM::ConfigItem::QuotaManagement::NotifyBy
ITSM::ConfigItem::QuotaManagement::RenewalFrequency
ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType
ITSM::ConfigItem::Software::Type
ITSM::ConfigItem::YesNo
ITSM::Core::IncidentState
ITSM::Service::Type
ITSM::SLA::Type

1. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

Új osztályok

ITSM::ConfigItem::Class

Egy osztály a konfigurációelem-osztályokhoz.

Két új osztály került hozzáadásra ehhez az osztályhoz a kvóták tárolására:

- Időegységkvóta
- Mennyiségkvóta

Lásd még:

A konfigurációelem-osztályok osztály-meghatározása a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* moduljában kezelhetők.

ITSM::ConfigItem::QuotaManagement::NotifyBy

Egy osztály a kvóta azon százalékának meghatározásához, amikor az értesítést ki kell küldeni.

ITSM::ConfigItem::QuotaManagement::RenewalFrequency

Egy osztály a kvóta megújítási gyakoriságának meghatározásához.

Katalóguselem szerkesztése

Katalógusosztály: ITSM::ConfigItem::QuotaManagement::RenewalFrequency

★ Név:

Megújítás időköze:

Megújítás időegysége:

Érvényesség:

Megjegyzés:

vagy vagy

2. ábra: Kvótamenedzsmet megújítási gyakorisága

25.2 Ügyintézői felület

Ez a csomag kiterjeszti a kvótafunkcionalitást, hogy képes legyen különböző kvótákat beállítani minden egyes ügyfélhez.

25.2.1 Konfigurációelemek

A kvóták kezelése speciális konfigurációelem-osztályokban történik az *Általános katalógus* alatt. Ez leegyszerűsíti a kvóták kezelését. A kvóta konfigurációelemei verziókezelésre kerülnek, így a kvóta legújabb verziója mindig naprakész, és a kvóták előzményei ellenőrizhetőek maradnak.

A kvóták mostantól időalapú és mennyiségalapú kvótákra vannak felosztva. Az időalapú kvóták az egyes bejegyzésekben elszámolt időegységekkel csökkennek, míg a mennyiségalapú kvóták jegyenként 1 egységgel csökkennek. Ez lehetővé teszi az ügyfeleink számára annak megválasztását, hogy milyen módon nyújtják a szerződéseiket.

Mivel az időalapú és a mennyiségalapú kvóták bizonyos kezelésében jelentős különbségek vannak, két külön rendszerbeállítási lehetőség létezik, amelyeket kifejezetten az egyes felhasználási esetekre terveztek. A kvóták ugyanúgy adhatók hozzá, mint bármely más konfigurációelem. Az osztálymeghatározás ugyanaz mindkét kvótatípusnál.

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

Ügyfél-vállalat *


Az ügyfél, amelyhez a kvóta hozzá van rendelve.

Kvóta összesen *

A kvóta teljes mennyisége. Ez a mennyiség megújításra kerül, ha szükséges.

▼ Tulajdonságok

* Ügyfél-vállalat

Kezdjen el gépelni... 

* Kvóta összesen

Megadás...

* Használt kvóta

Megadás...

* Hátralévő kvóta

Megadás...


Utoljára használt hivatkozás

Megadás...

Értesítési százalék

+


* Értesítés elküldve

Kiválasztás... 

Automatikus megújítás

+

Mellékletek

 Húzzon ide fájlokat vagy kattintson a fájlok kiválasztásához

3. ábra: Kvótatulajdonságok

Használt kvóta *

Mennyi kvótát használt fel az ügyfél a konfigurációelem létrehozásakor. Állítsa 0 értékre, ha még nincs kvóta felhasználva.

Hátralévő kvóta *

Mennyi kvóta van hátra az ügyfélnél. Ugyanazt a mennyiséget állítsa be, mint ami a *Kvóta összesen* mezőben van, ha még nincs kvóta felhasználva.

Utoljára használt hivatkozás

Hivatkozás arra a jegyre, ahol a kvóta használva van. Hagyja üresen, ha még nincs kvóta felhasználva.

Értesítési százalék

Egy értesítés lesz kiküldve, ha a kvótahasználat elérte ezt a százalékot.

Értesítés elküldve *

Ki lett-e küldve értesítés. Állítsa *Nem* értékre, ha még nincs kvóta felhasználva.

Automatikus megújítás

Kvótamegújítási lehetőség a beállított megújítási gyakoriság után.

Megújítás ismétlésének korlátja

Hány alkalommal kell a kvótát megújítani.

Megújítás idejének korlátja

Mi az utolsó dátum a kvóta megújításához.

Utolsó megújítás

Az utolsó kvótamegújítás dátuma.

Megújítás száma

Hány megújítás történt.

Az újonnan létrehozott konfigurációelem a *Konfigurációelem-áttekintő* képernyőn és a kapcsolódó ügyfél *Ügyfelek* részletes nézetén fog megjelenni.

Ha bármilyen megújítási lehetőség beállításra került, akkor a kvóta a beállított időszak után vissza lesz állítva.

25.2.2 Ügyfelek

A kvótalisták külön felületi elemekként jelennek meg az ügyfél részletes nézetén.

Az *Időegységkvóta-lista* felületi elem a teljes kvótát, a felhasznált kvótát és a hátralévő kvótát jeleníti meg. Az *Utoljára használt hivatkozás* oszlop a kvóta megváltoztatásához használt jegyszámot és bejegyzés-azonosítót jeleníti meg *Jegyszám#Bejegyzésazonosító* formátumban.

Időegységkvóta-lista (1)						Előbeállítás kiválas...		
Név	Kvóta összesen (óra)	Használt kvóta (óra)	Hátralévő kvóta (óra)	Utoljára használt hivatkozás	Módosítva			
Általános kvóta	100	20.00	80.00	2022052610000016#43	18 perce			

4. ábra: Időegységkvóta-lista

A fenti példában az ügyfélnek 100 egység kvótája van. Létrehoztak egy jegyet egy olyan ügyfél-felhasználó számára, aki ehhez az ügyfélhez tartozik, és 20 időegységet számoltak el. Az *Utoljára használt hivatkozás* oszlopban lévő 2022052610000016#43 érték azt jelenti, hogy a 2022052610000016 számú jegy és a 43 azonosítójú bejegyzés változtatta meg utoljára a kvótát.

Egy ügyfél időegységkvótájának megváltoztatásához:

1. Hozzon létre egy új jegyet az ügyfélhez, vagy adjon hozzá egy bejegyzést az ügyfél egy meglévő jegyéhez.
2. Adjon bármilyen számot az *Időegységek* mezőhöz.
3. Menjen az ügyfél részletes nézetére, és ellenőrizze, hogy a kvóta csökkentve lett-e a bejegyzéshez hozzáadott időegységgel.

A *Mennyiségkvóta-lista* felületi elem a teljes kvótát, a felhasznált kvótát és a hátralévő kvótát jeleníti meg. Az *Utoljára használt hivatkozás* oszlop a kvóta megváltoztatásához használt jegyszámot jeleníti meg.

Mennyiségkvóta-lista (1)						Előbeállítás kiválas...		
Név	Kvóta összesen	Használt kvóta	Hátralévő kvóta	Utoljára használt hivatkozás	Módosítva			
Szolgáltatáskérések	5	1	4	2022052610000025	egy perce			

5. ábra: Mennyiségkvóta-lista

A fenti példában az ügyfélnek 5 szolgáltatáskérés kvótája van. Létrehoztak egy jegyet egy olyan ügyfél-felhasználó számára, aki ehhez az ügyfélhez tartozik, és a kvóta 1-gyel csökkent. Az *Utoljára használt hivatkozás* oszlopban lévő 2022052610000025 érték azt jelenti, hogy a 2022052610000025 számú jegy változtatta meg utoljára a kvótát.

Egy ügyfél mennyiségkvótájának megváltoztatásához:

1. Hozzon létre egy új jegyet az ügyfélhez.
2. Menjen az ügyfél részletes nézetére, és ellenőrizze, hogy a kvóta csökkentve lett-e 1-gyel.

25.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.