



OTOB Administration Manual

Kiadás 10.1

Rother OSS GmbH

szept. 23, 2024

1	Bevezetés	3
1.1	Erről a kézikönyvről	3
1.2	Kezdeti lépések	3
1.3	Become OTOBO Expert	6
2	Jegybeállítások	7
2.1	Mellékletek	7
2.1.1	Mellékletek kezelése	9
2.1.2	Melléklet beállításai	10
2.2	Automatikus válaszok	11
2.2.1	Automatikus válaszok kezelése	11
2.2.2	Automatikus válasz beállításai	14
2.2.3	Automatikus válasz változói	14
2.3	Prioritások	16
2.3.1	Prioritások kezelése	16
2.3.2	Prioritás beállításai	18
2.4	Várólisták	18
2.4.1	Várólisták kezelése	19
2.4.2	Várólista beállításai	22
2.5	Várólisták ☐ Automatikus válaszok	24
2.5.1	Várólisták ☐ Automatikus válaszok kapcsolatainak kezelése	24
2.5.2	Várólisták ☐ Automatikus válaszok beállításai	25
2.6	Megszólítások	25
2.6.1	Megszólítások kezelése	26
2.6.2	Megszólítás beállításai	26
2.6.3	Megszólítás változói	29
2.7	Szolgáltatási megállapodások	29
2.7.1	Szolgáltatási megállapodások kezelése	30
2.7.2	Szolgáltatási megállapodás beállításai	32
2.8	Szolgáltatások	32
2.8.1	Szolgáltatások kezelése	33
2.8.2	Szolgáltatás beállításai	35
2.9	Aláírások	35
2.9.1	Aláírások kezelése	36
2.9.2	Aláírás beállításai	36
2.9.3	Aláírás változói	39

2.10	SMS sablonok	39
2.10.1	SMS sablonok kezelése	40
2.10.2	SMS sablon beállításai	41
2.10.3	SMS sablon változói	43
2.11	SMS sablonok ☐ Várólisták	43
2.11.1	SMS sablonok ☐ Várólisták kapcsolatainak kezelése	45
2.12	Állapotok	46
2.12.1	Állapotok kezelése	47
2.12.2	Állapot beállításai	49
2.12.3	Állapot konfigurációs beállításai	49
2.13	Sablonok	50
2.13.1	Sablonok kezelése	50
2.13.2	Sablon beállításai	53
2.13.3	Sablon változói	53
2.14	Sablonok ☐ Mellékletek	55
2.14.1	Sablonok ☐ Mellékletek kapcsolatainak kezelése	55
2.15	Sablonok ☐ Várólisták	56
2.15.1	Sablonok ☐ Várólisták kapcsolatainak kezelése	56
2.16	Típusok	58
2.16.1	Típusok kezelése	58
2.16.2	Típus beállításai	59
3	Kommunikáció és értesítések	61
3.1	Adminisztrátor értesítés	61
3.1.1	Adminisztratív üzenet beállításai	63
3.2	Időpont-értesítések	63
3.2.1	Időpont-értesítések kezelése	63
3.2.2	Időpont-értesítési beállítások	65
3.2.3	Időpont-értesítési változók	71
3.3	Kommunikációs napló	72
3.3.1	Kommunikációs napló áttekintő	72
3.4	E-mail címek	74
3.4.1	E-mail címek kezelése	75
3.4.2	E-mail cím beállításai	76
3.5	PGP kulcsok	78
3.5.1	PGP kulcsok kezelése	78
3.5.2	PGP beállítási lehetőségek	79
3.6	Levelezési szűrők	79
3.6.1	Levelezési szűrők kezelése	80
3.6.2	Levelezési szűrő beállítások	81
3.7	Levelezési levélfiókok	84
3.7.1	Levelezőfiókok kezelése	85
3.7.2	Levelezőfiók beállításai	87
3.7.3	POP3 and IMAP OAuth2 Authentication	88
3.8	S/MIME tanúsítványok	96
3.8.1	S/MIME tanúsítványok kezelése	96
3.8.2	S/MIME beállítási lehetőségek	98
3.9	Jegyértesítések	98
3.9.1	Jegyértesítések kezelése	98
3.9.2	Jegyértesítési beállítások	100
3.9.3	Jegyértesítési változók	108
4	Felhasználók, csoportok és szerepek	111
4.1	Ügyintézők	111

4.1.1	Ügyintézők kezelése	111
4.1.2	Ügyintéző beállításai	113
4.1.3	Ügyintézői háttérprogram források	114
4.1.4	Ügyintéző beállítási lehetőségei	118
4.2	Ügyintézők ☐ Csoportok	118
4.2.1	Ügyintézők ☐ Csoportok kapcsolatainak kezelése	118
4.2.2	Ügyintézők ☐ Csoportok kapcsolatainak hivatkozása	120
4.3	Ügyintézők ☐ Szerepek	121
4.3.1	Ügyintézők ☐ Szerepek kapcsolatainak kezelése	121
4.4	Ügyfelek	123
4.4.1	Ügyfelek kezelése	123
4.4.2	Ügyfél beállításai	125
4.5	Ügyfelek ☐ Csoportok	125
4.5.1	Ügyfelek ☐ Csoportok kapcsolatainak kezelése	127
4.5.2	Ügyfelek ☐ Csoportok kapcsolatainak hivatkozása	128
4.6	Ügyfél-felhasználók	129
4.6.1	Ügyfél-felhasználók kezelése	129
4.6.2	Ügyfél-felhasználó beállításai	130
4.6.3	Customer User Back Ends	133
4.6.4	Multiple Customer User Back Ends	139
4.6.5	Customer User Data in Dynamic Fields	140
4.7	Ügyfél-felhasználók ☐ Ügyfelek	140
4.7.1	Ügyfél-felhasználók ☐ Ügyfelek kapcsolatainak kezelése	141
4.8	Ügyfél-felhasználók ☐ Csoportok	142
4.8.1	Ügyfél-felhasználók ☐ Csoportok kapcsolatainak kezelése	144
4.8.2	Ügyfél-felhasználók ☐ Csoportok kapcsolatainak hivatkozása	145
4.9	Ügyfél-felhasználók ☐ Szolgáltatások	145
4.9.1	Ügyfél-felhasználók ☐ Szolgáltatások kapcsolatainak kezelése	145
4.9.2	Alapértelmezett szolgáltatások kezelése	147
4.10	Csoportok	147
4.10.1	Csoportok kezelése	147
4.10.2	Csoport beállításai	149
4.10.3	Alapértelmezett csoportok	149
4.11	Szerepek	150
4.11.1	Szerepek kezelése	150
4.11.2	Szerep beállításai	151
4.12	Szerepek ☐ Csoportok	151
4.12.1	Szerepek ☐ Csoportok kapcsolatainak kezelése	151
4.12.2	Szerepek ☐ Csoportok kapcsolatainak hivatkozása	153
5	Folyamatok és automatizálás	155
5.1	Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)	155
5.1.1	Hozzáférés-vezérlési listák kezelése	156
5.1.2	ACL beállítások	159
5.1.3	ACL struktúra szerkesztése	159
5.1.4	ACL példák	160
5.1.5	ACL hivatkozás	165
5.2	Dinamikus mezők	172
5.2.1	Dinamikus mezők kezelése	173
5.2.2	Dinamikus mező beállításai	175
5.2.3	Dinamikus mezők megjelenítése a képernyőkön	186
5.2.4	Alapértelmezett érték beállítása a jegyesemény modulon keresztül	186
5.2.5	Alapértelmezett érték beállítása felhasználói beállításokon keresztül	188
5.3	Általános ügyintéző	188

5.3.1	Általános ügyintéző feladatok kezelése	190
5.3.2	Általános ügyintéző feladat beállításai	190
5.4	Folyamatkezelés	196
5.4.1	Folyamatok kezelése	196
5.4.2	Folyamatelemek	198
5.4.3	Példafolyamat	200
5.5	Webszolgáltatások	218
5.5.1	Webszolgáltatások kezelése	220
5.5.2	Webszolgáltatás beállításai	223
6	Külső felület	233
6.1	Az ügyfél szolgáltatáskatalógusa	233
6.1.1	Kategóriák kezelése	234
6.1.2	Elemek kezelése	236
6.2	Egyéni oldalak	238
6.2.1	Egyéni oldalak kezelése	238
6.2.2	Egyéni oldal beállításai	241
6.3	Kezdőlap	241
6.3.1	Legfőbb tartalom	241
6.3.2	Jegylista	243
6.3.3	Képpel ellátott összefoglalók	243
6.3.4	Hivatkozáslisták	245
6.3.5	Tartalomkártyák	245
6.4	Elrendezés	249
6.4.1	Egyéni parancsfájlok beágyazása	251
7	Rother OSS Services	255
7.1	Felhőszolgáltatások	255
7.1.1	Felhőszolgáltatások kezelése	255
7.2	Támogatási adatgyűjtő	256
7.2.1	Támogatási adatgyűjtő kezelése	258
7.2.2	Begyűjtött adatok	258
8	Adminisztráció	263
8.1	Naptárak	263
8.1.1	Naptárak kezelése	264
8.1.2	Naptár beállításai	265
8.1.3	Időpontok importálása	266
8.2	Csevegőcsatornák	267
8.2.1	Csevegőcsatornák kezelése	267
8.2.2	Csevegőcsatorna beállításai	268
8.2.3	Csevegéstámogatás engedélyezése	269
8.3	GyIK kategória	269
8.3.1	GyIK kategóriák kezelése	269
8.3.2	GyIK kategória beállításai	270
8.4	GyIK nyelv	272
8.4.1	GyIK nyelvek kezelése	272
8.4.2	GyIK nyelv beállításai	273
8.5	Csomagkezelő	273
8.5.1	Csomagok kezelése	273
8.6	Teljesítmény napló	277
8.7	Munkamenet-kezelés	279
8.7.1	Munkamenetek kezelése	279
8.8	SQL doboz	281

8.8.1	SQL-lekérdezések futtatása	281
8.8.2	SQL beállítások	282
8.8.3	SQL példák	283
8.9	Rendszerbeállítások	283
8.9.1	Rendszerbeállítások kezelése	284
8.9.2	A navigációs fa használata	288
8.9.3	Rendszerbeállítások importálása és exportálása	290
8.10	Rendszernapló	290
8.10.1	Rendszernapló beállítási lehetőségei	291
8.11	Rendszerkarbantartás	291
8.11.1	Rendszerkarbantartás kezelése	291
8.11.2	Rendszerkarbantartás beállításai	292
9	Szójegyzék	295
10	Documentation History	297
	Tárgymutató	299



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

Copyright © for modifications and amendments 2019-2020 ROTHER OSS GmbH (<https://otobo.de>), Oberwaling 31, 94339 Leiblfing, Germany

Terms and Conditions OTRS: Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.3 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts. A copy of the license can be found on the GNU website.

Terms and Conditions Rother OSS: Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.3 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts. A copy of the license is included in the section entitled „COPYING”.

Published by: Rother OSS GmbH, (<https://otobo.de>), Oberwaling 31, 94339 Leiblfing, Germany.

Authors: OTRS AG (original version), Rother OSS GmbH (<https://otobo.de>).

OTOBO is an open source ticket request system with many features to manage customer telephone calls and emails. It is distributed under the GNU General Public License (GPL) and tested on various Linux platforms. Do you receive many emails and want to answer them with a team of agents?

1.1 Erről a kézikönyvről

This manual is intended for use by OTOBO administrators. The chapters describe the administration of the OTOBO software. The administrator interface is available in the Admin menu item of the main menu, when you logged in as an administrator. Administrators are users, who are member of the admin group.

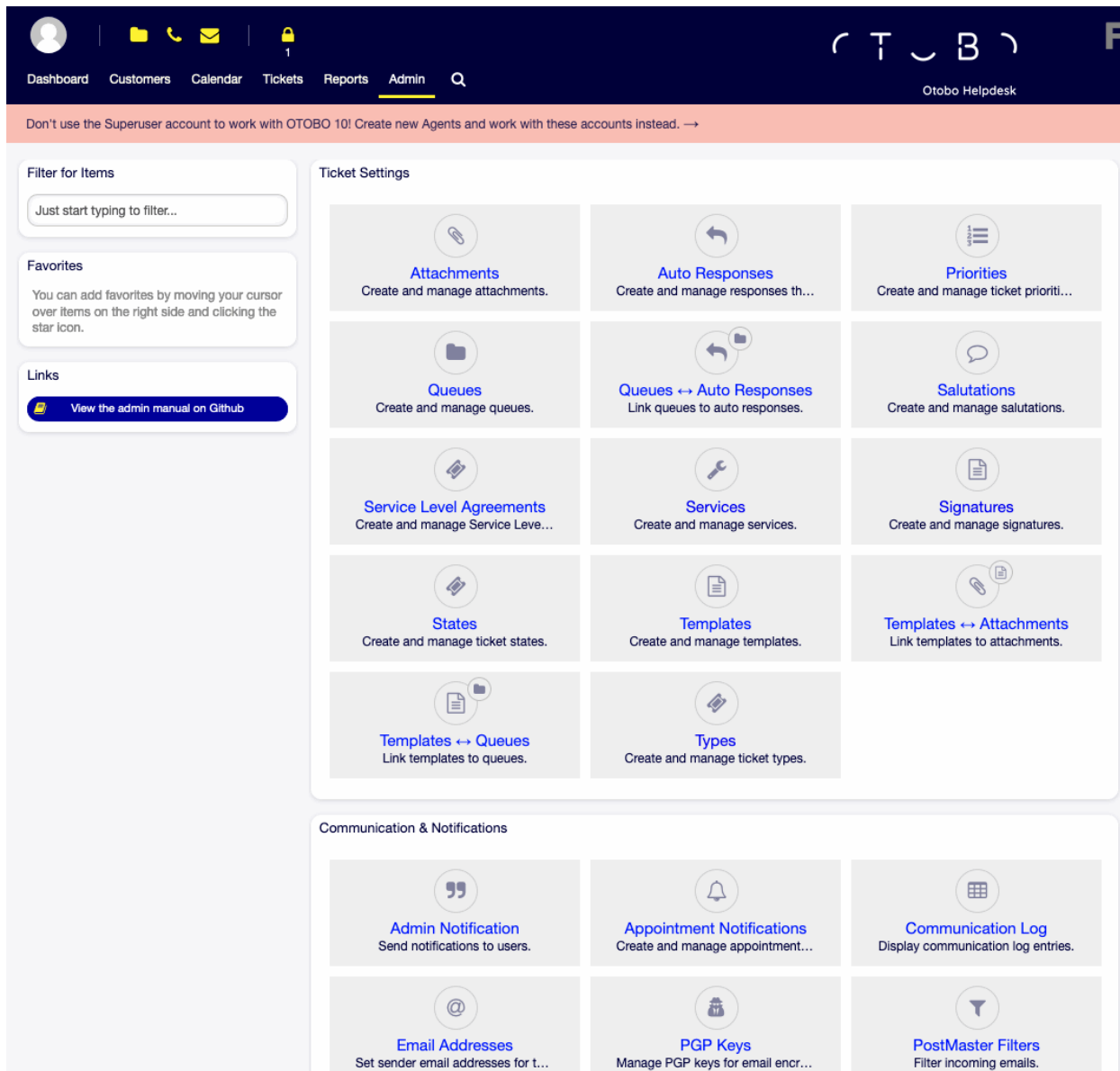
Az adminisztrátori felület számos modult tartalmaz, amelyek csoportokba vannak rendezve. Használja a szűrődobozt a bal oldalsávban egy bizonyos modul megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépezi a nevét a szűrőbe.

This manual shows the configuration possibilities needed to solve common problems. The chapters:

1. Identify a typical use-case for the administrator, to aid in orientation, and explain **what** OTOBO does to provide a solution (**warranty**).
2. Direct you **how** to configure OTOBO to fit your use-case (**utility**).

The chapters are the same as the modules in the administrator interface. The order of the chapters are also the same as they are displayed alphabetically in the (English) administrator interface. However, the steps to do to configure a fresh new OTOBO installation is different from this order. We recommend to configure OTOBO to do the steps as explained below.

1.2 Kezdeti lépések



1.1. ábra: Adminisztrátori felület

Megjegyzés: The installation of OTOBO is explained in a separate [Installation Guide](#). To install OTOBO or upgrade OTOBO from a previous version, follow the steps described there.

After the installation of OTOBO is finished, you can login to the system with user `root@localhost` and using the generated password.

A fresh new OTOBO installation contains only the default settings. You need to customize your system to work properly and meet your needs.

First, you need to check some [Rendszerbeállítások](#) and modify the values, if needed. `FQDN`, `SystemID` and `SendmailModule` are the most important. Defining `TimeWorkingHours` and `TimeVacationDays` are also needed to calculate the escalation times correctly in OTOBO.

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

A biztonság fokozása érdekében [PGP kulcsok](#) vagy [S/MIME tanúsítványok](#) használhatók az e-mailek titkosításához.

Let's continue with users, but you might need to add some [Csoportok](#) and/or [Szerepek](#) to the system first. It is recommended to create new groups for each main queues. There are some groups in your OTOBO, but no roles are defined by default. You can add roles, if needed, and you can set the [Szerepek](#) [Csoportok](#) relations.

A következő lépés [Ügyintézők](#) hozzáadása a rendszerhez és az [Ügyintézők](#) [Csoportok](#) és/vagy [Ügyintézők](#) [Szerepek](#) kapcsolatainak beállítása.

Most már hozzáadhatók az [Ügyfelek](#) és az [Ügyfél-felhasználók](#). Az ügyfelek a vállalatok és az ügyfél-felhasználók a vállalat alkalmazottjai.

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

Az ügyintézőkhöz hasonlóan az ügyfél-felhasználók is hozzárendelhetők csoportokhoz az [Ügyfél-felhasználók](#) [Csoportok](#) kezelőképernyő használatával. Hasonlóan állíthatók be az [Ügyfél-felhasználók](#) [Ügyfelek](#) kapcsolatai.

Your OTOBO installation already contains a standard salutation and a standard signature, but you might need to edit them or create new [Megszólítások](#) and [Aláírások](#). Queues can not be created without salutations and signatures, and only one salutation and signature can be assigned to a queue.

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

Now you can add [Automatikus válaszok](#) and assign them to queues using the [Várólisták](#) [Automatikus válaszok](#) management screen. Your OTOBO installation already contains some automatic responses, you can use or edit them instead of create new ones.

A jegyek megválaszolásához szükséges idő csökkentése érdekében [Sablonok](#) vagy [SMS sablonok](#) hozhatók létre.

A normál sablonokban lehetnek [Melléletek](#), és a [Sablonok](#) [Melléletek](#) kezelőképernyő használatával rendelheti hozzá a feltöltött melléleteket a sablonokhoz.

When templates are created, you can set the templates to use in queues in the [Sablonok](#) [Várólisták](#) or [SMS sablonok](#) [Várólisták](#) management screens.

Felül kell vizsgálnia az alapértelmezett [Prioritások](#), [Állapotok](#) és [Típusok](#) használatát, és új elemeket kell hozzáadnia, ha szükséges.

The customer requests can be categorized into services. If you would like to use this possibility, then create some [Szolgáltatások](#) and set the [Ügyfél-felhasználók](#) ↔ [Szolgáltatások](#) relations. Furthermore, [Szolgáltatási megállapodások](#) can be assigned to the services.

Most már hozzáadhat néhány értesítést, amelyeket az ügyintézők kapnak meg, ha bizonyos események történnek. Ezt a [Jegyértesítések](#) képernyőn teheti meg.

Hogy segítsen az ügyintézőknek az időpontok kezelésében, [Naptárak](#) és [Időpont-értesítések](#) állíthatók be.

Tickets, articles and other objects in OTOBO can be extended with [Dinamikus mezők](#) or can be reduced with [Hozzáférés-vezérlési listák \(ACL\)](#).

Without doing everything manually, the number of failures can be reduced. Automate some process in OTOBO using [Általános ügyintéző](#) jobs or creating processes with [Folyamatkezelés](#). The incoming emails can be pre-processed and dispatched automatically by defining some [Levelezési szűrők](#).

If external systems need to integrate with OTOBO, [Webszolgáltatások](#) will be very useful for this.

However OTOBO has many features by default, you can extend the functionality by installing packages with the [Csomagkezelő](#).

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

1.3 Become OTOBO Expert

The next chapters of this manual describe the features and configuration settings of OTOBO more detailed. There is a separated manual for [Configuration Options References](#), that gives you a good overview of [Rendszerbeállítások](#), that can be adjusted to modify the behavior of OTOBO.

Jegybeállítások

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

Ticket systems such as OTOBO handle tickets like normal emails. The messages are saved in the system. When a customer sends a request, a new ticket is generated by the system which is comparable to a new medical report being created. The response to this new ticket is comparable to a doctor's entry in the medical report. A ticket is closed if an answer is sent back to the customer, or if the ticket is separately closed by the system. If a customer responds again on an already closed ticket, the ticket is reopened with the new information added.

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

2.1 Mellékletek

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

OTOBO can handle an infinite number of attachments (PDF, image, etc.) and can bundle them into templates. Your agents don't need to maintain the attachments on their own, nor don't they need to upload them again and again - they can just use the predefined templates.

Ticket#2020111949000011 – User cannot login to his mail account

Back | Lock | Priority | Change Ticket | People ▾ | Communication ▾ | Pending | Close | Quick Close | Miscellaneous ▾ | ⚙️

- Move -

▼ Article Overview - 1 Article(s)


NO.	☆	⇄	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED	🔗
1		←	Wyle Coyote	Phone	User cannot login to his mail	11/19/2020 13:07	

▼ #1 – User cannot login to his mail account – Wyle Coyote – 11/19/2020 13:07 (Europe/Berlin) vi... ⓘ

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS). ✕

Mark | Print | Split | Forward | Reply

The user reports outlook will not accept his password.




▼ Ticket Information

Age: 0 m
 Created: 11/19/2020 13:07 (Europe/Berlin)
 Created by: Super Admin
 State: open
 Locked: unlock
 Priority: 3 normal
 Queue: Misc
 Customer ID: [acme.co](#)
 Accounted time: 0
 Owner: Super Admin

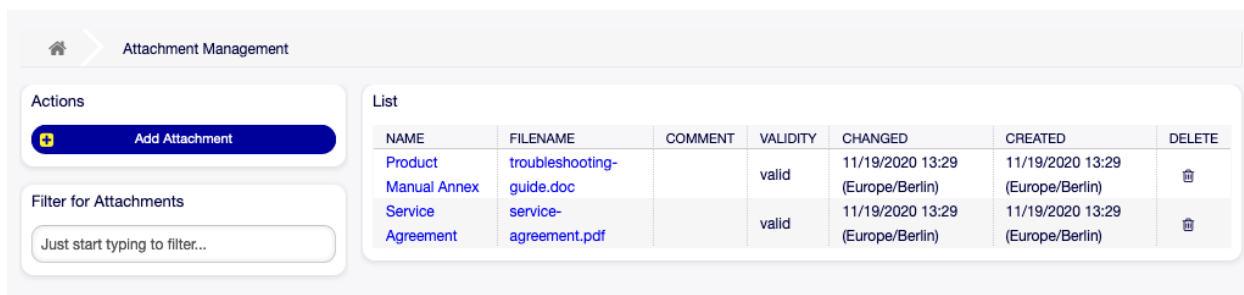
▼ Customer Information

Firstname: Wyle
 Lastname: Coyote
 Username: we
 Email: we@acme.example.com
 Customer: Acme Inc.
 Comment: A great company
 🚫 [Open tickets \(customer\) \(1\)](#)


 Powered by Rother OSS

2.1. ábra: Jegynagyítás képernyő

Use this screen to add attachments for use in templates. A fresh OTOBO installation doesn't contain any attachments by default. The attachment management screen is available in the Attachments module of the Ticket Settings group.



2.2. ábra: Mellékletkezelés képernyő

2.1.1 Mellékletek kezelése

Egy melléklet hozzáadásához:

1. Click on the Add Attachment button in the left sidebar.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Add Attachment

★ Name:

★ Attachment: Keine Datei ausgewählt.

★ Validity:

Comment:

or

2.3. ábra: Melléklet hozzáadása képernyő

Egy melléklet szerkesztéséhez:

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

Egy melléklet törléséhez:

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

Edit Attachment

★ **Name:**

Attachment: Keine Datei ausgewählt.

★ **Validity:**

Comment:

or or

2.4. ábra: Melléklet szerkesztése képernyő

List

NAME	FILENAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Product Manual Annex	troubleshooting-guide.doc		valid	11/19/2020 13:29 (Europe/Berlin)	11/19/2020 13:29 (Europe/Berlin)	
Service Agreement	service-agreement.pdf		valid	11/19/2020 13:29 (Europe/Berlin)	11/19/2020 13:29 (Europe/Berlin)	

2.5. ábra: Melléklet törlése képernyő

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

2.1.2 Melléklet 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.

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

2.2 Automatikus válaszok

Quick and transparent service is vital to maintaining a good working relationship with your customer. Email, fax, social media and other non-real-time communications are patient, but you want to engage your customer immediately upon receipt of a request.

OTOBO allows you to respond to a customer immediately upon receipt of a request giving the customers instantaneous feedback assuring them that their request is in processing, establishing expectation.

Automatic responses can be sent to customers based on the occurrence of certain events, such as the creation of a ticket in a specific queue, the receipt of a follow-up message in regards to a closed or rejected ticket, etc.

Use this screen to add automatic responses for use in queues. A fresh OTOBO installation contains some automatic responses by default. The automatic response management screen is available in the Auto Responses module of the Ticket Settings group.

NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
default follow-up (after a ticket follow-up has been added)	auto follow up		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)	auto reject		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)	auto reply/new ticket		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
default reply (after new ticket has been created)	auto reply		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)

2.6. ábra: Automatikus válasz kezelés képernyő

2.2.1 Automatikus válaszok kezelése

Megjegyzés: Az automatikus válaszok hozzáadásához egy érvényes rendszercímre van szükség. Hozzon létre rendszercímeket a [E-mail címek](#) képernyőn.

Egy automatikus válasz hozzáadásához:

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

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

Egy automatikus válasz szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy automatikus válaszra az automatikus válaszok listájában.

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

Edit Auto Response

★ Name:

★ Subject:

Response:

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

Format | Font | Size | A | A | I_x | Source

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

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

You wrote:
<OTOBO_CUSTOMER_EMAIL[6]>

Your email will be answered by a human ASAP

Have fun with OTOBO! :-)

Your OTOBO Team

★ Type:

★ Auto response from:

★ Validity:

Comment:

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

2.8. ábra: Automatikus válasz szerkesztése képernyő

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

2.2.2 Automatikus válasz beállításai

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

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

Tárgy * A felhasználóknak küldött e-mail tárgya.

Válasz A felhasználóknak küldött e-mail törzse.

Típus * The event type that triggers the sending of this automatic response. Only one automatic response can be sent automatically per event. The following event types are available:

automatikus követés Is triggered for any follow-up message on an existing ticket. This includes also article notes which are visible for the customer. If the [Rendszerbeállítások](#) option «AutoResponseForWebTickets» is activated the automatic response is also sent for follow up articles created through the customer web interface or through a telephone call otherwise only for follow up articles created from a customer email. This automatic response does not apply for new tickets, see the «auto reply» event type.

automatikus elutasítás If the [Várólisták](#) setting «follow up option» is set to «reject» this event will be triggered if a customer answers in a ticket, that is already closed.

automatikus eltávolítás If a ticket is deleted by the system, the customer gets this automatic response.

automatikus válasz If a new ticket is generated the customer will get this auto response. If the [Rendszerbeállítások](#) option «AutoResponseForWebTickets» is activated the automatic response is also sent for new tickets created through the customer web interface or through a telephone call (telephone ticket) otherwise only for new tickets created from a customer email. This automatic response does not apply if the «auto reply/new ticket» event type occurs.

automatikus válasz/új jegy If the [Várólisták](#) setting «follow up option» is set to «new ticket» this event will be triggered if a customer answers in a ticket, that is already closed. You can use this message to inform the customer of the new ticket number.

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

2.2.3 Automatikus válasz változói

Using variables in the text makes it possible to personalize messages. Variables, known as OTOBO tags, are replaced by OTOBO when generating the message. Find a list of available tags stems for this resource at the bottom of both add and edit screens.

For example, the variable <OTOBO_TICKET_TicketNumber> expands to the ticket number allowing a template to include something like the following.

```
Ticket#<OTOBO_TICKET_TicketNumber>
```

Reference

You can use the following tags:

<OTOBO_CUSTOMER_SUBJECT[20]>

To get the first 20 character of the subject.

<OTOBO_CUSTOMER_EMAIL[5]>

To get the first 5 lines of the email.

<OTOBO_CUSTOMER_REALNAME>

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

<OTOBO_CUSTOMER_*>

To get the article attribute (e. g. <OTOBO_CUSTOMER_From>, <OTOBO_CUSTOMER_To>, <OTOBO_CUSTOMER_Cc>, <OTOBO_CUSTOMER_Subject>, <OTOBO_CUSTOMER_Body>).

<OTOBO_CUSTOMER_DATA_*>

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

<OTOBO_OWNER_*>

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

<OTOBO_RESPONSIBLE_*>

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

<OTOBO_CURRENT_*>

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

<OTOBO_TICKET_*>

Options of the ticket data (e. g. <OTOBO_TICKET_TicketNumber>, <OTOBO_TICKET_TicketID>, <OTOBO_TICKET_Queue>, <OTOBO_TICKET_State>).

<OTOBO_TICKET_DynamicField_*>

Options of ticket dynamic fields internal key values (e. g. <OTOBO_TICKET_DynamicField_TestField>, <OTOBO_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).

<OTOBO_TICKET_DynamicField_*_Value>

Options of ticket dynamic fields display values, useful for Dropdown and Multiselect fields (e. g. <OTOBO_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <OTOBO_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).

<OTOBO_CONFIG_*>

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

Example response:

```
Thanks for your email.
```

```
You wrote:
```

```
<snip>
```

```
<OTOBO_CUSTOMER_EMAIL[6]>
```

2.9. ábra: Automatikus válasz változói

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

Ticket#2018101042000012

2.3 Prioritások

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

OTOBO provides a traffic light system based per default five levels of priorities to handle this task.

- Blue: very low
- Green: low
- Grey: normal
- Pink: high
- Red: very high

A színek az adatbázisban lévő azonosítón alapulnak (a nagyon alacsony az 1-es azonosítójú). A nevek megváltoztatását ennek észben tartásával kell elvégezni. Az új prioritások a szürke szint kapják.

Use this screen to add priorities to the system. A fresh OTOBO installation contains five default priority levels. The priority management screen is available in the Priorities module of the Ticket Settings group.

The screenshot shows the 'Priority Management' interface. On the left, there is an 'Actions' section with a blue 'Add Priority' button and a 'Filter for Priorities' section with a search input field. The main area contains a table with the following data:

NAME	VALIDITY	CHANGED	CREATED
1 very low	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
2 low	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
3 normal	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
4 high	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
5 very high	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)

2.10. ábra: Prioritás-kezelés képernyő

2.3.1 Prioritások kezelése

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

Egy prioritás hozzáadásához:

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

Add Priority

★ Name:

★ Validity:

Save or **Cancel**

2.11. ábra: Prioritás hozzáadása képernyő

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

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

Egy prioritás szerkesztéséhez:

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

Edit Priority

★ Name:

★ Validity:

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

2.12. ábra: Prioritás szerkesztése képernyő

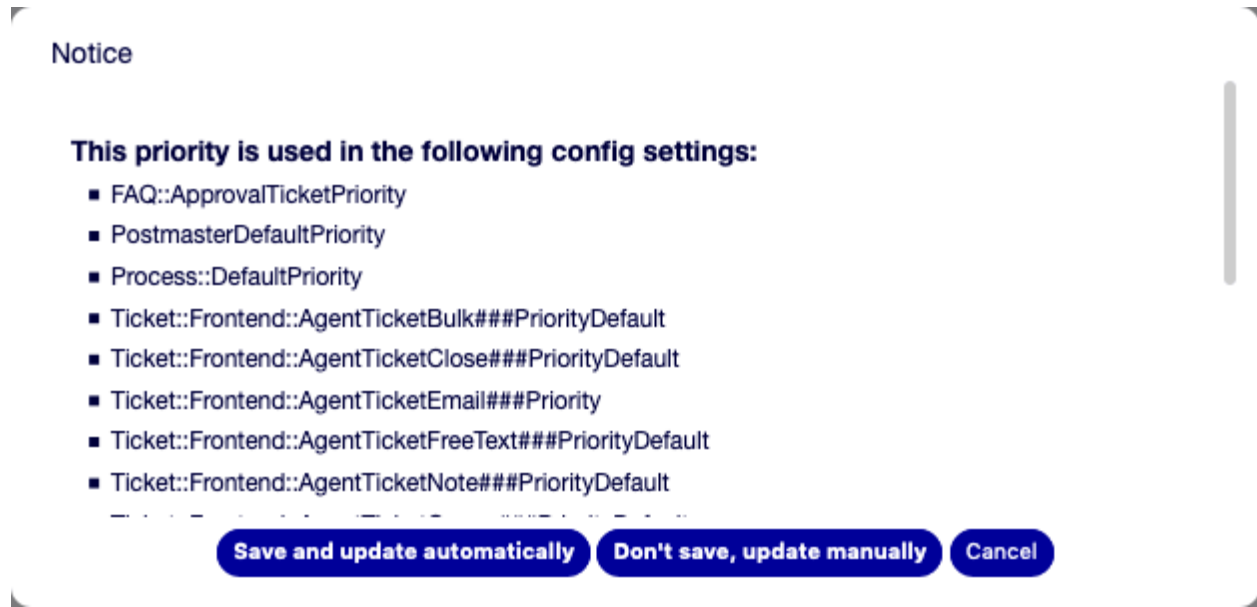
Megjegyzés: Ha több prioritás van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos prioritás megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

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

Mentés és frissítés automatikusan A változtatás alkalmazása és az érintett beállítások frissítése is.

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

Mégse A művelet megszakítása.



2.13. ábra: Prioritás-ellenőrzés párbeszédablak

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

2.3.2 Prioritás beállításai

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

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

2.4 Várólisták

Teams need a workspace and the ability to dispatch work based on skill level, security level, department or responsibility just to name a few. Other teams may also need to view or react to these requests as well.

OTOBO uses queues to provide your teams with structure. Queues provide a powerful way to divide and disperse the work to the responsible group of people.

Use this screen to add queues to the system. In a fresh OTOBO installation there are 4 default queues: Raw, Junk, Misc and Postmaster. All incoming messages will be stored in the Raw queue if no filter rules

are defined. The Junk queue can be used to store spam messages. The queue management screen is available in the Queues module of the Ticket Settings group.

NAME	GROUP	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Junk	users	All junk tickets.	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
Misc	users	All misc tickets.	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
Postmaster	users	Postmaster queue.	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
Raw	users	All default incoming ti...	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)

2.14. ábra: Várólista-kezelés képernyő

2.4.1 Várólisták kezelése

Egy várólista hozzáadásához:

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

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

Egy várólista szerkesztéséhez:

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

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

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

Mentés és frissítés automatikusan A változtatás alkalmazása és az érintett beállítások frissítése is.

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

Mégse A művelet megszakítása.

Add Queue

★ Name:

Sub-queue of:

★ Group:

Unlock timeout minutes:

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

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

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

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

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

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

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

Default sign key:

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

★ Salutation:
 The salutation for email answers.

★ Signature:
 The signature for email answers.

Calendar:

★ Validity:

Comment:

Save or Cancel

Edit Queue

★ Name:

Sub-queue of:

★ Group:

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

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

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

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

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

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

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

Default sign key (*otobo@localhost*):

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

★ Salutation:
 The salutation for email answers.

★ Signature:
 The signature for email answers.

Calendar:

★ Validity:

Comment:

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

Notice

This queue is used in the following config settings:

- Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###QueueDefault
- Ticket::Frontend::UserDefaultQueue

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

Save and update automatically

Don't save, update manually

Cancel

217. ábra: Várólista-ellenőrzés párbeszédablak

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

2.4.2 Várólista beállításai

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

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

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

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

Feloldási időkorlát perc Minden nyitott jegy, amely zárolva van ebben a várólistában, automatikusan feloldásra kerül a megadott perc letelte után. A 0 érték (alapértelmezett) azt jelenti, hogy a jegyek ebben a várólistában zárolva maradnak.

Eszkaláció – első válaszügy (perc) A megengedett legnagyobb mennyiségű munkaidő, mielőtt az ügyintéző kapcsolatba lép az ügyféllel.

Megjegyzés: Az első válaszügy nem lesz aktiválva egy olyan e-mail jegynél vagy telefonos jegynél, amelyet egy ügyintéző hozott létre.

Notify by Notify before time limit is reached (in percent).

Eszkaláció – frissítési idő (perc) A megengedett legnagyobb mennyiségű munkaidő, miközben az ügyintéző kapcsolatba lép az ügyféllel.

Notify by Notify before time limit is reached (in percent).

Eszkaláció – megoldási idő (perc) A megengedett legnagyobb mennyiségű munkaidő, amíg a jegy megoldottként kerül megjelölésre.

Megjegyzés: A megoldási idő nem lesz visszaállítva, ha a jegyet újranítják.

Notify by Notify before time limit is reached (in percent).

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

új jegy A követő egy új jegyet fog létrehozni.

lehetséges A követő újra fogja nyitni a már lezárt jegyet.

elutasítás The follow up will be rejected.

Lásd még:

See [Automatikus válaszok](#) chapter for more information.

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

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

Rendszercím * Válasszon egyet a [E-mail címek](#) közül a várólista küldőjének személyazonosságaként.

Megjegyzés: Ez egy azonosító az adatbázisban. Az [E-mail címek](#) esetén elvégzett változtatásoknak nem kívánt hatásai lehetnek itt.

Alapértelmezett aláíró kulcs Ez csak akkor aktív, ha a [PGP kulcsok](#) vagy az [S/MIME tanúsítványok](#) engedélyezve vannak a [Rendszerbeállítások](#) képernyőn. Válassza ki a kulcsot, amellyel alapértelmezetten aláírja az e-maileket.

Megszólítás * Válasszon egyet a meghatározott [Megszólítások](#) közül.

Aláírás * Válasszon egyet a meghatározott [Aláírások](#) közül.

Naptár Válassza ki azt a naptárat, amely meghatározza ennek a várólistának a munkaidejét. A naptárak a [Rendszerbeállítások](#) képernyőn vannak meghatározva.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

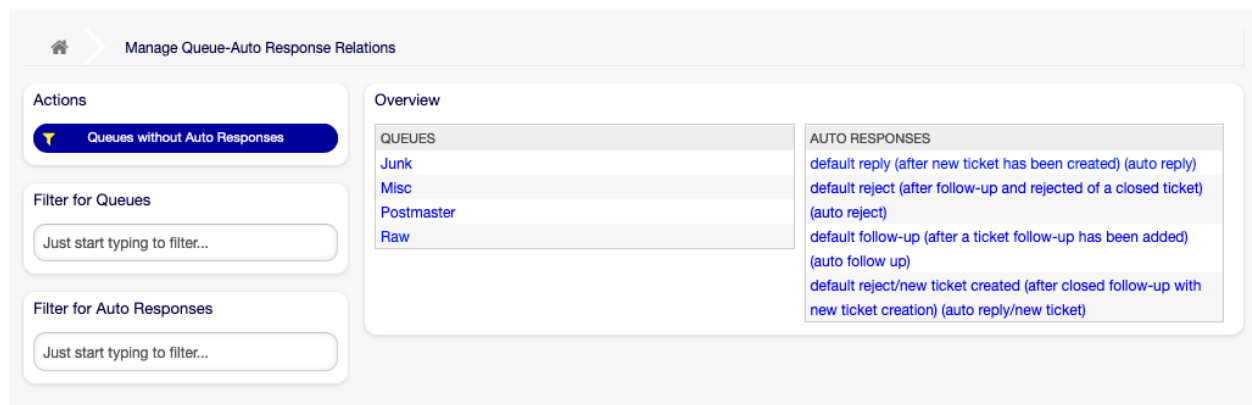
Csevegőcsatorna Csevegőcsatorna, amely az ebben a várólistában lévő jegyekkel kapcsolatos kommunikációhoz lesz használva.

2.5 Várólisták ▾ Automatikus válaszok

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

OTOBO gives you the power to quickly assign the appropriate automatic responses to any queue, containing pertinent service information, ensuring this information reaches your customers before expectations aren't reached.

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



2.18. ábra: Várólista–Automatikus válasz kapcsolatok kezelése

2.5.1 Várólisták ▾ Automatikus válaszok kapcsolatainak kezelése

Egy automatikus válasznak egy várólistához való rendeléshez:

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

Megjegyzés: Nem lehetséges több várólistát hozzárendelni egy automatikus válaszhoz az automatikus válasz nevére kattintva. Az automatikus válaszra kattintva az [Automatikus válaszok](#) képernyő fog megnyílni.

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

Change Auto Response Relations for Queue [Raw](#)

auto reply:

auto reject:

auto follow up:

auto reply/new ticket:

auto remove:

[Save](#) or [Save and finish](#) or [Cancel](#)

2.19. ábra: Automatikus válasz kapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál

2.5.2 Várólisták [☒](#) Automatikus válaszok beállításai

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

automatikus válasz This automatic response will be sent to users, when they send a message to the queue, and the message is not a follow-up message of a ticket.

automatikus elutasítás This automatic response will be sent to users, when they send a message to the queue and reject is set as Follow up Option in the queue settings.

automatikus követés This automatic response will be sent to users, when they send a message to the queue and possible is set as Follow up Option in the queue settings.

automatikus válasz/új jegy This automatic response will be sent to users, when they send a message to the queue and new ticket is set as Follow up Option in the queue settings.

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

Megjegyzés: Auto reply, auto reject and auto reply/new ticket mutually cancel each other based on the [Várólisták](#) settings. Only one will take effect per queue.

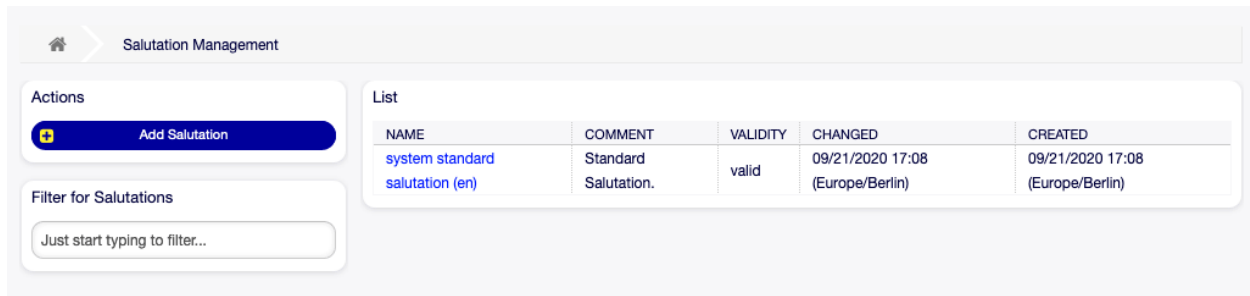
2.6 Megszólítások

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

OTOBO provides you with the tools needed to create a standardized communication form for any one of your queues. As defined in the Queue Settings: [Megszólítások](#), [Sablonok](#), and [Aláírások](#) are combined to ensure a well formed standardized email communication.

A megszólítások a [Várólisták](#) egyikéhez vagy többhöz is hozzákapcsolhatók. Egy megszólítást csak a jegyekre adott e-mail válaszoknál használják.

Use this screen to add salutations to the system. A fresh OTOBO installation already contains a standard salutation. The salutation management screen is available in the Salutations module of the Ticket Settings group.



2.20. ábra: Megszólításkezelés képernyő

2.6.1 Megszólítások kezelése

Egy megszólítás hozzáadásához:

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

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

Egy megszólítás szerkesztéséhez:

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

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

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

2.6.2 Megszólítás beállításai

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

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

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Add Salutation

* Name:

* Salutation: **B I U S** | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

* Validity:

Comment:

Save or Cancel

2.21. ábra: Megszólítás hozzáadása képernyő

Edit Salutation

★ Name:

★ Salutation:

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

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

Dear <OTOBO_CUSTOMER_REALNAME>,

Thank you for your request.

★ Validity:

Comment:

or
 or
 [Cancel](#)

2.22. ábra: Megszólítás szerkesztése képernyő

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

2.6.3 Megszólítás változói

Using variables in the text makes it possible to personalize messages. Variables, known as OTOBO tags, are replaced by OTOBO when generating the message. Find a list of available tags stems for this resource at the bottom of both add and edit screens.

Hint

You can use the following tags:

<OTOBO_OWNER_*>
Ticket owner options (e. g. <OTOBO_OWNER_UserFirstname>).

<OTOBO_RESPONSIBLE_*>
Ticket responsible options (e. g. <OTOBO_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

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

<OTOBO_TICKET_*>
Options of the ticket data (e. g. <OTOBO_TICKET_TicketNumber>, <OTOBO_TICKET_TicketID>, <OTOBO_TICKET_Queue>, <OTOBO_TICKET_State>).

<OTOBO_CUSTOMER_DATA_*>
Options of the current customer user data (e. g. <OTOBO_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTOBO_CONFIG_*>
Config options (e. g. <OTOBO_CONFIG_HttpType>).

Example salutation:

Dear <OTOBO_CUSTOMER_REALNAME>,
Thank you for your request.

2.23. ábra: Megszólítás változói

For example, the variable <OTOBO_CUSTOMER_DATA_UserLastname> expands to the customer's last name to be included in something like the following.

Dear <OTOBO_CUSTOMER_DATA_UserFirstname> <OTOBO_CUSTOMER_DATA_UserLastname>,

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

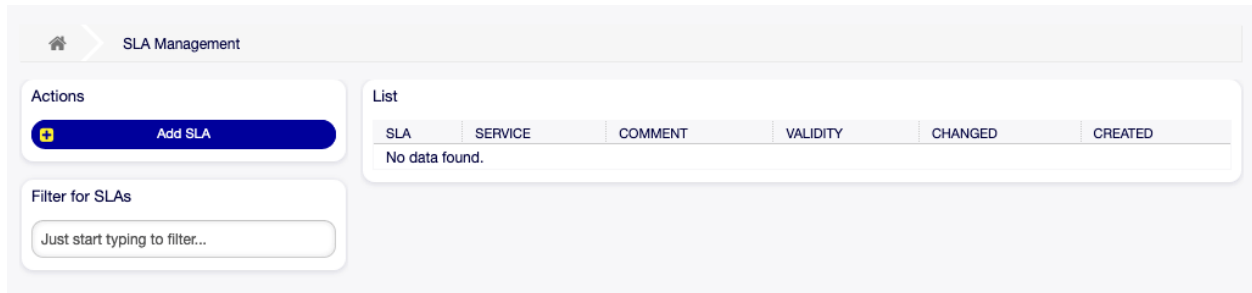
Dear Lisa Wagner,

2.7 Szolgáltatási megállapodások

Your organization must meet the time demands of your customers. Timely service matters. Response to questions, updates on issues, and solutions must be provided in an agreed amount of time. The agent must receive notification of possible breaches, to prevent ticket escalation.

OTOBÓ scales well with your needs and offers management of service level agreements (SLAs). OTOBÓ provides you with the possibility to create numerous service level agreements covering all of your service and customer need. Each SLA can cover multiple services and define the availability of service and escalation periods.

Use this screen to add service level agreements to the system. A fresh OTOBÓ installation doesn't contain any service level agreements by default. The service level agreement management screen is available in the Service Level Agreements module of the Ticket Settings group.



2.24. ábra: Szolgáltatási megállapodás kezelésének képernyője

Lásd még:

To use this feature, `Ticket::Service` must be activated in the [Rendszerbeállítások](#) under the Administration group to be selectable in the ticket screens. You may click on the link in the warning message of the notification bar to directly jump to the configuration setting.

2.7.1 Szolgáltatási megállapodások kezelése

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

Egy szolgáltatási megállapodás hozzáadásához:

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

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

Egy szolgáltatási megállapodás szerkesztéséhez:

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

Add SLA

★ SLA:

Service:

Calendar:

Escalation - first response time (Notify by)
 (minutes): 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - update time (minutes): (Notify by)
 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - solution time (minutes): (Notify by)
 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

★ Validity:

Comment:

Save or Cancel

2.25. ábra: Szolgáltatási megállapodás hozzáadása képernyő

Edit SLA

★ SLA:

Service:

Calendar:

Escalation - first response time (Notify by)
 (minutes): 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - update time (minutes): (Notify by)
 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - solution time (minutes): (Notify by)
 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

★ Validity:

Comment:

Save or **Save and finish** or Cancel

2.26. ábra: Szolgáltatási megállapodás szerkesztése képernyő

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

2.7.2 Szolgáltatási megállapodás beállításai

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

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

Szolgáltatás Válasszon egyet vagy többet a [Szolgáltatások](#) közül, hogy hozzárendelje ehhez az SLA-hoz.

Naptár Válassza ki azt a naptárat, amely meghatározza ennek a várólistának a munkaidejét. A naptárak a [Rendszerbeállítások](#) képernyőn vannak meghatározva.

Eszkaláció – első válaszügy (perc) A megengedett legnagyobb mennyiségű munkaidő, mielőtt az ügyintéző kapcsolatba lép az ügyféllel.

Megjegyzés: Az első válaszügy nem lesz aktiválva egy olyan e-mail jegynél vagy telefonos jegynél, amelyet egy ügyintéző hozott létre.

Notify by Notify before time limit is reached (in percent).

Eszkaláció – frissítési idő (perc) A megengedett legnagyobb mennyiségű munkaidő, miközben az ügyintéző kapcsolatba lép az ügyféllel.

Notify by Notify before time limit is reached (in percent).

Eszkaláció – megoldási idő (perc) A megengedett legnagyobb mennyiségű munkaidő, amíg a jegy megoldottként kerül megjelölésre.

Megjegyzés: A megoldási idő nem lesz visszaállítva, ha a jegyet újranítják.

Notify by Notify before time limit is reached (in percent).

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

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

2.8 Szolgáltatások

Az ügyfélszolgálathoz intézett kéréseket az érintett [szolgáltatás](#) alapján kell kategorizálni, hogy az a megfelelő szakértői csoporthoz jusson a probléma megoldásáért. Ugyanis nem minden ügyintéző

tudja kezelni az egyes problémákat. Egy probléma megoldásához szükséges tapasztalatok vagy az erőforrásokhoz való hozzáférés hiánya megköveteli, hogy meghatározzák a jegyben érintett szolgáltatást, amely segít a probléma kategorizálásában és a megfelelő csapatok elérésében.

OTOBO allows adding all services offered to your customers. These services may be later bound to [Szolgáltatási megállapodások](#) to ensure a timely solution based on customer-specific agreements.

Use this screen to add services to the system. A fresh OTOBO installation doesn't contain any services by default. The service management screen is available in the Services module of the Ticket Settings group.

The screenshot shows the 'Service Management' interface. On the left, there is an 'Actions' section with a blue 'Add Service' button and a 'Filter for Services' input field containing the text 'Just start typing to filter...'. The main area is a table with the following data:

SERVICE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Cable		valid	11/17/2020 09:56 (Europe/Berlin)	11/17/2020 09:56 (Europe/Berlin)
Cable::Power		valid	11/17/2020 09:57 (Europe/Berlin)	11/17/2020 09:57 (Europe/Berlin)
Cable::USB		valid	11/17/2020 09:57 (Europe/Berlin)	11/17/2020 09:57 (Europe/Berlin)
Computer	Service Computer	valid	11/04/2020 20:52 (Europe/Berlin)	11/04/2020 20:52 (Europe/Berlin)
Computer::Hardware		valid	11/17/2020 09:55 (Europe/Berlin)	11/17/2020 09:55 (Europe/Berlin)
Computer::Software	Service Comuter:...	valid	11/04/2020 20:52 (Europe/Berlin)	11/04/2020 20:52 (Europe/Berlin)
Test service	This is a test se...	valid	11/03/2020 16:08 (Europe/Berlin)	11/03/2020 16:08 (Europe/Berlin)

2.27. ábra: Szolgáltatáskezelés képernyő

Lásd még:

To use this feature, `Ticket::Service` must be activated in the [Rendszerbeállítások](#) under the Administration group to be selectable in the ticket screens. You may click on the link in the warning message of the notification bar to directly jump to the configuration setting.

2.8.1 Szolgáltatások kezelése

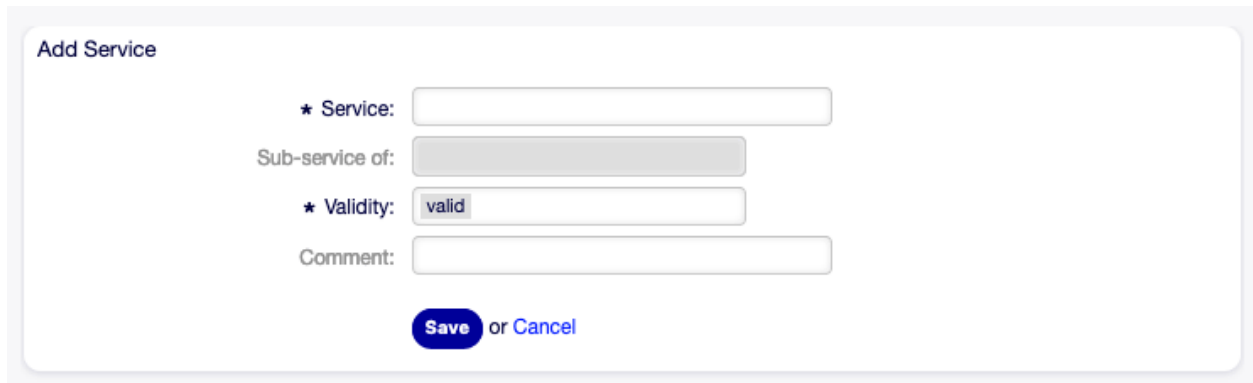
Egy szolgáltatás hozzáadásához:

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

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

Egy szolgáltatás szerkesztéséhez:

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

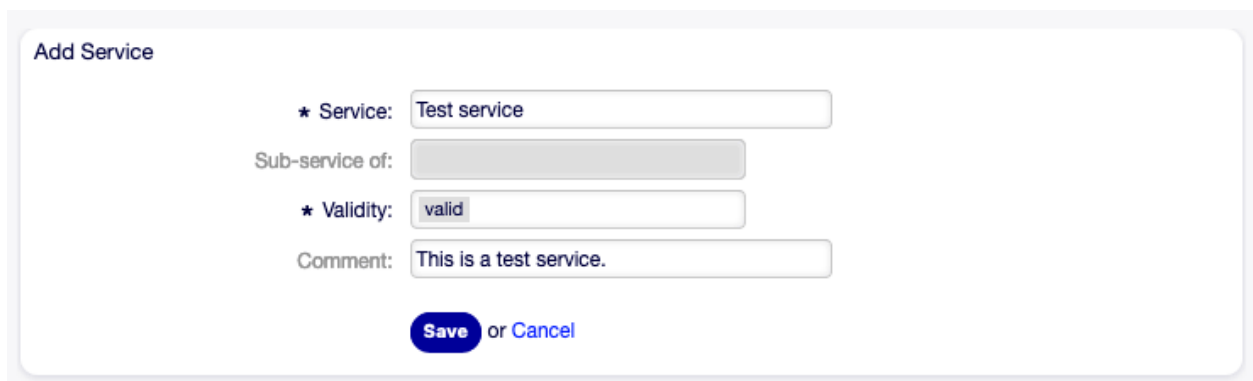


The screenshot shows a form titled "Add Service" with the following fields:

- ★ Service:
- Sub-service of:
- ★ Validity:
- Comment:

At the bottom of the form, there is a blue "Save" button followed by the text "or Cancel".

2.28. ábra: Szolgáltatás hozzáadása képernyő



The screenshot shows the same "Add Service" form, but with the following data entered:

- ★ Service:
- Sub-service of:
- ★ Validity:
- Comment:

At the bottom of the form, there is a blue "Save" button followed by the text "or Cancel".

2.29. ábra: Szolgáltatás szerkesztése képernyő

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

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

2.8.2 Szolgáltatás beállításai

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

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

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

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

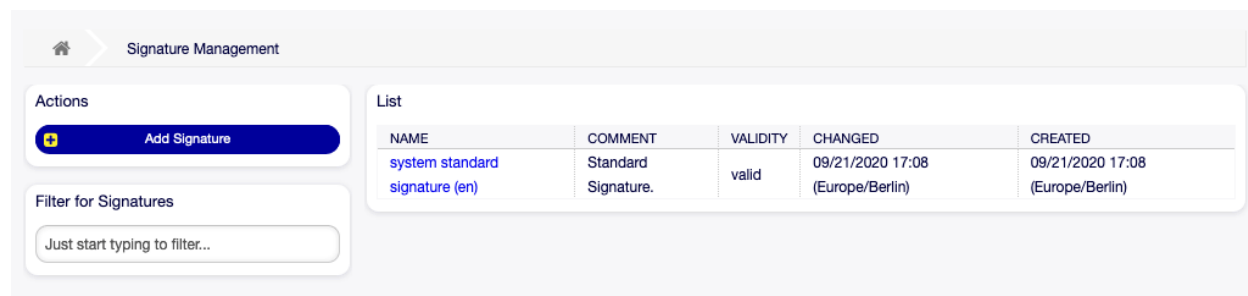
2.9 Aláírások

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

OTOBO provides you with the same tools here, as with **Megszólítások**, to create a standardized communication form for any one of your queues. As defined in the Queue Settings: **Megszólítások**, **Sablonok**, and **Aláírások** are combined to ensure a well formed standardized email communication.

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

Use this screen to add signatures to the system. A fresh OTOBO installation already contains a standard signature. The signature management screen is available in the Signatures module of the Ticket Settings group.



2.30. ábra: Aláírás-kezelés képernyő

2.9.1 Aláírások kezelése

Egy aláírás hozzáadásához:

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

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

Egy aláírás szerkesztéséhez:

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

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

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

2.9.2 Aláírás beállításai

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

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

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Edit Signature

* Name:

* Signature:

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

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ |
 ▾ |
 ▾ |
 |
 Source Ω

Your Ticket-Team

<OTOBO_Agent_UserFirstname> <OTOBO_Agent_UserLastname>

--

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

--

* Validity:

Comment:

or
 or
 [Cancel](#)

2.32. ábra: Aláírás szerkesztése képernyő

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

2.9.3 Aláírás változói

Using variables in the text makes it possible to personalize messages. Variables, known as OTOBO tags, are replaced by OTOBO when generating the message. Find a list of available tags stems for this resource at the bottom of both add and edit screens.

Hint

You can use the following tags:

<OTOBO_OWNER_*>
Ticket owner options (e. g. <OTOBO_OWNER_UserFirstname>).

<OTOBO_RESPONSIBLE_*>
Ticket responsible options (e. g. <OTOBO_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

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

<OTOBO_TICKET_*>
Options of the ticket data (e. g. <OTOBO_TICKET_TicketNumber>, <OTOBO_TICKET_TicketID>, <OTOBO_TICKET_Queue>, <OTOBO_TICKET_State>).

<OTOBO_CUSTOMER_DATA_*>
Options of the current customer user data (e. g. <OTOBO_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTOBO_CONFIG_*>
Config options (e. g. <OTOBO_CONFIG_HttpType>).

Example signature:

```
Your OTOBO-Team
<OTOBO_CURRENT_UserFirstname> <OTOBO_CURRENT_UserLastname>
--
```

2.33. ábra: Aláírás változói

For example, the variable <OTOBO_CURRENT_UserFirstname> <OTOBO_CURRENT_UserLastname> expands to the agent's first and last name allowing a template to include something like the following.

```
Best regards,
<OTOBO_CURRENT_UserFirstname> <OTOBO_CURRENT_UserLastname>
```

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

```
Best regards,
Steven Weber
```

2.10 SMS sablonok

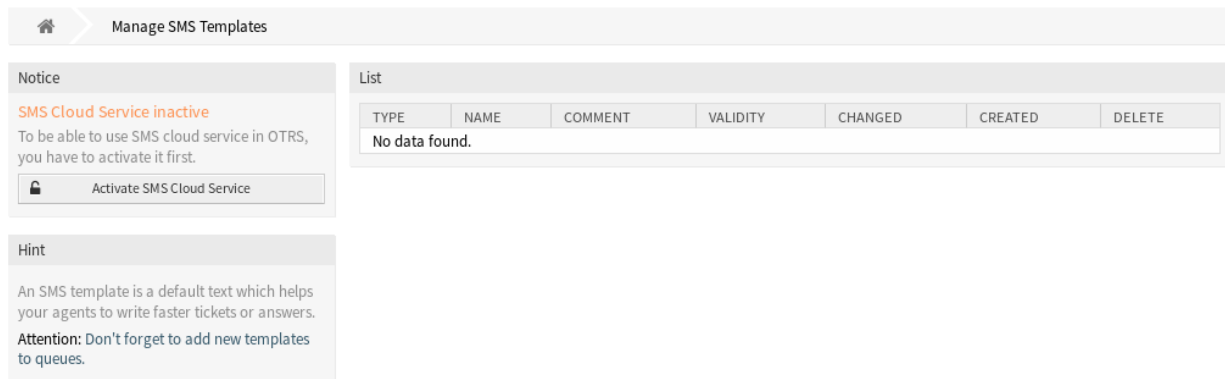
Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otrs.ch, we will find a solution.

An on-call duty should be alarmed about incidents on an email servers, therefore cannot get an email from OTOBO. Additionally, in the case where customers have no internet access, it's imperative to ensure good contact.

OTOBO provides SMS as a cloud service and allows, as with email, management of this communication via templates.

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

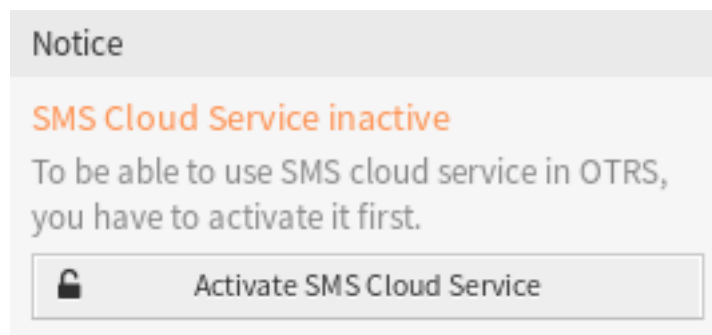
Use this screen to add SMS templates for use in communications. A fresh OTOBO installation doesn't contain any SMS templates by default. The SMS template management screen is available in the SMS Templates module of the Ticket Settings group.



2.34. ábra: SMS sablon kezelése képernyő

2.10.1 SMS sablonok kezelése

Megjegyzés: To be able to use SMS cloud service in OTOBO, you have to activate it first in [Felhőszolgáltatások](#) module.



2.35. ábra: SMS felhőszolgáltatás aktiválás

Egy SMS sablon hozzáadásához:

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

The screenshot shows a web form titled "Add Template". It contains the following elements:

- A "Type" dropdown menu with "Answer" selected.
- A "Name" text input field.
- A "Template" large text area for entering the message content.
- A "Flash message" checkbox, which is currently unchecked.
- Text below the checkbox: "Show message directly without user interaction and do not store it automatically (support may vary by device and provider)."
- A "Validity" dropdown menu with "valid" selected.
- A "Comment" text input field.
- "Save" and "Cancel" buttons at the bottom.

2.36. ábra: SMS sablon hozzáadása képernyő

Egy SMS sablon szerkesztéséhez:

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

Egy SMS sablon törléséhez:

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

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

2.10.2 SMS sablon beállításai

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

Edit SMS Template

★ Type:

★ Name:

★ Template:

Flash message:

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

★ Validity:

Comment:

or

2.37. ábra: SMS sablon szerkesztése képernyő

List

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

2.38. ábra: SMS sablon törlése képernyő

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

Válasz Jegyválaszként használható a jegyképernyő bejegyzésmenüjében lévő Válasz SMS-ben választásával.

Létrehozás Új SMS jegyhez használható.

Kimenő SMS Egy új SMS küldéséhez használható egy ügyfél-felhasználó számára a jegyképernyő jegymenüjéből.

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

Sablon A felhasználóknak küldött e-mail törzse.

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

Felugró üzenet Üzenet közvetlen megjelenítése felhasználói beavatkozás nélkül, és nem kerül automatikusan eltárolásra (a támogatás eszközönként és szolgáltatókként változhat).

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

2.10.3 SMS sablon változói

Using variables in the text makes it possible to personalize messages. Variables, known as OTOBO tags, are replaced by OTOBO when generating the message. Find a list of available tags stems for this resource at the bottom of both add and edit screens.

For example, the variable <OTOBO_TICKET_TicketNumber> expands to the ticket number allowing an SMS template to include something like the following.

Ticket#<OTOBO_TICKET_TicketNumber> has been raised in <OTOBO_Ticket_Queue>.

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

Ticket#2018101042000012 has been raised in Postmaster.

2.11 SMS sablonok Várólisták

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Reference

You can use the following tags:

<OTRS_OWNER_*>

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

<OTRS_RESPONSIBLE_*>

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

<OTRS_CURRENT_*>

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

<OTRS_TICKET_*>

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

<OTRS_TICKET_DynamicField_*>

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

<OTRS_TICKET_DynamicField_*_Value>

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

<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>

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

<OTRS_CONFIG_*>

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

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

Example template:

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

2.39. ábra: SMS sablon változói

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

OTOBO gives you the power to quickly assign the appropriate SMS templates to any queue, containing pertinent ticket information, ensuring this information reaches your customers and agents.

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

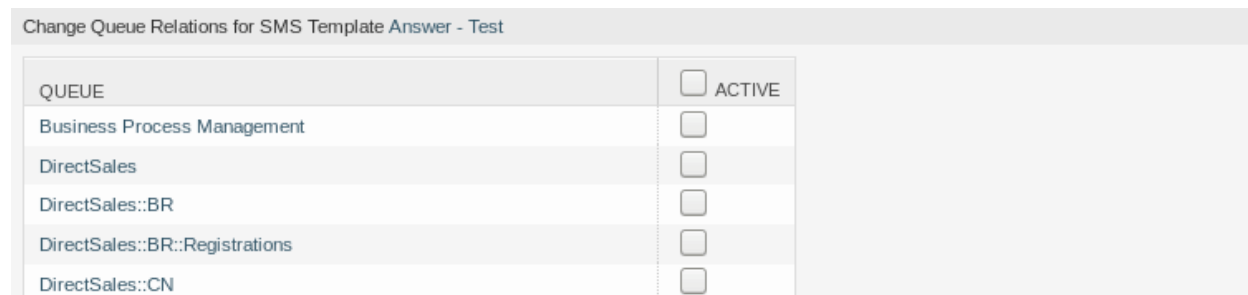


2.40. ábra: SMS sablon-Várólista kapcsolatok kezelése

2.11.1 SMS sablonok ▢ Várólisták kapcsolatainak kezelése

Egy SMS sablonnak egy vagy több várólistához való rendeléshez:

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



2.41. ábra: Várólista-kapcsolatok megváltoztatása egy SMS sablonnál

Egy várólistának egy vagy több SMS sablonhoz való rendeléshez:

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

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

Change SMS Template Relations for Queue Postmaster

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

Save or Save and finish or Cancel

2.42. ábra: SMS sablon kapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál

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

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

2.12 Állapotok

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

OTOBO uses ticket states to ensure that your agents always know which tickets are being attended to and which not. Additionally, detailed reports on the states of your tickets can be provided by ticket search or reports and personalized sorting is possible using dashboards and queue and service overviews.

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

Az alapértelmezett állapotok a következők:

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

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

egyesített A jegy tartalma egy másik jegyben található meg.

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

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

automatikus lezárás függőben+ A jegy sikeresen lezárva állapotra lesz beállítva a várakozási idő elérésekor.

automatikus lezárás függőben- A jegy sikertelenül lezárva állapotra lesz beállítva a várakozási idő elérésekor.

emlékeztető függőben A jegyen újra dolgozni kell a várakozási idő elérésekor.

eltávolított A jegyet eltávolították a rendszerről.

Megjegyzés: Pending jobs are checked per default every two hours and forty-five minutes. This time is a static time, which means the times are 02:45, 04:45, 06:45 and so on. The job can be run more often

or seldom and is configured in the System Configuration module of the Administration group.

Use this screen to add states to the system. A fresh OTOBO installation contains several states by default. The state management screen is available in the States module of the Ticket Settings group.

The screenshot shows the 'State Management' interface. On the left, there are three sections: 'Actions' with a blue 'Add State' button, 'Filter for States' with a search input field, and a 'Hint' section with a warning message and a link to the documentation. The main area is a table titled 'List' containing the following data:

NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
closed	closed	Ticket is closed	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
successful		...			
closed	closed	Ticket is closed	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
unsuccessful		...			
merged	merged	State for merged	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
		...			
new	new	New ticket create...	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
open	open	Open tickets.	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
pending auto	pending auto	Ticket is pending...	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
close+					
pending auto	pending auto	Ticket is pending...	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
close-					
pending	pending	Ticket is pending...	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
reminder	reminder	Ticket is pending...	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
removed	removed	Customer removed ...	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)

2.43. ábra: Állapotkezelés képernyő

2.12.1 Állapotok kezelése

Egy állapot hozzáadásához:

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

The screenshot shows the 'Add State' form with the following fields and values:

- Name:** (empty text input)
- State type:** dropdown menu with 'closed' selected
- Validity:** dropdown menu with 'valid' selected
- Comment:** (empty text input)

At the bottom of the form, there are two buttons: a blue 'Save' button and a blue 'Cancel' button.

2.44. ábra: Állapot hozzáadása képernyő

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

Egy állapot szerkesztéséhez:

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

2.45. ábra: Állapot szerkesztése képernyő

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

2.46. ábra: Állapot-ellenőrzés párbeszédablak

Ha megváltoztatja egy olyan állapot nevét, amelyet a rendszerbeállításban használnak, akkor egy

érvényesség-ellenőrzés figyelmeztetni fogja, és a következő lehetőségeket ajánlja fel:

Mentés és frissítés automatikusan A változtatás alkalmazása és az érintett beállítások frissítése is.

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

Mégse A művelet megszakítása.

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

2.12.2 Állapot beállításai

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

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

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

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

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

2.12.3 Állapot konfigurációs beállításai

A következő beállítások fontosak és említésre méltók. Vizsgálja felül ezeket, ha állapotokat kezel:

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

- Ticket::StateAfterPending

2.13 Sablonok

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

OTOBO templates offer you a variety of ways to deal with standardizing communications and help to pre-define texts so that the customer always receives the same level and quality of service from all agents.

Use this screen to add templates for use in communications. A fresh OTOBO installation already contains a template by default. The template management screen is available in the Templates module of the Ticket Settings group.

TYPE	NAME	ATTACHMENTS	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Answer	empty answer	0		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	
Answer	test answer	0		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	
Create	VIP customer	0	Auto response for VIP c...	valid	11/19/2020 14:59 (Europe/Berlin)	11/19/2020 14:59 (Europe/Berlin)	

2.47. ábra: Sablonkezelés képernyő

2.13.1 Sablonok kezelése

Megjegyzés: Ahhoz, hogy mellékleteket adjon egy sablonhoz, először létre kell hoznia a mellékletet a [Mellékletek](#) képernyőn.

Egy sablon hozzáadásához:

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

Egy sablon szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy sablonra a sablonok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.

Add Template

* Type:

* Name:

Template:

B *I* U ~~S~~ |

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

Attachments:

* Validity:

Comment:

Save or Cancel

2.48. ábra: Sablon hozzáadása képernyő

3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

The screenshot shows the 'Edit Template' interface. At the top left, the title 'Edit Template' is displayed. Below it, there are several form fields:

- '* Type:' with a dropdown menu showing 'Answer'.
- '* Name:' with a text input field containing 'empty answer'.
- 'Template:' with a rich text editor toolbar. The toolbar includes icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), bulleted list, numbered list, decrease indent, increase indent, left align, center align, right align, justify, link, unlink, table, and undo. Below the icons are dropdown menus for 'Format', 'Font', and 'Size', followed by color selection tools (A) and a 'Source' button.
- 'Attachments:' with an empty text input field.
- '* Validity:' with a dropdown menu showing 'valid'.
- 'Comment:' with an empty text input field.

 At the bottom of the form, there are three buttons: 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel', separated by the word 'or'.

2.49. ábra: Sablon szerkesztése képernyő

Egy sablon törléséhez:

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

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

List							
TYPE	NAME	ATTACHMENTS	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Answer	empty answer	0		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	
Answer	test answer	0		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	
Create	VIP customer	0	Auto response for VIP c...	valid	11/19/2020 14:59 (Europe/Berlin)	11/19/2020 14:59 (Europe/Berlin)	

2.50. ábra: Sablon törlése képernyő

2.13.2 Sablon beállításai

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

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

Válasz Jegyválaszként vagy válaszként használható.

Létrehozás Új telefonos vagy e-mail jegyeknél használható.

E-mail To be used for writing an email to a customer user or to someone else.

Továbbítás Egy bejegyzés valaki más számára történő továbbításához használható.

Jegyzet To be used to create notes.

Telefonszólás Bejövő és kimenő telefonszólásokhoz használható.

Folyamat párbeszédablak To be used in process management to pre-fill text of articles in user task activity dialogs.

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

Sablon The body of the article added by the template.

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

2.13.3 Sablon változói

Using variables in the text makes it possible to personalize messages. Variables, known as OTOBO tags, are replaced by OTOBO when generating the message. Find a list of available tags stems for this resource at the bottom of both add and edit screens.

For example, the variable `<OTOBO_TICKET_TicketNumber>` expands to the ticket number allowing a template to include something like the following.

Reference

You can use the following tags:

<OTOBO_AGENT_SUBJECT[20]>

To get the first 20 characters of the subject of the current/latest agent article (current for Answer and Forward, latest for Note template type). This tag is not supported for other template types.

<OTOBO_AGENT_BODY[5]>

To get the first 5 lines of the body of the current/latest agent article (current for Answer and Forward, latest for Note template type). This tag is not supported for other template types.

<OTOBO_CUSTOMER_SUBJECT[20]>

To get the first 20 characters of the subject of the current/latest article (current for Answer and Forward, latest for Note template type). This tag is not supported for other template types.

<OTOBO_CUSTOMER_BODY[5]>

To get the first 5 lines of the body of the current/latest article (current for Answer and Forward, latest for Note template type). This tag is not supported for other template types.

<OTOBO_OWNER_*>

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

<OTOBO_RESPONSIBLE_*>

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

<OTOBO_CURRENT_*>

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

<OTOBO_TICKET_*>

Options of the ticket data (e. g. <OTOBO_TICKET_TicketNumber>, <OTOBO_TICKET_TicketID>, <OTOBO_TICKET_Queue>, <OTOBO_TICKET_State>).

<OTOBO_TICKET_DynamicField_*>

Options of ticket dynamic fields internal key values (e. g. <OTOBO_TICKET_DynamicField_TestField>, <OTOBO_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).

<OTOBO_TICKET_DynamicField_*_Value>

Options of ticket dynamic fields display values, useful for Dropdown and Multiselect fields (e. g. <OTOBO_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <OTOBO_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).

<OTOBO_CUSTOMER_DATA_*>

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

<OTOBO_CONFIG_*>

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

Note: Create type templates only supports this smart tags: <OTOBO_CURRENT_*> and <OTOBO_CONFIG_*>

Example template:

```
The current ticket state is: "<OTOBO_TICKET_State>"
Your email address is: "<OTOBO_CUSTOMER_UserEmail>"
```

2.51. ábra: Sablon változói

Ticket#<OTOBO_TICKET_TicketNumber>


Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

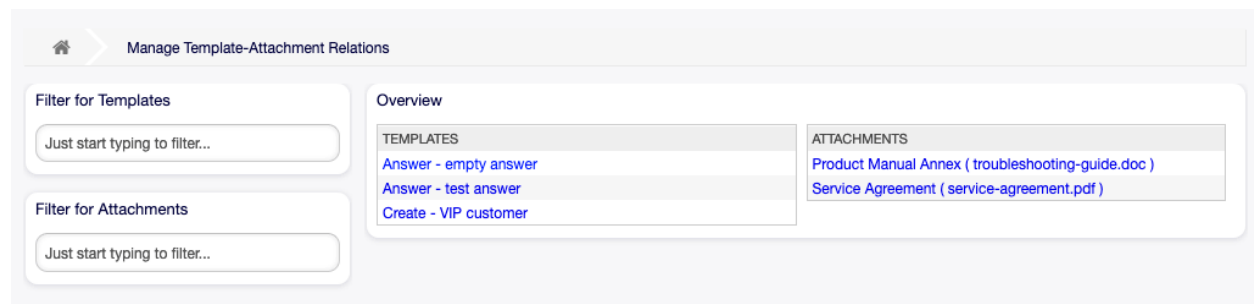
Ticket#2018101042000012

2.14 Sablonok Mellékletek

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

OTOBO empowers you to manage this providing you an overview to manage the 1:n relationships and quickly identify the templates using your attachments.

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



2.52. ábra: Sablon–Melléklet kapcsolatok kezelése

2.14.1 Sablonok Mellékletek kapcsolatainak kezelése

Ahhoz, hogy mellékleteket adjon egy sablonhoz:

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

Egy mellékletnek néhány sablonhoz való rendeléshez:

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

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

Change Attachment Relations for Template [Create - VIP customer](#)

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

[Save](#) or [Save and finish](#) or [Cancel](#)

2.53. ábra: Mellékletkapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál

Change Template Relations for Attachment [Service Agreement](#)

TEMPLATE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Answer - empty answer	<input type="checkbox"/>
Answer - test answer	<input type="checkbox"/>
Create - VIP customer	<input checked="" type="checkbox"/>

[Save](#) or [Save and finish](#) or [Cancel](#)

2.54. ábra: Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy mellékletnél

a nevét a szűrőbe.


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

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

2.15 Sablonok Várólisták

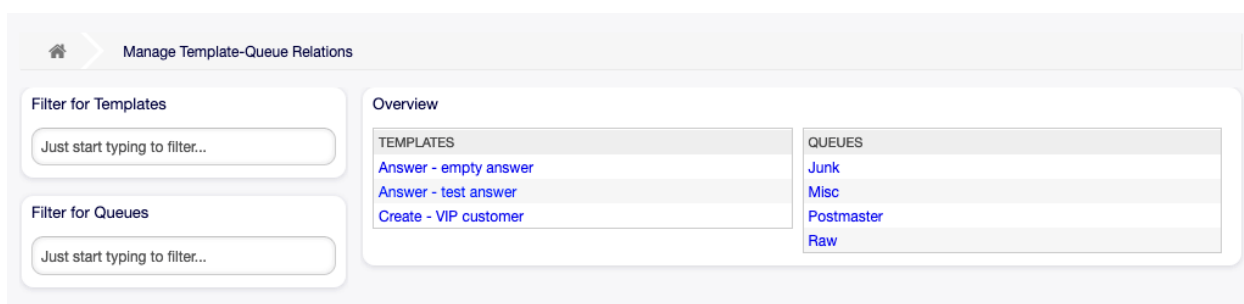
A szabványos szövegmodulok megosztása, terjesztése és módosítása, valamint az ügyfelekkel való információ megosztása vagy a csapatok közötti kommunikáció akár lehetetlen küldetés is lehet.

OTOBO can quickly aid you in ensuring that all of your teams have the correct templates available for use by assignment based on the queue.

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

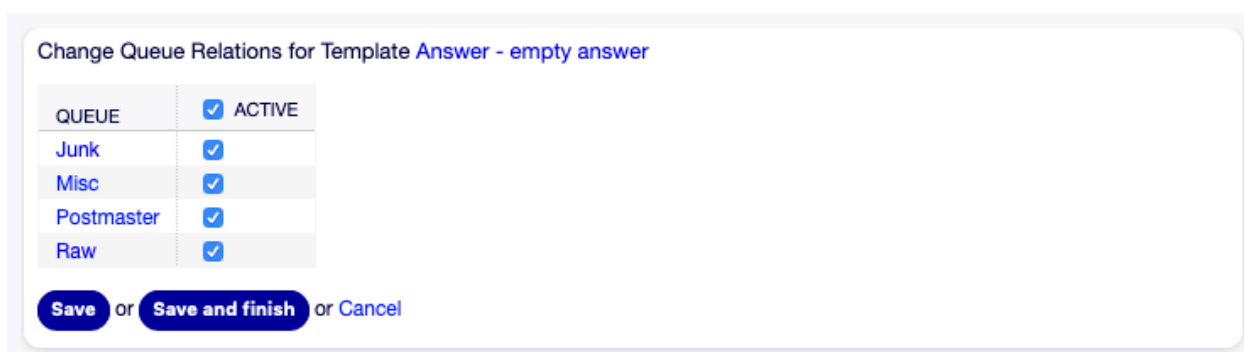
2.15.1 Sablonok Várólisták kapcsolatainak kezelése

Egy sablonnak egy várólistához való rendeléséhez:



2.55. ábra: Sablon-Várólista kapcsolatok kezelése képernyő

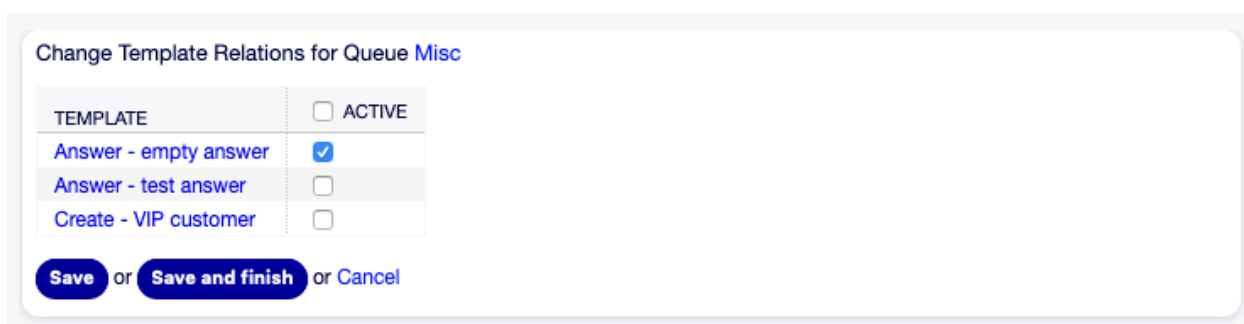
1. Kattintson egy sablonra a Sablonok oszlopban.
2. Válassza ki azokat a várólistákat, amelyekhez hozzá szeretné adni a sablont.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.



2.56. ábra: Várólista-kapcsolatok megváltoztatása egy sablonnál

Egy várólistának egy sablonhoz való rendeléshez:

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



2.57. ábra: Sablonkapcsolatok megváltoztatása egy várólistánál

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

nevét a szűrőbe.

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

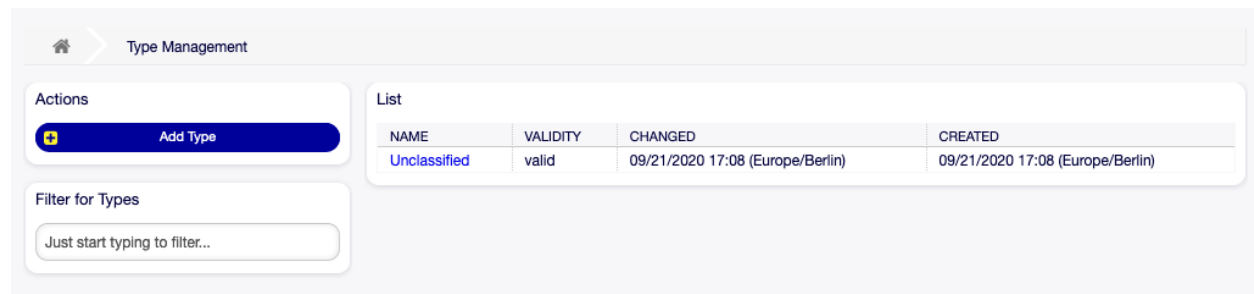
Figyelem: Egy várólista vagy egy sablon elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

2.16 Típusok

Good KPIs (Key Performance Indicators) require knowing the type of work your organization performs. Not all tasks take the same amount of effort even when performed by the same team. Creating a queue structure for this purpose can be overpowered due to the amount of configuration required to create and manage a queue.

OTOBO provisions for KPIs with minimal overhead using ticket types. Typical types used in IT service desks are unclassified, incident and problem. You can quickly define new types with ease.

Use this screen to add types to the system. A fresh OTOBO installation contains an unclassified type by default. The type management screen is available in the Types module of the Ticket Settings group.



2.58. ábra: Típuskezelés képernyő

Figyelem: Ticket :: Type must first be activated via [Rendszerbeállítások](#) under the Administration group to be selectable in the ticket screens. You may click on the link in the warning message to directly jump to the configuration setting.

Please activate Type first! →

2.59. ábra: Típusaktiválási figyelmeztetés

2.16.1 Típusok kezelése

Egy típus hozzáadásához:

1. Kattintson a Jegytípus hozzáadása gombra a bal oldalsávban.

2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Add Type

★ Name:

★ Validity:

Save or **Cancel**

2.60. ábra: Típus hozzáadása képernyő

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

Egy típus szerkesztéséhez:

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

Edit Type

★ Name:

★ Validity:

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

2.61. ábra: Típus szerkesztése képernyő

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

2.16.2 Típus beállításai

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

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Kommunikáció és értesítések

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

OTOBO provides you with the tools to build teams, trust and security to better and uniformly serve your customer. With system addresses you can assign your inbound mails to certain teams and allow them all to use the same address without causing confusion by using team mailboxes via a mail client. Templates, automatic answers, and attachment management let you leverage central management of the most important communications. Many other tools are also available and covered in the sections below.

3.1 Adminisztrátor értesítés

Corporations may need to make general announcements to everyone or publish news to several groups of agents or individuals. Also, OTOBO administrator may need to contact with specific agents regarding an event.

OTOBO gives the administration the tool Admin Notification making sending announcements and news to the masses of users accurate and timely, to target group of people, simple. Administrators can send notifications based on a specific list of recipients, or a group of users inside OTOBO, with powerful text editor enhanced content.

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

3.1.1 Adminisztratív üzenet beállításai

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

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

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

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

A csoport tagjainak jogosultságra van szükségük With these radio buttons can be selected, if a group member needs read-only or read-write permissions to receive the message.

Send message to role members One or more **Szerepek** can be selected in this field, to whose members the message will be sent.

Also send to customers in groups Select this checkbox to send the message also for customers in groups.

Megjegyzés: This option is available only, if `CustomerGroupSupport` setting is enabled.

Tárgy * Az üzenet tárgya.

Törzs * Az üzenet törzsszövege.

3.2 Időpont-értesítések

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

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

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

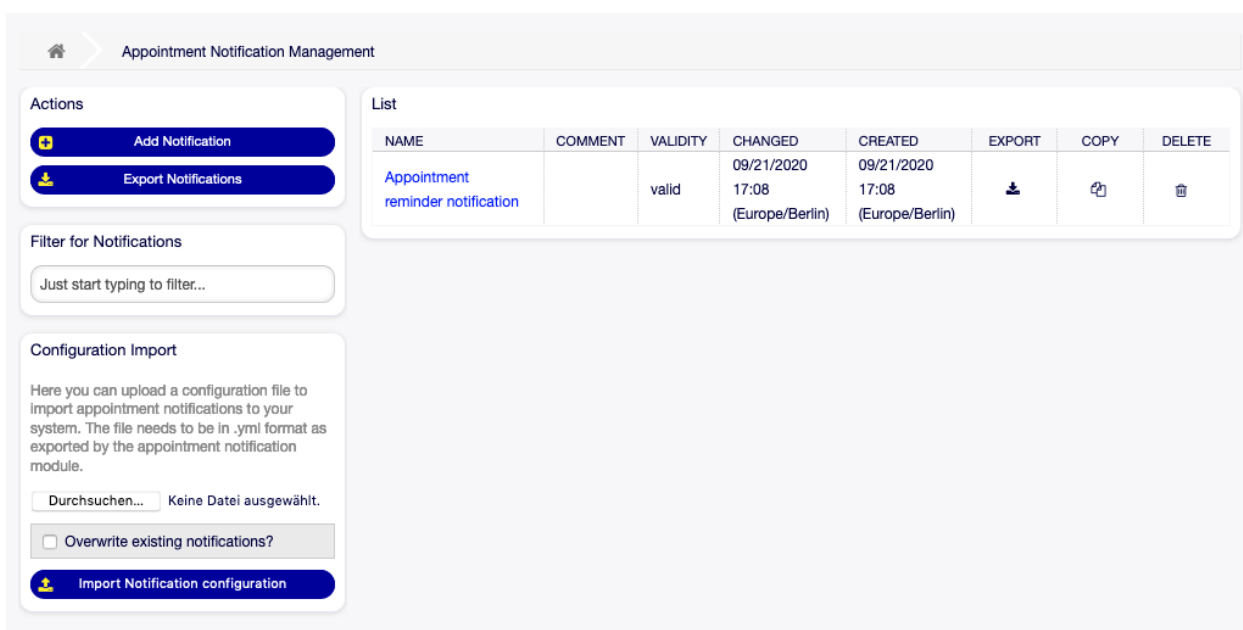
OTOBÓ appointment notifications satisfies this need. Here an administrator can easily set notifications with general rules, including trigger events and filters. Afterward, appointments fitting the bill notify the correct users at the correct time.

Use this screen to add appointment notifications to the system. In a fresh OTOBÓ installation an appointment reminder notification is already added by default. The appointment notification management screen is available in the Appointment Notifications module of the Communication & Notifications group.

3.2.1 Időpont-értesítések kezelése

Egy időpont-értesítés hozzáadásához:

1. Kattintson az Értesítés hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket, ahogy az Appointment Notification Settings szakaszban le van írva.



3.2. ábra: Időpont-értesítés kezelés képernyő

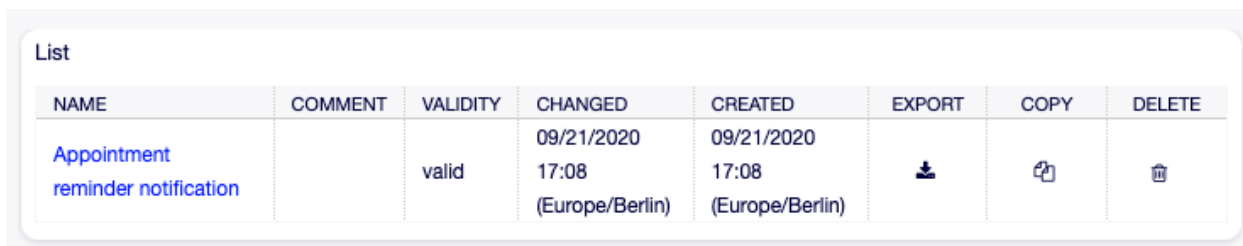
3. Kattintson a Mentés gombra.

Egy időpont-értesítés szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy időpont-értesítésre az időpont-értesítések listájában.
2. Módosítsa a mezőket, ahogy az Appointment Notification Settings szakaszban le van írva.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy időpont-értesítés törléséhez:

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



3.3. ábra: Időpont-értesítés törlése képernyő

Az összes időpont-értesítés exportálásához:

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

Időpont-értesítések importálásához:

1. Kattintson a Tallózás... gombra a bal oldalsávban.

2. Válasszon egy előzőleg exportált .ym1 fájlt.
3. Kattintson a Felülírja a meglévő értesítéseket? jelölőnégyzetre, ha felül szeretné írni a meglévő értesítéseket.
4. Kattintson az Értesítés beállítások importálása gombra.

3.2.2 Időpont-értesítési beállítások

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

Lásd még:

For an example, see the default appointment reminder notification which is included in a fresh OTOBO installation.

Alapvető időpont-értesítési beállítások

Add Notification

* Name:

Comment:

Show in agent preferences:

Agent preferences tooltip:

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

Validity:

3.4. ábra: Időpont-értesítési beállítások – alapvető beállítások

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

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

Megjelenítés az ügyintézői beállításokban Határozza meg, hogy az értesítések hogyan jelenjenek meg az ügyintéző beállításaiiban. A következő lehetőségek érhetők el:

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

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

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

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

NOTIFICATION	
Appointment reminder notification	<input checked="" type="checkbox"/>

Choose for which kind of appointment changes you want to receive notifications.

3.5. ábra: Személyes időpont-értesítési beállítások

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Időpontesemények

▼ Events

* Event:

Here you can choose which events will trigger this notification. An additional appointment filter can be applied below to only send for appointments with certain criteria.

3.6. ábra: Időpont-értesítési beállítások - események

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

A lehetséges események:

AppointmentCreate Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot létrehoztak.

AppointmentUpdate Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot frissítettek.

AppointmentDelete Azután kerül végrehajtásra, ha egy időpontot töröltek.

AppointmentNotification This is a special appointment event that will be executed by the OTOBO daemon in time. If an appointment contains a date/time value for notifications, as already described in this documentation, and such a notification date is reached, the OTOBO daemon will execute this kind of event for every related appointment separately.

CalendarCreate Azután kerül végrehajtásra, ha egy naptárat létrehoztak.

CalendarUpdate Azután kerül végrehajtásra, ha egy naptárat frissítettek.

Időpont szűrő

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

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

Cím Szűrő az időpont címének egy részéhez vagy a teljes címhez.

Hely Szűrő az időpont helyének egy részéhez vagy a teljes helyhez.

Erőforrás Válasszon az időponthoz rendelt csapatok vagy erőforrások listájából.

▼ Appointment Filter

Calendar:

Title:

Location:

Resource:

3.7. ábra: Időpont-értesítési beállítások – időpontszűrő

Időpont-értesítés címzettjei

▼ Recipients

Send to:

Send to these agents:

Send to all group members (agents only):

Send to all role members:

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

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

3.8. ábra: Időpont-értesítési beállítások – címzettek

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

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

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

Küldés az összes csoporttagnak (csak ügyintézőknek) Egy vagy több csoport választható ki, amely ügyintézőinek meg kell kapniuk az értesítéseket.

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

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

Naponta egyszer Notify users just once per day about a single appointment using a selected transport. If this is the first notification about an appointment, then the notification will be sent. If a notification was already sent before and this option is checked, the OTOBO daemon will check the time the

last notification was sent. If there was no notification sent in the last 24 hours, the notification will be sent again.

Időpont-értesítés módszerei

▼ Notification Methods

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

Email

Enable this notification method:

Active by default in agent preferences: This is the default value for assigned recipient agents who didn't make a choice for this notification in their preferences yet. If the box is enabled, the notification will be sent to such agents.

Additional recipient email addresses:

Article visible for customer: An article will be created if the notification is sent to the customer or an additional email address.

Email template: Use this template to generate the complete email (only for HTML emails).

Enable email security: PGP and SMIME not enabled.

Email security level:

If signing key/certificate is missing:

If encryption key/certificate is missing:

3.9. ábra: Időpont-értesítési beállítások – értesítési módszerek

Értesítési módszer engedélyezése Ennek az értesítési módszernek az engedélyezése vagy letiltása. Egy értesítési módszer lehet e-mail, webnétet vagy SMS.

Active by default in agent preferences This is the default value for assigned recipient agents who didn't make a choice for this notification in their preferences yet. If the box is enabled, the notification will be sent to such agents.

További címzett e-mail címek Additional recipients can be added here. Use comma or semicolon to separate the email addresses.

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

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

Megjegyzés: Additional email templates can be added by placing a .tt file into the folder <OTOBO_Home>/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/NotificationEvent/Email/. See the existing email templates for an example.

E-mail biztonság engedélyezése Ennek a lehetőségnek a bejelölésével titkosítani fogja az értesítés e-mailjét.

Megjegyzés: A funkció használatához a [PGP kulcsok](#) vagy az [S/MIME tanúsítványok](#) engedélyezése szükséges.

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

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

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

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

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

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

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

Megjegyzés: A funkció használatához a [PGP kulcsok](#) vagy az [S/MIME tanúsítványok](#) engedélyezése szükséges.

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

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

Időpont-értesítés szövege

The main content of a notification can be added for each languages with localized subject and body text. It is also possible to define static text content mixed with OTOBO smart tags.

Tárgy * A honosított tárgy egy adott nyelvhez.

Szöveg * A honosított törzsszöveg egy adott nyelvhez.

Új értesítési nyelv hozzáadása Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított értesítések létrehozásához. Az ügyintéző vagy az ügyfél nyelve lesz használva, amely az ügyfél

vagy az ügyintéző beállításában található. Másodsorban a rendszer nyelve lesz kiválasztva. A tartaléknyelv minden esetben az angol.

Figyelem: Deleting a language in `DefaultUsedLanguages` setting that already has a notification text here will make the notification text unusable. If a language is not present or enabled on the system, the corresponding notification text could be deleted if it is not needed anymore.

3.2.3 Időpont-értesítési változók

Using variables in the text makes it possible to personalize messages. Variables, known as OTOBO tags, are replaced by OTOBO when generating the message. Find a list of available tags stems for this resource at the bottom of both add and edit screens.

▼ Tag Reference

Notifications are sent to an agent.
You can use the following tags:

<OTOBO_APPOINTMENT_TITLE[20]>
To get the first 20 character of the appointment title.

<OTOBO_APPOINTMENT_*>
To get the appointment attribute (e. g. <OTOBO_APPOINTMENT_APPOINTMENTID>, <OTOBO_APPOINTMENT_STARTTIME>, <OTOBO_APPOINTMENT_DESCRIPTION>).

<OTOBO_CALENDAR_*>
To get the calendar attribute (e. g. <OTOBO_CALENDAR_CALENDARID>, <OTOBO_CALENDAR_CALENDARNAME>, <OTOBO_CALENDAR_COLOR>).

<OTOBO_*> or <OTOBO_NOTIFICATION_RECIPIENT_*>
Attributes of the recipient user for the notification (e. g. <OTOBO_UserFullname> or <OTOBO_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFullname>).

<OTOBO_CONFIG_*>
Config options (e. g. <OTOBO_CONFIG_HttpType>).

Example notification:

Subject: `Reminder: <OTOBO_APPOINTMENT_TITLE>`

Text:

```
Hi <OTOBO_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFirstname>,

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

Description: <OTOBO_APPOINTMENT_DESCRIPTION>
Location: <OTOBO_APPOINTMENT_LOCATION>
Calendar: <OTOBO_CALENDAR_CALENDARNAME>
Start date: <OTOBO_APPOINTMENT_STARTTIME>
End date: <OTOBO_APPOINTMENT_ENDTIME>
All-day: <OTOBO_APPOINTMENT_ALLDAY>
Repeat: <OTOBO_APPOINTMENT_RECURRING>
```

3.11. ábra: Időpont-értesítési változók

For example, the variable `<OTOBO_APPOINTMENT_TITLE[20]>` expands to the first 20 characters of the title allowing a template to include something like the following.

Title: `<OTOBO_APPOINTMENT_TITLE[20]>`

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

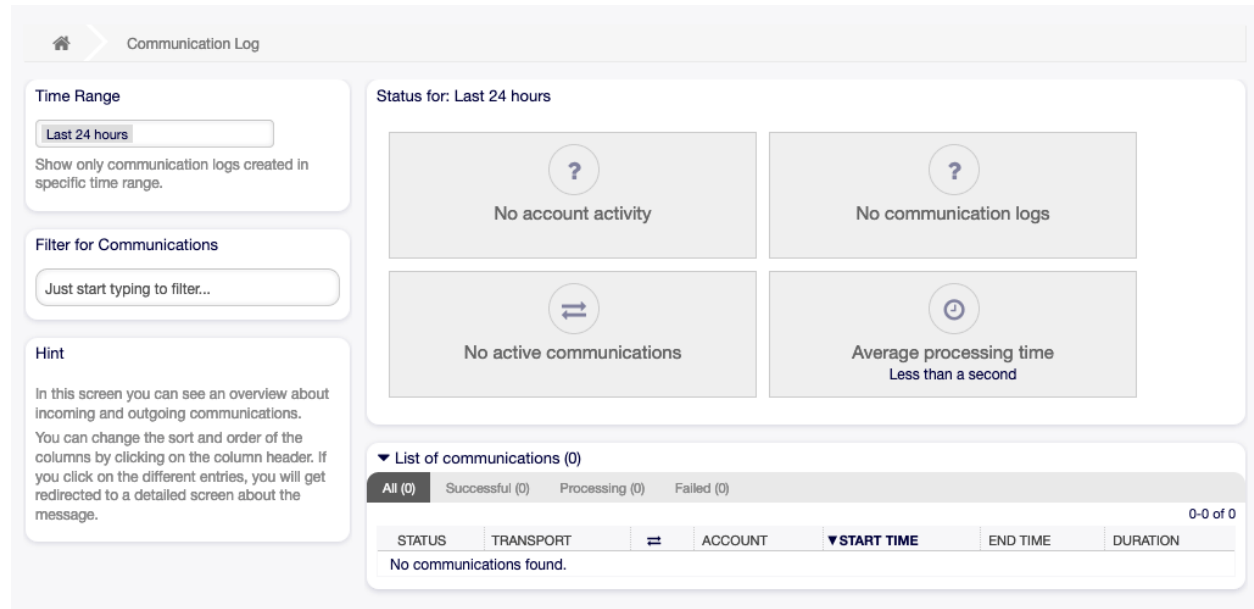
Title: Daily meeting in the...

3.3 Kommunikációs napló

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

OTOBO introduces the Communication Log module. It's designed to track the communication: building and spooling the mail and the connection between client and server.

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



3.12. ábra: Kommunikációs napló áttekintő képernyő

3.3.1 Kommunikációs napló áttekintő


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

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

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


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

Status for: Last 1 hour




Failing accounts

Number of accounts with problems: 2




Failing communications

Number of reported problems: 6




No active communications



Average processing time
4 seconds

▼ List of communications (12)

All (12) Successful (6) Processing (0) Failed (6)
1-6 of 6

STATUS	TRANSPORT		ACCOUNT	▼ START TIME	END TIME
✘	Email	↑	mail.example.com / test (IMAP)	11/24/2020 14:20:16 (Europe/Berlin)	11/24/2020 14:20:21 (Europe/Berlin)
✘	Email	↑	mail.example.com / test (IMAP)	11/24/2020 14:10:06 (Europe/Berlin)	11/24/2020 14:10:12 (Europe/Berlin)
✘	Email	↑	mail.example.com / test (IMAP)	11/24/2020 14:00:17 (Europe/Berlin)	11/24/2020 14:00:23 (Europe/Berlin)
✘	Email	↑	mail.example.com / test (IMAP)	11/24/2020 13:50:02 (Europe/Berlin)	11/24/2020 13:50:08 (Europe/Berlin)
✘	Email	↑	mail.example.com / test (IMAP)	11/24/2020 13:40:12 (Europe/Berlin)	11/24/2020 13:40:18 (Europe/Berlin)
✘	Email	↑	mail.example.com / test (IMAP)	11/24/2020 13:30:03 (Europe/Berlin)	11/24/2020 13:30:08 (Europe/Berlin)

3.13. ábra: Fiókállapot képernyő

Átlagos feldolgozási idő Ez egy halmozott időstatistika, amely egy kommunikáció befejezéséhez szükséges.

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

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

The screenshot shows two parts of the communication log interface. The top part is titled 'Communication Log Overview (1)' and contains a table with columns: STATUS, TYPE, ACCOUNT, START TIME, and END TIME. The bottom part is titled 'Communication Log Details (2)' and contains a table with columns: #, PRIORITY, MODULE, INFORMATION, and CREATED.

STATUS	▲ TYPE	≡	ACCOUNT	START TIME	END TIME
✘	Connection	←	mail.example.com / test (IMAP)	11/24/2020 14:10:06 (Europe/Berlin)	11/24/2020 14:10:12 (Europe/Be

▲ #	PRIORITY	MODULE	INFORMATION	CREATED
1	🔔	Kernel::System::MailAccount::IMAP	Open connection to 'mail.example.com' (test).	11/24/2020 14:10:07 (Europe/Berlin)
2	✘	Kernel::System::MailAccount::IMAP	IMAP: Can't connect to mail.example.com	11/24/2020 14:10:12 (Europe/Berlin)

3.14. ábra: Kommunikációs napló részletes nézete képernyő

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

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

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

Szűrheti a naplóbejegyzéseket a prioritásuk szerint, ha kiválasztja a kívánt prioritást a bal oldalsávban. A naplószintszabályok alkalmazása: egy bizonyos prioritás kiválasztásával azokat a naplóbejegyzéseket fogja megkapni, amelyek a beállított prioritással vagy magasabbal rendelkeznek. Az Hiba a legmagasabb.

3.4 E-mail címek

The main channel of communication with the customers is often email. An organization consists of multiple departments or teams. Email addresses differ for each group which is servicing your customers. You may have the following:

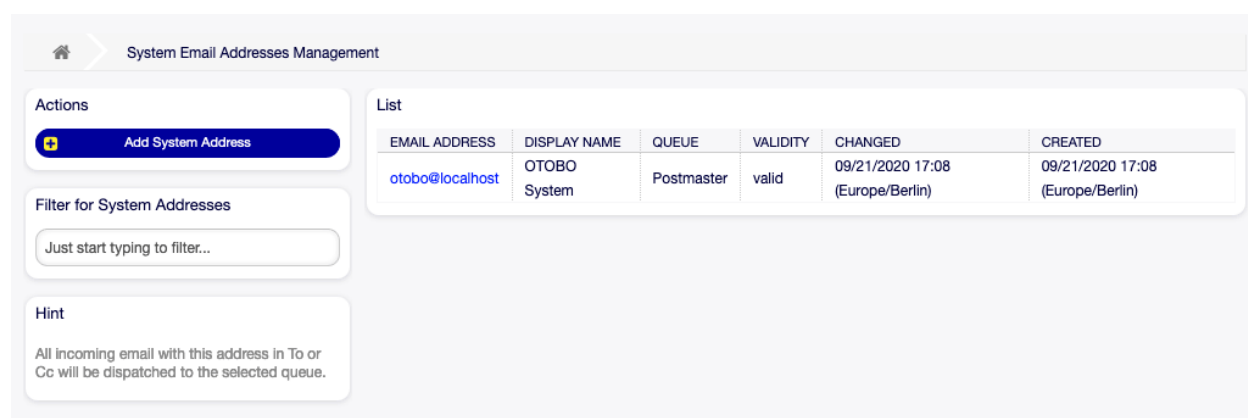
```
support@example.org
hr@exapmle.org
sales@example.org
```

These addresses are just some examples, and you may have many more. Use these channels to receive and send messages, and in mail clients, one can often send with the wrong address.

OTOBO manages as many email addresses for your teams as needed. All your email addresses, whether for sending or receiving, are kept and configured nicely in one place. In the queue settings, the correct address is always chosen preventing that someone working in multiple roles sends an email out with the wrong account.

To enable OTOBO to send emails, you need a valid email address to be used by the system. OTOBO is capable of working with multiple email addresses, since many support installations need to use more than one. A queue can be linked to many email addresses, and vice versa. The address used for outgoing messages from a queue can be set when the queue is created.

Use this screen to add system email addresses to the system. An email address is already added to the system at installation time of OTOBO. The email address management screen is available in the Email Addresses module of the Communication & Notifications group.



3.15. ábra: E-mail cím kezelése képernyő

3.4.1 E-mail címek kezelése

Egy e-mail cím hozzáadásához:

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

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

Megjegyzés: Once an email address is added and set to valid, OTOBO cannot send an email to this address. This prevents loopbacks which could crash your system. If you need to transfer information between departments please use the ticket split option in the article menu. This will allow you to create a new ticket to another team for assigning a task, for example.

Egy e-mail cím szerkesztéséhez:

Add System Email Address

★ Email address:

★ Display name:

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

★ Queue:

★ Validity:

Comment:

Save or Cancel

3.16. ábra: E-mail cím hozzáadása képernyő



3.17. ábra: Bejegyzésmenü

1. Kattintson egy e-mail címre az e-mail címek listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

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

3.4.2 E-mail cím beállításai

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

E-mail cím * A hozzáadandó e-mail cím.

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

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

Megjegyzés: Ez a beállítás akkor lesz alkalmazva, ha az e-mail a címzett címén keresztül kerül terjesztésre. Ezt a beállítást felül lehet bírálni **Levelezési szűrők** használatával vagy a Mail Account Settings szakaszban leírtakkal, ha a Szétválogatás a kiválasztott várólista szerint van kiválasztva.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Edit System Email Address

* Email address:

* Display name:

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

* Queue:

* Validity:

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

Comment:

or
 or
 [Cancel](#)

3.18. ábra: E-mail cím szerkesztése képernyő

From: OTOBO Feedback <marketing@otobo.com>
To: Your OTOBO System <otobo@localhost>
Subject: Welcome to OTOBO!

3.19. ábra: Küldő információk

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

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

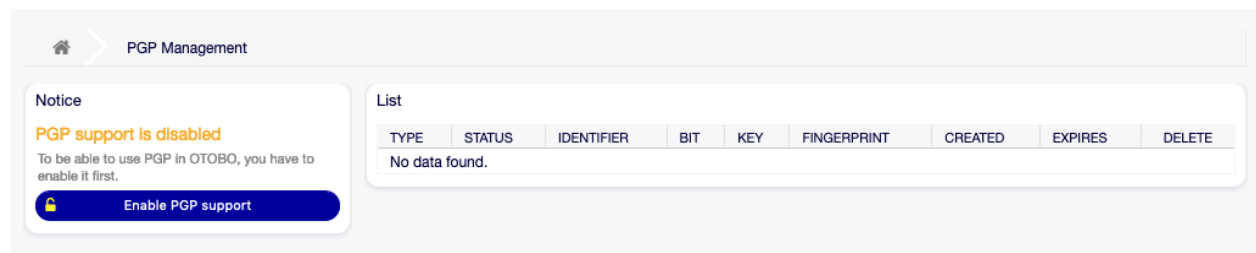
3.5 PGP kulcsok

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

OTOBO empowers you to encrypt communications where needed by means of S/MIME tanúsítványok or PGP kulcsok.

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

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



3.20. ábra: PGP kezelés képernyő

3.5.1 PGP kulcsok kezelése

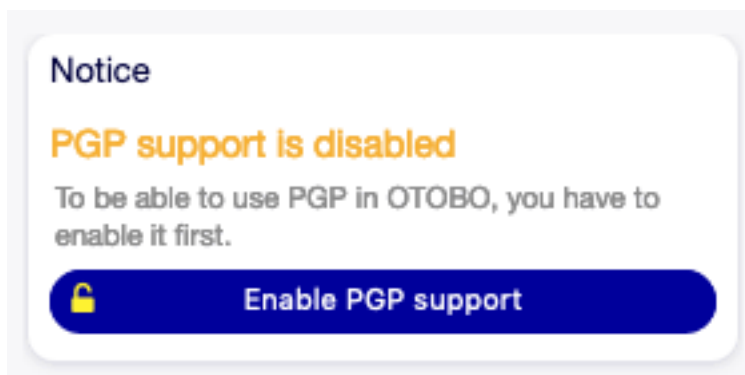
Megjegyzés: To be able to use PGP keys in OTOBO, you have to activate its setting first.

Egy PGP kulcs hozzáadásához:

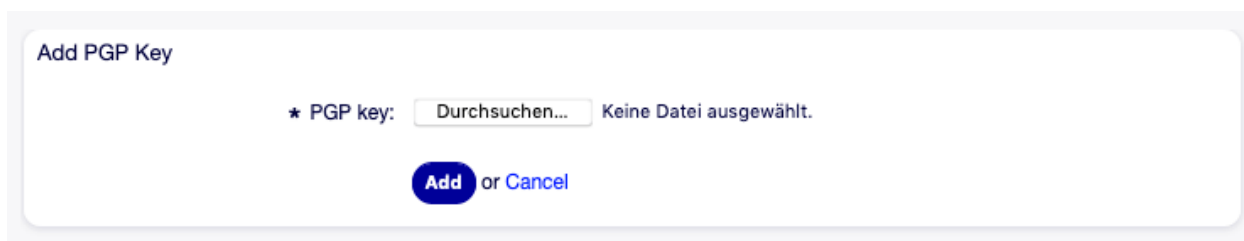
1. Kattintson a PGP kulcs hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Kattintson a Tallózás... gombra a fájl párbeszédablak megnyitásához.
3. Válasszon egy PGP kulcsot a fájlrendszerből.
4. Kattintson a Hozzáadás gombra.

Egy PGP kulcs törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a PGP kulcsok listájában.

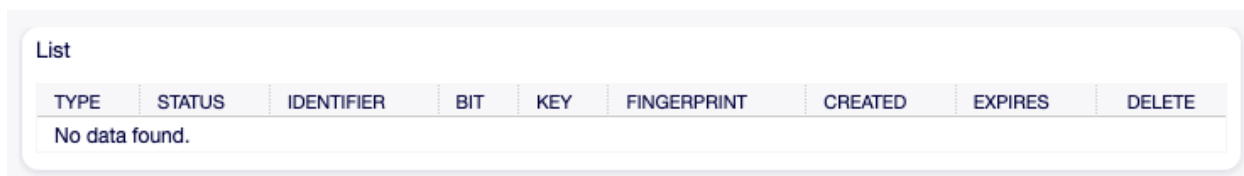


3.21. ábra: PGP támogatás engedélyezése



3.22. ábra: PGP kulcs hozzáadása képernyő

2. Kattintson a Megerősítés gombra.



3.23. ábra: PGP kulcs törlése képernyő

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

3.5.2 PGP beállítási lehetőségek

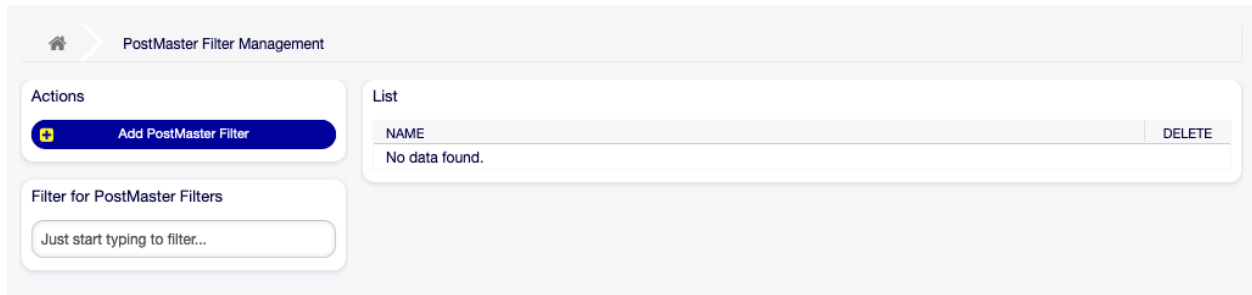
Core → Crypt → PGP

3.6 Levelezési szűrők

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

OTOBO uses so-called postmaster filters to read the emails envelope and take further action. Depending upon, for example, a subject or sender, an email bound for the service desk could land in a sub-queue or be redirected to a completely different team to create transparency and give your customer the fastest service possible.

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



3.24. ábra: Levelezési szűrő kezelés képernyő

3.6.1 Levelezési szűrők kezelése

Megjegyzés: When adding or editing a postmaster filter, please keep in mind that they are evaluated in ASCIIbetical order by name.

Egy levelezési szűrő hozzáadásához:

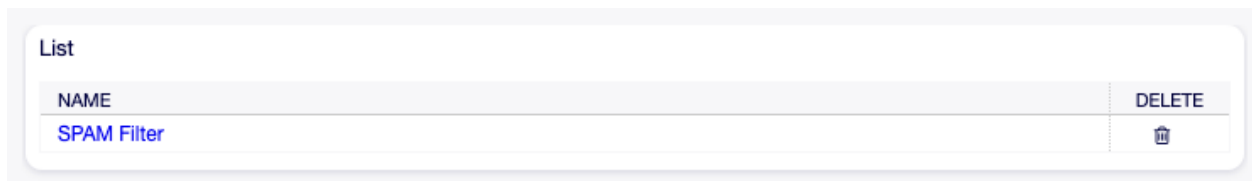
1. Kattintson a Levelezési szűrő hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Egy levelezési szűrő szerkesztéséhez:

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

Egy levelezési szűrő törléséhez:

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



3.25. ábra: Levelezési szűrő törlése képernyő

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

3.6.2 Levelezési szűrő beállítások

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

The screenshot shows a configuration window for a filter. It has two main sections:

- Filter Condition:** Contains a 'Header 1' field with the value 'To' and a 'Value 1' field with the value '(me)test@example.com'.
- Set Email Headers:** Contains a 'Header 1' field with the value 'X-OTOBO-Queue' and a 'Value 1' field with the value 'SomeQueue'.

3.26. ábra: Levelezési szűrő beállítások példa

Alapvető levelezési szűrő beállítások

The screenshot shows the 'Add PostMaster Filter' form with the following fields:

- Name:** A required text input field marked with a star (*).
- Stop after match:** A dropdown menu currently set to 'No', also marked with a star (*).

3.27. ábra: Levelezési szűrő beállítások – alapvető beállítások

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

Megjegyzés: When adding or editing one of the postmaster filters, remember multiple filters may apply to a single mail. Rules are executed and sorted by the ASCII value of the names. Based on the sorted order in the overview, they are applied from top to bottom. Look at the [ASCII table](#) to see how to sort your names based on the ASCIIbetical order.

Leállítás találat után * Postmaster filters are evaluated in ASCIIbetical order. This setting defines the evaluation of the subsequent postmaster filters.

Nem Az összes levelezési szűrő kiértékelésre kerül.

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

3.28. ábra: Levelezési szűrő beállítások – szűrőfeltétel

Szűrőfeltétel

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

Search header field ... for value Select a mail header or an X-OTOBO header from the first drop-down list, and enter a value as search term for the selected mail header to the second field. Even regular expressions can be used for extended pattern matching.

A list of mail header entries can be found in [RFC5322](#). It is also possible to define X-OTOBO headers as filter condition. The different X-OTOBO headers and their meaning are the following:

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

X-OTOBO-AttachmentExists Depending on whether attachments are included in the email this X-OTOBO header is set to `yes`, or it has a `no` value if no attachments are included.

X-OTOBO-BodyDecrypted Ha a bejövő levél titkosított, akkor lehetőség egy olyan keresési kifejezés hozzáadásához, amely a bejövő titkosított levél törzsében keres.

X-OTOBO-CustomerNo Az ügyfél-azonosító beállítása a jegynél.

X-OTOBO-CustomerUser Az ügyfél-felhasználó beállítása a jegynél.

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

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

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

X-OTOBO-Ignore If set to `Yes` or `True`, the incoming message will completely be ignored and never delivered to the system.

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

X-OTOBO-Lock Set the lock state of a ticket. Possible values are `locked` or `unlocked`.

X-OTOBO-Loop If set to `Yes` or `True`, no auto answer is delivered to the sender of the message (mail loop protection).

X-OTOBO-Owner Az ügyintéző beállítása tulajdonosként a jegynél.

X-OTOB-OwnerID Az ügyintéző-azonosító beállítása tulajdonosként a jegynél.

X-OTOB-Priority A prioritás beállítása a jegynél.

X-OTOB-Queue A várólista beállítása, ahová a jegyet ki kell osztani. Ha ez be van állítva, akkor az összes többi szűrőszabály figyelmen kívül lesz hagyva, amely megpróbálja kiosztani a jegyet egy bizonyos várólistába. Ha alvárólistát használ, akkor Szülő::Gyermek formában adja meg.

X-OTOB-Responsible Az ügyintéző beállítása felelősként a jegynél.

X-OTOB-ResponsibleID Az ügyintéző-azonosító beállítása felelősként a jegynél.

X-OTOB-SenderType Set the sender type for the ticket. Possible values are agent, system or customer.

X-OTOB-Service A szolgáltatás beállítása a jegynél. Ha alszolgáltatást használ, akkor Szülő::Gyermek formában adja meg.

X-OTOB-SLA A szolgáltatási megállapodás beállítása a jegynél.

X-OTOB-State Az állapot beállítása a jegynél.

X-OTOB-State-PendingTime Set the pending time for the ticket (you should sent a pending state via X-OTOB-State). You can specify absolute dates like 2010-11-20 00:00:00 or relative dates, based on the arrival time of the email. Use the form + \$Number \$Unit, where \$Unit can be s (seconds), m (minutes), h (hours) or d (days). Only one unit can be specified. Examples of valid settings: +50s (pending in 50 seconds), +30m (30 minutes), +12d (12 days).

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

X-OTOB-Title A cím beállítása a jegynél.

X-OTOB-Type A típus beállítása a jegynél.

Figyelem: These headers must be manually injected into the mail by means not provided for by OTOBO. OTOBO only accepts X-OTOB headers from trusted sources.

Lásd még:

A Mail Account Settings határozza meg a megbízható szintet.

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

E-mail fejlécek beállítása

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

Set email header ... with value Select an X-OTOB header from the first drop-down list, and add a value to the second field that should be set as value of the selected X-OTOB header.

Lásd még:

The X-OTOB headers are already described above.

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

3.7 Levelezési levélfiókok

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

OTOBO eases setup for email mailboxes. OTOBO manages polling one or multiple email mailboxes of any internet standard type.

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

HOST/USERNAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE	RUN NOW!
mail.example.com / test	IMAP	This is a mail ac...	valid	11/20/2020 14:57 (Europe/Berlin)	11/20/2020 14:57 (Europe/Berlin)		Fetch mail

3.30. ábra: Levelezőfiók-kezelés képernyő

Figyelem: When fetching mail, OTOBO deletes the mail from the POP or IMAP server. There is no option to also keep a copy on the server. If you want to retain a copy on the server, you should create forwarding rules on your mail server. Please consult your mail server documentation for details.

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

All data for the mail accounts are saved in the OTOBO database. The `bin/otobo.Console.pl Maint::PostMaster::MailAccountFetch` command uses the settings in the database and fetches the mail. You can execute it manually to check if all your mail settings are working properly.

On a default installation, the mail is fetched every 10 minutes when the OTOBO daemon is running.

3.7.1 Levelezőfiókok kezelése

Egy levelezőfiók hozzáadásához:

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

The screenshot shows a web form titled "Add Mail Account". It contains the following fields and options:

- * Type:** A dropdown menu with "IMAP" selected.
- * Username:** An empty text input field.
- * Password:** An empty text input field.
- * Host:** An empty text input field with the example text "Example: mail.example.com" below it.
- IMAP Folder:** A dropdown menu with "INBOX" selected. Below it is the instruction: "Only modify this if you need to fetch mail from a different folder than INBOX."
- * Trusted:** A dropdown menu with "No" selected.
- * Dispatching:** A dropdown menu with "Dispatching by email To: field." selected.
- * Validity:** A dropdown menu with "valid" selected.
- Comment:** An empty text input field.

At the bottom of the form, there are two buttons: a blue "Save" button and a "Cancel" link.

3.31. ábra: Levelezőfiók hozzáadása képernyő

Egy levelezőfiók szerkesztéséhez:

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

Egy levelezőfiók törléséhez:

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

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

Edit Mail Account

★ Type:

★ Username:

★ Password:

★ Host:
Example: mail.example.com

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

★ Trusted:

★ Dispatching:

★ Validity:

Comment:

Save or **Save and finish** or [Cancel](#)

3.32. ábra: Levelezőfiók szerkesztése képernyő

List

HOST/USERNAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE	RUN NOW!
mail.example.com / test	IMAP	This is a mail ac...	valid	11/20/2020 14:57 (Europe/Berlin)	11/20/2020 14:57 (Europe/Berlin)		Fetch mail

3.33. ábra: Levelezőfiók törlése képernyő

3.7.2 Levelezőfiók beállításai

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

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

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

Felhasználónév * A levelezőfiók felhasználóneve.

Jelszó * A levelezőfiók jelszava.

Kiszolgáló * A levelezőfiók gépneve. Adja meg, hogy az aktuális bejegyzéstárgyat hogyan kell kezelni. A következő módszerek érhetőek el:

IMAP mappa A lekérendő mappa a levelezőfiókban. A többi mappa érintetlen marad.

Trusted * If Yes is selected, any X-OTOBO headers attached to an incoming message are evaluated and executed. Because the X-OTOBO header can execute some actions in the ticket system, you should set this option to Yes only for known senders.

Lásd még:

The X-OTOBO headers are explained in the filter conditions of [Levelezési szűrők](#).

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

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

Lásd még:

The postmaster default queue can be changed in system configuration setting `PostmasterDefaultQueue`.

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

3.7.3 POP3 and IMAP OAuth2 Authentication

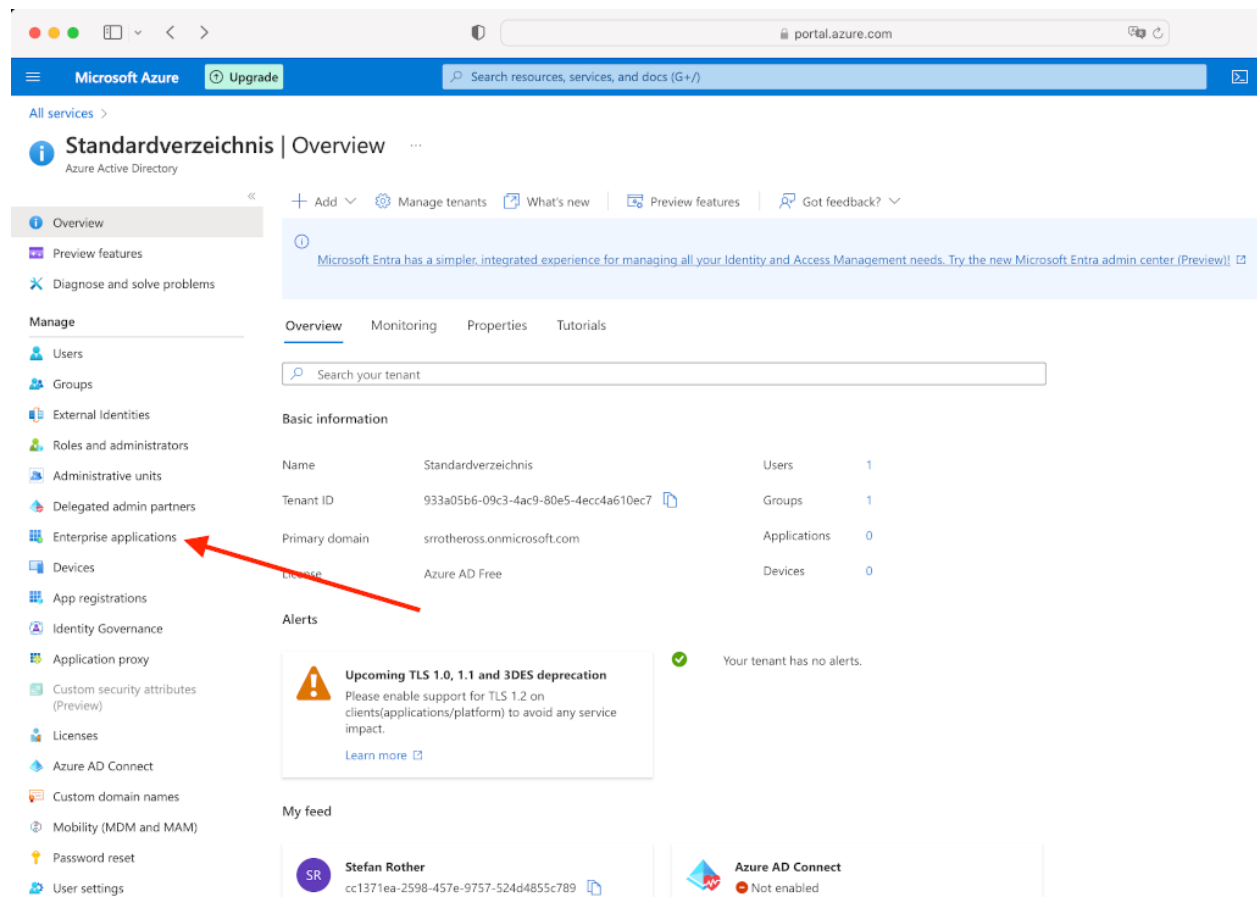
Authentication via OAuth2 / OpenID Connect is possible by using an additional package in OTOBO. Please install the package **MailAccount-OAuth2** in the OTOBO package management.

Megjegyzés: After installing the package sometimes a restart of the OTOBO webserver or container is needed.

Azure Configuration

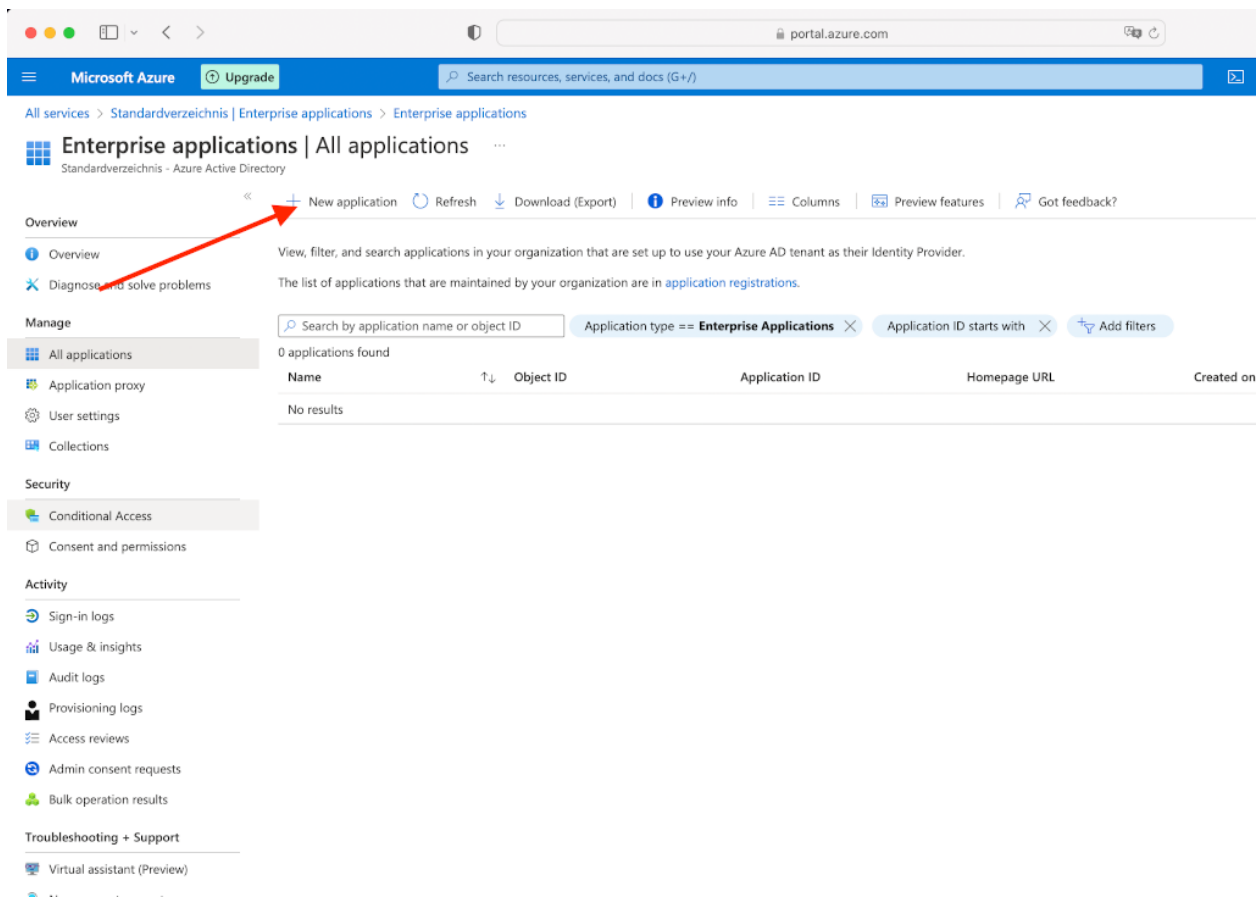
Go to <https://portal.azure.com>

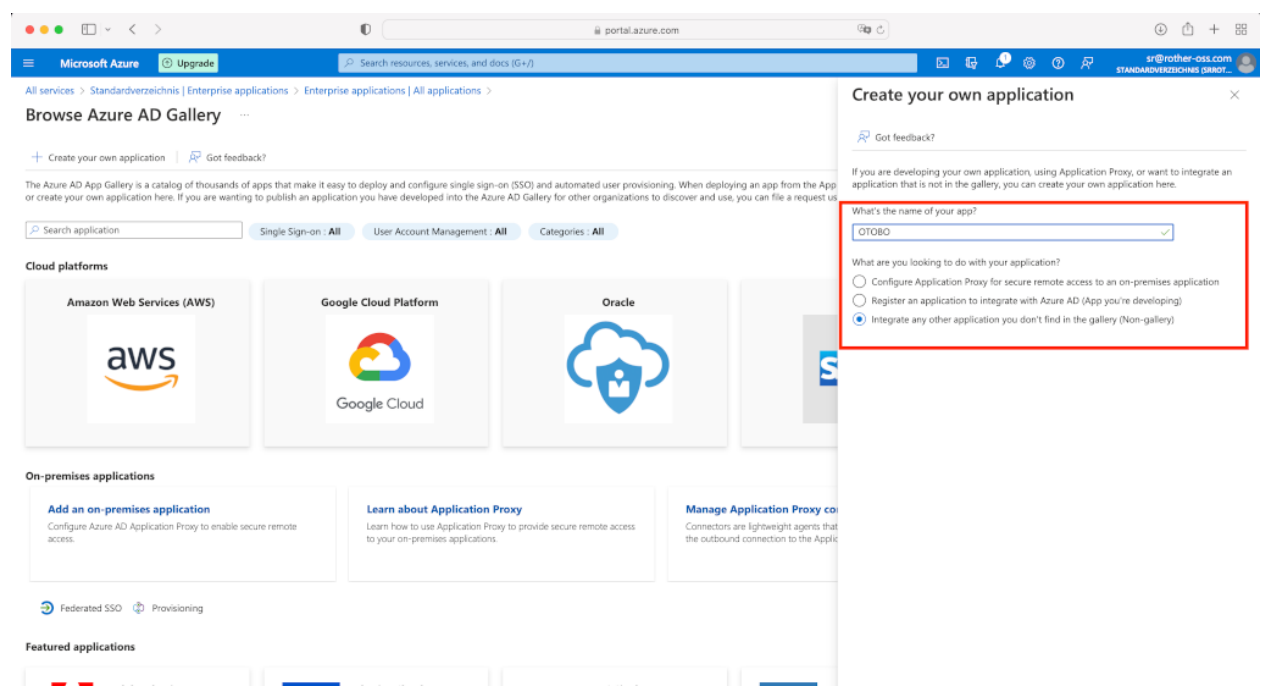
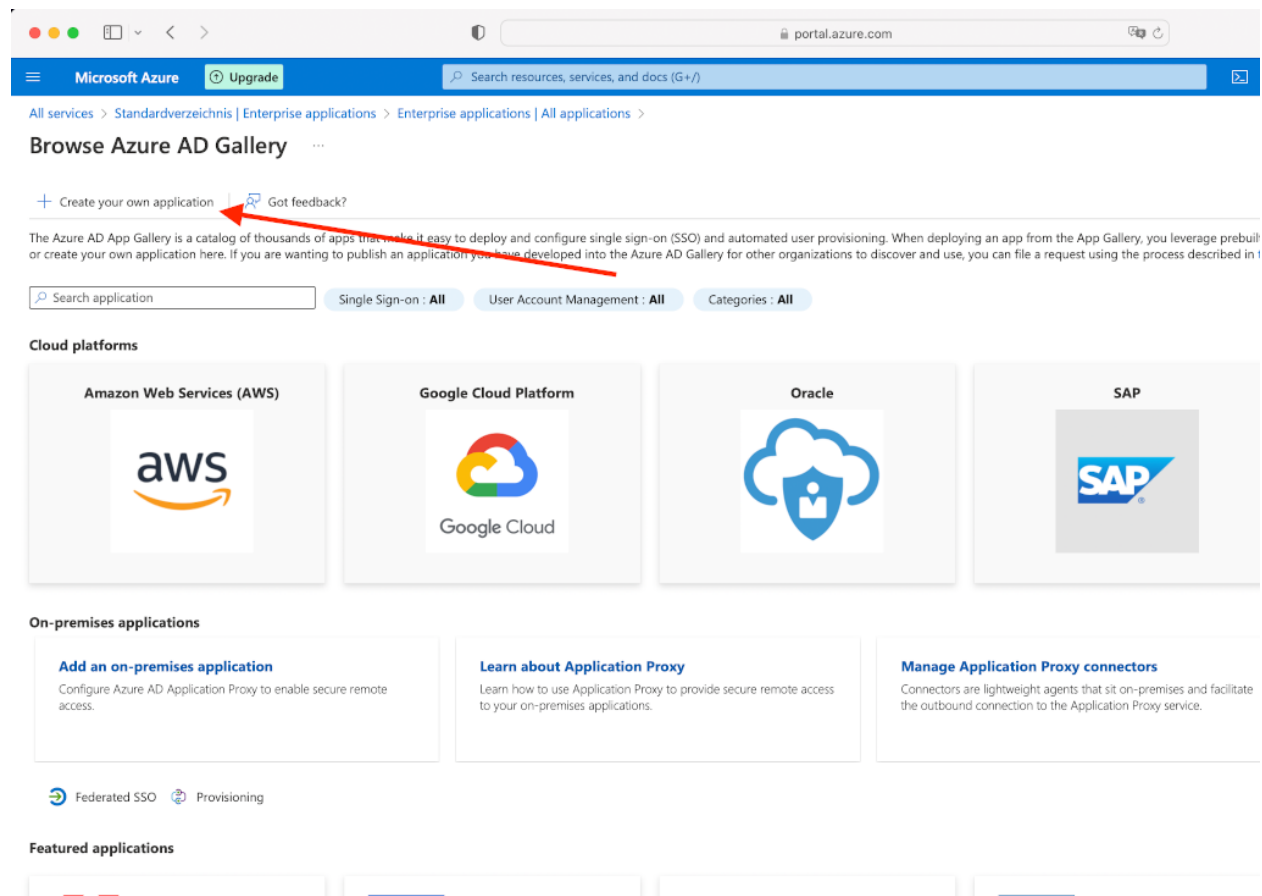
In the next step switch to “Azure Active Directory“ and add a new “Enterprise Application“:



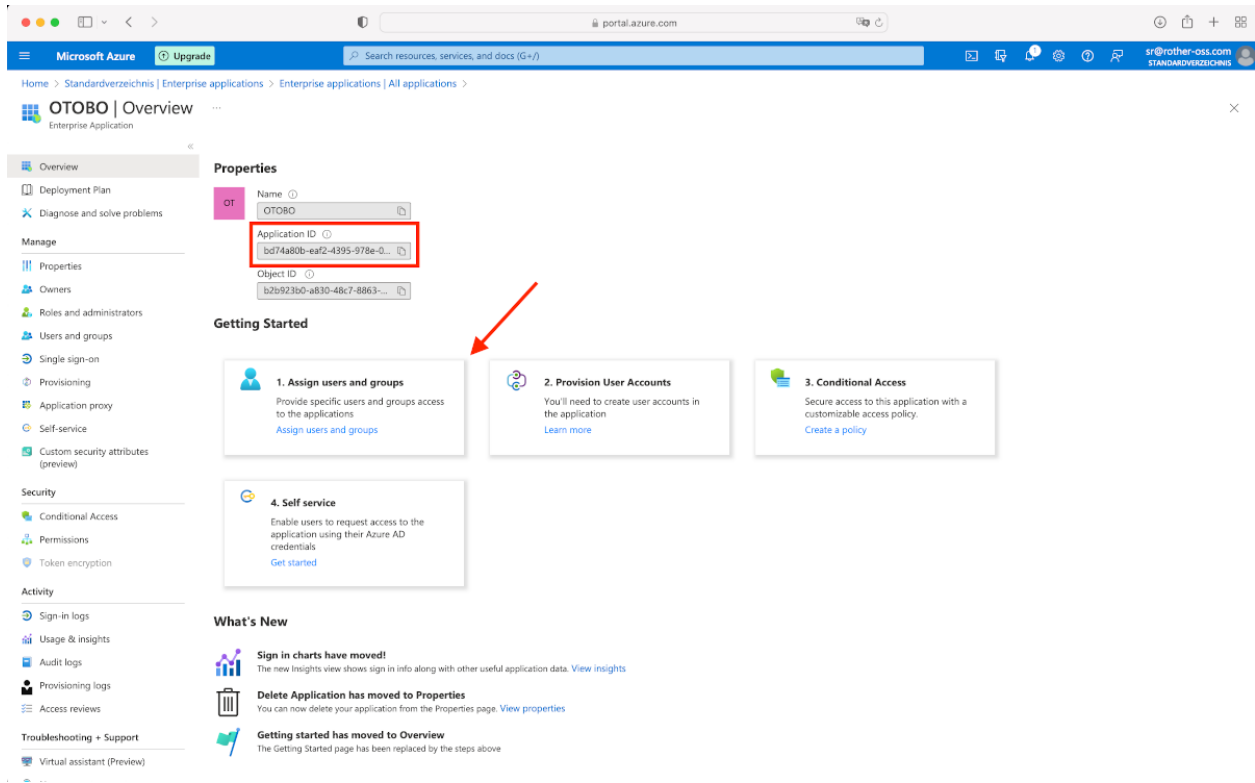
Create your own application

Assign a name to the app





The mailbox user must be assigned to the application. You will need the Application ID later on in OTOBO (Attention, the application ID of the „Enterprise APP” may differ from that of the „Application Registration”. In this case, please use the Application/Client ID of the registration.)



You will also need the domain's tenant ID*

In the next step you have to add a new app in App registration.

Create a Redirect URL of type Web and a secret client key.

Redirect URL = <https://<OTOBO address>/otobo/index.pl?Action=AdminMailAccount>

Switch to “API permissions“ and add “IMAP.AccessAsUser.All“ and “POP.AccessAsUser.All“

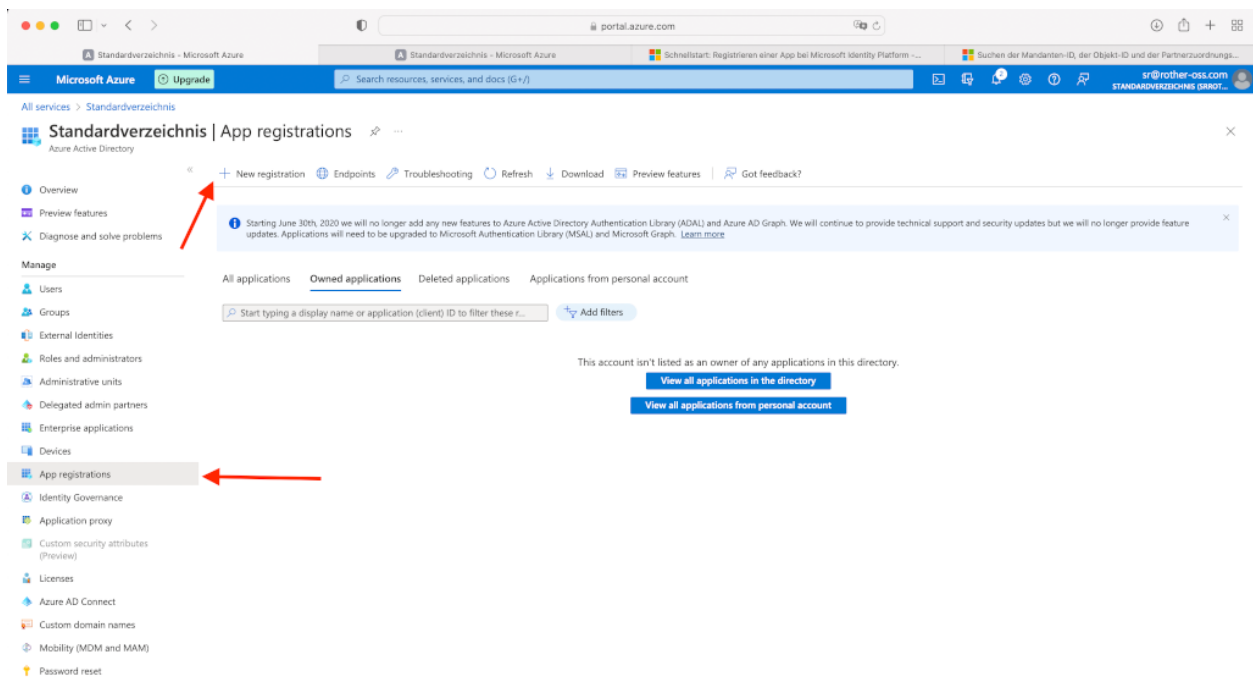
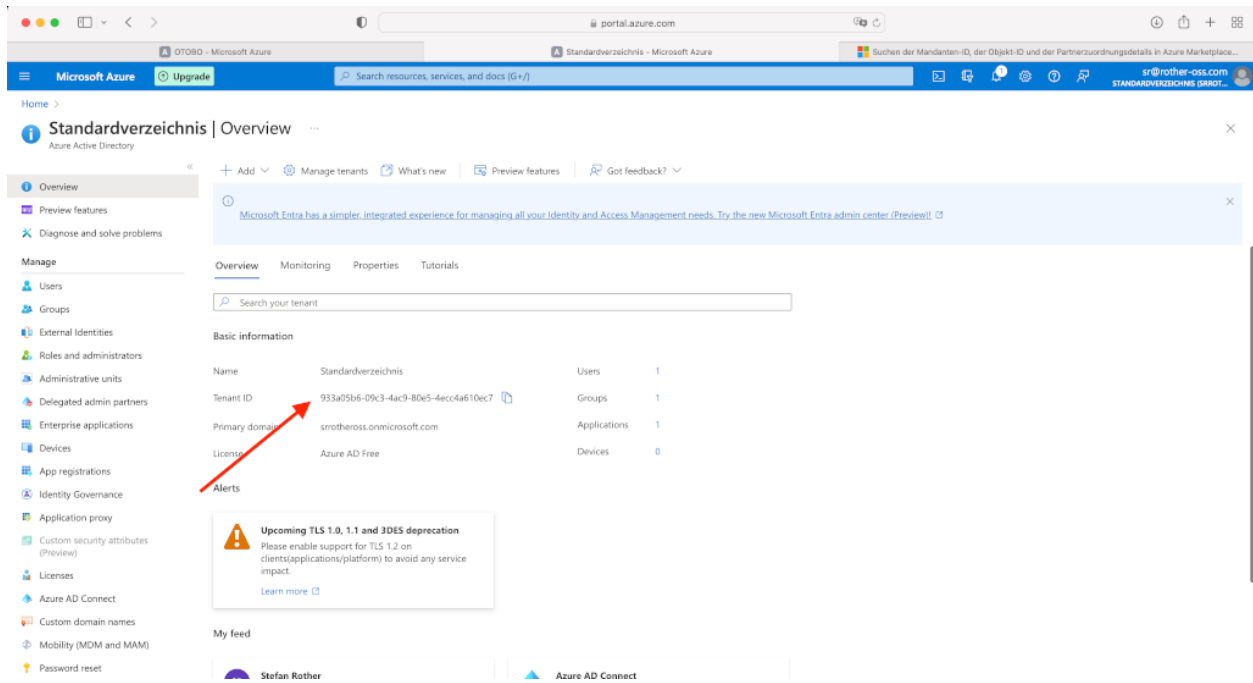
The Azure configuration is now complete. Please check whether port 143 and 993 are enabled.

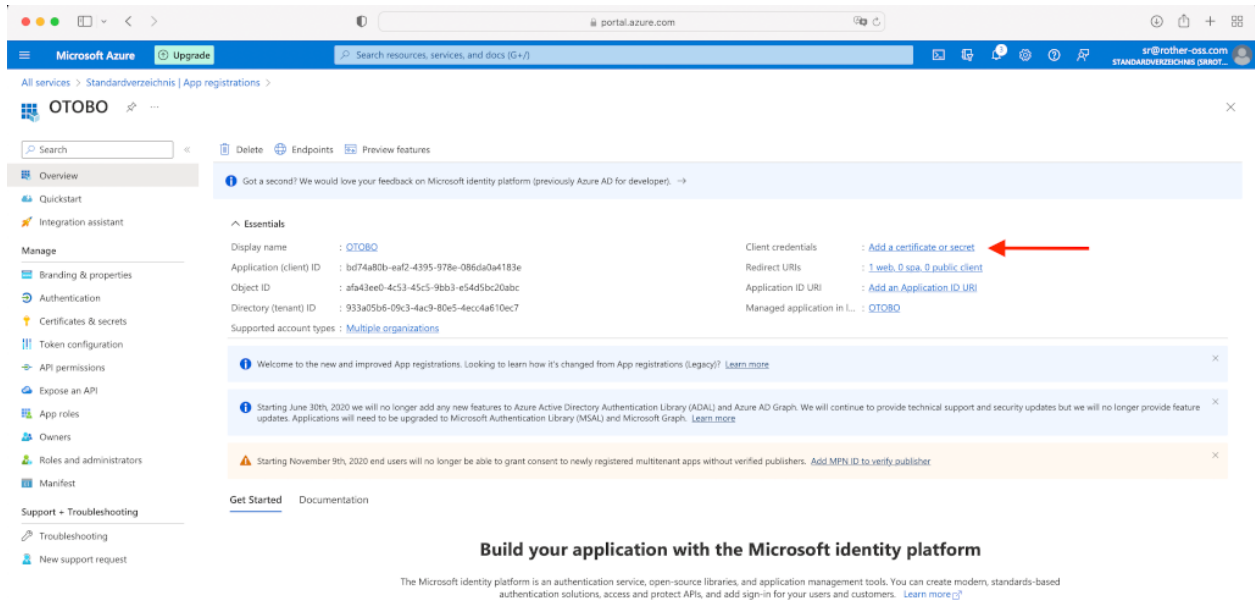
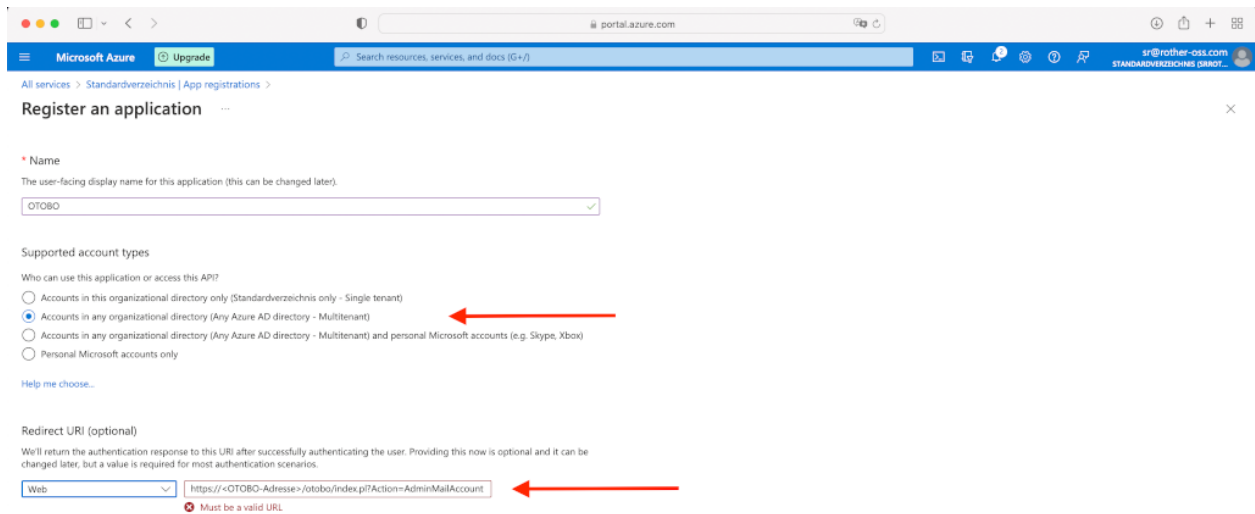
OTOBO OAuth2 Configuration

Please switch to the OTOBO Admin Interface -> System Configuration now and enable the profile / option `OAuth2::MailAccount::Profiles###Custom1`.

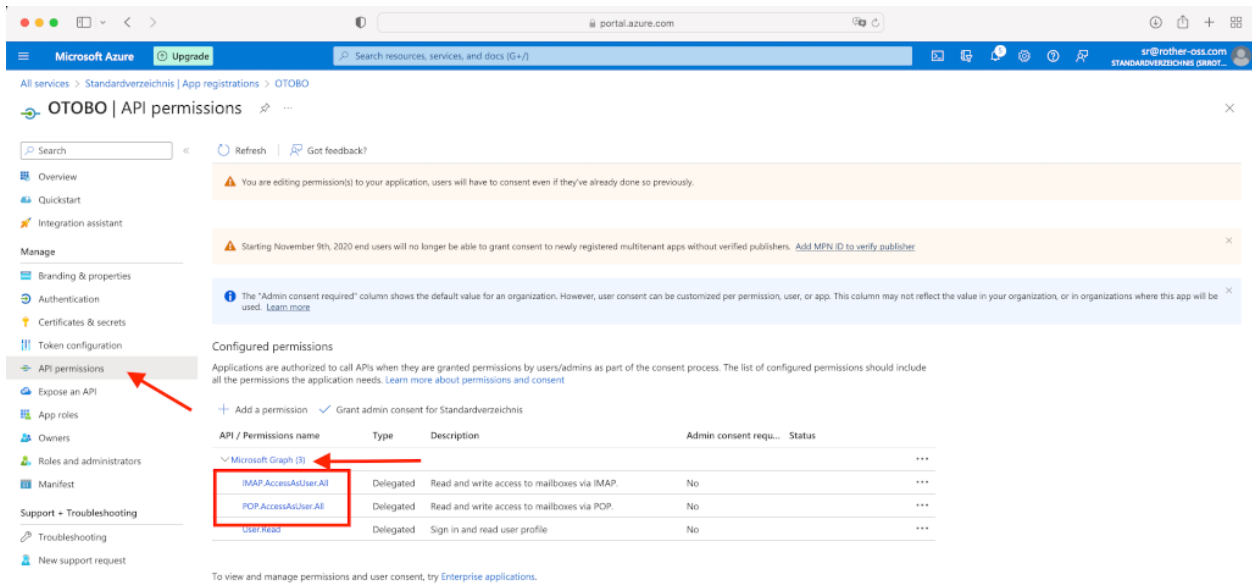
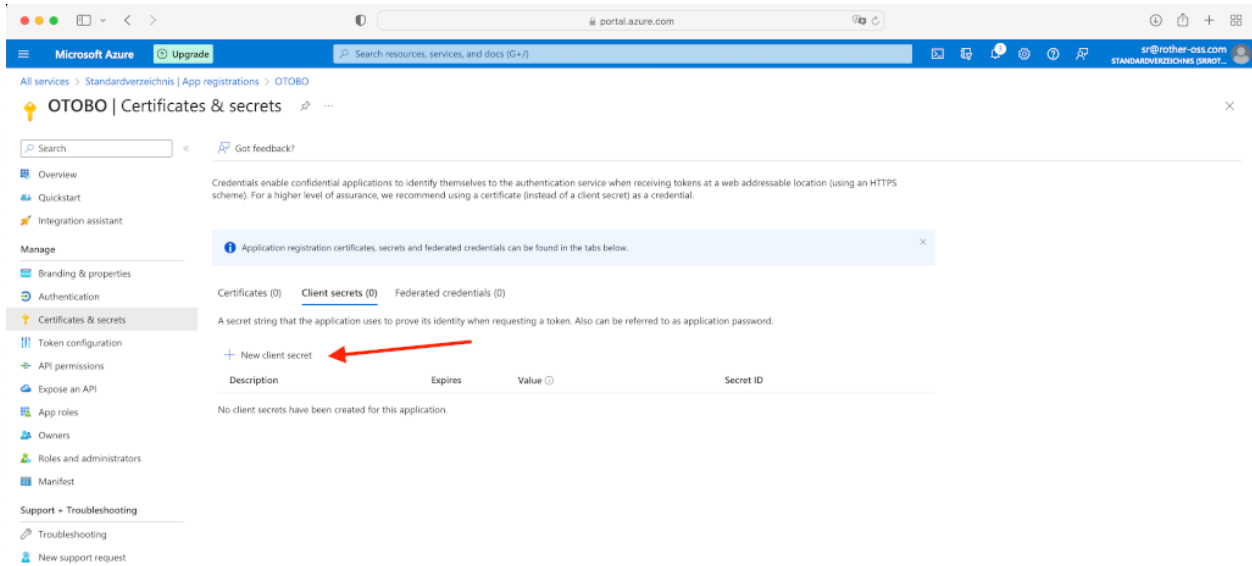
In the next step, add the ApplicationID/ClientID and the Client secret (You need the value, not the secret id):

In the option `OAuth2::MailAccount::Providers###MicrosoftAzure`, please adjust the provider. For AuthURL and TokenURL, the path „common” must be replaced by the TenantID.

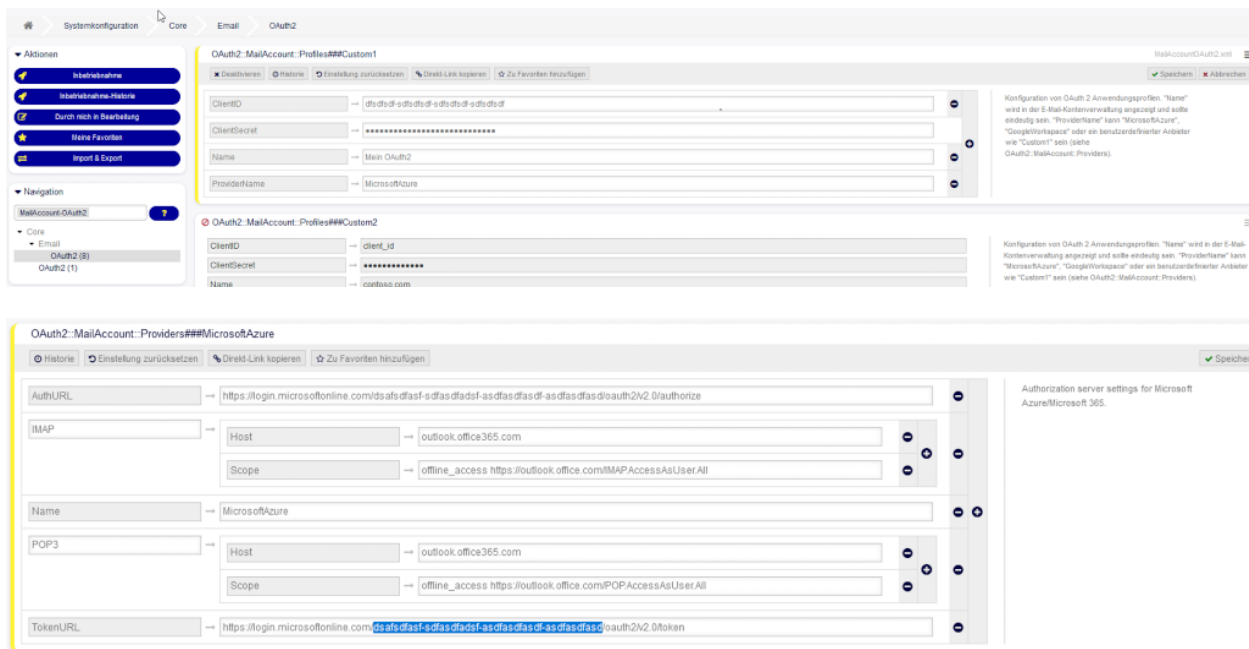




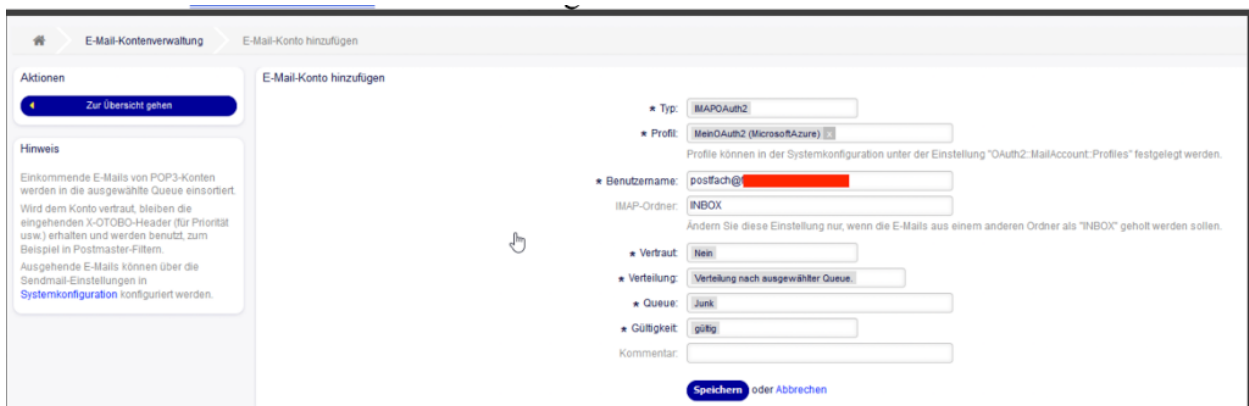
3.34. ábra: Please add a new client secret and note the value (not the secret id) as we need it later. It will only appear during the creation and you will not be able to see it afterwards anymore. Apparently Microsoft only allows a time of validity for two years max.



3.35. ábra: Please click on „Add permission” and choose Microsoft Graph, then new delegated permissions in the bar on the right. If Microsoft Graph is no show up as like in the screenshot.



Now the desired profile can be selected under Admin -> PostMaster Mail Account.



When you save your settings, you will be redirected to the Active Directory login. If everything works as it is supposed to, you are redirected to the mail account overview after logging in and there is the corresponding mailbox. Of course, it says IMAPAuth2 and not IMAPS.

Megjegyzés: it is important that you log in with the account that owns the mailbox. Otherwise errors can occur. Sometimes it is helpful to use a private tab for this.

You can check on the console if fetching mails from the newly created account is successful:

```
otobo> bin/otobo.Console.pl Maint::PostMaster::MailAccountFetch
```

Or for a Docker installation:

```
docker_admin> docker exec -t -u ootobo ootobo_web_1 bin/otobo.Console.pl
↵Maint::PostMaster::MailAccountFetch
```

Megjegyzés: Add `--debug` for more verbosity

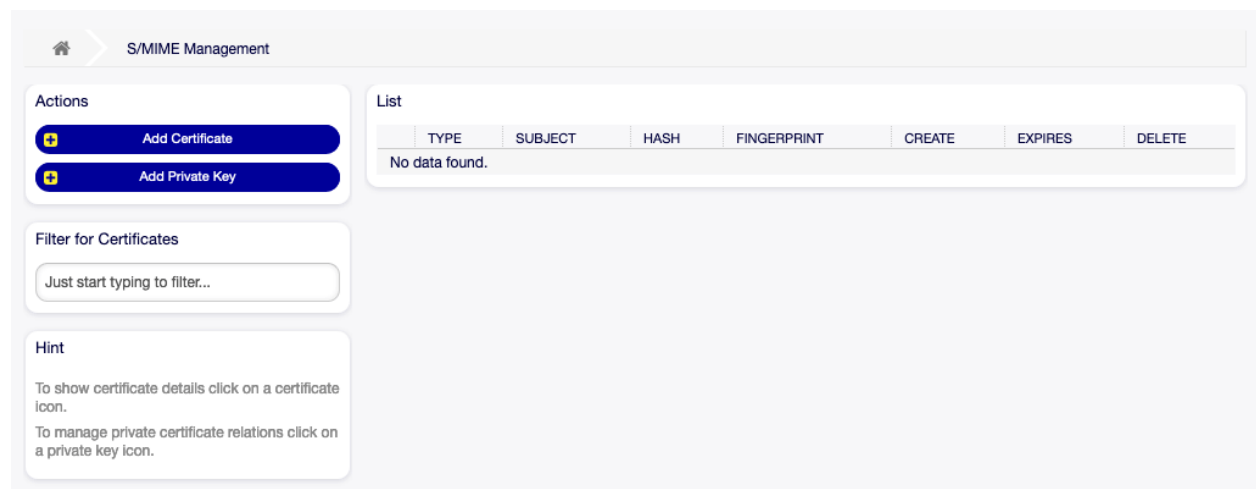
3.8 S/MIME tanúsítványok

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

OTOBO empowers you to encrypt communications where needed by means of S/MIME tanúsítványok or PGP kulcsok.

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

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



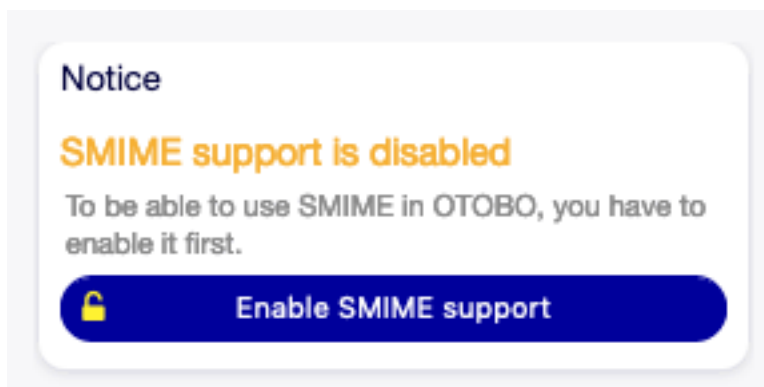
3.36. ábra: S/MIME kezelés képernyő

3.8.1 S/MIME tanúsítványok kezelése

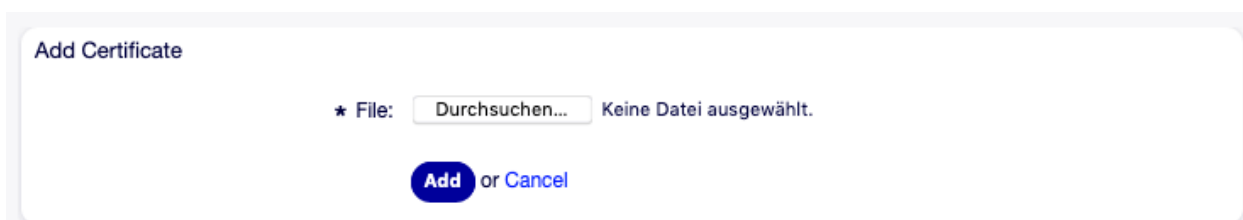
Megjegyzés: To be able to use S/MIME certificates in OTOBO, you have to activate its setting first.

Egy S/MIME tanúsítvány hozzáadásához:

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



3.37. ábra: S/MIME támogatás engedélyezése

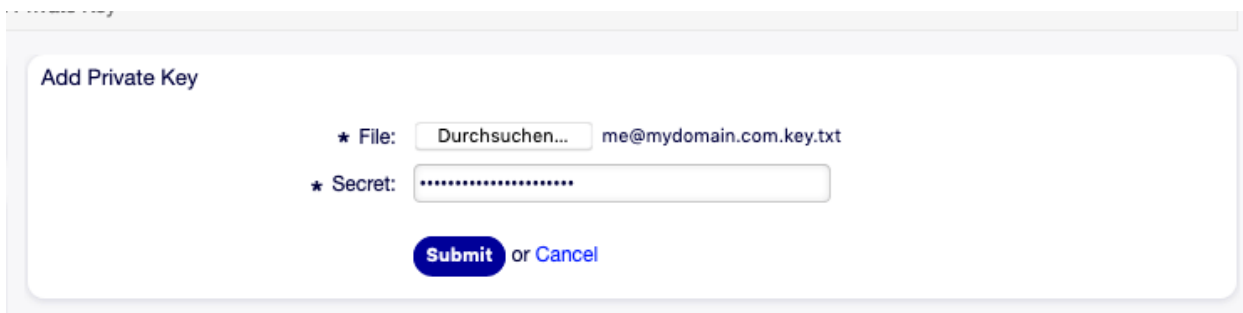


3.38. ábra: S/MIME tanúsítvány hozzáadása képernyő

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

Egy személyes kulcs hozzáadásához:

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




3.39. ábra: S/MIME személyes kulcs hozzáadása képernyő

Egy S/MIME tanúsítvány törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az S/MIME tanúsítványok listájában.

2. Kattintson a Megerősítés gombra.

List							
	TYPE	SUBJECT	HASH	FINGERPRINT	CREATE	EXPIRES	DELETE
	cert	C = IL, O = StartCom Ltd., OU = Secure Digital Certificate Signing, CN = StartCom Certification Authority	ae8153b9	3E:2B:F7:...	2006-09-17	2036-09-17	

3.40. ábra: S/MIME tanúsítvány törlése képernyő

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

3.8.2 S/MIME beállítási lehetőségek

Core → Crypt → SMIME

3.9 Jegyértésítések

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

The flexible OTOBO is an industry leader in email communication and offers you complete control of notifications based on any event in your system.

Use this screen to add ticket notifications to the system. In a fresh OTOBO installation several ticket notifications are already added by default. The ticket notification management screen is available in the Ticket Notifications module of the Communication & Notifications group.

3.9.1 Jegyértésítések kezelése

Egy jegyértésítés hozzáadásához:

1. Kattintson az Értesítés hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket, ahogy a Ticket Notification Settings szakaszban le van írva.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Egy jegyértésítés szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy jegyértésítésre a jegyértésítések listájában.
2. Módosítsa a mezőket, ahogy a Ticket Notification Settings szakaszban le van írva.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Home > Ticket Notification Management

Actions

Add Notification

Export Notifications

Filter for Notifications

Just start typing to filter...

Configuration Import

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

Keine Datei ausgewählt.

Overwrite existing notifications?

Import Notification configuration

List

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Ticket create notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket email delivery failure notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket escalation notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket escalation warning notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket follow-up notification (locked)		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket follow-up notification (unlocked)		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket lock timeout notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket new note notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket owner update notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket pending reminder notification (locked)		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			

3.41. ábra: Jegyértésítés-kezelés képernyő

Egy jegyértesítés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a jegyértesítések listájában.
2. Kattintson a Megerősítés gombra.

List							
NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	COPY	DELETE
Ticket create notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			
Ticket email delivery failure notification		valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)			

3.42. ábra: Jegyértesítés törlése képernyő

Az összes jegyértesítés exportálásához:

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

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

Jegyértesítések importálásához:

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

3.9.2 Jegyértesítési beállítások

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

Lásd még:

For an example, see a default ticket notification which is included in a fresh OTOBO installation.

Alapvető jegyértesítési beállítások

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

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

Add Notification

★ Name:

Comment:

Show in agent preferences:

Agent preferences tooltip:

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

Validity:

3.43. ábra: Jegyértesítési beállítások – alapvető beállítások

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

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

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

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

Ticket notifications

NOTIFICATION	✉
Ticket create notification	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket follow-up notification (locked)	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket follow-up notification (unlocked)	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket lock timeout notification	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket queue update notification	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket service update notification	<input checked="" type="checkbox"/>

Choose for which kind of ticket changes you want to receive notifications. Please note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.

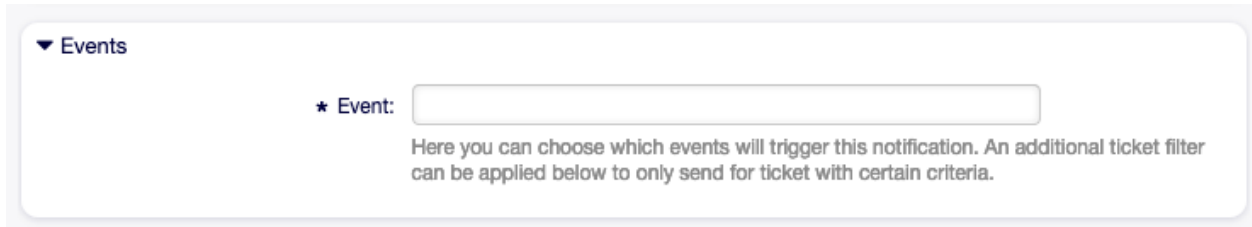
3.44. ábra: Személyes jegyértesítési beállítások

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

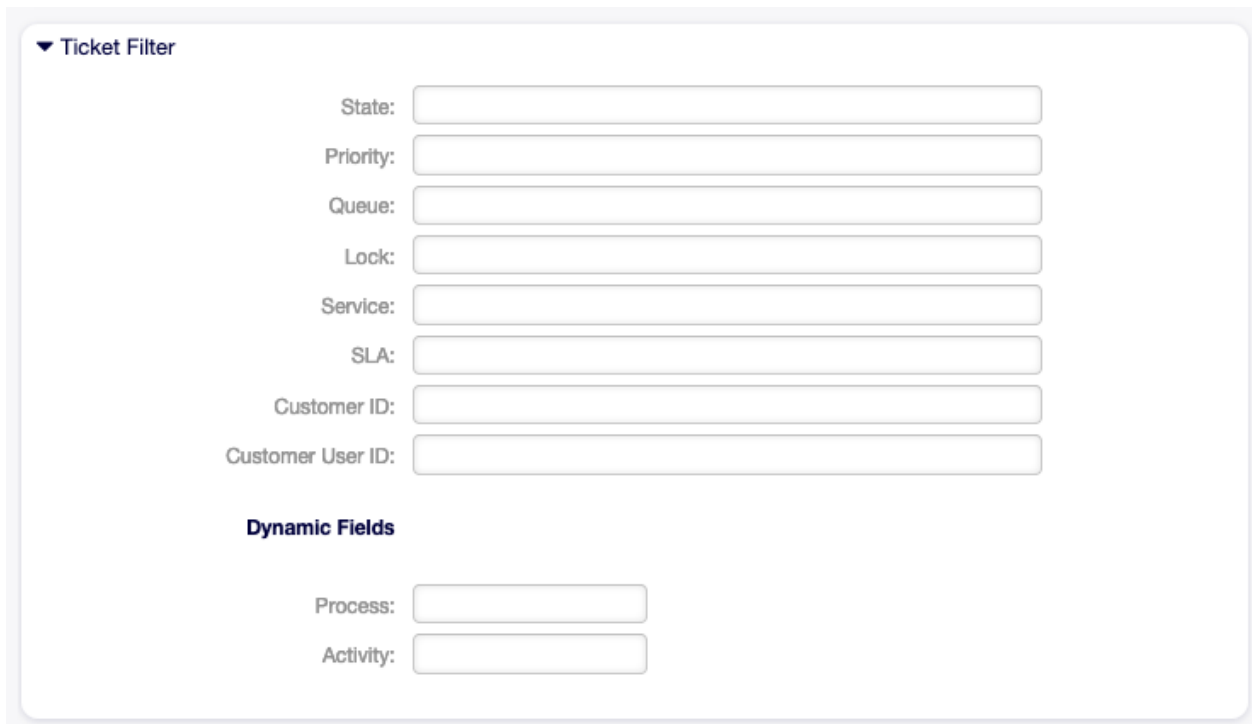
Események

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



3.45. ábra: Jegyértesítési beállítások – események

Jegyszűrő¹



3.46. ábra: Jegyértesítési beállítások – jegyszűrő

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

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

Állapot Szűrő a jegy állapotához.

Prioritás Szűrő a jegy prioritásához.

Várólista Szűrő egy várólistához, amelyben a jegy található.

Zárolás Szűrő a jegy zárolási állapotához.

Ügyfél-azonosító Szűrő a jegy ügyfél-azonosítójához.

¹ Reguláris kifejezések szűrőként való használata itt nem működik.

Ügyfél-felhasználó azonosítója Szűrő a jegy ügyfélfelhasználó-azonosítójához.

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

Bejegyzésszűrő¹

▼ Article Filter (Only for ArticleCreate and ArticleSend event)

Article sender type:

Customer visibility:

Communication channel:

Include attachments to notification:

Attachment Name:

Bcc:

Body:

Cc:

From:

Subject:

To:

3.47. ábra: Jegyértesítési beállítások – bejegyzésszűrő

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

Bejegyzés küldő típus Szűrő a jegy küldőtípusához. A lehetséges értékek: ügyintéző, rendszer vagy ügyfél.

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

Kommunikációs csatorna Filter for the communication channel. Possible values are Chat, Email, OTOBO, Phone or SMS.

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

Melléklet neve Szűrő a melléklet nevéhez.

Titkos másolat Szűrő a titkos másolat mezőhöz.

Törzs Szűrő a törzs szövegéhez.

Másolat Szűrő a másolat mezőhöz.

Feladó Szűrő a küldő mezőhöz.

Tárgy Szűrő a tárgy mezőhöz.

Címzett Szűrő a fő címzettek mezőjéhez.

SMS telefonszám Szűrő egy SMS telefonszámhoz.

SMS szöveg Szűrő az SMS szövegéhez.

SMS tranzakciószám Szűrő egy SMS tranzakciószámhoz.

Jegyértesítés címzettjei

▼ Recipients

Send to:

Send to these agents:

Send to all group members (agents only):

Send to all role members:

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

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

3.48. ábra: Jegyértesítési beállítások – címzettek

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

- Az ügyintéző, aki létrehozta a jegyet
- Az ügyintéző, aki a jegyért felelős
- Az ügyintéző, aki a jegy tulajdonosa
- A jegy várólistájára és szolgáltatására is feliratkozott összes ügyintéző
- A jegy várólistájára feliratkozott összes ügyintéző
- A jegy szolgáltatására feliratkozott összes ügyintéző
- A jegyet megfigyelő összes ügyintéző
- A jegyhez írási jogosultsággal rendelkező összes ügyintéző
- Az első bejegyzés összes címzettje
- Az utolsó bejegyzés összes címzettje
- A jegy ügyfél-felhasználója

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

Küldés az összes csoporttagnak (csak ügyintézőknek) Egy vagy több csoport választható ki, amely ügyintézőinek meg kell kapniuk az értesítéseket.

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

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

Naponta egyszer Notify users just once per day about a single ticket using a selected transport. If this is the first notification about a ticket, then the notification will be sent. If a notification was already sent before and this option is checked, the OTOBO daemon will check the time the last notification was sent. If there was no notification sent in the last 24 hours, the notification will be sent again.

Jegyértésítési módszerek

▼ Notification Methods

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

Email

Enable this notification method:

Additional recipient email addresses:
 Use comma or semicolon to separate email addresses.
 You can use OTOBO-tags like <OTOBO_TICKET_DynamicField_...> to insert values from the current ticket.

Article visible for customer:
 An article will be created if the notification is sent to the customer or an additional email address.

Email template:
 Use this template to generate the complete email (only for HTML emails).

Enable email security:

Email security level:

If signing key/certificate is missing:

If encryption key/certificate is missing:

3.49. ábra: Jegyértésítési beállítások – értesítési módszerek

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

További címzett e-mail címek Additional recipients can be added here. Use comma or semicolon to separate the email addresses.

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

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

Megjegyzés: Additional email templates can be added by placing a .tt file into the folder <OTOBO_Home>/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/NotificationEvent/Email/. See the existing email templates for an example.

E-mail biztonság engedélyezése Ennek a lehetőségnek a bejelölésével titkosítani fogja az értesítés e-mailjét.

Megjegyzés: A funkció használatához a [PGP kulcsok](#) vagy az [S/MIME tanúsítványok](#) engedélyezése szükséges.

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

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

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

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

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

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

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

Megjegyzés: A funkció használatához a [PGP kulcsok](#) vagy az [S/MIME tanúsítványok](#) engedélyezése szükséges.

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

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

Értesítési szöveg

The main content of a notification can be added for each languages with localized subject and body text. It is also possible to define static text content mixed with OTOBO smart tags.

Tárgy * A honosított tárgy egy adott nyelvhez.

Szöveg * A honosított törzsszöveg egy adott nyelvhez.

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

▼ Notification Text

▼ English (United States) ⊞

★ Subject:

★ Text:

B I U S | | | | |

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | | Source

Add new notification language:

3.50. ábra: Jegyértesítési beállítások – értesítés szövege

Figyelem: Deleting a language in `DefaultUsedLanguages` setting that already has a notification text here will make the notification text unusable. If a language is not present or enabled on the system, the corresponding notification text could be deleted if it is not needed anymore.

3.9.3 Jegyértézési változók

Using variables in the text makes it possible to personalize messages. Variables, known as OTOBO tags, are replaced by OTOBO when generating the message. Find a list of available tags stems for this resource at the bottom of both add and edit screens.

For example, the variable `<OTOBO_TICKET_TicketNumber>` expands to the ticket number allowing a template to include something like the following.

```
Ticket#<OTOBO_TICKET_TicketNumber>
```

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

```
Ticket#2018101042000012
```

▼ Tag Reference

Notifications are sent to an agent or a customer.

You can use the following tags:

<OTOBO_AGENT_SUBJECT[20]>

To get the first 20 character of the subject (of the latest agent article).

<OTOBO_AGENT_BODY[5]>

To get the first 5 lines of the body (of the latest agent article).

<OTOBO_AGENT_*>

To get the article attribute (e. g. <OTOBO_AGENT_From>, <OTOBO_AGENT_To>, <OTOBO_AGENT_Cc>).

<OTOBO_CUSTOMER_SUBJECT[20]>

To get the first 20 character of the subject (of the latest customer article).

<OTOBO_CUSTOMER_BODY[5]>

To get the first 5 lines of the body (of the latest customer article).

<OTOBO_CUSTOMER_REALNAME>

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

<OTOBO_CUSTOMER_*>

To get the article attribute (e. g. <OTOBO_CUSTOMER_From>, <OTOBO_CUSTOMER_To>, <OTOBO_CUSTOMER_Cc>).

<OTOBO_CUSTOMER_DATA_*>

Attributes of the current customer user data (e. g. <OTOBO_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTOBO_OWNER_*> or <OTOBO_TICKET_OWNER_*>

Attributes of the current ticket owner user data (e. g. <OTOBO_OWNER_UserFirstname> or <OTOBO_TICKET_OWNER_UserFirstname>).

<OTOBO_RESPONSIBLE_*> or <OTOBO_TICKET_RESPONSIBLE_*>

Attributes of the current ticket responsible user data (e. g. <OTOBO_RESPONSIBLE_UserFirstname> or <OTOBO_TICKET_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<OTOBO_CURRENT_*>

Attributes of the current agent user who requested this action (e. g. <OTOBO_CURRENT_UserFirstname>).

<OTOBO_*> or <OTOBO_NOTIFICATION_RECIPIENT_*>

Attributes of the recipient user for the notification (e. g. <OTOBO_UserFullname> or <OTOBO_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFullname>).

<OTOBO_TICKET_*>

Attributes of the ticket data (e. g. <OTOBO_TICKET_TicketNumber>, <OTOBO_TICKET_TicketID>, <OTOBO_TICKET_Queue>, <OTOBO_TICKET_State>).

<OTOBO_TICKET_DynamicField_*>

Ticket dynamic fields internal key values (e. g. <OTOBO_TICKET_DynamicField_TestField>, <OTOBO_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).

<OTOBO_TICKET_DynamicField_*_Value>

Ticket dynamic fields display values, useful for Dropdown and Multiselect fields (e. g. <OTOBO_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <OTOBO_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).

<OTOBO_CONFIG_*>

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

Example notification:

Subject: Ticket Created: <OTOBO_TICKET_Title>

Text:

```
Hi <OTOBO_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFirstname>,

ticket [<OTOBO_CONFIG_TicketHook><OTOBO_TICKET_TicketNumber>] has been
created in queue <OTOBO_TICKET_Queue>.

<OTOBO_CUSTOMER_REALNAME> wrote:
<OTOBO_CUSTOMER_Body[30]>

<OTOBO_CONFIG_ContentType>://<OTOBO_CONFIG_FQDN>
/<OTOBO_CONFIG_ScriptAlias>index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=
<OTOBO_TICKET_TicketID>
```

Felhasználók, csoportok és szerepek

Az egyszerű és összetett szervezeteknek rugalmas módszer kell az ügyfélszolgálatuk elérésének szabályozásához. A hozzáférést, az erőforrásokat és a jogosultságokat úgy kell összehangolni, hogy a felhasználók és az ügyfelek hozzáférjenek a szükséges erőforrásokhoz, és az adataik a rendszer által megkövetelt módon legyenek védve.

OTOBO provides powerful tools for this purpose and their use is described in the following chapter.

4.1 Ügyintézők

Agent and access management for your service desk should be easy. Flexibility in adding, editing, invalidating access and a quick overview of which permissions a user has will help you maintain a clean permissions system and record of your setup in OTOBO.

OTOBO aids you giving you the power to manage agents within OTOBO across multiple back ends. OTOBO can use up-to ten back end sources, even marking some as read-only. Managing user settings centrally, an administrator can quickly invalidate a compromised account or set an account to out-of-office in case of an unexpected illness.

Use this screen to add agents to the system. A fresh OTOBO installation contains an agent with administrator privileges by default. The agent management screen is available in the Agents module of the Users, Groups & Roles group.

Figyelem: The superuser account username is `root@localhost`. Don't use the superuser account to work with OTOBO! Create new agents and work with these accounts instead. One of the adverse effects is that [Hozzáférés-vezérlési listák \(ACL\)](#) will not have an effect on this user.

4.1.1 Ügyintézők kezelése

The screenshot shows the 'Agent Management' section of the OTOBO administration interface. On the left, there is an 'Actions' panel with a search input field and an 'Add Agent' button. Below it is a 'Hint' box with instructions. On the right, a table lists two agents:

USERNAME	NAME	EMAIL	LAST LOGIN	VALIDITY	CHANGED	CREATED
root@localhost	Admin OTOBO	root@localhost	11/02/2020 12:33 (Europe/Berlin)	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
sa	Super Admin	sa@trash- mail.net	11/02/2020 13:02 (Europe/Berlin)	valid	11/02/2020 13:01 (Europe/Berlin)	09/21/2020 19:16 (Europe/Berlin)

4.1. ábra: Ügyintéző-kezelés képernyő

Megjegyzés: Egy ügyintéző hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata kifejezetten csak olvasható, mint például az LDAP vagy néhány adatbázis a beállítások szerint. A személyes beállításokat továbbra is be lehet állítani, mint például az irodán kívüli állapotot.

Egy ügyintéző hozzáadásához:

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

The screenshot shows the 'Add Agent' form. It contains the following fields and options:

- Title or salutation:
- * Firstname:
- * Lastname:
- * Username:
- Password: (Note: Will be auto-generated if left empty.)
- * Email:
- Mobile:
- Validity:

At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

4.2. ábra: Ügyintéző hozzáadása képernyő

Figyelem: Az ügyintézők nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy ügyintéző szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ügyintézőre az ügyintézők listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

The screenshot shows the 'Edit Agent' form with the following fields and values:

- Title or salutation: (empty)
- ★ Firstname: Admin
- ★ Lastname: OTOBO
- ★ Username: root@localhost
- Password:
- ★ Email: root@localhost
- Mobile: (empty)
- Validity: valid

Buttons at the bottom: Save or Save and finish or Cancel

4.3. ábra: Ügyintéző szerkesztése képernyő

Lehetőség van az ügyintéző személyes beállításainak szerkesztésére is. Ehhez kattintson a Személyes beállítások szerkesztése enél az ügyintézőnél gombra az Ügyintéző szerkesztése képernyő bal oldalsávjában.

Egy ügyintéző kereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az Enter billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyintéző van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyintéző megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyintéző van felsorolva alapértelmezetten.

Az ügyintéző jogosultságai úgy szabályozhatók, ha egy ügyintézőt **Csoportok** vagy **Szerepek** tagjává teszünk. Ez egy összetett jogosultsági mátrixot eredményezhet. Egy ügyintéző tényleges jogosultságai az Ügyintéző szerkesztése képernyő alján ellenőrizhető. Ha szerepeket is használnak (ajánlott), akkor ez a képernyő azokat az egyesített jogosultságokat fogja megjeleníteni, amelyeket a szerepek adnak.

4.1.2 Ügyintéző beállításai

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

Effective Permissions for Agent

Group Permissions

GROUP	RO	MOVE_INTO	CREATE	NOTE	OWNER	PRIORITY	RW
admin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
stats	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
users	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Table above shows effective group permissions for the agent. The matrix takes into account all inherited permissions (e.g. via roles).

4.4. ábra: Tényleges jogosultságok az ügyintézőnél felületi elem

Megjegyzés: Ezek a belső adatbázistáblánál elérhető alapértelmezett mezők.

Titulus vagy megszólítás Valamilyen név előtag adható meg itt, mint például Mr., Dr., Ifj., stb.

Keresztnév * Az ügyintéző keresztnéve.

Vezetéknév * Az ügyintéző vezetéknéve.

Lásd még:

Az ügyintéző megjelenített neve a `FirstnameLastnameOrder` rendszerbeállítási lehetőségen keresztül állítható be.

Felhasználónév * Az ügyintéző felhasználóneve a rendszerre történő bejelentkezéshez.

Jelszó Az ügyintéző jelszava. Automatikusan lesz előállítva, ha üresen marad.

E-mail * Az ügyintéző e-mail címe.

Megjegyzés: Az e-mail szintaxisa és az elérhető MX-rekord érvényessége megakadályozhatja az űrlap elküldésében. Néhány rendszerrel elfogadható lehet ezeknek az ellenőrzéseknek a kikapcsolása. Nézze meg az Agent Configuration Options szakaszt.

Mobiltelefon Az ügyintéző mobiltelefonszáma.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

4.1.3 Ügyintézői háttérprogram források

Agents can be read and synchronized from an Active Directory® or LDAP server.

Megjegyzés: The following configurations are taken care of by the Customer Solution Team in OTOBO. Please contact the Customer Solution Team via support@otrs.ch or in the OTOBO Portal.

Ügyintézői hitelesítő háttérprogram

Alapértelmezetten a felhasználók tábla tárolja az ügyintéző adatait. A hitelesítéshez csatolhat egy könyvtárkiszolgálót (LDAP vagy Active Directory) a telepítéséhez. Ehhez másolja le a következő blokkot a Defaults.pm fájlból, és illessze be a Config.pm fájlba.

```
# This is an example configuration for an LDAP auth. backend.
# (take care that Net::LDAP is installed!)
#   $Self->{AuthModule} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
#   $Self->{AuthModule::LDAP::Host} = 'ldap.example.com';
#   $Self->{AuthModule::LDAP::BaseDN} = 'dc=example,dc=com';
#   $Self->{AuthModule::LDAP::UID} = 'uid';

# Check if the user is allowed to auth in a posixGroup
# (e. g. user needs to be in a group xyz to use otobo)
#   $Self->{AuthModule::LDAP::GroupDN} = 'cn=otoboallow,ou=posixGroups,dc=example,
↳dc=com';
#   $Self->{AuthModule::LDAP::AccessAttr} = 'memberUid';
# for ldap posixGroups objectclass (just uid)
#   $Self->{AuthModule::LDAP::UserAttr} = 'UID';
# for non ldap posixGroups objectclass (with full user dn)
#   $Self->{AuthModule::LDAP::UserAttr} = 'DN';

# The following is valid but would only be necessary if the
# anonymous user do NOT have permission to read from the LDAP tree
#   $Self->{AuthModule::LDAP::SearchUserDN} = '';
#   $Self->{AuthModule::LDAP::SearchUserPw} = '';

# in case you want to add always one filter to each ldap query, use
# this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter => '(objectclass=user)
↳'
# or if you want to filter with a locigal OR-Expression, like AlwaysFilter =>
↳ '(|(mail=*abc.com)(mail=*xyz.com))'
#   $Self->{AuthModule::LDAP::AlwaysFilter} = '';

# in case you want to add a suffix to each login name, then
# you can use this option. e. g. user just want to use user but
# in your ldap directory exists user@domain.
#   $Self->{AuthModule::LDAP::UserSuffix} = '@domain.com';

# In case you want to convert all given usernames to lower letters you
# should activate this option. It might be helpful if databases are
# in use that do not distinguish selects for upper and lower case letters
# (Oracle, postgresql). User might be synched twice, if this option
# is not in use.
#   $Self->{AuthModule::LDAP::UserLowerCase} = 0;

# In case you need to use OTOBO in iso-charset, you can define this
# by using this option (converts utf-8 data from LDAP to iso).
#   $Self->{AuthModule::LDAP::Charset} = 'iso-8859-1';

# Net::LDAP new params (if needed - for more info see perldoc Net::LDAP)
#   $Self->{AuthModule::LDAP::Params} = {
#     port    => 389,
#     timeout => 120,
#     async   => 0,
#     version => 3,
#   };
```

```
# Die if backend can't work, e. g. can't connect to server.
#   $Self->{'AuthModule::LDAP::Die'} = 1;
```

You should uncomment the following settings as a minimum.

A minimum követelmény egy könyvtárkiszolgálóhoz történő csatlakozáshoz:

```
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';
```

Host A könyvtárkiszolgáló DNS-neve vagy IP-címe.

BaseDN A kezdőpont a könyvtár fájlban.

UID A bejelentkezéshez és azonosításhoz használt attribútum.

Megjegyzés: Ez a sAMAccountName egy Active Directory használatakor.

Több háttérprogram használatához adja hozzá a példakód szakaszát újra a `Config.pm` fájlhoz. Győződjön meg arról, hogy hozzáadott-e egy számszerű értéket [1-9] az összes beállításhoz, hogy jelezze, mely beállítások mely háttérprogramhoz tartoznak.

```
### Backend One
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

### Backend Two
$Self->{'AuthModule1'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$Self->{'AuthModule::LDAP::Host1'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN1'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'AuthModule::LDAP::UID1'} = 'uid';
```

Figyelem: Az összes háttérprogram sorrendben lesz használva. Az UID értékének egyedinek kell lennie az összes háttérprogramnál, különben mellékhatások fordulhatnak elő.

Egy bizonyos könyvtárkiszolgálóval történő szinkronizáláshoz (lásd az Agent User Data szakaszt alább) hozzá kell adnia a megfelelő beállítást az Agent Authentication Back End beállításához. Ehhez másolja le a következő blokkot a `Defaults.pm` fájlból, és illessze be a `Config.pm` fájlba.

```
$Self->{'AuthModule::UseSyncBackend'} = 'AuthSyncBackend';
```

Több háttérprogram használatához adja hozzá a példakód szakaszát újra a `Config.pm` fájlhoz. Győződjön meg arról, hogy hozzáadott-e egy számszerű értéket [1-9] az összes beállításhoz, hogy jelezze, mely beállítások mely háttérprogramhoz tartoznak.

```
$Self->{'AuthModule::UseSyncBackend1'} = 'AuthSyncBackend1';
```

Egy Agent Synchronization Back End újrahaználata is lehetséges.

```
$$Self->{'AuthModule::UseSyncBackend1'} = 'AuthSyncBackend';
```

Ügyintézői szinkronizációs háttérprogram

Ajánlott az ügyintézői adatok szinkronizálása, azért hogy az ügyintézőket ne kelljen kézzel hozzáadni a felhasználók táblájához az engedélyezés előtt. Ezenkívül a könyvtárkiszolgáló biztonsági objektumainak használatával csoportok és szerepek is automatikusan hozzáadhatók.

Ügyintézői felhasználó-adatok

Felhasználói adatok szinkronizálása bejelentkezéskor. Ehhez másolja le a következő blokkot a Defaults.pm fájlból, és illessze be a Config.pm fájlba.

```
# This is an example configuration for an LDAP auth sync. backend.
# (take care that Net::LDAP is installed!)
#   $$Self->{'AuthSyncModule'} = 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP';
#   $$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
#   $$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
#   $$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# The following is valid but would only be necessary if the
# anonymous user do NOT have permission to read from the LDAP tree
#   $$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
#   $$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';

# in case you want to add always one filter to each ldap query, use
# this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter => '(objectclass=user)
↳ '
# or if you want to filter with a logical OR-Expression, like AlwaysFilter =>
↳ '(|(mail=*abc.com)(mail=*xyz.com))'
#   $$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap
# (map if agent should create/synced from LDAP to DB after successful login)
# you may specify LDAP-Fields as either
# * list, which will check each field. first existing will be picked ( ["givenName", "cn
↳ ", "_empty" ] )
# * name of an LDAP-Field (may return empty strings) ("givenName")
# * fixed strings, prefixed with an underscore: "_test", which will always return this.
↳ fixed string
#   $$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap'} = {
#       # DB -> LDAP
#       UserFirstname => 'givenName',
#       UserLastname  => 'sn',
#       UserEmail     => 'mail',
#   };
```

A minimum követelmény egy könyvtárkiszolgálóhoz történő csatlakozáshoz:

```
$$Self->{'AuthSyncModule'} = 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP';
$$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$$Self->{'AuthSyncModule::LDAP::UID'} = 'uid';
```

Host A könyvtárkiszolgáló DNS-neve vagy IP-címe.

BaseDN A kezdőpont a könyvtár fában.

UID A bejelentkezéshez és azonosításhoz használt attribútum.

Megjegyzés: Ez a `sAMAccountName` egy Active Directory használatakor.

Megjegyzés: Több Agent Synchronization Back End blokk is használható. Győződjön meg arról, hogy hozzáadott-e egy számszerű értéket [1-9] az összes beállításhoz, hogy jelezze, mely beállítások mely háttérprogramhoz tartoznak. Minden egyes `AuthSyncModule` beállítást kifejezetten használni kell egy Agent Authentication Back End beállításnál.

Ügyintézői csoportadatok

It is possible to use security objects to synchronize users to OTOBO groups. To achieve this copy the following block from the `Defaults.pm` and paste it into the `Config.pm`.

Megjegyzés: `Csoportok` must be available in OTOBO to use this feature.

Ügyintézői szerepadatok

It is possible to use security objects to synchronize users to OTOBO roles. To achieve this copy the following block from the `Defaults.pm` and paste it into the `Config.pm`.


Megjegyzés: `Szerepek` must be available in OTOBO to use this feature.

4.1.4 Ügyintéző beállítási lehetőségei

4.2 Ügyintézők Csoportok

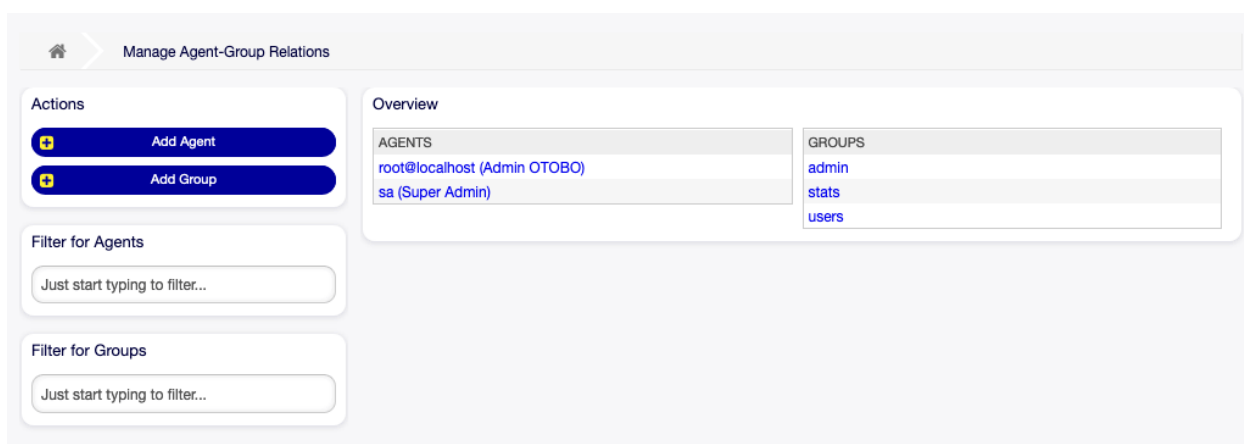
A jogosultságok hatékony és egyértelmű kezelése elengedhetetlen egy növekvő vállalkozásban. Egy bizonyos felhasználó egy csoporthoz való egyszerű hozzárendelése az erőforrások gyors eléréséhez vagy a hozzáférés eltávolítása az erőforrás elérésétől minden esetben kötelező.

The OTOBO interface provides you both with the possibility to manage an agent's access to one or more particular groups. As well, you can change multiple users access to any one group, efficiently and elegantly.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyintézőt adjon hozzá egy vagy több csoporthoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyintéző és legalább egy csoport hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a Felhasználók, csoportok és szerepek csoport `Ügyintézők  Csoportok` moduljában érhető el.

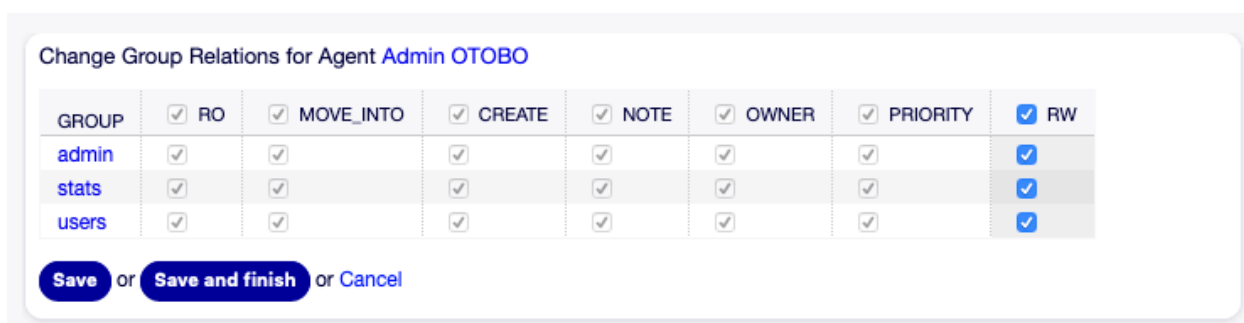
4.2.1 Ügyintézők Csoportok kapcsolatainak kezelése

Néhány csoportnak egy ügyintézőhöz való rendeléséhez:



4.5. ábra: Ügyintéző-Csoport kapcsolatok kezelése

1. Kattintson egy ügyintézőre az Ügyintézők oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni az ügyintézőt a csoportokkal.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.



4.6. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyintézőnél

Néhány ügyintézőnek egy csoporthoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy csoportra a Csoportok oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a csoportot az ügyintézőkkel.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

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

Egyszerre több ügyintéző vagy csoport is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyintézőre vagy egy csoportra kattintva meg fog nyílni az Ügyintéző szerkesztése vagy a Csoport szerkesztése képernyő annak megfelelően.

Change Agent Relations for Group **users**

AGENT	<input checked="" type="checkbox"/> RO	<input checked="" type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input checked="" type="checkbox"/> CREATE	<input checked="" type="checkbox"/> NOTE	<input checked="" type="checkbox"/> OWNER	<input checked="" type="checkbox"/> PRIORITY	<input checked="" type="checkbox"/> RW
root@localhost (Admin OTOBO)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
sa (Super Admin)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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

4.7. ábra: Ügyintéző-kapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

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

4.2.2 Ügyintézők ↗ Csoportok kapcsolatainak hivatkozása

Ha egy ügyintézőt hozzárendelnek egy csoporthoz vagy fordítva, akkor számos jogosultság állítható be egy ügyintéző és egy csoport közötti kapcsolatként. A következő jogosultságok érhetők el alapértelmezetten:

csak olvasás Csak olvasható hozzáférés ebben a csoportban/várólistában lévő jegyekhez.

átmozgatás Jogosultságok jegyek áthelyezéséhez ebbe a csoportba/várólistába.

létrehozás Jogosultságok új jegyek létrehozásához ebben a csoportban/várólistában.

jegyzet Jogosultságok a jegyekhez való jegyzetek hozzáadásához ebben a csoportban/várólistában.

tulajdonos Jogosultságok a jegyek tulajdonosának megváltoztatásához ebben a csoportban/várólistában.

prioritás Jogosultságok a jegy prioritásnak megváltoztatásához ebben a csoportban/várólistában.

csevegéstulajdonos Az ügyintézőknek teljes joguk van egy csevegésnél és fogadhatnak csevegéskéréseket.

csevegésrésztvevő Az ügyintézők szokásos módon vehetnek részt egy csevegésben.

csevegésmegfigyelő Az ügyintézők csendben vehetnek részt egy csevegésben.

írás, olvasás Teljes írási és olvasási hozzáférés ebben a csoportban/várólistában lévő jegyekhez.

Lásd még:

Not all available permissions are shown by default. See `System::Permission` setting for permissions that can be added. These additional permissions can be added:

statisztikák Hozzáférést ad a statisztikák oldalhoz.

átírányítás Jogosultságok egy e-mail üzenet átirányításához (az átirányítás gombbal a Jegynagyítás képernyőn).

válasz Jogosultságok egy válasz írásához egy jegynél.

ügyfél Jogosultságok egy jegy ügyfelének megváltoztatásához.

továbbítás Jogosultságok egy üzenet továbbításához (a továbbítás gombbal).

függőben Jogosultságok egy jegy függőre állításához.

telefon Jogosultságok egy jegyhez történő telefonhívás hozzáadásához.

felelős Jogosultságok a felelős ügyintéző megváltoztatásához egy jegynél.

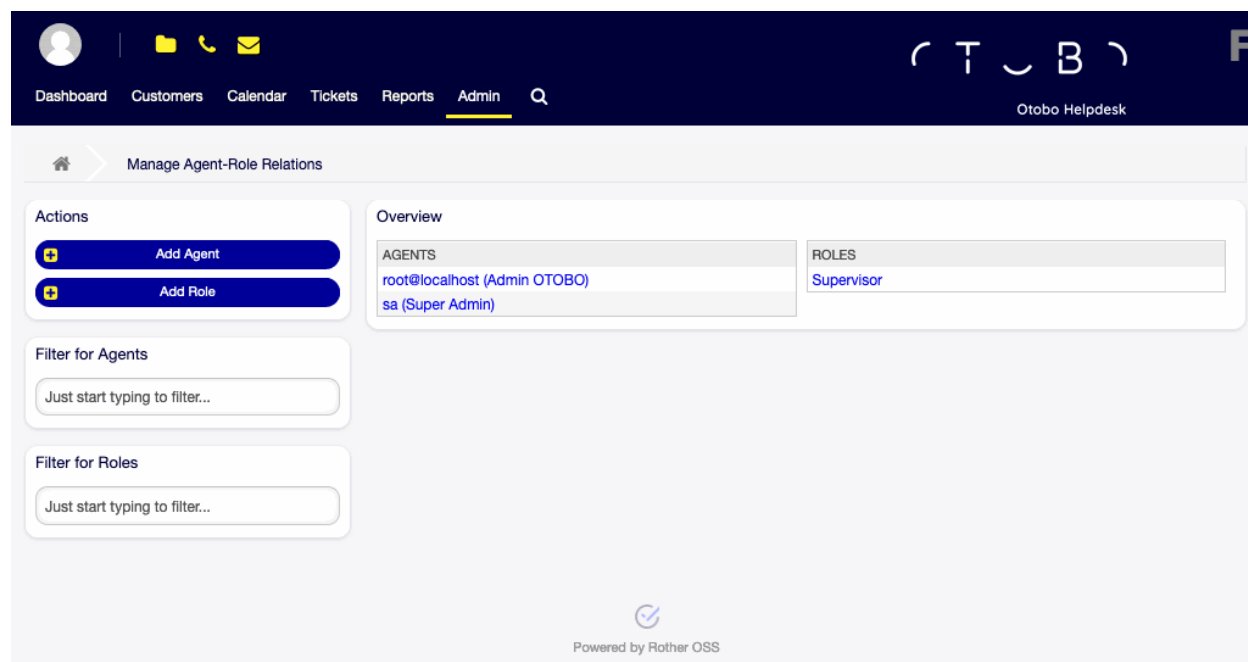
Megjegyzés: Egy oszlop fejlécében egy jelölőnégyzet bejelölése be fogja jelölni a kiválasztott oszlop összes jelölőnégyzetét. A jelölőnégyzet bejelölése az utolsó olvasás, írás oszlopban be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott sorban.

4.3 Ügyintézők ▯ Szerepek

Ahogy egy szervezet növekszik, a csoportok nem lehetnek a hozzáférési jogok feldolgozásához használt nevezők. Egyre inkább szükségessé válnak a szerepek, mivel egy szerephez különleges jogosultságok vannak hozzárendelve. Nem szabad egyéni jogosultságokat adni, hanem a szerep hordozza a beépített jogosultságokat.

OTOBO allows easy access to a predefined set of permissions via one or more roles defined. These roles are assigned easily to one or more agents, or one or more agent to a role.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyintézőt adjon hozzá egy vagy több szerephez. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyintéző és legalább egy szerep hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a Felhasználók, csoportok és szerepek csoport Ügyintézők ▯ Szerepek moduljában érhető el.



4.8. ábra: Ügyintéző–Szerep kapcsolatok kezelése

4.3.1 Ügyintézők ▯ Szerepek kapcsolatainak kezelése

Néhány szerepnek egy ügyintézőhöz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyintézőre az Ügyintézők oszlopban.
2. Válassza ki azokat a szerepeket, amelybe az ügyintézőt be szeretné tenni.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

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

Save or Save and finish or Cancel

4.9. ábra: Szerekapcsolatok megváltoztatása egy ügyintézőnél

Néhány ügyintézőnek egy szerephez való rendeléséhez:

1. Kattintson egy szerepre a Szerepek oszlopban.
2. Válassza ki azokat az ügyintézőket, amelyekhez hozzá szeretné adni a szerepet.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

AGENT	ACTIVE
root@localhost (Admin OTOBO)	<input type="checkbox"/>
sa (Super Admin)	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

4.10. ábra: Ügyintéző-kapcsolatok megváltoztatása egy szerepnél

Megjegyzés: Ha több ügyintéző vagy szerep van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos ügyintéző vagy szerep megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelni a nevét a szűrőbe.

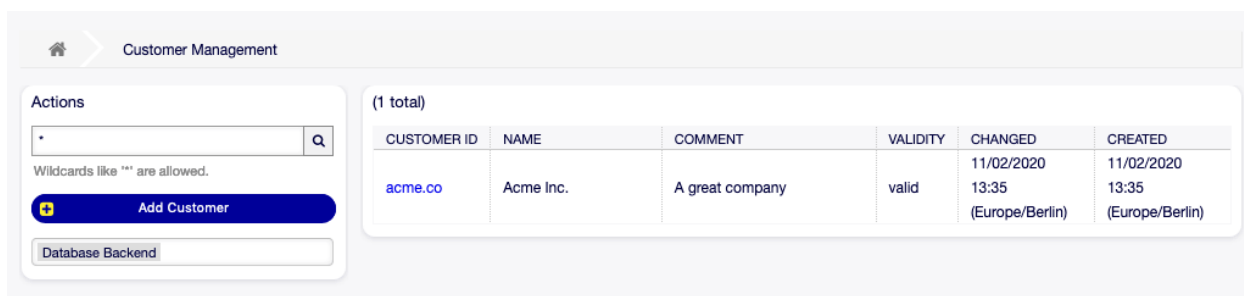
Egyszerre több ügyintéző vagy szerep is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyintézőre vagy egy szerepre kattintva meg fog nyílni az Ügyintéző szerkesztése vagy a Szerep szerkesztése képernyő annak megfelelően.

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

Megjegyzés: A jelölőnégyzet bejelölése az Aktív oszlop fejlécében be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet az oszlopban.

4.4 Ügyfelek

Use this screen to add customer companies to the system. A fresh OTOBO installation contains no customers by default. The customer management screen is available in the Customers module of the Users, Groups & Roles group.



4.11. ábra: Ügyfélkezelés képernyő

4.4.1 Ügyfelek kezelése

Megjegyzés: Egy ügyfél hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata (mint például az LDAP) letiltja az ügyfél kezelésének funkcionalitását.

Egy ügyfél hozzáadásához:

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

Figyelem: Az ügyfelek nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy ügyfél szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ügyfélre az ügyfelek listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy ügyfél megkereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az Enter billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyfél van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél van felsorolva alapértelmezetten.

Add Customer

★ CustomerID:

★ Customer:

Street:

Zip:

City:

Country:

URL:

Comment:

★ Valid:

Save or Cancel

4.12. ábra: Ügyfél hozzáadása képernyő

Edit Customer

★ CustomerID:

★ Customer:

Street:

Zip:

City:

Country:

URL:

Comment:

★ Valid:

Save or **Save and finish** or Cancel

4.13. ábra: Ügyfél szerkesztése képernyő

4.4.2 Ügyfél beállításai

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

Ügyfél-azonosító * Az ügyfél belső neve. Csak betűket, számokat és néhány különleges karaktert tartalmazhat.

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

Utca Az ügyfél utcanéve.

Irányítószám Az ügyfél postai irányítószáma.

Város Az ügyfél székhelyének települése.

Ország Az ügyfél országa. Válasszon egy országot a listából.

URL Az ügyfél weboldala vagy egyéb URL-e.

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

Érvényes * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

4.5 Ügyfelek Csoportok

A szervezet növekszik, és bizonyos ponton nem célszerű jogosultságokat rendelni az egyes felhasználókhöz, ezért hozzá kell rendelnie a jogosultságokat egy ügyfél összes ügyfél-felhasználójához.

OTOBO allows you to assign [group](#) permissions to a [customer](#). Access works just the same as for agents, preventing a customer from modifying and viewing a request. Thus allowing the customer to focus on the results of the original communication and funneling the discussion through one ticket.

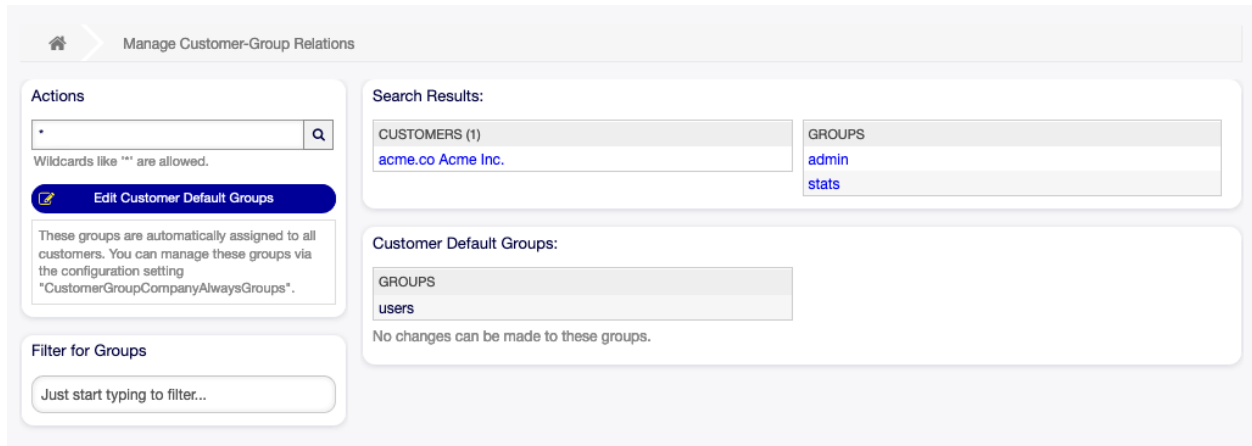
Lásd még:

Rendeljen hozzá egy önálló ügyfél-felhasználót egy csoporthoz az [Ügyfél-felhasználók !\[\]\(7bc43b319a082987e20f7bf78f4bab80_img.jpg\) Csoportok](#) modul használatával.

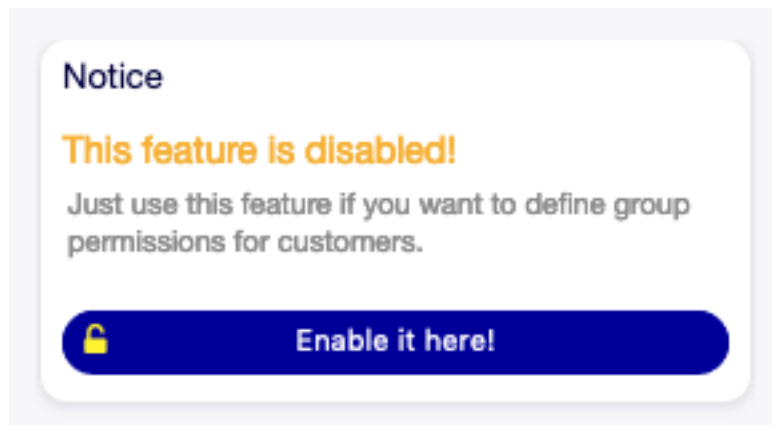
Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyfelet adjon hozzá egy vagy több csoporthoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyfél és legalább egy csoport hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a Felhasználók, csoportok és szerepek csoport [Ügyfelek !\[\]\(e50091943b385fe16d3277389202856f_img.jpg\) Csoportok](#) moduljában érhető el.

Customer group support needs to be enabled in at least one customer user [back end](#) to use this function. For the default OTOBO [back end](#), this can be enabled in the system configuration by clicking on the [Enable it here!](#) button.

Megjegyzés: A funkció engedélyezéséhez olyan rendszereknél, amelyek könyvtárkiszolgálókat vagy nem alapértelmezett háttérprogramokat használnak, el kell helyezni egy egyéni beállítófájlt a `kernel/Config/Files` mappában (például `ZZZ_CustomerBackend.pm` néven). Miután aktiválásra került, az ebből a háttérprogramból érkező összes ügyfél-felhasználó csoport-hozzárendelést igényel.



4.14. ábra: Ügyfél–Csoport kapcsolatok kezelése

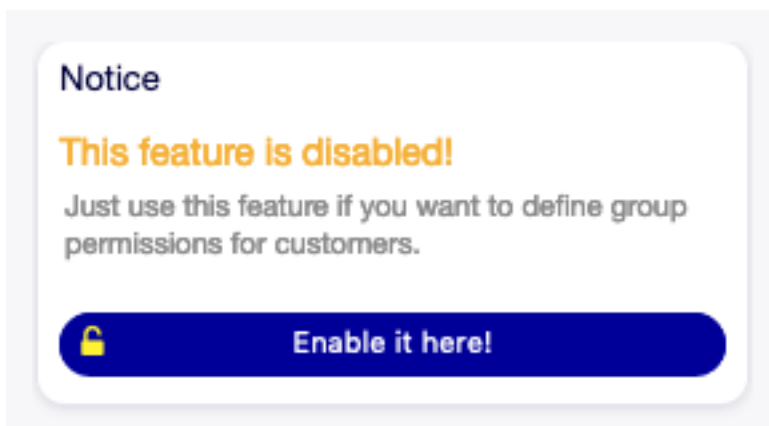


4.15. ábra: Ügyfélcsoport funkció engedélyezése

Figyelem: Miután elvégezte a változtatásokat a háttérprogramon, a kiszolgáló gyorsítótára törölve lesz, ami átmeneti teljesítmény-visszaesést okozhat.

4.5.1 Ügyfelek ▢ Csoportok kapcsolatainak kezelése

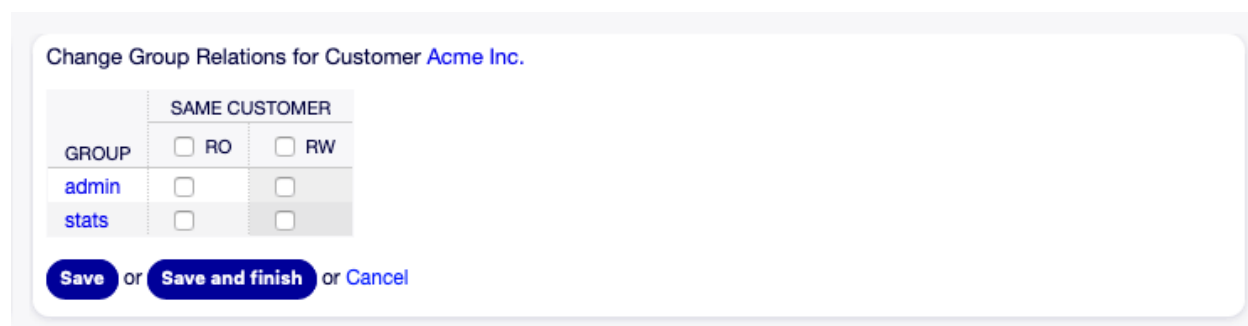
Megjegyzés: Ahhoz, hogy képes legyen használni ezt a funkciót, először aktiválnia kell a beállításait.



4.16. ábra: Ügyfél-Csoport támogatás engedélyezése

Néhány csoportnak egy ügyfélhez való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfélre az Ügyfelek oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni az ügyfelet a csoportokkal.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.



4.17. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfélnél

Néhány ügyfélnek egy csoporthoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy csoportra a Csoportok oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a csoportot az ügyfelekkel.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

CUSTOMER (1)	SAME CUSTOMER	
	RO	RW
acme.co Acme Inc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

4.18. ábra: Ügyfélkapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

Az ügyfél alapértelmezett csoportjainak megváltoztatásához:

1. Kattintson az Ügyfél alapértelmezett csoportjainak szerkesztése gombra a bal oldalsávban.
2. Add or modify groups in setting CustomerGroupCompanyAlwaysGroups.
3. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállításokat.

CustomerGroupCompanyAlwaysGroups

users

Defines the groups every customer will be in (if CustomerGroupSupport is enabled and you don't want to manage every customer for these groups).

4.19. ábra: A CustomerGroupCompanyAlwaysGroups rendszerbeállítás képernyő

Ezek a csoportok automatikusan hozzá vannak rendelve minden ügyfélhez.

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

Egyszerre több ügyfél vagy csoport is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyfélre vagy egy csoportra kattintva meg fog nyílni az Ügyfél szerkesztése vagy a Csoport szerkesztése képernyő annak megfelelően.

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

4.5.2 Ügyfelek Csoportok kapcsolatainak hivatkozása

Ha egy ügyfelet hozzárendelnek egy csoporthoz vagy fordítva, akkor számos jogosultság állítható be egy ügyfél és egy csoport közötti kapcsolatként. A következő jogosultságok érhetők el alapértelmezetten:

Ugyanaz az ügyfél Csoportalapú hozzáférést ad az ügyfél-felhasználóknak az azonos ügyfél ügyfél-felhasználótól származó jegyekhez (a jegy CustomerID mezője ugyanaz mint az ügyfél-felhasználó CustomerID mezője).

csak olvasás Csak olvasható hozzáférés az erőforráshoz.

írás, olvasás Teljes írási és olvasási hozzáférés az erőforráshoz.

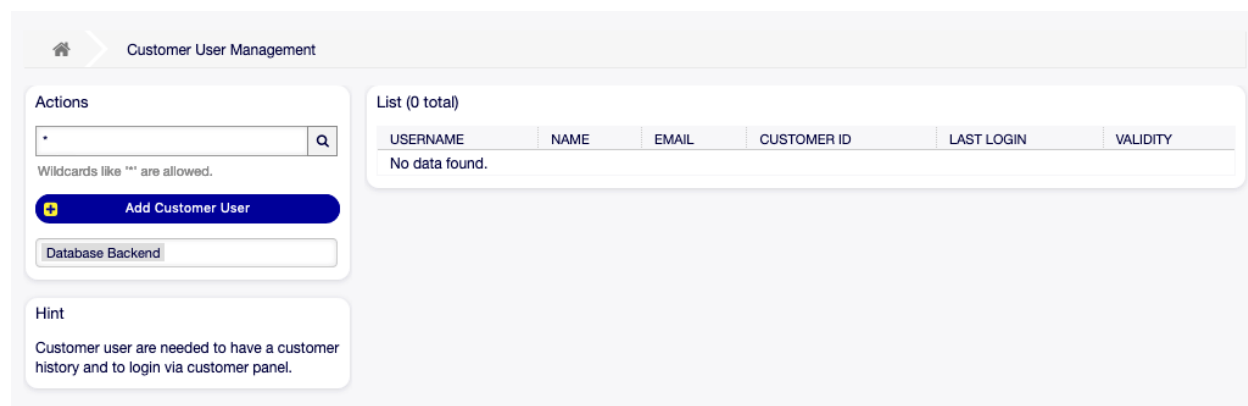
Megjegyzés: Egy jelölőnégyzet bejelölése egy oszlop fejlécében be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott oszlopban.

4.6 Ügyfél-felhasználók

Annak a személynek az aktája, akivel a vállalat foglalkozik, több információt igényel az adott személyről: fizikai hely szállítási és számlázási célok miatt, valamint az e-mail és a telefonos kapcsolati elérhetőségei.

OTOBO offers a great way to save individual information about contacts within organizations which your company serves. You can add as many personal connections into OTOBO as needed.

Use this screen to add a [customer user](#) to the system. A fresh OTOBO installation contains no customer users by default. The customer user management screen is available in the Customer Users module of the Users, Groups & Roles group.



4.20. ábra: Ügyfél-felhasználó kezelésének képernyője

4.6.1 Ügyfél-felhasználók kezelése

Figyelem: Egy ügyfél-felhasználót csak akkor lehet hozzáadni a rendszerhez, ha legalább egy ügyfél már létezik. Először [Ügyfelek](#) létrehozására van szükség.

Megjegyzés: Egy ügyfél-felhasználó hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata (mint például az LDAP) letiltja az ügyfél-felhasználó kezelésének funkcionalitását.

Egy ügyfél-felhasználó hozzáadásához:

1. Kattintson az Ügyfél-felhasználó hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Figyelem: Az ügyfél-felhasználók nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy ügyfél-felhasználó szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az ügyfél-felhasználók listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy ügyfél-felhasználó megkereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az `Enter` billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyfél-felhasználó van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél-felhasználó megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél-felhasználó van felsorolva alapértelmezetten.

Az ügyfél-felhasználó jogosultságai úgy szabályozhatók, ha egy ügyfelet vagy egy ügyfél-felhasználót [Csoportok](#) tagjává teszünk. Ez egy összetett jogosultsági mátrixot eredményezhet. Egy ügyfél-felhasználó tényleges jogosultságai az Ügyfél-felhasználó szerkesztése képernyő alján ellenőrizhető.

Lásd még:

Az [Ügyfél-felhasználók](#) [Csoportok](#) engedélyezése szükséges a funkció használatához.

4.6.2 Ügyfél-felhasználó beállításai

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

Megjegyzés: Ezek a belső adatbázistáblánál elérhető alapértelmezett mezők.

Titulus vagy megszólítás Valamilyen név előtag adható meg itt, mint például Mr., Dr., Ifj., stb.

Keresztnév * Az ügyfél-felhasználó keresztnéve.

Vezetéknév * Az ügyfél-felhasználó vezetéknéve.

Felhasználónév * Az ügyfél-felhasználó felhasználóneve a rendszerre történő bejelentkezéshez.

Jelszó Az ügyfél-felhasználó jelszava. Automatikusan lesz előállítva, ha üresen marad.

E-mail * Az ügyfél-felhasználó e-mail címe.

CustomerID * The ID of the customer company the customer user belongs to. Select a customer from the list of [Ügyfelek](#).

Add Customer User

Title or salutation:

* Firstname:

* Lastname:

* Username:

Password:

* Email:

* CustomerID:

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Comment:

* Valid:

Google Authenticator:

Enter your shared secret to enable two factor authentication. WARNING: Make sure that you add the shared secret to your generator application and the application works well. Otherwise you will be not able to login anymore without the two factor token.Shared Secret

Interface language:

Select the main interface language.Language

Time Zone:

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

Ticket overview:

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

Number of displayed tickets:

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

Save or Cancel

4.21. ábra: Ügyfél-felhasználó hozzáadása képernyő

Edit Customer User

Title or salutation:

★ Firstname:

★ Lastname:

★ Username:

Password:

★ Email:

★ CustomerID:

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Comment:

★ Valid:

Google Authenticator:

Enter your shared secret to enable two factor authentication. **WARNING: Make sure that you add the shared secret to your generator application and the application works well. Otherwise you will be not able to login anymore without the two factor token.**Shared Secret

Interface language:

Select the main interface language.Language

Time Zone:

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

Ticket overview:

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

Number of displayed tickets:

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

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

4.22. ábra: Ügyfél-felhasználó szerkesztése képernyő

Effective Permissions for Customer User

Group Permissions

GROUP	RO	RW
users	✓	✓

Table above shows effective group permissions for the customer user. The matrix takes into account all inherited permissions (e.g. via customer groups). Note: The table does not consider changes made to this form without submitting it.

Customer Access

CUSTOMER	DIRECT
acme.co Acme Inc.	✓

Table above shows granted customer access for the customer user by permission context. The matrix takes into account all inherited access (e.g. via customer groups). Note: The table does not consider changes made to this form without submitting it.

4.23. ábra: Tényleges jogosultságok az ügyfél-felhasználónál felületi elem

Telefon Az ügyfél-felhasználó telefonszáma.

Fax Az ügyfél-felhasználó faxszáma.

Mobiltelefon Az ügyfél-felhasználó mobiltelefonszáma.

Utca Az ügyfél utcanéve.

Irányítószám Az ügyfél postai irányítószáma.

Város Az ügyfél székhelyének települése.

Ország Az ügyfél-felhasználó országa.

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

Érvényes * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Lásd még:

It is possible to assign multiple customers to customer users via the [Ügyfél-felhasználók](#) & [Ügyfelek](#) screen.

4.6.3 Customer User Back Ends

The system works with many customer user data attributes such as username, email address, phone number, etc. These attributes are displayed in both the agent and the external interface, and also used for the authentication of customer users.

Customer data used or displayed within the system is highly customizable. The user login and the email address are always needed for customer authentication.

You can use two types of customer back end: database or LDAP. If you already have another customer back end (e.g. SAP), it is possible to write a module that uses it.

The administrator interface does not support the configuration of external back ends. Administrators need to edit the file `Kernel/Config.pm` by copying and pasting code snippets from `Kernel/Config/Defaults.pm` manually.

Figyelem: Do not modify the file `Kernel/Config/Defaults.pm`, it will be overwritten after upgrading the system! Copy and paste the code snippets into `Kernel/Config.pm` instead.

Database

This is the default customer user back end for new installations. The example below shows the configuration of a database customer back end, which uses customer user data stored in the database table `customer_user`.

```
# CustomerUser
# (customer user database backend and settings)
$self->{CustomerUser} = {
    Name => Translatable('Database Backend'),
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
    Params => {

        # if you want to use an external database, add the
        # required settings
        DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
        Type => 'mssql', # only for ODBC connections
        DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
        User => '',
        Password => '',
        Table => 'customer_user',
        ForeignDB => 0, # set this to 1 if your table does not have create_
        ↪time, create_by, change_time and change_by fields

        # CaseSensitive defines if the data storage of your DBMS is case sensitive.
        ↪and will be
        # preconfigured within the database driver by default.
        # If the collation of your data storage differs from the default settings,
        # you can set the current behavior ( either 1 = CaseSensitive or 0 =
        ↪CaseINSensitive )
        # to fit your environment.
        #
        CaseSensitive => 0,

        # SearchCaseSensitive will control if the searches within the data.
        ↪storage are performed
        # case sensitively (if possible) or not. Change this option to 1, if you
        ↪want to search case sensitive.
        # This can improve the performance dramatically on large databases.
        SearchCaseSensitive => 0,
    },

    # customer unique id
    CustomerKey => 'login',

    # customer #
    CustomerID => 'customer_id',
    CustomerValid => 'valid_id',

    # The last field must always be the email address so that a valid
    # email address like "John Doe" <john.doe@domain.com> can be constructed.
    ↪from the fields.
    CustomerUserListFields => [ 'first_name', 'last_name', 'email' ],
}
```

```

#       CustomerUserListFields => ['login', 'first_name', 'last_name', 'customer_id',
↳ 'email'],
    CustomerUserSearchFields      => [ 'login', 'first_name', 'last_name',
↳ 'customer_id' ],
    CustomerUserSearchPrefix      => '*',
    CustomerUserSearchSuffix      => '*',
    CustomerUserSearchListLimit   => 250,
    CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
    CustomerUserNameFields        => [ 'title', 'first_name', 'last_name' ],
    CustomerUserEmailUniqCheck    => 1,

#       # Configures the character for joining customer user name parts. Join single_
↳space if it is not defined.
#       # CustomerUserNameFieldsJoin => '',

#       # show now own tickets in customer panel, CompanyTickets
#       CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
#       # generate auto logins
#       AutoLoginCreation => 0,
#       # generate auto login prefix
#       AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
#       # admin can change customer preferences
#       AdminSetPreferences => 1,
#       # use customer company support (reference to company, See CustomerCompany_
↳settings)
CustomerCompanySupport => 1,
#       # cache time to live in sec. - cache any database queries
CacheTTL => 60 * 60 * 24,
#       # Consider this source read only.
#       ReadOnly => 1,
Map => [

    # Info about dynamic fields:
    #
    # Dynamic Fields of type CustomerUser can be used within the mapping (see_
↳example below).
    # The given storage (third column) then can also be used within the_
↳following configurations (see above):
    # CustomerUserSearchFields, CustomerUserPostMasterSearchFields,
↳CustomerUserListFields, CustomerUserNameFields
    #
    # Note that the columns 'frontend' and 'readonly' will be ignored for_
↳dynamic fields.

    # note: Login, Email and CustomerID needed!
    # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type,
↳ http-link, readonly, http-link-target, link class(es)
    [ 'UserTitle',      Translatable('Title or salutation'), 'title',      _
↳ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
    [ 'UserFirstname',  Translatable('Firstname'),           'first_name',  _
↳ 1, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
    [ 'UserLastname',   Translatable('Lastname'),           'last_name',   _
↳ 1, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
    [ 'UserLogin',      Translatable('Username'),           'login',       _
↳ 1, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
    [ 'UserPassword',   Translatable('Password'),           'pw',          _
↳ 0, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],

```

```

        [ 'UserEmail',      Translatable('Email'),      'email',      ↵
↪ 1, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
#        [ 'UserEmail',      Translatable('Email'),      'email',      ↵
↪ 1, 1, 'var', "[% Env("CGIHandle") %]?Action=AgentTicketCompose;ResponseID=1;
↪ TicketID=[% Data.TicketID | uri %];ArticleID=[% Data.ArticleID | uri %]'", 0, '',
↪ 'AsPopup OTOBOPopup_TicketAction' ],
        [ 'UserCustomerID', Translatable('CustomerID'),  'customer_id', ↵
↪ 0, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
#        [ 'UserCustomerIDs', Translatable('CustomerIDs'),  'customer_ids
↪ ', 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'UserPhone',      Translatable('Phone'),      'phone',      ↵
↪ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'UserFax',        Translatable('Fax'),        'fax',        ↵
↪ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'UserMobile',     Translatable('Mobile'),   'mobile',     ↵
↪ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'UserStreet',     Translatable('Street'),   'street',     ↵
↪ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'UserZip',        Translatable('Zip'),      'zip',        ↵
↪ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'UserCity',       Translatable('City'),     'city',       ↵
↪ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'UserCountry',    Translatable('Country'),  'country',    ↵
↪ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'UserComment',    Translatable('Comment'),  'comments',   ↵
↪ 1, 0, 'var', '', 0, undef, undef ],
        [ 'ValidID',        Translatable('Valid'),    'valid_id',   ↵
↪ 0, 1, 'int', '', 0, undef, undef ],

        # Dynamic field example
#        [ 'DynamicField_Name_X', undef, 'Name_X', 0, 0, 'dynamic_field', undef, 0,
↪ undef, undef ],
    ],

    # default selections
    Selections => {

#        UserTitle => {
#            'Mr.' => Translatable('Mr.'),
#            'Mrs.' => Translatable('Mrs.'),
#        },
    },
};

```

If you want to customize the customer user data, change the columns or add new ones to the customer_user table in the database.

For example, to add a new field for room number:

1. Add a new column room to table customer_user.

MySQL or MariaDB:

```
root> mysql -u root -p -e 'ALTER TABLE otobo.customer_user ADD room VARCHAR (250)'
```

PostgreSQL (from the /opt/otobo directory):

```
otobo> psql -c 'ALTER TABLE customer_user ADD COLUMN room varchar(250)'
```


2. Copy the `$Self->{CustomerUser}` section from `Kernel/Config/Defaults.pm` into `Kernel/Config.pm`.
3. Add the new column to the Map array.

```
[ 'UserRoom', 'Room', 'room', 0, 1, 'var', '', 0, undef, undef ],
```

You can set the HTTP link target and link class (the last two keys) to `undef` in map array elements, if they are not to be used. These keys add `target=""` and `class=""` attributes to the HTTP link element, respectively. They are ignored if HTTP link is not set (it is `' '` in this example).

Megjegyzés: It is recommended to always use English words for names.

Lásd még:

Names can be translated into other languages with custom translation files. See the [Custom Translation File](#) chapter in the developer manual.

LDAP

If you have an LDAP directory with your customer user data, you can use it as the customer user back end. The example below shows the configuration of a LDAP customer user back end.

```
# CustomerUser
# (customer user ldap backend and settings)
$Self->{CustomerUser} = {
    Name => 'LDAP Backend',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
    Params => {
        # ldap host
        Host => 'bay.csuhayward.edu',
        # ldap base dn
        BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
        # search scope (one|sub)
        SSCOPE => 'sub',
        # The following is valid but would only be necessary if the
        # anonymous user does NOT have permission to read from the LDAP tree
        UserDN => '',
        UserPw => '',
        # in case you want to add always one filter to each ldap query, use
        # this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter =>
        ↪ '(objectclass=user)'
        AlwaysFilter => '',
        # if the charset of your ldap server is iso-8859-1, use this:
        # SourceCharset => 'iso-8859-1',
        # die if backend can't work, e. g. can't connect to server
        Die => 0,
        # Net::LDAP new params (if needed - for more info see perldoc Net::LDAP)
        Params => {
            port => 389,
            timeout => 120,
            async => 0,
            version => 3,
        },
    },
    # customer unique id
```

```

CustomerKey => 'uid',
# customer #
CustomerID => 'mail',
CustomerUserListFields => ['cn', 'mail'],
CustomerUserSearchFields => ['uid', 'cn', 'mail'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['mail'],
CustomerUserNameFields => ['givenname', 'sn'],
# Configures the character for joining customer user name parts. Join single
↪space if it is not defined.
CustomerUserNameFieldsJoin => '',
# show customer user and customer tickets in the external interface
CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# add a ldap filter for valid users (expert setting)
# CustomerUserValidFilter => '(!(description=gesperrt))',
# admin can't change customer preferences
AdminSetPreferences => 0,
# cache time to live in sec. - cache any ldap queries
# CacheTTL => 0,
Map => [
# note: Login, Email and CustomerID needed!
# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type,
↪ http-link, readonly, http-link-target, link class(es)
↪ [ 'UserTitle', Translatable('Title or salutation'), 'title',
↪ 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ [ 'UserFirstname', Translatable('Firstname'), 'givenname',
↪ 1, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ [ 'UserLastname', Translatable('Lastname'), 'sn',
↪ 1, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ [ 'UserLogin', Translatable('Username'), 'uid',
↪ 1, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ [ 'UserEmail', Translatable('Email'), 'mail',
↪ 1, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ [ 'UserCustomerID', Translatable('CustomerID'), 'mail',
↪ 0, 1, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ # [ 'UserCustomerIDs', Translatable('CustomerIDs'),
↪customer_ids', 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ [ 'UserPhone', Translatable('Phone'), 'telephonenumber',
↪', 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ [ 'UserAddress', Translatable('Address'), 'postaladdress',
↪ 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
↪ [ 'UserComment', Translatable('Comment'), 'description',
↪ 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],

# this is needed, if "SMIME::FetchFromCustomer" is active
# [ 'UserSMIMECertificate', 'SMIMECertificate', 'userSMIMECertificate', 0, 1,
↪ 'var', '', 1, undef, undef ],

# Dynamic field example
# [ 'DynamicField_Name_X', undef, 'Name_X', 0, 0, 'dynamic_field', undef,
↪0, undef, undef ],
],
};

```

To activate and configure the LDAP back end:

1. Copy the `$Self->{CustomerUser}` section from `Kernel/Config/Defaults.pm` into `Kernel/Config.pm`.
2. Remove the comments (`#` characters) from the beginning of the lines.

If additional customer user attributes are stored in your LDAP directory, such as a manager name, a mobile phone number, or a department, this information can be displayed in OTOBO.

To display additional customer user attributes from LDAP directory:

1. Expand the `Map` array in `Kernel/Config.pm` with the entries for these attributes.

```
[ 'UserMobilePhone', 'Mobile Phone', 'mobilephone', 1, 0, 'var', '', 1, undef, undef ],
```

Megjegyzés: It is recommended to always use English words for names.

Lásd még:

Names can be translated into other languages with custom translation files. See the [Custom Translation File](#) chapter in the developer manual.

4.6.4 Multiple Customer User Back Ends

If you want to use more than one customer user data source, the `CustomerUser` configuration parameter should be expanded with a number, like `CustomerUser1` and `CustomerUser2`.

The following configuration example shows usage of both a database and an LDAP customer user back end.

```
# Data source 1: customer user database back end and settings.
$Self->{CustomerUser1} = {
    Name => 'Database Backend',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
    Params => {
        DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
        DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
        User => '',
        Password => '',
        Table => 'customer_user',
    },
    # Other setting here.
};

# Data source 2: customer user LDAP back end and settings.
$Self->{CustomerUser2} = {
    Name => 'LDAP Backend',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
    Params => {
        Host => 'bay.csuhayward.edu',
        BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
        SSCOPE => 'sub',
        UserDN => '',
        UserPw => '',
        AlwaysFilter => '',
        Die => 0,
        Params => {
```

```

        port    => 389,
        timeout => 120,
        async   => 0,
        version => 3,
    },
},
# Other setting here.
};

```

It is possible to integrate up to 10 different customer back ends. Use the [Ügyfél-felhasználók](#) screen to view or edit (assuming write access is enabled) all customer user data.

4.6.5 Customer User Data in Dynamic Fields

Sometimes it can be useful to also store customer user data directly in dynamic fields of a ticket, for example to create special statistics on this data.

The dynamic field values are set, when a ticket is created or when the customer user of a ticket is changed. The values of the dynamic fields are taken from the customer user data. This works for all back ends, but is especially useful for LDAP back ends.

To activate this optional feature:

1. Activate the setting `Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser`.
2. Activate the setting `DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping`. This setting contains the configuration of which customer user field entry should be stored in which ticket dynamic field.
3. Create the dynamic fields, if the dynamic fields are not present in the system yet.
4. Enable the dynamic fields in setting `Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField`, so that they can be set manually.

Megjegyzés: The dynamic field must not be enabled in the following settings:

- `Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField`
- `Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###DynamicField`
- `Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###DynamicField`

If they were, they would have precedence over the automatically set values.

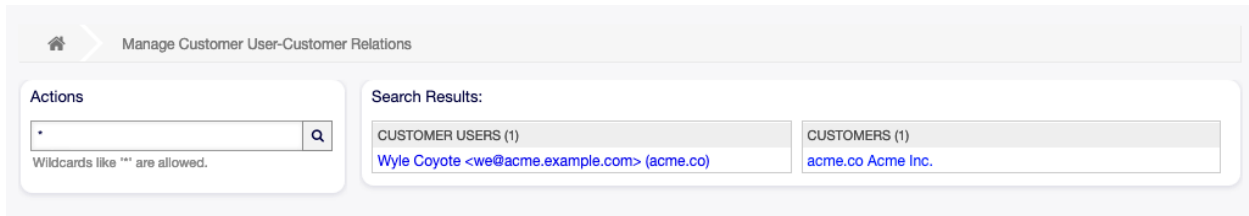
4.7 Ügyfél-felhasználók ▢ Ügyfelek

Például egy olyan szervezetben, amely az ügyfeleire szervezeti egységként és csapatként tekint, az ügyfél-felhasználónak hozzáférésre lehet szüksége több ügyfél jegyéhez ellenőrzési okok miatt. Esetleg olyan partnerei vannak, akik különböző cégeket képviselnek, vagy egy vállalat betekintést szeretne kapni a leányvállalatai összes kérésébe.

For all situations, OTOBO provides the means. Aside from a primary customer, your customer users can gain access to multiple customer tickets as defined by you.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyfél-felhasználót adjon hozzá egy vagy több ügyfélhez. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyfél-felhasználó és legalább

egy ügyfél hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a Felhasználók, csoportok és szerepek csoport Ügyfél-felhasználók ▢ Ügyfelek moduljában érhető el.



4.24. ábra: Ügyfél-felhasználó-Ügyfél kapcsolatok kezelése

4.7.1 Ügyfél-felhasználók ▢ Ügyfelek kapcsolatainak kezelése

Megjegyzés: Ez a modul azért készült, hogy egy ügyfél-felhasználó további ügyfél bejegyzésekhez legyen hozzárendelhető. Az elsődleges ügyfél az Customer User Settings szakaszban leírtak szerint van hozzárendelve.

Néhány ügyfélnek egy ügyfél-felhasználóhoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az Ügyfél-felhasználók oszlopban.
2. Válassza ki azokat az ügyfeleket, amelyeket hozzá szeretne rendelni az ügyfél-felhasználóhoz.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.



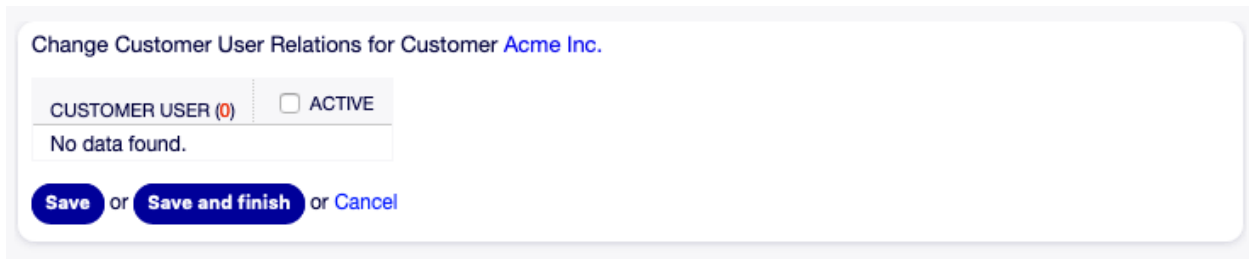
4.25. ábra: Ügyfélkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál

Néhány ügyfél-felhasználónak egy ügyfélhez való rendeléséhez:

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

Megjegyzés: Ha több ügyfél-felhasználó vagy ügyfél van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél-felhasználó vagy ügyfél megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél-felhasználó és ügyfél van felsorolva alapértelmezetten.

Egyszerre több ügyfél-felhasználó vagy ügyfél is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyfél-felhasználóra vagy egy ügyfélre kattintva meg fog nyílni az Ügyfél-felhasználó szerkesztése vagy az Ügyfél szerkesztése képernyő annak megfelelően.



4.26. ábra: Ügyfél-felhasználó kapcsolatok megváltoztatása egy ügyfélnél

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

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

4.8 Ügyfél-felhasználók Csoportok

Az ügyfél-felhasználókat nem kell zaklatni az ügyfélszolgálat belső működésével. Az egyablakos kapcsolatkérés számos folyamatot indíthat el a szervezetben belül, amelyek mindegyikéhez csatolva vannak az ügyfél-felhasználói információk, és ezek láthatók az ügyfél számára.

OTOBO allows you to assign [group](#) permissions to customer users. Access works just the same as for agents, preventing a customer from modifying and viewing a request. Thus allowing the customer to focus on the results of the original communication and funneling the discussion through one ticket.

Lásd még:

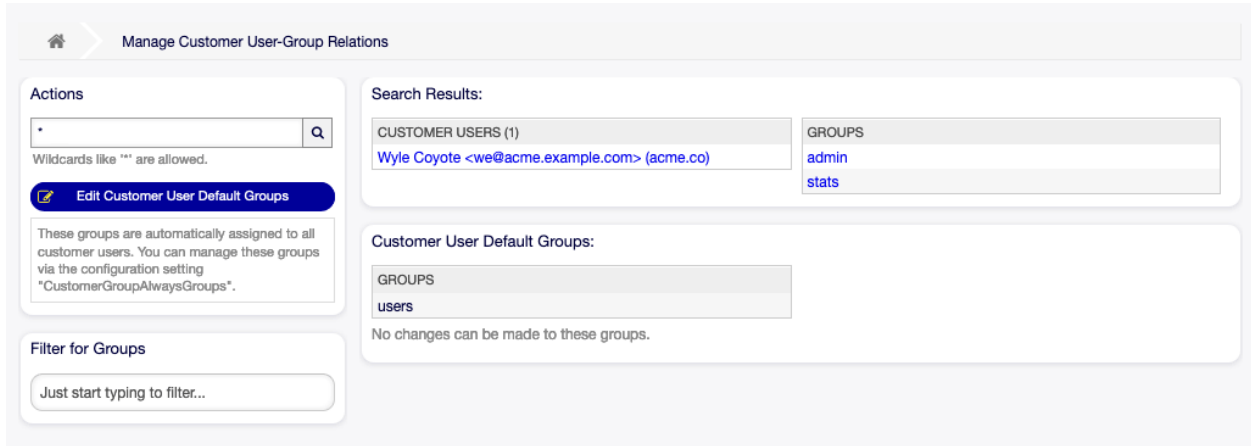
Rendeljen hozzá egy csoportot egy teljes ügyfélhez az [Ügyfelek Csoportok](#) modul használatával.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyfél-felhasználót adjon hozzá egy vagy több csoporthoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyfél-felhasználó és legalább egy csoport hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a Felhasználók, csoportok és szerepek csoport [Ügyfél-felhasználók Csoportok](#) moduljában érhető el.

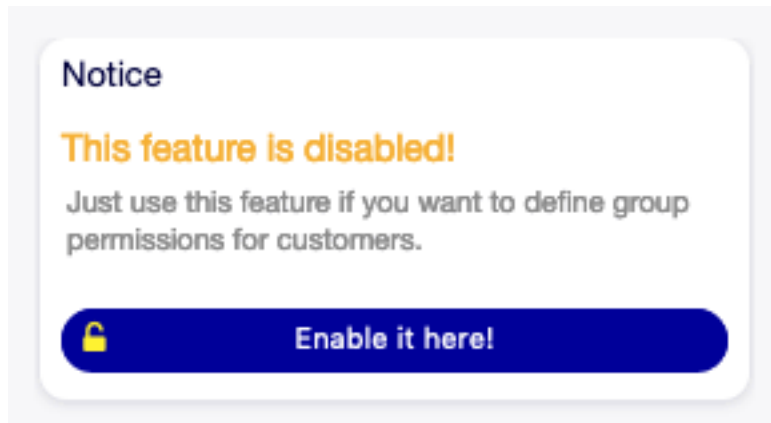
Customer group support needs to be enabled in at least one customer user [back end](#) to use this function. For the default OTOBO [back end](#), this can be enabled in the system configuration by clicking on the [Enable it here!](#) button.

Megjegyzés: A funkció engedélyezéséhez olyan rendszereknél, amelyek könyvtárkiszolgálókat vagy nem alapértelmezett háttérprogramokat használnak, el kell helyezni egy egyéni beállítófájlt a `kernel/Config/Files` mappában (például `ZZZ_CustomerBackend.pm` néven). Miután aktiválásra került, az ebből a háttérprogramból érkező összes ügyfél-felhasználó csoport-hozzárendelést igényel.

Figyelem: Miután elvégezte a változtatásokat a háttérprogramon, a kiszolgáló gyorsítótára törölve lesz, ami átmeneti teljesítmény-visszaesést okozhat.



4.27. ábra: Ügyfél-felhasználó-Csoport kapcsolatok kezelése




4.28. ábra: Ügyfélcsoport funkció engedélyezése

4.8.1 Ügyfél-felhasználók Csoportok kapcsolatainak kezelése

Néhány csoportnak egy ügyfél-felhasználóhoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az Ügyfél-felhasználók oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni az ügyfél-felhasználót a csoportokkal.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.



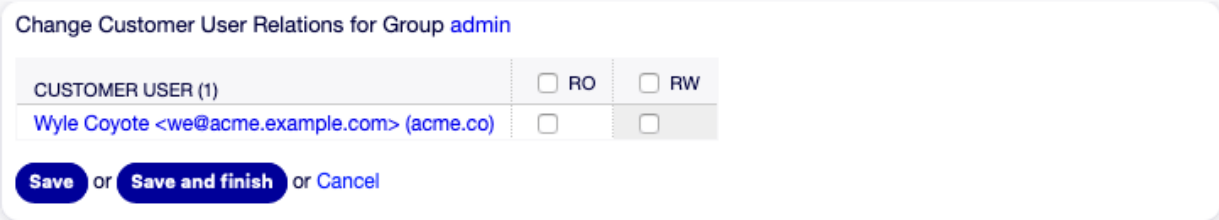
GROUP	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

4.29. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál

Néhány ügyfél-felhasználónak egy csoporthoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy csoportra a Csoportok oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a csoportot az ügyfél-felhasználókkal.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.



CUSTOMER USER (1)	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> RW
Wyle Coyote <we@acme.example.com> (acme.co)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

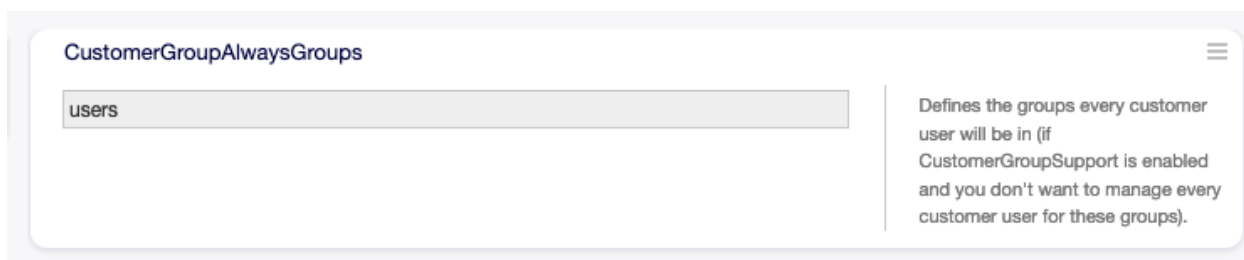
4.30. ábra: Ügyfél-felhasználó-kapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

Az ügyfél-felhasználó alapértelmezett csoportjainak megváltoztatásához:

1. Kattintson az Ügyfél-felhasználó alapértelmezett csoportjainak szerkesztése gombra a bal oldalsávban.
2. Add or modify groups in setting CustomerGroupAlwaysGroups.
3. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállításokat.

Ezek a csoportok automatikusan hozzá vannak rendelve minden ügyfél-felhasználóhoz.

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



4.31. ábra: A CustomerGroupAlwaysGroups rendszerbeállítás képernyő

Egyszerre több ügyfél-felhasználó vagy csoport is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy ügyfél-felhasználóra vagy egy csoportra kattintva meg fog nyílni az Ügyfél-felhasználó szerkesztése vagy a Csoport szerkesztése képernyő annak megfelelően.

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

4.8.2 Ügyfél-felhasználók Csoportok kapcsolatainak hivatkozása


Ha egy ügyfél-felhasználót hozzárendelnek egy csoporthoz vagy fordítva, akkor számos jogosultság állítható be egy ügyfél-felhasználó és egy csoport közötti kapcsolatként. A következő jogosultságok érhetők el alapértelmezetten:

csak olvasás Csak olvasható hozzáférés az erőforráshoz.

írás, olvasás Teljes írási és olvasási hozzáférés az erőforráshoz.

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

4.9 Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások

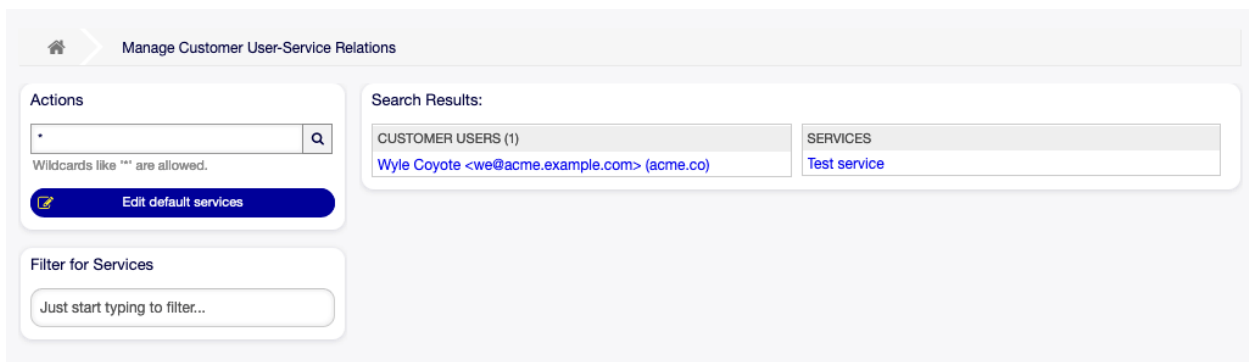
Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több ügyfél-felhasználót adjon hozzá egy vagy több szolgáltatáshoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy ügyfél-felhasználó és legalább egy szolgáltatás hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a Felhasználók, csoportok és szerepek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

4.9.1 Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások kapcsolatainak kezelése

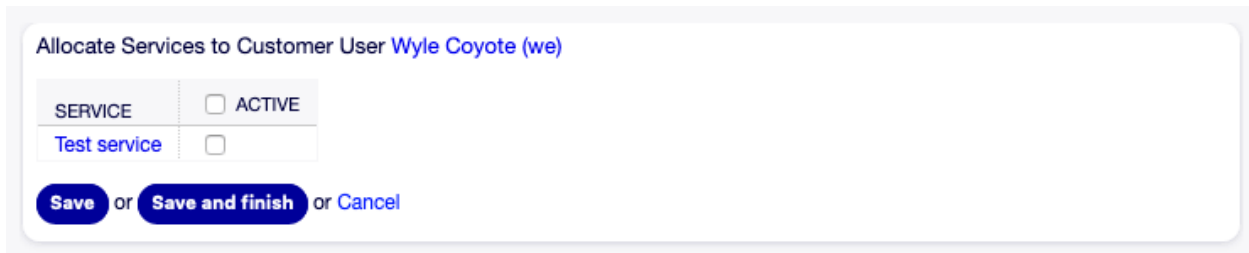
Néhány szolgáltatásnak egy ügyfél-felhasználóhoz való rendeléséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az Ügyfél-felhasználók oszlopban.
2. Válassza ki azokat a szolgáltatásokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni az ügyfél-felhasználóhoz.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Néhány ügyfél-felhasználónak egy szolgáltatáshoz való rendeléséhez:

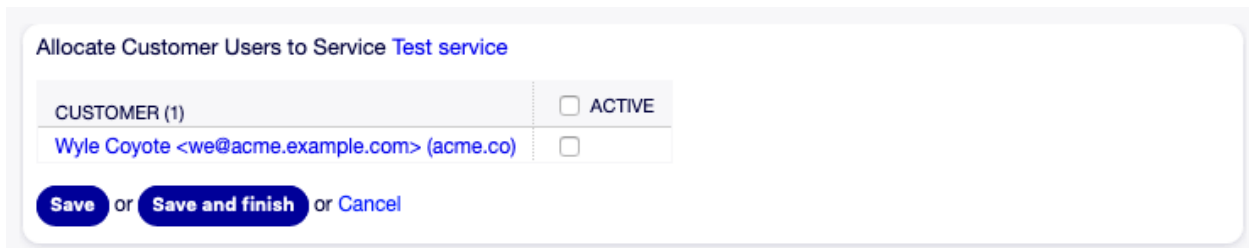


4.32. ábra: Ügyfél-felhasználó-Szolgáltatás kapcsolatok kezelése



4.33. ábra: Szolgáltatás-kapcsolatok megváltoztatása egy ügyfél-felhasználónál

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



4.34. ábra: Ügyfélfelhasználó-kapcsolatok megváltoztatása egy szolgáltatásnál

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

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

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

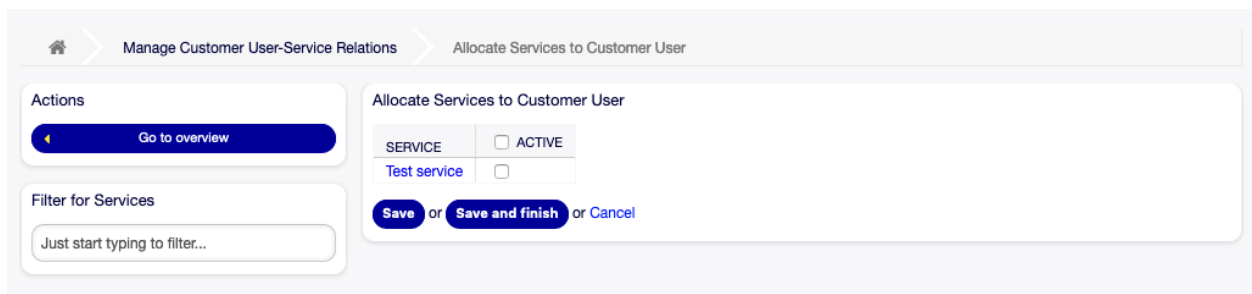
Megjegyzés: Egy jelölőnégyzet bejelölése egy oszlop fejlécében be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott oszlopban.

4.9.2 Alapértelmezett szolgáltatások kezelése

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

Az alapértelmezett szolgáltatások szerkesztéséhez:

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



4.35. ábra: Szolgáltatások kiosztása az ügyfél-felhasználóhoz képernyő

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

4.10 Csoportok

Use this screen to add groups to the system. A fresh OTOBO installation contains some default groups. The group management screen is available in the Groups module of the Users, Groups & Roles group.

4.10.1 Csoportok kezelése

Egy csoport hozzáadásához:

1. Kattintson a Csoport hozzáadása gombra a bal oldalsávban.

Group Management

Actions

Filter for Groups

Just start typing to filter...

Hint

The admin group is to get in the admin area and the stats group to get stats area.

Create new groups to handle access permissions for different groups of agent (e. g. purchasing department, support department, sales department, ...).

It's useful for ASP solutions.

List (3 total)

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
admin	Group of all administrators.	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
stats	Group for statistics access.	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)
users	Group for default access.	valid	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)	09/21/2020 17:08 (Europe/Berlin)

4.36. ábra: Csoportkezelés képernyő

2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Add Group

* Name:

* Validity:

Comment:

or

4.37. ábra: Csoport hozzáadása képernyő

Figyelem: A csoportok nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy csoport szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy csoportra a csoportok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

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

The screenshot shows a web form titled "Edit Group". It contains three input fields:

- "* Name:" with the text "users" entered.
- "* Validity:" with the text "valid" entered.
- "Comment:" with the text "Group for default access." entered.

 Below the fields are three buttons: "Save", "Save and finish", and "Cancel".

4.38. ábra: Csoport szerkesztése képernyő

4.10.2 Csoport beállításai

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

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

Megjegyzés: Renaming a group does not affect permissions previously given. When group1 is now called group2, then all the permissions are the same for the users which used to be assigned to group1. This result is because OTOBO uses IDs for the relationship, and not the name.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Megjegyzés: Egy csoport érvénytelenítése nem távolítja el a jogosultságokat a felhasználótól, hanem csak érvénytelenné teszi. Ha újra aktiválja a csoportot (akár egy új névvel), a jogosultságok életbe lépnek.

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

4.10.3 Alapértelmezett csoportok

Minden egyes ügyintézői fióknak legalább egy csoporthoz vagy szerephez kell tartoznia. Egy friss telepítésben néhány előre meghatározott csoport érhető el:

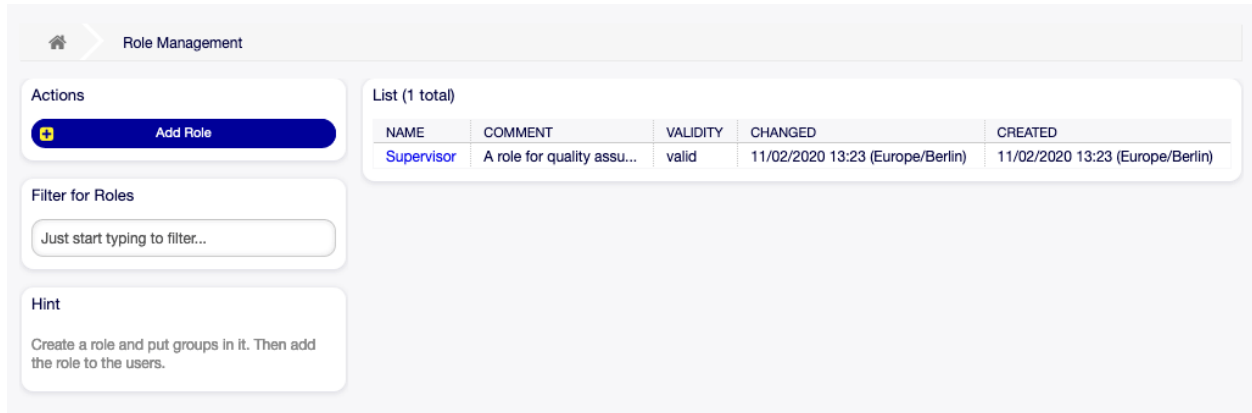
admin Adminisztratív feladatok végrehajtása engedélyezett a rendszeren.

stats Qualified to access the stats module of OTOBO and generate statistics.

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

4.11 Szerepek

Use this screen to add roles to the system. A fresh OTOBO installation contains no roles by default. The role management screen is available in the Roles module of the Users, Groups & Roles group.



4.39. ábra: Szerepkezelés képernyő

4.11.1 Szerepek kezelése

Egy szerep hozzáadásához:

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

4.40. ábra: Szerep hozzáadása képernyő

Figyelem: A szerepek nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy szerep szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy szerepre a szerepek listájában.
2. Módosítsa a mezőket.

3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

The screenshot shows a web form titled "Edit Role". It has three input fields:

- "Name" with a star icon and the value "Supervisor".
- "Validity" with a star icon and the value "valid".
- "Comment" with the value "A role for quality assurance".

 At the bottom of the form, there are three buttons: "Save", "Save and finish", and "Cancel", separated by the word "or".

4.41. ábra: Szerep szerkesztése képernyő

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

4.11.2 Szerep beállításai


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

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

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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

4.12 Szerepek Csoportok

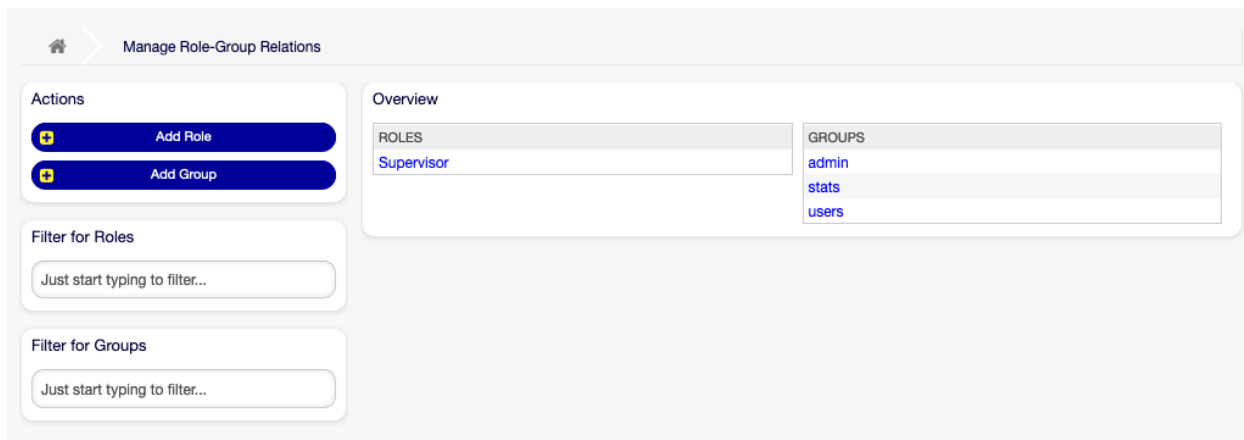
Használja ezt a képernyőt, hogy egy vagy több szerepet adjon hozzá egy vagy több csoporthoz. A funkció használatához az szükséges, hogy legalább egy szerep és legalább egy csoport hozzá legyen adva a rendszerhez. A kezelőképernyő a Felhasználók, csoportok és szerepek csoport Szerepek  Csoportok moduljában érhető el.

4.12.1 Szerepek Csoportok kapcsolatainak kezelése

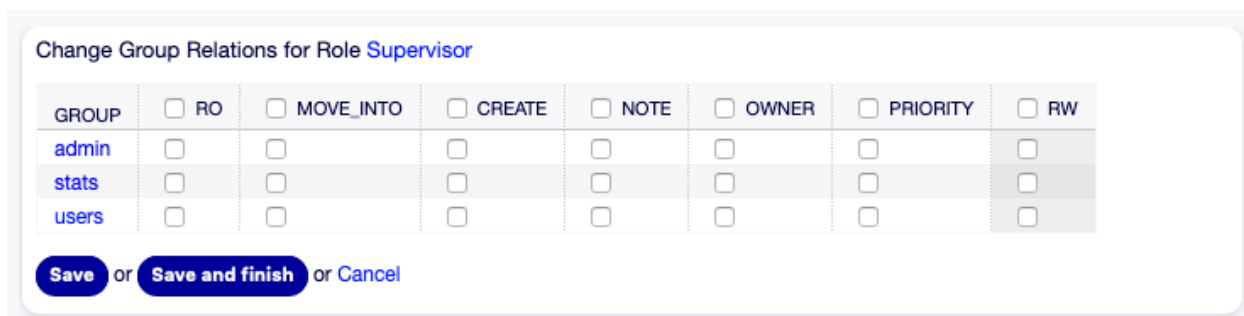
Néhány csoportnak egy szerephez való rendeléséhez:

1. Kattintson egy szerepre a Szerepek oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a szerepet a csoportokkal.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Néhány szerepnek egy csoporthoz való rendeléséhez:



4.42. ábra: Szerep-Csoport kapcsolatok kezelése



4.43. ábra: Csoportkapcsolatok megváltoztatása egy szerepnél

1. Kattintson egy csoportra a Csoportok oszlopban.
2. Válassza ki azokat a jogosultságokat, amelyekkel össze szeretné kapcsolni a csoportot a szerepekkel.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

ROLE	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTRO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
Supervisor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

4.44. ábra: Szerepkapcsolatok megváltoztatása egy csoportnál

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

Egyszerre több szerep vagy csoport is hozzárendelhető mindkét képernyőn. Ezenkívül a kapcsolatok képernyőn egy szerepre vagy egy csoportra kattintva meg fog nyílni a Szerep szerkesztése vagy a Csoport szerkesztése képernyő annak megfelelően.

Figyelem: Egy szerep vagy egy csoport elérése nem biztosít visszafelé mutató hivatkozást a kapcsolatok képernyőre.

4.12.2 Szerepek Csoportok kapcsolatainak hivatkozása

Ha egy szerepet hozzárendelnek egy csoporthoz vagy fordítva, akkor számos jogosultság állítható be egy szerep és egy csoport közötti kapcsolatként. A következő jogosultságok érhetők el alapértelmezetten:

csak olvasás Csak olvasható hozzáférés ebben a csoportban/várólistában lévő jegyekhez.

átmozgatás Jogosultságok jegyek áthelyezéséhez ebbe a csoportba/várólistába.

létrehozás Jogosultságok új jegyek létrehozásához ebben a csoportban/várólistában.

jegyzet Jogosultságok a jegyekhez való jegyzetek hozzáadásához ebben a csoportban/várólistában.

tulajdonos Jogosultságok a jegyek tulajdonosának megváltoztatásához ebben a csoportban/várólistában.

prioritás Jogosultságok a jegy prioritásnak megváltoztatásához ebben a csoportban/várólistában.

csevegésmegfigyelő Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók csak megfigyelni tudják a csevegést egy csevegőcsatornában, miután meghívták őket.

csevegésrésztevő Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek részt venni egy csevegésben, de csak azután, hogy bevonták őket abba.

csevegéstulajdonos Ezzel a jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek elfogadni az ügyféltől érkező vagy nyilvános csevegéskéréseket, és mindenfajta megfigyelési vagy részvételi műveletet végezhetnek a csevegésen.

írás, olvasás Teljes írási és olvasási hozzáférés ebben a csoportban/várólistában lévő jegyekhez.

Lásd még:

Not all available permissions are shown by default. See `System::Permission` setting for permissions that can be added. These additional permissions can be added:

statisztikák Hozzáférést ad a statisztikák oldalhoz.

átirányítás Jogosultságok egy e-mail üzenet átirányításához (az átirányítás gombbal a Jegynagyítás képernyőn).

válasz Jogosultságok egy válasz írásához egy jegynél.

ügyfél Jogosultságok egy jegy ügyfelének megváltoztatásához.

továbbítás Jogosultságok egy üzenet továbbításához (a továbbítás gombbal).

függőben Jogosultságok egy jegy függőre állításához.

telefon Jogosultságok egy jegyhez történő telefonhívás hozzáadásához.

felelős Jogosultságok a felelős ügyintéző megváltoztatásához egy jegynél.

Megjegyzés: Egy oszlop fejlécében egy jelölőnégyzet bejelölése be fogja jelölni a kiválasztott oszlop összes jelölőnégyzetét. A jelölőnégyzet bejelölése az utolsó olvasás, írás oszlopban be fogja jelölni az összes jelölőnégyzetet a kiválasztott sorban.

Folyamatok és automatizálás

A jegyekkel való hatékony munkavégzéshez többre van szükség, mint az állapotuk kézi megváltoztatásának, információk hozzáadásának, más személyekkel történő kommunikációnak és végül a jegyek lezárásának képessége.

Az automatizálás megszabadítja az ügyintézőket az ismétlődő és időrabló feladatokról, és lehetővé teszi számukra, hogy azokra a tevékenységekre koncentráljanak, ahol az együttműködésükre van szükség.

A folyamatkezelés végigvezeti az ügyfél-felhasználókat és az ügyintézőket a jegy létrehozásától a lezárásig, és biztosítja, hogy a jegyek mindig a meghatározott munkafolyamatokat kövessék.

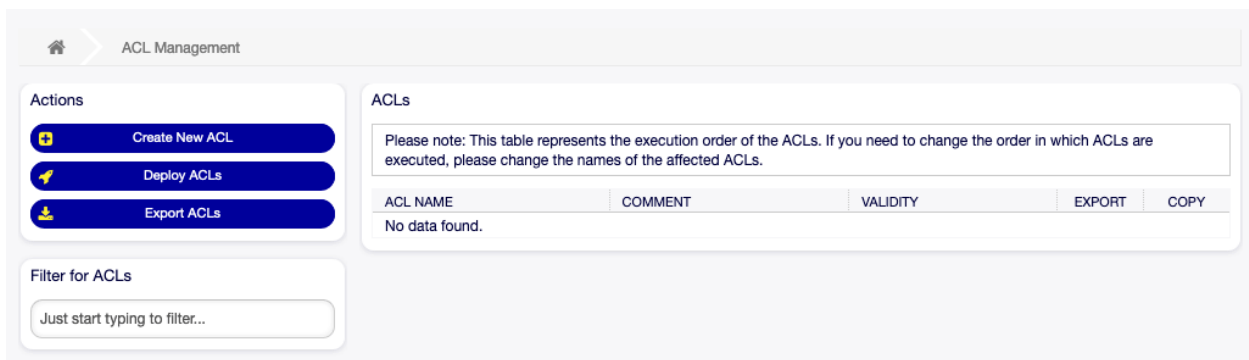
OTOBO offers many options to automate tasks based on events, time, external systems and defined processes. OTOBO also includes the possibility to add individual information types to tickets and help agents to lower their error rate when working with tickets by allowing only defined activities for tickets in specific states.

5.1 Hozzáférés-vezérlési listák (ACL)

A jegyekkel való munka zavarba ejtő feladat lehet. Számos lehetőség van a jegyek feldolgozására vagy lezárására, még akkor is, ha ezek nem szükségesek egy jegy aktuális állapotában vagy az aktuális ügyintéző szerepe miatt. A szükségtelen bejegyzések elrejtése megtisztítja a menüsört, és egyszerűbbé teszi az azzal végzett munkát, valamint a dinamikus mezőkből származó értékek vagy a következő várólisták elrejtése csökkenti az emberi hiba esélyét.

OTOBO uses access control lists (ACL) to restrict agents and customer users on ticket options, allowing only correct and meaningful activities with a ticket. OTOBO administrators can easily generate ACLs in the graphical interface to prevent ticket closure until meeting specific requirements, prevent tickets from being moved to queues before adding the defined information and much more.

Use this screen to manage access control lists in the system. A fresh OTOBO installation contains no access control lists by default. The access control lists management screen is available in the Access Control Lists (ACL) module of the Processes & Automation group.



5.1. ábra: ACL kezelés képernyő

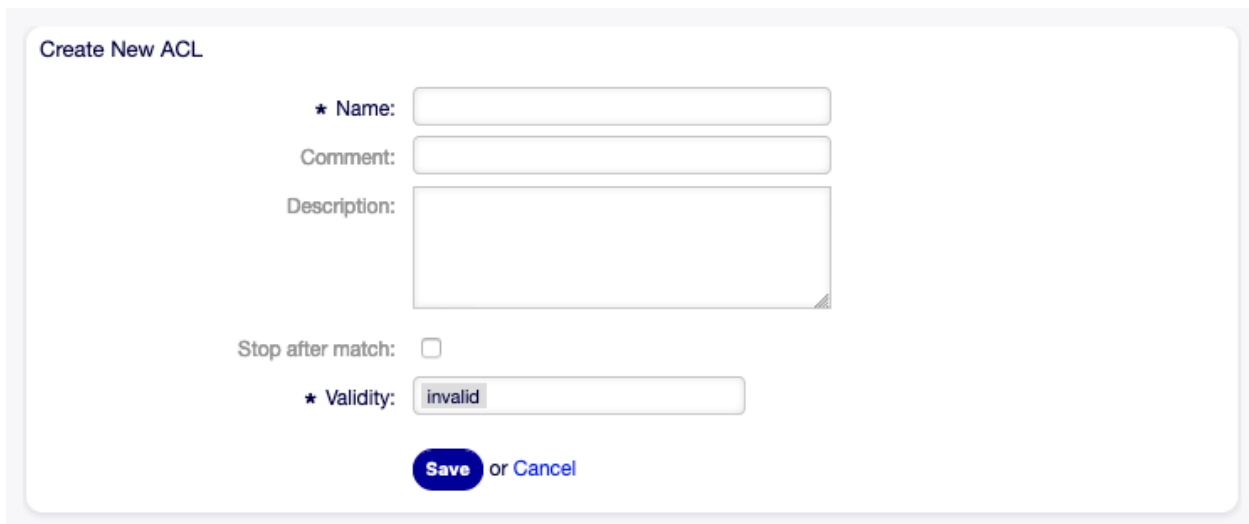
5.1.1 Hozzáférés-vezérlési listák kezelése

Megjegyzés: Ha hozzáférés-vezérlési listákat hoz létre, akkor tartsa észben, hogy azok ábécé sorrendben lesznek végrehajtva, ahogya hozzáférés-vezérlési listák áttekintőben megjelennek.

Figyelem: Az ACL korlátozások mellőzve lesznek a rendszergazda fióknál (1-es felhasználó-azonosító).

Egy új ACL létrehozásához:

1. Kattintson az Új ACL létrehozása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.
4. Át lesz irányítva az ACL szerkesztése képernyőre az ACL struktúra szerkesztéséhez.



5.2. ábra: Új ACL létrehozása képernyő

Egy ACL szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ACL-re az ACL-ek listájában vagy már átirányításra került ide az Új ACL létrehozása képernyőről.
2. Módosítsa a mezőket és az ACL struktúrát.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.
4. Állítsa üzembe az összes ACL-t.

Egy ACL törléséhez:

1. Kattintson egy ACL-re az ACL-ek listájában.
2. Állítsa az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre.
3. Kattintson a Mentés gombra. Egy új Érvénytelen ACL-ek törlése gomb fog megjelenni a bal oldalsávban.
4. Kattintson az Érvénytelen ACL-ek törlése gombra.
5. Kattintson a Törlés gombra a megerősítő képernyőn.
6. Állítsa üzembe az összes ACL-t.

Figyelem: Az ACL-ek a ZZZACL.pm fájlba lesznek kiírva Perl-formátumban. Üzembe állítás nélkül az összes ACL továbbra is ebben a gyorsítótárfájlban lesz, még akkor is ha törölték azokat vagy az Érvényesség beállítást érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állították. Ne felejtse el üzembe állítani az összes ACL-t a módosítások után!

Az összes ACL üzembe állításához:

1. Kattintson az ACL-ek üzembe állítása gombra a bal oldalsávban.

Megjegyzés: Az új vagy módosított ACL-eket üzembe kell állítani, hogy hatással legyenek a rendszer viselkedésére. Az Érvényesség beállítás érvényes értékre állítása csak azt jelzi, hogy mely ACL-eket kell üzembe állítani.

Az összes ACL exportálásához:

1. Kattintson az ACL-ek exportálása gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az Export_ACL.yml fájl mentéséhez.

ACL-ek importálásához:

1. Kattintson a Tallózás... gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált .yml fájlt.
3. Kattintson a Felülírja a meglévő ACL-eket? jelölőnégyzetre, ha felül szeretné írni a meglévő ACL-eket.
4. Kattintson az ACL beállítások importálása gombra.
5. Állítsa üzembe az importált ACL-eket az ACL-ek üzembe állítása gombbal.

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

▼ Edit ACL Information

★ Name:

Comment:

Description:

Stop after match:

★ Validity:

▼ Edit ACL Structure

Match settings

▼ Properties

▼ Queue

Raw:

⊕

 ⊕

 ⊕

Change settings

▼ Possible

 ▼ Ticket

 ⊕

 ▼ Action

⊕

 ⊕

Save ACL

or or

5.3. ábra: ACL struktúra szerkesztése képernyő

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

5.1.2 ACL beállítások

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

Név * Ennek az erőforrásnak a neve. 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.

Leállítás találat után Az ACL-ek ábécé sorrendben kerülnek kiértékelésre. Ez a beállítás letiltja a későbbi ACL-ek kiértékelését.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

5.1.3 ACL struktúra szerkesztése

Az ACL-meghatározás két nagy részre osztható fel: Illesztési beállítások és Változtatási beállítások. Az illesztési szakaszokban az ACL-ek olyan jellemzőket tartalmaznak, amelyeknek teljesülniük kell az ACL használata érdekében. Ha az ACL-ben meghatározott jellemzők nem egyeznek meg az elküldött jellemzőkkel, akkor az ACL-nek nem lesz semmilyen hatása, de bármely egyéb ACL-egyezésnek viszont hatása lesz. A változtatási szakaszok tartalmazzák a szabályokat a lehetséges lehetőségek csökkentéséhez egy jegynél.

Illesztési beállítások

Properties Ez a szakasz olyan illesztési lehetőségeket tartalmaz, amelyek röptében megváltoztathatók. Például egy jegy létrehozásakor a jegy adatai dinamikusan megváltoznak, amint az ügyintéző beállítja az információkat. Ha be van állítva egy ACL egy jegyjellemző illesztéséhez, akkor az ACL csak akkor lesz aktív, ha az illesztési jellemzőt kiválasztják, és csökkentheti az egyéb jegyjellemzőket, de amint egy másik érték lesz kiválasztva, az ACL-nek nem lesz semmilyen hatása.

PropertiesDatabase Ez a szakasz hasonló a **Properties** szakaszhoz, de nem fogad el a jegyjellemzőkben olyan változtatásokat, amelyek nincsenek elmentve az adatbázisba. Ez azt jelenti, hogy egy jellemző megváltoztatása elküldés nélkül nem fog semmilyen hatást okozni. Ez a szakasz nem használható a jegylétrehozás képernyőknél (mivel a jegyek még nincsenek létrehozva az adatbázisban).

Változtatási beállítások

Possible Ez a szakasz használható kizárólag azokra az elemekre csökkentendő adatok visszaállításához, amelyek ebben a szakaszban be vannak állítva.

PossibleAdd Ez a szakasz használható azon hiányzó elemek hozzáadásához, amelyek csökkentve lettek más ACL-ekben. Ez a szakasz csak egyéb olyan ACL-ekkel együtt használható, amelyek rendelkeznek `Possible` vagy `PossibleNot` szakaszokkal.

PossibleNot Ez a szakasz adott elemek eltávolításához használható a jelenlegi adatokból. Használható önállóan vagy más `Possible` vagy `PossibleAdd` szakaszokkal rendelkező ACL-ekkel együtt.

Módosítók

Azért, hogy az ACL-ek fejlesztését könnyebbé és hatékonyabbá tegye, van egy úgynevezett módosítók halmaza a jellemzőkhöz minden egyes szakasznál. Ezek a módosítók az alábbiakban vannak ismertetve:

[Not] Ez a módosító egy érték tagadásához használható. Például: `[Not]2 low` ebben az esetben a jegyprioritásokról beszélve ugyanaz lesz, mintha a következő lenne: 1 nagyon alacsony, 3 normál, 4 magas, 5 nagyon magas.

[RegExp] Egy reguláris kifejezés megadásához használható több érték illesztéséhez. Például a `[RegExp]low` a prioritásokról beszélve ugyanaz mint a következő: 1 nagyon alacsony, 2 alacsony.

[regex] Nagyon hasonló a `[RegExp]` módosítóhoz, de nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

[NotRegExp] Tagadott reguláris kifejezés, például `[NotRegExp]low` a prioritásokról beszélve ugyanaz mint a következő: 3 normál, 4 magas, 5 nagyon magas.

[Notregex] Nagyon hasonló a `[NotRegExp]` módosítóhoz, de nem érzékeny a kis- és nagybetűkre.

5.1.4 ACL példák

Jegy áthelyezése egy várólistába prioritás alapján

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan kell lehetővé tenni csak azoknak a jegyeknek az áthelyezését egy várólistába, amelyek prioritása 5 nagyon magas.

Először szüksége van egy névre. Ebben az esetben legyen ez 100-Example-ACL. Vegye figyelembe, hogy az ACL-ek számszerűen rendezve lesznek a végrehajtás előtt, így körültekintéssel kell használnia a neveket. A megjegyzés és a leírás mezők elhagyhatók.

Másodszor van egy `Properties` szakasz, amely egy szűrő a jegyekhez. Az itt meghatározott összes feltétel alkalmazva lesz egy jegyen annak meghatározásához, hogy az ACL-t alkalmazni kell-e vagy sem. A mi példánkban egy jegy akkor fog illeszkedni, ha a Raw várólistában van és 5 nagyon magas prioritással rendelkezik. Ezt az űrlapon lévő változások is érinteni fogják (például ha a jegy a Raw várólistában van és 3 normál prioritással rendelkezik, akkor ebben a pillanatban az ACL nem fog illeszkedni, de ha ezután a prioritás lenyíltó kiválasztják és a prioritást 5 nagyon magas értékre változtatják, akkor is illeszkedni fog).

Végül a `Possible` szakasz módosításokat határoz meg a képernyőhöz. Ebben az esetben az elérhető várólisták közül csak az Alert várólistát lehet kiválasztani egy jegyképernyőn.

Create New ACL

★ Name:

Comment:

Description:

Stop after match:

★ Validity:

Save or Cancel

5.4. ábra: 100-Example-ACL – alapvető beállítások

▼ Edit ACL Structure

Match settings

▼ Properties

▼ Ticket

Queue:

raw x Exact match ▾

Priority:

5 very high x Exact match ▾

Change settings

5.5. ábra: 100-Example-ACL – illesztési beállítások

▼ Edit ACL Structure

Match settings

▼ Properties

▼ Ticket

Queue:

raw × Exact match ▾ ⊕

Priority:

5 very high × Exact match ▾ ⊕

⊕

⊕

Change settings

▼ Possible

▼ Ticket

Queue:

Alert × Exact match ▾ ⊕

⊕

⊕

5.6. ábra: 100-Example-ACL - változtatási beállítások

Megjegyzés: Ne felejtse el beállítani az Érvényesség beállítást érvényes értékre és üzembe állítani az újonnan létrehozott ACL-t.

Jegy áthelyezése egy várólistába az adatbázisban tárolt prioritás alapján

Ez a példa nagyon hasonló az elsőhöz, de ebben az esetben csak azok a jegyek fognak illeszkedni, amelyek a Raw várólistában vannak és 5 nagyon magas prioritással rendelkeznek, mindkettőt adatbázisban tárolva. Az ilyen fajta ACL-ek nem bírálják el az űrlapon lévő változásokat, mielőtt a jegy valóban frissítve lenne az adatbázisban.

The screenshot displays the 'Edit ACL Structure' configuration page. It is divided into two main sections: 'Match settings' and 'Change settings'.

Match settings:

- PropertiesDatabase:**
 - Ticket:**
 - Queue:** A tag 'Raw' with a close button 'x', followed by a dropdown menu set to 'Exact match' and an empty input field with a plus sign '⊕'.
 - Priority:** A tag '5 very high' with a close button 'x', followed by a dropdown menu set to 'Exact match' and an empty input field with a plus sign '⊕'.
 - Two additional empty input fields with plus signs '⊕' are visible below the priority field.

Change settings:

- Possible:**
 - Ticket:**
 - Queue:** A tag 'Alert' with a close button 'x', followed by a dropdown menu set to 'Exact match' and an empty input field with a plus sign '⊕'.
 - Two additional empty input fields with plus signs '⊕' are visible below the queue field.

5.7. ábra: 101-Example-ACL

Jegylezárás letiltása a várólistában és a lezárás gomb elrejtése

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet letiltani a jegyek lezárását a Raw várólistában és hogyan kell lehet elrejtetni a lezárás gombot. Lehetőség van egy jegyvezető (állapot) szűrésére egyenél

több lehetséges értékből való választással. Lehetséges azon műveletek korlátozása is, amelyek egy bizonyos jegynél végrehajthatók. Ebben az esetben a jegyet nem lehet lezárni.

The screenshot displays the ACL configuration interface, divided into two main sections: 'Edit ACL Structure' and 'Change settings'.

Edit ACL Structure:

- Match settings**
 - Properties**
 - Ticket**
 - Queue:** A list of queue rules. The first rule is 'Raw' with an 'Exact match' dropdown and an empty input field. Below it are two more empty input fields.

Change settings:

- Possible**
 - Ticket**
 - State:** A list of state rules. The first rule is 'new', 'open', and 'pending reminder' with an 'Exact match' dropdown and an empty input field. Below it are two more empty input fields.
 - PossibleNot**
 - Action**
 - A list of actions. The first rule is 'AgentTicketClose' with an empty input field below it.

5.8. ábra: 102-Example-ACL

Állapot eltávolítása

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan lehetséges negatív szűrőket meghatározni (a sikeresen lezárva állapot lesz eltávolítva). Azt is láthatja, hogy ha nem határozunk meg illesztési tulajdonságokat egy jegyhez, akkor bármely jegyre illeszkedni fog, azaz az ACL mindig alkalmazva lesz. Ez akkor lehet hasznos, ha alapértelmezetten el szeretne rejteni bizonyos értékeket, és csak speciális körülményeknél szeretné engedélyezni azokat (például ha az ügyintéző egy adott csoportban van).

▼ Edit ACL Structure

Match settings

Change settings

▼ PossibleNot

▼ Ticket

State:

closed successful x Exact match ▾ _____ ⊕

⊕ _____

⊕ _____

5.9. ábra: 103-Example-ACL

Reguláris kifejezések használta

Ez a példa azt mutatja be, hogy hogyan használhat reguláris kifejezéseket a jegyek illesztéséhez és az elérhető lehetőségek szűréséhez. Ez az ACL csak a Hardware szolgáltatásokat jeleníti meg azoknál a jegyeknél, amelyeket HW kezdettel rendelkező nevű várólistákban hoztak létre.

Folyamat letiltása az ügyfélnél

Ez az ACL akkor korlátozza a P14 folyamatot a külső felületen, ha a TheCustomerID felhasználó-azonosítóval használják.

Disallow Standard Reply Function For Customers in Process

This ACL prohibits using the reply button in CustomerTicketZoom if the ticket is a process ticket of the process with entity ID Process-0123456789abcdef.

5.1.5 ACL hivatkozás

Properties, keys and values that can be used in ACLs are highly dependent on the OTOBO installation. For example the possibilities can be extended by installing extension modules, as well as it can depend on the customer user mapping set in `Config.pm`. Therefore it is not possible to provide a full ACL reference, that contains all settings.

Az ACL-ekben használható tulajdonságok, kulcsok és értékek példájáért nézze meg a következő ACL-t YAML formátumban.

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

▼ Edit ACL Structure

Match settings

▼ □ Properties

▼ □ Ticket

□ Queue:

[RegExp]HW × Regular expression ⇅ ⊕

⊕

⊕

Change settings

▼ □ Possible

▼ □ Ticket

□ Queue:

[RegExp]^Hardware × Regular expression ⇅ ⊕

⊕

⊕

5.10. ábra: 104-Example-ACL

▼ Edit ACL Structure

Match settings

▼ Properties

▼ CustomerUser

UserCustomerID:

TheCustomerID x Exact match ▾ ⊕

⊕

⊕

Change settings

▼ PossibleNot

▼ Process

P14 x Exact match ▾ ⊕

⊕

5.11. ábra: 105-Example-ACL

▼ Edit ACL Structure

Match settings

▼ Properties

▼ Process

ProcessEntityID:

Process-01234567890abcdef x ⊕

⊕

⊕ - ▾

Change settings

▼ PossibleNot

▼ Action

CustomerTicketZoomReply x ⊕

⊕ - ▾

5.12. ábra: 106-Example-ACL


```

ChangeTime: 2019-01-07 10:42:59
Comment: ACL Reference.
ConfigMatch:
  Properties:
    # Match properties (current values from the form).
  CustomerUser:
    UserLogin:
      - some login
    UserCustomerID:
      - some customer ID
    Group_rw:
      - some group
  DynamicField:
    # Names must be in DynamicField_<field_name> format.
    # Values for dynamic fields must always be the untranslated internal
    # data keys specified in the dynamic field definition and not the
    # data values shown to the user.
  DynamicField_Field1:
    - some value
  DynamicField_OtherField:
    - some value
  DynamicField_TicketFreeText2:
    - some value
    # more dynamic fields
  Frontend:
  Action:
    - AgentTicketPhone
    - AgentTicketEmail
    - ...
    - CustomerTicketZoomReply
  Endpoint:
    - ExternalFrontend::PersonalPreferences
    - ExternalFrontend::ProcessTicketCreate
    - ExternalFrontend::ProcessTicketNextStep
    - ExternalFrontend::TicketCreate
    - ExternalFrontend::TicketDetailView
    - ...
  Owner:
  UserLogin:
    - some login
  Group_rw:
    - some group
  Role:
    - admin
    # more owner attributes
  Priority:
  ID:
    - some ID
  Name:
    - some name
    # more priority attributes
  Process:
  ProcessEntityID:
    # the process that the current ticket is part of
    - Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb
  ActivityEntityID:
    # the current activity of the ticket
    - Activity-f8b2fdebe54eeb7b147a5f8e1da5e35c

```

```

ActivityDialogEntityID:
  # the current activity dialog that the agent/customer is using
  - ActivityDialog-aff0ae05fe6803f38de8fff6cf33b7ce
Queue:
  Name:
  - Raw
  QueueID:
  - some ID
  GroupID:
  - some ID
  Email:
  - some email
  RealName:
  - OTOBO System
  # more queue attributes
Responsible:
  UserLogin:
  - some login
  Group_rw:
  - some group
  Role:
  - admin
  # more responsible attributes
Service:
  ServiceID:
  - some ID
  Name:
  - some name
  ParentID:
  - some ID
  # more service attributes
SLA:
  SLAID:
  - some ID
  Name:
  - some name
  Calendar:
  - some calendar
  # more SLA attributes
State:
  ID:
  - some ID
  Name:
  - some name
  TypeName:
  - some state type name
  TypeID:
  - some state type ID
  # more state attributes
Ticket:
  Queue:
  - Raw
  State:
  - new
  - open
  Priority:
  - some priority
  Lock:

```

```

- lock
CustomerID:
- some ID
CustomerUserID:
- some ID
Owner:
- some owner
DynamicField_Field1:
- some value
DynamicField_MyField:
- some value
# more ticket attributes
Type:
ID:
- some ID
Name:
- some name
# more type attributes
User:
UserLogin:
- some_login
Group_rw:
- some group
Role:
- admin
PropertiesDatabase:
# Match properties (existing values from the database).
# Please note that Frontend is not in the database, but in the framework.
# See section "Properties", the same configuration can be used here.
ConfigChange:
Possible:
# Reset possible options (white list).
# Hide or show Dynamicfields
# Please just enter the name of the Dynamic Fields, they don't need any prefix.
Form:
- SomeDynamicFieldName
- someOtherDynamicFieldName
# Hide or show Standard Fields like Article (in the future Queue, Service, etc.)
FormStd:
# Hide or show Article in CustomerTicketMessage (including all three: Subject,
↔Body and Attachment)
- Article
Action:
# Possible action options (white list).
- AgentTicketBounce
- AgentTicketPhone # only used to show/hide the Split action
- AgentLinkObject # only used to show/hide the Link action
- ...
ActivityDialog:
# Limit the number of possible activity dialogs the agent/customer can use in a
↔process ticket.
- ActivityDialog-aff0ae05fe6803f38de8fff6cf33b7ce
- ActivityDialog-429d61180a593414789a8087cc4b3c6f
- ...
Endpoint:
# Limit the functions on external interface.
- ExternalFrontend::PersonalPreferences
- ExternalFrontend::ProcessTicketCreate

```

```

- ExternalFrontend::ProcessTicketNextStep
- ExternalFrontend::TicketCreate
- ExternalFrontend::TicketDetailView
- ...
Process:
# Limit the number of possible processes that can be started.
- Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb
- Process-12345678901234567890123456789012
- ...
Ticket:
# Possible ticket options (white list).
Queue:
- Raw
- some other queue
State:
- some state
Priority:
- 5 very high
DynamicField_Field1:
- some value
DynamicField_MyField:
- some value
# more dynamic fields
NewOwner:
# For ticket action screens, where the Owner is already set.
- some owner
OldOwner:
# For ticket action screens, where the Owner is already set.
- some owner
Owner:
# For ticket create screens, because Owner is not set yet. Please make sure,
↳that you enter "Firstname Lastname".
- some owner
SLA:
- some sla-name
# more ticket attributes
PossibleAdd:
# Add options (white list).
# See section "Possible", the same configuration can be used here.
PossibleNot:
# Remove options (black list).
# See section "Possible", the same configuration can be used here.
CreateBy: root@localhost
CreateTime: 2019-01-07 10:42:59
Description: This is the long description of the ACL to explain its usage.
ID: 1
Name: 200-ACL-Reference
StopAfterMatch: 0
ValidID: 3

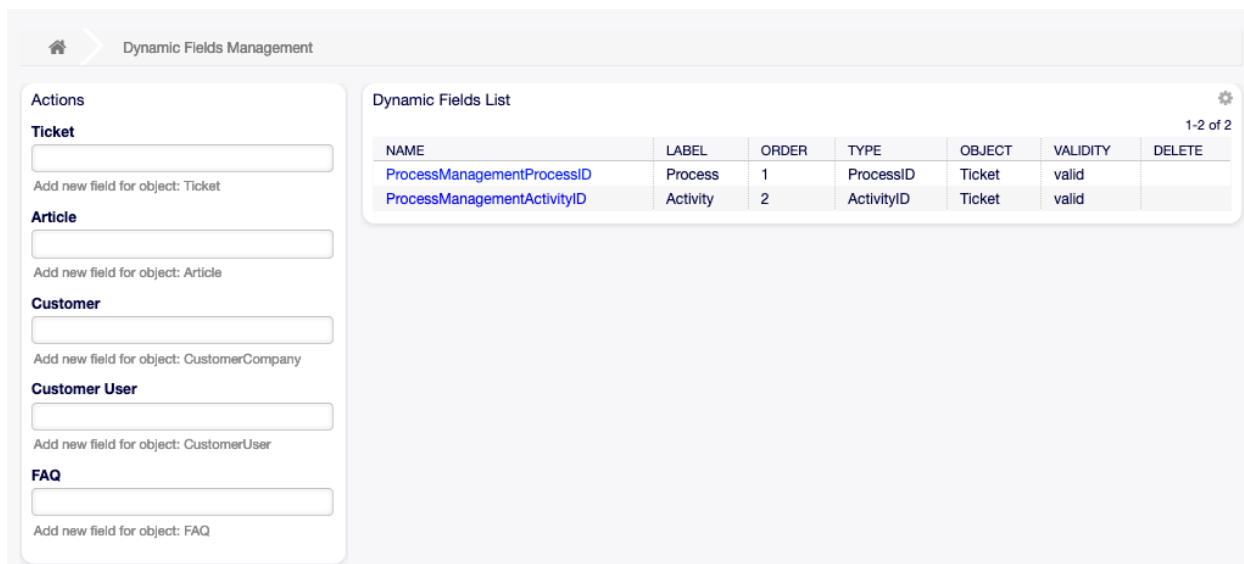
```

5.2 Dinamikus mezők

Beside general information required for all tickets, organizations have individual needs to add specific details to tickets. This needed information takes various formats like texts, integers, date-time and more.

OTOBO supports adding a so-called **dynamic field** to handle texts, integers, drop-down lists, multi-select fields, date-time, checkboxes and more. OTOBO administrators can define where those fields should be visible or editable, and of course, the dynamic fields are also available in statistics and reports.

Use this screen to manage dynamic fields in the system. A fresh OTOBO installation contains two dynamic fields by default. The dynamic field management screen is available in the Dynamic Fields module of the Processes & Automation group.



5.13. ábra: Dinamikus mező kezelésének képernyője

5.2.1 Dinamikus mezők kezelése

Egy új dinamikus mező létrehozásához:

1. Choose an object type in the left actions sidebar and select a dynamic field type from its drop-down.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Egy dinamikus mező szerkesztéséhez:

1. Click on a dynamic field in the dynamic fields list.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy dinamikus mező törléséhez:

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

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

General

★ Name: Validity:
Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ Label: Field type:
This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order: Object type:
This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Checkbox Field Settings

Default value:
This is the default value for this field.

5.14. ábra: Új dinamikus mező létrehozása képernyő

General

★ Name: Validity:
Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ Label: Field type:
This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order: Object type:
This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

5.15. ábra: Dinamikus mező szerkesztése képernyő

Dynamic Fields List ⚙️

1-2 of 2

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

5.16. ábra: Dinamikus mező törlése képernyő

5.2.2 Dinamikus mező beállításai

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

Dinamikus mező általános beállításai

Ezek a beállítások ugyanazok az összes típusú dinamikus mezőnél.

The screenshot shows a configuration interface for a dynamic field. It is divided into two main sections: 'General' and 'Checkbox Field Settings'.

General section:

- Name:** A text input field. Below it, a note states: "Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters."
- Label:** A text input field. Below it, a note states: "This is the name to be shown on the screens where the field is active."
- Field order:** A text input field containing the number "3". Below it, a note states: "This is the order in which this field will be shown on the screens where is active."
- Validity:** A dropdown menu with "valid" selected.
- Field type:** A dropdown menu with "Checkbox" selected.
- Object type:** A dropdown menu with "Ticket" selected.

Checkbox Field Settings section:

- Default value:** A dropdown menu with "Unchecked" selected. Below it, a note states: "This is the default value for this field."

5.17. ábra: Dinamikus mező általános képernyője

Név * The name of this resource. The value should be alphabetic and numeric characters only. The name will be displayed in the overview table.

Címke * Ez azokon a képernyőkön megjelenítendő név, ahol a mező aktív.

Lásd még:

Lehetőség van fordításokat hozzáadni egy dinamikus mező címkéjéhez. A címkefordításokat kézzel kell hozzáadni a nyelvi fordítások fájljaihoz.

Mezősorrend * Ez az a sorrend, amelyben ez a mező meg fog jelenni a képernyőkön, ahol aktív.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Mezőtípus This type has been selected in the left sidebar and can not be changed here anymore. This is a read-only field.

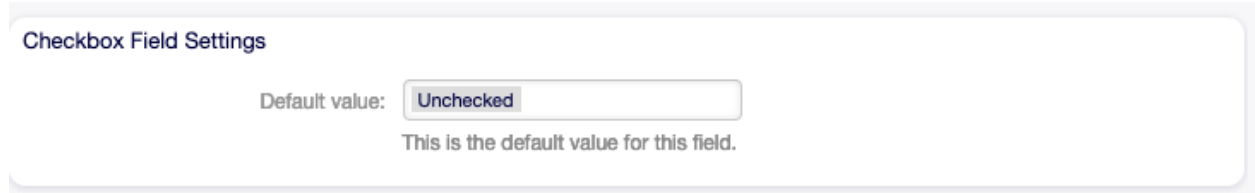
Objektumtípus This type has been selected in the left sidebar and can not be changed here anymore. This is a read-only field.

Megjegyzés: The object type determines where the dynamic field can be used. For example a dynamic field with object type Ticket can be used only in tickets, and can not be used in articles.

A következő beállítások csak bizonyos típusú dinamikus mezőkre vonatkoznak.

Jelölőnégyzet dinamikus mező beállításai

A jelölőnégyzet dinamikus mező igaz vagy hamis érték tárolásához használható.



5.18. ábra: Jelölőnégyzet dinamikus mező beállításai

Alapértelmezett érték * Az alapértelmezett érték a jelölőnégyzethez.

Bejelölve A jelölőnégyzet alapértelmezetten be van jelölve.


Nincs bejelölve A jelölőnégyzet alapértelmezetten nincs bejelölve.

Partneradatok dinamikus mező beállításai

Ez a dinamikus mező lehetővé teszi partneradatok hozzáadását a jegyekhez.

Név mező * A `Name` attribútum mindig kötelező, és nincs automatikusan hozzáadva, így minden egyes új adatforrásnál ezt az attribútumot kézzel kell hozzáadni. Az adatforrás meghatározásán belül (vagy a dinamikus mező beállításában) ezt a `Name` kulccsal kell feltüntetni, míg az érték `Név` lehet például.

Érvényesség-azonosító mező * A `ValidID` attribútum mindig kötelező, és nincs automatikusan hozzáadva, így minden egyes új adatforrásnál ezt az attribútumot kézzel kell hozzáadni. Az adatforrás meghatározásán belül (vagy a dinamikus mező beállításában) ezt a `ValidID` kulccsal kell feltüntetni, míg az érték `Érvényesség` lehet például.

Egyéb mezők Ezek a lehetséges adatattribútumok partnereknél. A Mezők hozzáadása  gombjára kattintva két új mezőt ad hozzá, ahol egy Kulcs (belső érték) és egy Érték (megjelenített érték) állítható be. A gombbal több kulcs-érték párt is hozzáadhat.

Figyelem: A `Name` és `ValidID` kulcsokat már használja a `Név` mező és az `Érvényesség-azonosító` mező. Ne használja újra ezeket a kulcsokat!

Mezők hozzáadása Ennek a gombnak a használatával több mezőt adhat a dinamikus mezőhöz.

Kötelező mezők Kulcsok vesszővel elválasztott listája.

Megjegyzés: A `Name` és a `ValidID` kulcsok mindig kötelezőek, és nem kell azokat itt felsorolni.

Rendezett mezők A kulcsok vesszővel elválasztott listája a rendezési sorrendben. Az itt felsorolt kulcsok jönnek először, azután az összes hátralévő mező ábécé sorrendbe rendezve.

Kereshető mezők A kereshető kulcsok vesszővel elválasztott listája.

General

★ Name: Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

★ Label: Field type:

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

★ Field order: Object type:

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Contact with data Field Settings

★ Name Field:

★ ValidID Field:

Other Fields: ★ Key: ★ Value:

Add Field:

These are the possible data attributes for contacts.

Mandatory fields:

Comma separated list of mandatory keys (optional). Keys 'Name' and 'ValidID' are always mandatory and doesn't have to be listed here.

Sorted fields:

Comma separated list of keys in sort order (optional). Keys listed here come first, all remaining fields afterwards and sorted alphabetically.

Searchable fields:

Comma separated list of searchable keys (optional). Key 'Name' is always searchable and doesn't have to be listed here.

Translatable values:

If you activate this option the values will be translated to the user defined language.
Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

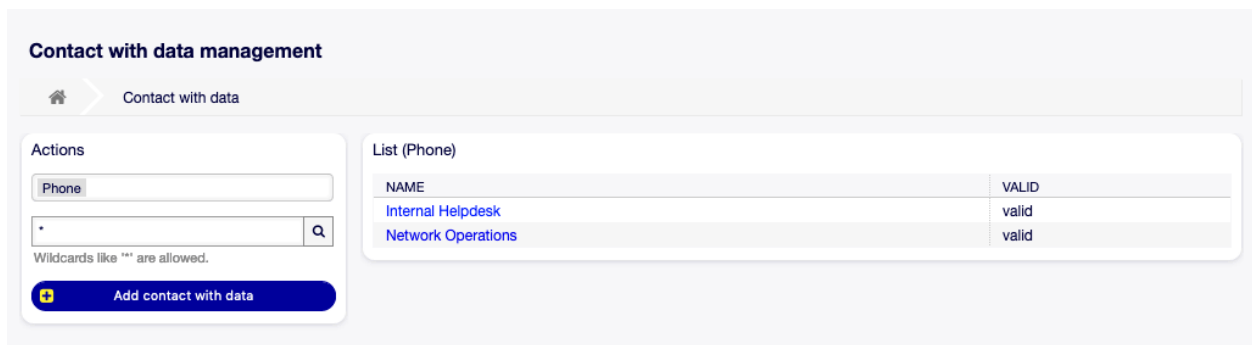
5.19. ábra: Partneradatok dinamikus mező beállításai

Megjegyzés: A Name kulcs mindig kereshető, és nem kell azt itt felsorolni.

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.

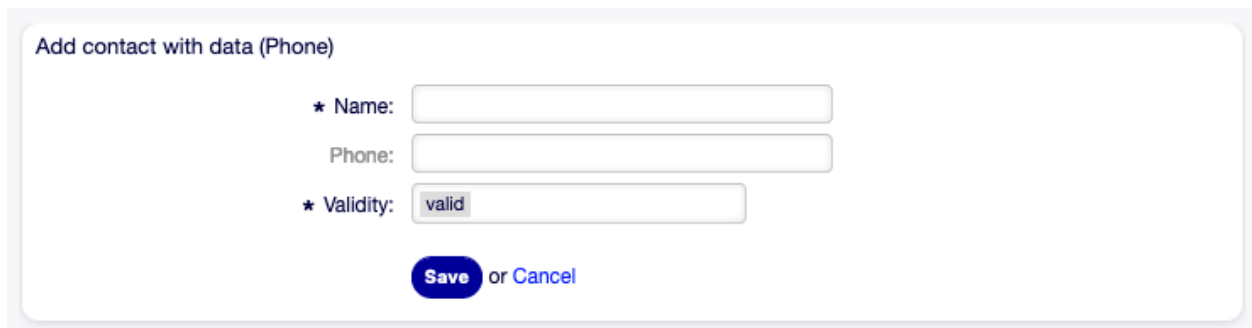
Ha a dinamikus mező mentésre került, akkor kattintson az újonnan létrehozott dinamikus mező nevére az áttekintő táblázatban. A Dinamikus mező szerkesztése képernyő fog megnyílni. Van ott egy Partnerek hozzáadása vagy szerkesztése gomb, amely a Jegyek → Partneradatok szerkesztése menüpontra mutat az adatok hozzáadásához.



5.20. ábra: Partneradatok kezelése képernyő

Egy új partneradat hozzáadásához:

1. Válasszon egy dinamikus mezőt a bal oldalsáv Műveletek felületi elemében lévő legördülő listából.
2. Kattintson a Partneradatok hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
3. Töltse ki a szükséges mezőket.
4. Kattintson a Mentés gombra.



5.21. ábra: Partneradatok hozzáadása képernyő

Egy partneradat szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy partneradatra a partneradat-bejegyzések listájában.
2. Módosítsa a mezőket.

3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Edit contact with data (Phone)

★ Name:

Phone:

★ Validity:

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

5.22. ábra: Partneradatok szerkesztése képernyő

Az ilyen típusú dinamikus mező használata bonyolultabb a többinél. A partneradatok dinamikus mező használatára példa a következő:

- Hozzon létre egy új partneradatok típusú dinamikus mezőt.
- Állítsa be a lehetséges partnerattribútumokat (lehetséges értékek).
 - Írja be a Név szót a Név mezőbe.
 - Írja be az Érvényesség szót az Érvényesség-azonosító mezőbe.
 - Adjon hozzá valamilyen egyéb attribútumot a Mezők hozzáadása gombbal, mint például a Telephone attribútumot (kulcs: Telephone, érték: Telefon).
- Adja hozzá a kötelező attribútumkulcsok listáját vesszővel elválasztva (a Name és a ValidID nem szükséges).
- Állítsa be az attribútumkulcs sorrendjének listáját vesszővel elválasztva: Name, Telephone, ValidID.
- Adja hozzá a kereshető attribútumkulcsok listáját vesszővel elválasztva (a Name nem szükséges).
- Töltse fel az adatforrást úgy, hogy adjon hozzá legalább egy partnert az újonnan létrehozott adatforráshoz a Jegyek → Partneradatok szerkesztése képernyő használatával a fő navigációs sávban.
- Adja hozzá az új dinamikus mezőt azon képernyőknek beállításához, ahol meg kell jeleníteni. Például az Új telefonos jegy képernyőhöz a `Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField` rendszerbeállítás frissítésével, majd tegye ugyanezt a `Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField` rendszerbeállításnál is.
- Menjen az Új telefonos jegy képernyőre, és figyelje meg, hogy az új mező ott van. Adja hozzá az összes szükséges információt a jegyhez.
- Jelöljön ki egy meglévő partnert az automatikus kiegészítés használatával, és válasszon ki egy partnert.
- A hozzárendelt partner és annak attribútumai láthatóak lesznek a Jegynagyítás képernyőn.
- Lehetőség van a partner attribútumainak frissítésére a Partneradatok szerkesztése gombra kattintva, amely a partneradat doboz címének jobb oldalán jelenik meg (ha a jelenlegi felhasználó a `Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData` rendszerbeállításban meghatározott csoportok tagja).

12. If it's necessary to change the contact for this ticket, it can be done via any other ticket action where the dynamic field is configured for display.

Dátum dinamikus mező beállításai

A dátum dinamikus mező egy dátumérték tárolásához használható.

Date Field Settings

Default date difference:
 The difference from NOW (in seconds) to calculate the field default value (e.g. 3600 or -60).

Define years period:
 Activate this feature to define a fixed range of years (in the future and in the past) to be displayed on the year part of the field.

Show link:
 Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
 If special characters (&, @, :, /, etc.) should not be encoded, use 'uri' instead of 'uri' filter.
 Example: `http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]`

Link for preview:
 If filled in, this URL will be used for a preview which is shown when this link is hovered in ticket zoom. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.

Restrict entering of dates:
 Here you can restrict the entering of dates of tickets.

5.23. ábra: Dátum dinamikus mező beállításai

Alapértelmezett dátumkülönbség A különbség **mostantól** (másodpercben) a mező alapértelmezett értékének számításához (például 3600 vagy -60).

Éves időszak meghatározása A szolgáltatás aktiválásával egy rögzített évtartományt határozhat meg (a jövőben vagy a múltban), amely a mező év részében kerül megjelenítésre. Ha Igen értékre van állítva, akkor a következő lehetőségek lesznek elérhetők:

Elmúlt évek Az elmúlt évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

Jövőbeli évek A jövőbeli évek számát határozza meg a jelenlegi naptól az évválasztóban való megjelenítéshez a szerkesztési képernyőkön lévő dinamikus mezőnél.

Hivatkozás megjelenítése Itt határozható meg egy opcionális HTTP hivatkozás a mező értékéhez az áttekintőben és a nagyítási képernyőkön. Példa:

```
http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

Hivatkozás az előnézethez Ha ki van töltve, akkor ez az URL lesz használva egy olyan előnézethez, amely akkor jelenik meg, ha erre a hivatkozásra rámutatnak a jegynagyításban. Ne feledje, hogy ahhoz, hogy ez működjön, a fenti szabályos URL-mezőt is ki kell tölteni.

Korlátozás dátumok bevitelére Itt korlátozható a jegyek dátumának bevitele.

Jövőbeli dátumbejegyzések megakadályozása A lehetőség választásával megakadályozza egy olyan dátum megadását, amely az aktuális dátum után van.

Múltbeli dátumbejegyzések megakadályozása A lehetőség választásával megakadályozza egy olyan dátum megadását, amely az aktuális dátum előtt van.

Dátum és idő dinamikus mező beállításai

A dátum és idő dinamikus mező egy dátumérték tárolásához használható.

Date / Time Field Settings

Default date difference:
 The difference from NOW (in seconds) to calculate the field default value (e.g. 3600 or -60).

Define years period:
 Activate this feature to define a fixed range of years (in the future and in the past) to be displayed on the year part of the field.

Show link:
 Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
 If special characters (&, @, :, /, etc.) should not be encoded, use 'uri' instead of 'uri' filter.
 Example: `http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]`

Link for preview:
 If filled in, this URL will be used for a preview which is shown when this link is hovered in ticket zoom. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.


Restrict entering of dates:
 Here you can restrict the entering of dates of tickets.

5.24. ábra: Dátum és idő dinamikus mező beállításai

Az ilyen típusú dinamikus mező beállításai megegyeznek a dátum dinamikus mezőével.

Legördülő dinamikus mező beállításai

A legördülő dinamikus mező egy egyedüli érték tárolásához használható egy zárt listából.

Lehetséges értékek Ezek a lehetséges adatattribútumok partnereknél. A  gombra kattintva két új mezőt ad hozzá, ahol egy kulcs (belső érték) és egy érték (megjelenített érték) állítható be. A gombbal több kulcs-érték párt is hozzáadhat.

Alapértelmezett érték Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Üres érték hozzáadása Ha ez a lehetőség aktiválva van, akkor egy további érték kerül meghatározásra - elemként megjelenítve a lehetséges értékek listájában. Ez a különleges érték belsőleg üres.

Fa nézet Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek faként való megjelenítéséhez.

Dropdown Field Settings

Possible values:

Add value:

Default value:

This is the default value for this field.

Add empty value:

Activate this option to create an empty selectable value.

Tree View:

Activate this option to display values as a tree.

Translatable values:

If you activate this option the values will be translated to the user defined language.
Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
 If special characters (&, @, :, /, etc.) should not be encoded, use 'uri' instead of 'uri' filter.
 Example: `http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]`

Link for preview:

If filled in, this URL will be used for a preview which is shown when this link is hovered in ticket zoom. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.

5.25. ábra: Legördülő dinamikus mező beállításai

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

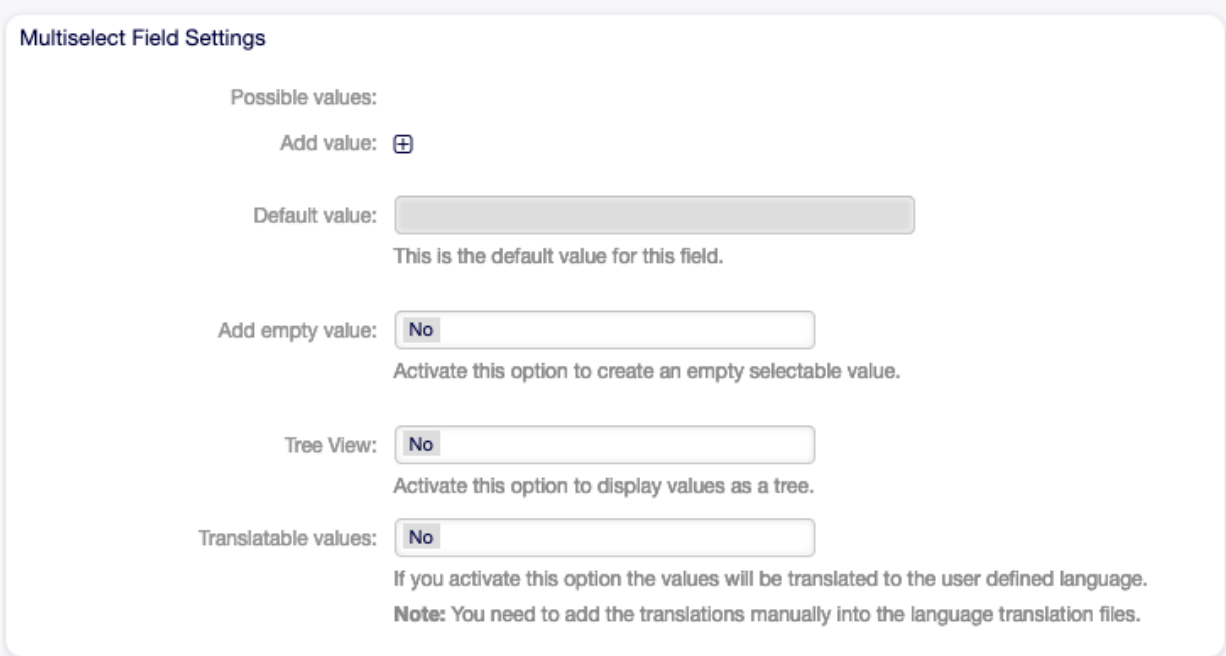
Megjegyzés: A fordításokat kézzel kell hozzáadnia a nyelv fordítási fájljaihoz.

Hivatkozás megjelenítése Itt határozható meg egy opcionális HTTP hivatkozás a mező értékéhez az áttekintőben és a nagyítási képernyőkön. Példa:

```
http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

Hivatkozás az előnézethez Ha ki van töltve, akkor ez az URL lesz használva egy olyan előnézethez, amely akkor jelenik meg, ha erre a hivatkozásra rámutatnak a jegynagyításban. Ne feledje, hogy ahhoz, hogy ez működjön, a fenti szabályos URL-mezőt is ki kell tölteni.

Többválasztós dinamikus mező beállításai



Multiselect Field Settings

Possible values:

Add value:

Default value:

This is the default value for this field.

Add empty value:

Activate this option to create an empty selectable value.

Tree View:

Activate this option to display values as a tree.

Translatable values:

If you activate this option the values will be translated to the user defined language.
Note: You need to add the translations manually into the language translation files.

5.26. ábra: Többválasztós dinamikus mező beállításai

Lehetséges értékek Ezek a lehetséges adatattribútumok partnereknél. A gombra kattintva két új mezőt ad hozzá, ahol egy kulcs (belső érték) és egy érték (megjelenített érték) állítható be. A gombbal több kulcs-érték párt is hozzáadhat.

Alapértelmezett érték Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Üres érték hozzáadása Ha ez a lehetőség aktiválva van, akkor egy további érték kerül meghatározásra - elemként megjelenítve a lehetséges értékek listájában. Ez a különleges érték belsőleg üres.

Fa nézet Aktiválja ezt a lehetőséget az értékek faként való megjelenítéséhez.

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.

Szöveg dinamikus mező beállításai

A szöveg dinamikus mező egy egysoros szöveg tárolásához használható.

Text Field Settings

Default value:
 This is the default value for this field.

Show link:
 Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
 If special characters (&, @, :, /, etc.) should not be encoded, use 'uri' instead of 'uri' filter.
 Example: `http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]`

Link for preview:
 If filled in, this URL will be used for a preview which is shown when this link is hovered in ticket zoom. Please note that for this to work, the regular URL field above needs to be filled in, too.

Check RegEx: Here you can specify a regular expression to check the value. The regex will be executed with the modifiers `xms`.
 Example: `^[0-9]$`

Add RegEx:

5.27. ábra: Szöveg dinamikus mező beállításai

Alapértelmezett érték Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Hivatkozás megjelenítése Itt határozható meg egy opcionális HTTP hivatkozás a mező értékéhez az áttekintőben és a nagyítási képernyőkön. Példa:

```
http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]
```

Hivatkozás az előnézethez Ha ki van töltve, akkor ez az URL lesz használva egy olyan előnézethez, amely akkor jelenik meg, ha erre a hivatkozásra rámutatnak a jegynagyításban. Ne feledje, hogy ahhoz, hogy ez működjön, a fenti szabályos URL-mezőt is ki kell tölteni.

Reguláris kifejezés ellenőrzése Itt adhatja meg az értéket ellenőrző reguláris kifejezést. A reguláris kifejezés az `xms` módosítóval lesz végrehajtva. Példa:

```
^[0-9]$
```

Reguláris kifejezés hozzáadása A gombra kattintva két új mezőt fog hozzáadni, ahol egy reguláris kifejezés és egy hibaüzenet adható meg.

Szövegdoboz dinamikus mező beállításai

A szövegdoboz dinamikus mező egy többsoros szöveg tárolásához használható.

Textarea Field Settings

Number of rows:
Specify the height (in lines) for this field in the edit mode.

Number of cols:
Specify the width (in characters) for this field in the edit mode.

Default value:
This is the default value for this field.

Check RegEx: Here you can specify a regular expression to check the value. The regex will be executed with the modifiers xms.
Example: `^[0-9]$`

Add RegEx:

5.28. ábra: Szövegdoboz dinamikus mező beállításai

Sorok száma A mező magassága (sorokban) a szerkesztő módban.

Oszlopok száma A mező szélessége (karakterekben) a szerkesztő módban.

Alapértelmezett érték Ez az alapértelmezett érték ehhez a mezőhöz és ez lesz megjelenítve a szerkesztőképernyőkön.

Reguláris kifejezés ellenőrzése Itt adhatja meg az értéket ellenőrző reguláris kifejezést. A reguláris kifejezés az xms módosítóval lesz végrehajtva. Példa:

`^[0-9]$`

Reguláris kifejezés hozzáadása A gombra kattintva két új mezőt fog hozzáadni, ahol egy reguláris kifejezés és egy hibaüzenet adható meg.

Adatbázis dinamikus mező

Megjegyzés: This dynamic field is already included in OTOBO 10 Standard! The documentation on the field types still needs to be completed.

Webszolgáltatás dinamikus mező

Megjegyzés: This dynamic field is already included in OTOBO 10 Standard! The documentation on the field types still needs to be completed.

5.2.3 Dinamikus mezők megjelenítése a képernyőkön

Egy dinamikus mező megjelenítéséhez egy képernyőn:

1. Győződjön meg arról, hogy a dinamikus mező Érvényesség mezője érvényes értékre van-e állítva.
2. Nyissa meg a Rendszerbeállítás modult az adminisztrációs felületen.
3. Navigáljon a Frontend → Agent → View ághoz és válasszon egy nézetet, amelyhez a dinamikus mezőt hozzá kell adni.
4. Keresse meg a ###DynamicField végződésű beállítást, és kattintson az A beállítás szerkesztése gombra.
5. Kattintson a + gombra a dinamikus mező hozzáadásához.
6. Adja meg a dinamikus mező nevét a szövegdobozban, és kattintson a pipa gombra.
7. Válasszon 1 - Engedélyezve vagy 2 - Engedélyezve és kötelező értéket.
8. Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
9. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.



5.29. ábra: Dinamikus mezők megjelenítése a képernyőn

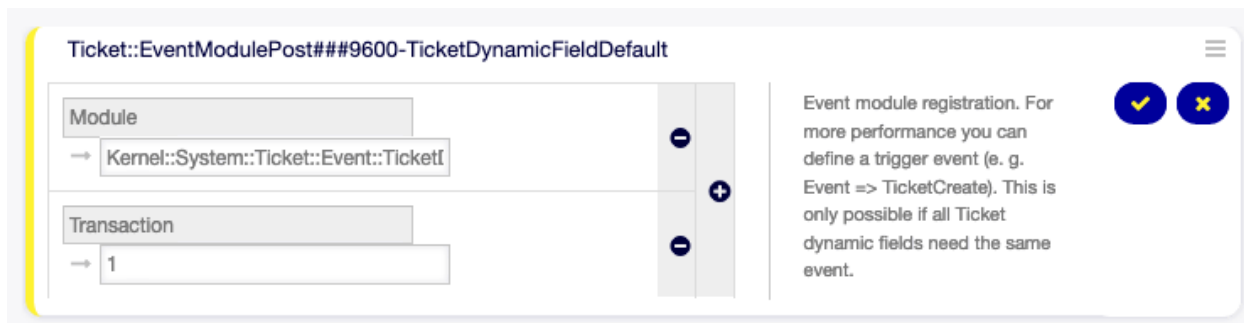
Megjegyzés: Lehetőség van egyszerre több dinamikus mező hozzáadásához is. Ehhez ismétlje az 5-7. lépést.

5.2.4 Alapértelmezett érték beállítása a jegyesemény modulon keresztül

Egy jegyesemény (például TicketCreate) aktiválhatja egy érték beállítását egy bizonyos mezőnél, ha a mezőnek nincs még értéke.

1. Nyissa meg a Rendszerbeállítás modult az adminisztrációs felületen.
2. Navigáljon a Core → Event → Ticket ághoz és keressen rá a Ticket::EventModulePost###9600-TicketDynamicFieldDefault beállításra.
3. Kattintson A beállítás szerkesztése gombra a beállítás aktiválásához.

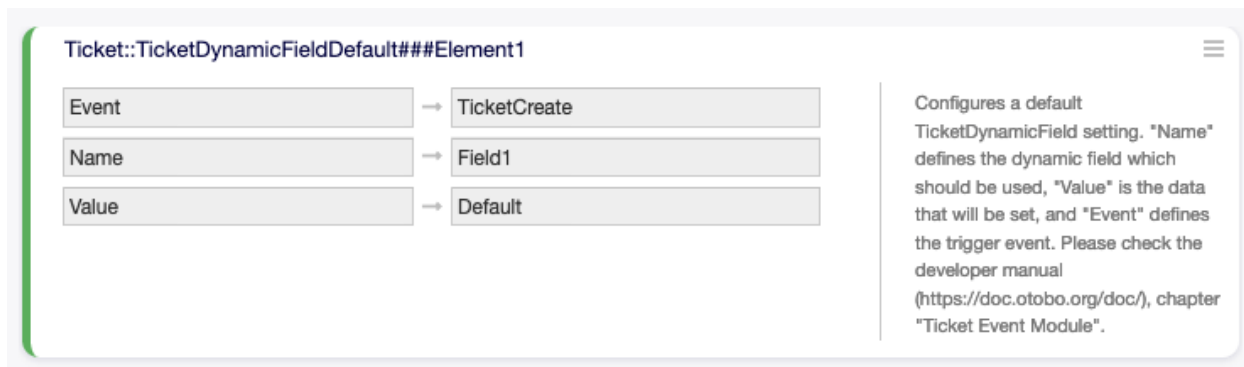
4. Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
5. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.



5.30. ábra: Jegyesemény modul aktiválása

Példa: a Field1 aktiválása a TicketCreate eseménynél:

1. Nyissa meg a Rendszerbeállítás modul az adminisztrációs felületen.
2. Navigáljon a Core → Ticket → DynamicFieldDefault ághoz és keressen rá a Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1 beállításra.
3. Kattintson A beállítás szerkesztése gombra a beállítás aktiválásához.
4. Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
5. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.



5.31. ábra: Dinamikus mező aktiválása a jegylétrehozás eseménynél

Megjegyzés: Ez a beállítás megadható a 16 Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element beállítás bármelyikében.

Lásd még:

If more than 16 fields needs to be set up, a custom XML file must be placed in \$OTOB_HOME/Kernel/Config/Files/XML directory to extend this feature.

5.2.5 Alapértelmezett érték beállítása felhasználói beállításokon keresztül

A dinamikus mező alapértelmezett értéke felülírható egy felhasználó által meghatározott értékkel, amely a személyes beállításokban van eltárolva.

1. Nyissa meg a Rendszerbeállítás modult az adminisztrációs felületen.
2. Navigáljon a Frontend → Agent → View → Preferences ághoz és keressen rá a PreferencesGroups###DynamicField beállításra.
3. Kattintson A beállítás szerkesztése gombra a beállítás aktiválásához.
4. Kattintson a pipa gombra a jobb oldalon a beállítás mentéséhez.
5. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Kattintson az avatárjára a bal felső sarokban, és válassza a Személyes beállítások → Egyebek modul egy alapértelmezett érték hozzáadásához a dinamikus mezőhöz.

Ez a beállítás annak a példája, hogy hogyan hozható létre egy bejegyzés a felhasználói beállítások képernyőn egy kizárólagos Nev_X dinamikus mező alapértelmezett értékének beállításához a kiválasztott felhasználónál. Ennek a beállításnak az a korlátozása, hogy csak egy dinamikus mező használatát engedi meg. Ha kettő vagy több mezőt fog használni ez a funkció, akkor egy egyéni XML-beállítófájl létrehozása szükséges az ehhez hasonló több beállítás hozzáadásához.

Megjegyzés: Ha több beállítás kerül hozzáadásra egy új XML-fájlban, akkor minden egyes beállítás nevének egyedinek kell lennie a rendszeren és el kell térnie a PreferencesGroups###DynamicField névtől. Például:

- PreferencesGroups###101-DynamicField-Field1
 - PreferencesGroups###102-DynamicField-Field2
 - PreferencesGroups###My-Field1
 - PreferencesGroups###My-Field2
-

5.3 Általános ügyintéző

Processing tickets requires often a workflow. Let's say „if-then” activities.

Ha bizonyos feltételek egyeznek, mint például:

- Egy jegy egy bizonyos ügyféltől érkezik.
- A jegy egy megfelelő várólistához van rendelve.
- Egy jegy egy meghatározott prioritással rendelkezik.
- Egy jegy meghatározott kulcsszavakat tartalmaz.

A vázolt tevékenységeket kell végrehajtani, mint például a jegyprioritás megváltoztatása, a jegy áthelyezése egy másik csoportba, egy szolgáltatás hozzárendelése egy jegyhez, és még sok egyéb.

Időalapú tevékenységekre is szükség lehet, mint például a levélszemét várólista heti egyszeri ürítése.

OTOB supports this with the Generic Agent. Here, simple or compound time and event-based tasks are configurable in the OTOTO front end without the requirement to learn a scripting language. Depending on search criteria, and time or event criteria, tickets will automatically be acted upon.

PreferencesGroups###DynamicField

Disable
 History
 Reset setting
 Copy direct link
 Add to favourites

Active	→ 1	-
Block	→ Input	-
Data	→ [% Env("UserDynamicField_NameX")]	-
Desc	→ This is a Description for DynamicFielc	-
Key	→ Default value for NameX	-
Label	→ NameX	-
Module	→ Kernel::Output::HTML::Preferences::C	-
PrefKey	→ UserDynamicField_NameX	-
PreferenceGroup	→ Miscellaneous	-
Prio	→ 7000	-

Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. Please note: setting 'Active' to 0 will only prevent agents from editing settings of this group in their personal preferences, but will still allow administrators to edit the settings of another user's behalf. Use 'PreferenceGroup' to control in which area these settings should be shown in the user interface.

5.32. ábra: Dinamikus mező aktiválása a személyes beállításokban

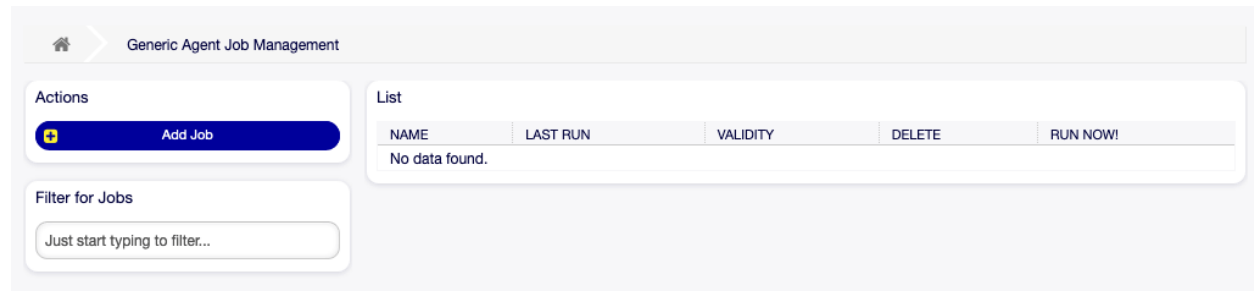
NameX

Default value for NameX:

This is a Description for DynamicField on Framework.

5.33. ábra: Dinamikus mező a személyes beállításokban

Use this screen to manage generic agent jobs in the system. A fresh OTOBO installation contains no generic agent jobs by default. The generic agent job management screen is available in the Generic Agent module of the Processes & Automation group.



5.34. ábra: Általános ügyintéző kezelésének képernyője

5.3.1 Általános ügyintéző feladatok kezelése

Egy új általános ügyintéző feladat létrehozásához:

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

Egy általános ügyintéző feladat szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy általános ügyintéző feladatra az általános ügyintéző feladatok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy általános ügyintéző feladat törléséhez:

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

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

5.3.2 Általános ügyintéző feladat beállításai

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

Feladat általános beállításai

Feladattnév * 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.

Job Settings

* Job name:

Validity:

▶ Automatic Execution (Multiple Tickets)

▶ Event Based Execution (Single Ticket)

▶ Select Tickets

▶ Update/Add Ticket Attributes

▶ Add Note

▶ Execute Ticket Commands

▶ Execute Custom Module

Save Changes

or

5.35. ábra: Új általános ügyintéző feladat létrehozása képernyő

Job Settings

* Job name:

Validity:

- ▶ Automatic Execution (Multiple Tickets)
- ▶ Event Based Execution (Single Ticket)
- ▶ Select Tickets
- ▶ Update/Add Ticket Attributes
- ▶ Add Note
- ▶ Execute Ticket Commands
- ▶ Execute Custom Module

Save Changes

or
 or
 [Cancel](#)

5.36. ábra: Általános ügyintéző feladat szerkesztése képernyő

List

NAME	LAST RUN	VALIDITY	DELETE	RUN NOW!
Test job		valid		Run this task

5.37. ábra: Általános ügyintéző feladat törlése képernyő

Job Settings

* Job name:

Validity:

5.38. ábra: Feladat-beállítások – általános

Érvényesség Set the validity of this resource. This resource can be used in OTOBO only, if this field is set to Yes. Setting this field to No will disable the use of the resource.

Automatikus végrehajtás

Töltse ki ezt a szakaszt a feladat automatikus végrehajtási idejeinek beállításához.

5.39. ábra: Feladat-beállítások – automatikus végrehajtás

Perc ütemezése A percek kiválasztása, amelyekben a feladatot végre kell hajtani. Ha például 10 lett kiválasztva, akkor a feladat óránként lesz végrehajtva a következő időpontokban: 00:10, 01:10, 02:10, stb.

Óra ütemezése Az órák kiválasztása, amelyekben a feladatot végre kell hajtani. Ha például 10 lett kiválasztva a perceknél és 02 lett kiválasztva az óránál, akkor a feladat minden nap 02:10-kor lesz végrehajtva.

Nap ütemezése A napok kiválasztása, amelyekben a feladatot végre kell hajtani. Ha például 10 lett kiválasztva a perceknél, 02 lett kiválasztva az óránál és Pén lett kiválasztva a napoknál, akkor a feladat minden héten pénteken 02:10-kor lesz végrehajtva.

Eseményalapú végrehajtás

Töltse ki ezt a szakaszt olyan események beállításához, amelyek aktiválják a feladat végrehajtását.

5.40. ábra: Feladat-beállítások – eseményalapú végrehajtás

Esemény-aktíválók Ez a már hozzáadott események listája. Ha még nem lett esemény hozzáadva, akkor a lista nem tartalmaz elemeket. Az elemek az utolsó oszlopban lévő kuka ikonra kattintva törölhetők.

Esemény-aktíváló hozzáadása Egy objektum és egy kapcsolódó esemény kiválasztása, amelyek aktiválják a feladatot.

Jegyek kijelölése

Ez a szakasz tartalmazza az összes olyan attribútumot, amelyeket az érintett jegyek kijelöléséhez használhat.

A mezők önmagukat magyarázzák, így itt nincs további magyarázat.

Jegyjellemzők frissítése/hozzáadása

Töltse ki ezt a szakaszt jegyjellemzők frissítéséhez és/vagy hozzáadásához.

A mezők önmagukat magyarázzák, így itt nincs további magyarázat.

Jegyzet hozzáadása

Töltse ki ezt a szakaszt, hogy egy jegyzetet adjon azokhoz a jegyekhez, amelyeket érint a feladatvégrehajtás.



5.41. ábra: Feladat-beállítások – jegyzet hozzáadása

Jegyparancsok végrehajtása

Töltse ki ezt a szakaszt, ha végre szeretne hajtani egy egyéni parancsot a feladattal.

Ügyintéző/ügyfél értesítések küldése módosításkor Ha Igen lett kiválasztva, akkor értesítés lesz küldve az ügyintézőknek és az ügyfeleknek a jegyváltozásokról.

PARANCS Adjon meg egy parancsot itt, amely végrehajtásra kerül. Az ARG[0] lesz a jegy száma. Az ARG[1] lesz a jegy azonosítója.

▼ Execute Ticket Commands

Send agent/customer notifications on

changes:

CMD:

(This command will be executed. ARG[0] will be the ticket number. ARG[1] the ticket id.)

Delete tickets:

Warning: All affected tickets will be removed from the database and cannot be restored!

5.42. ábra: Feladat-beállítások – jegyparancsok végrehajtása

Megjegyzés: Használjon :: karaktereket könyvtárelválasztóként, ha az érték útvonalat tartalmaz.

Jegyek törlése Ha Igen lett kiválasztva, akkor az általános ügyintéző feladat törölni fogja a megtalált jegyeket.

Figyelem: Minden érintett jegy el lesz távolítva az adatbázisból, és nem lehet visszaállítani!

Egyéni modul végrehajtása

Töltse ki ezt a szakaszt, ha végre szeretne hajtani egy egyéni modult a feladattal.

▼ Execute Custom Module

Module:

Param 1 key: Param 1 value:

Param 2 key: Param 2 value:

Param 3 key: Param 3 value:

Param 4 key: Param 4 value:

Param 5 key: Param 5 value:

Param 6 key: Param 6 value:

5.43. ábra: Feladat-beállítások – egyéni modul végrehajtása

Modul Ez a végrehajtandó modul útvonala.

Megjegyzés: Használjon :: karaktereket könyvtárelválasztóként, ha az érték útvonalat tartalmaz.

Paraméter kulcsa Adja meg a paraméter kulcsát, amelyet át kell adni a modulnak.

Paraméter értéke Adja meg a paraméter értékét, amelyet át kell adni a modulnak.

5.4 Folyamatkezelés

A teljesítmény növelése és az emberi hibák minimalizálása követelmény bármilyen méretű szervezetnél. Ezt a szükségletet meghatározott folyamatok és munkafolyamatok fedik le az ismétlődő feladatoknál. Biztosítsa, hogy az összes szükséges információ elérhető legyen a megfelelő helyen, és a kapcsolattartók tájékoztatást kapjanak a felelősségükről, mint például az információk hozzáadása, a kérések jóváhagyása stb.

OTOBO supports this requirement by process management. Process tickets help by using the required mandatory and optional fields (see [Dinamikus mezők](#)) that information is not forgotten upon ticket creation or during later steps of the process. Process tickets are simple to handle for customer users and agents, so no intensive training is required.

Processes are designed completely and efficiently within the OTOBO front end to fit the requirements of your organization.

Használja ezt a képernyőt a folyamatok kezeléséhez a rendszeren. A folyamatkezelés képernyő a Folyamatok és automatizálás csoport Folyamatkezelés moduljában érhető el.

5.4.1 Folyamatok kezelése

Egy új folyamat létrehozásához:

1. Kattintson az Új folyamat létrehozása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.
4. Add activities, activity dialogs, transitions and transition actions.
5. Állítsa az Állapot mezőt Aktív értékre.
6. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

5.44. ábra: Új folyamat létrehozása képernyő

Egy folyamat szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy folyamatra a folyamatok listájában.
2. Módosítsa a mezőket és a folyamatútvonalat.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.
4. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Egy folyamat másolásához:

1. Kattintson a másolás ikonra a folyamatok listájának ötödik oszlopában.
2. Kattintson az újonnan létrehozott folyamatra a szerkesztéséhez.

Egy folyamat törléséhez:

1. Kattintson egy folyamatra a folyamatok listájában.
2. Állítsa az Állapot mezőt Inaktív értékre.
3. Kattintson a Mentés gombra. Egy új Inaktív folyamat törlése gomb fog megjelenni a bal oldalsávban.
4. Kattintson az Inaktív folyamat törlése gombra.
5. Kattintson a Törlés gombra a megerősítő képernyőn.
6. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Figyelem: A folyamatok fájlba lesznek kiírva Perl-formátumban. Üzembe állítás nélkül az összes folyamat továbbra is ebben a gyorsítótárfájlban lesz, még akkor is ha törölték azokat vagy az Állapot beállítást Inaktív vagy Kivezetve értékre állították. Ne felejtse el üzembe állítani az összes folyamatot a módosítások után!

Adjon időt az ügyintézőknek, hogy befejezzék a futó folyamatjegyeket, mielőtt a folyamat törölve lenne. Lehetőség van megjelölni egy folyamatot törlésre, azaz úgy beállítani a folyamatot, hogy többé ne lehessen választani. A folyamatállapotok a következők lehetnek:

Aktív A folyamatok használhatók új folyamatjegyekben.

Kivezetve A folyamatok többé nem választhatók új jegyeknél, de a meglévő jegyek még használhatják a folyamatot.

Inaktív A folyamatok ki vannak kapcsolva és nem használhatók új vagy meglévő jegyeknél.

Az összes folyamat üzembe állításához:

1. Kattintson az Összes folyamat üzembe állítása gombra a bal oldalsávban.

Megjegyzés: Az új vagy módosított folyamatokat üzembe kell állítani, hogy hatással legyenek a rendszer viselkedésére. Az Állapot beállítás Aktív értékre állítása csak azt jelzi, hogy mely folyamatokat kell üzembe állítani.

Egy folyamat exportálásához:

1. Kattintson az exportálás ikonra a folyamatok listájának negyedik oszlopában.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_ProcessEntityID_XXX.yml` fájl mentéséhez.

Figyelem: Az exportált fájl csak magát a folyamatot tartalmazza, és nincsenek benne a folyamathoz szükséges [Várólisták](#), [Ügyintézők](#), [Dinamikus mezők](#), stb.

Egy folyamat importálásához:

1. Kattintson a Beállítás importálás felületi elem Tallózás... gombjára a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált .ym1 fájlt.
3. Kattintson a Folyamat-beállítás importálása gombra.
4. Állítsa üzembe az összes folyamatot.

Megjegyzés: Before import of a process, it is still necessary to create all [Várólisták](#), [Ügyintézők](#) and [Dinamikus mezők](#), as well as to set [Rendszerbeállítások](#), that are needed by each process before the import. If the process requires the use of [Hozzáférés-vezérlési listák \(ACL\)](#) those are also needed to be set manually.

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

5.4.2 Folyamatelemek

A folyamatmodellező elemeinek neve hozzá lett igazítva a Business Process Model and Notation (BPMN) ISO elnevezési egyezményéhez. A következő feladat tevékenységek használhatók a folyamat alapvető elemeiként.

Vezérelt feladat tevékenység A vezérelt feladat tevékenységet a folyamatkezelés modul hajtja végre, és automatikusan beállíthat dinamikus mező értékeket vagy jegyeket kezelhet.

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

Tevékenység neve * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Tevékenység típusa * A következő típusú feladat tevékenységek használhatók:

- Vezérelt feladat tevékenység (most ez van kiválasztva)
- Szolgáltatási feladat tevékenység
- Felhasználói feladat tevékenység

Tevékenység leírása Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondatot kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Tevékenység hibakódja Határozzon meg egy egyéni hibakódot a vezérelt vagy szolgáltatási feladat tevékenységekhez. Az egyéni hibakód csak pozitív egész szám lehet.

A folyamatok kezdődhetnek ebben Meghatározza, hogy a folyamatokat hol indíthatják el az ügyintézők vagy az ügyfél-felhasználók. Egy folyamat a következő felületeken indítható el:

- Ügyintézői felület
- Ügyintézői és külső felület

Edit Activity "Example task activity"

Cancel & close

▼ Activity

★ Activity Name:

▼ Activity Dialogs

You can assign Activity Dialogs to this Activity by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available Activity Dialogs...

AVAILABLE ACTIVITY DIALOGS	
Recording the demand	A <input type="checkbox"/>
Order denied	A <input type="checkbox"/>
Shipment received	A <input type="checkbox"/>
Order placed	A <input type="checkbox"/>
Approved	A <input type="checkbox"/>
Approval denied	A <input type="checkbox"/>

[Create New Activity Dialog](#)

5.45. ábra: Vezérelt feladat tevékenység ablak

- Külső felület

Parancsfájl * Ebben a legördülő listában választható ki, hogy mely parancsfájlt kell azonnal aktiválni, ha a tevékenységet beállították. Kattintson a Beállítás gombra a parancsfájl paramétereinek (kulcs-érték párok) hozzáadásához.

Szolgáltatási feladat tevékenység A szolgáltatási feladat tevékenység egy webszolgáltatást használ a feladat elvégzéséhez.

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

Tevékenység neve * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Tevékenység típusa * A következő típusú feladat tevékenységek használhatók:

- Vezérelt feladat tevékenység
- Szolgáltatási feladat tevékenység (most ez van kiválasztva)
- Felhasználói feladat tevékenység

Tevékenység leírása Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Tevékenység hibakódja Határozzon meg egy egyéni hibakódot a vezérelt vagy szolgáltatási feladat tevékenységekhez. Az egyéni hibakód csak pozitív egész szám lehet.

A folyamatok kezdődhetnek ebben Meghatározza, hogy a folyamatokat hol indíthatják el az ügyintézők vagy az ügyfél-felhasználók. Egy folyamat a következő felületeken indítható el:

- Ügyintézői felület
- Ügyintézői és külső felület
- Külső felület

Edit Activity "Example task activity"
 Cancel & close

▼ Activity

★ Activity name:

★ Activity type:

Activity description:

Activity error code:

Define a custom error code for script or service task activities. The custom error code must be a positive integer number.

Can start processes in:

▼ Service Settings

Please select the invoker which should be triggered immediately if this activity is set.

★ Web Service:

★ Invoker:

5.46. ábra: Szolgáltatási feladat tevékenység ablak

Webszolgáltatás * Válassza ki a [Webszolgáltatások](#) egyikét a legördülő listából.

Meghívó * Válasszon egy meghívót a webszolgáltatáshoz. Kattintson a Beállítás gombra a meghívó paramétereinek hozzáadásához.

Felhasználói feladat tevékenység A felhasználói feladat tevékenység akkor használható, ha a feladatot egy ügyintéző vagy egy ügyfél-felhasználó végzi el.

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

Tevékenység neve * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Tevékenység típusa * A következő típusú feladat tevékenységek használhatók:

- Vezérelt feladat tevékenység
- Szolgáltatási feladat tevékenység
- Felhasználói feladat tevékenység (most ez van kiválasztva)

Activity Dialogs You can assign activity dialogs to this activity by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag and drop.

Click on the Create New Activity Dialog button to create new dialogs.

5.4.3 Példafolyamat

Processes are more complex than other resources in OTOBO. To create a process, you need to do several steps. The following chapters show you, how to define a process from the specification and create the needed resources. Let's see an example to make it more demonstrative. We will define a book order process.

Edit Activity "Example task activity"
Cancel & close

▼ Activity

★ Activity name:

★ Activity type:

▼ User Task Activity Dialogs

You can assign User Task Activity Dialogs to this Activity by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available User Task Activity Dialogs...

ASSIGNED USER TASK ACTIVITY DIALOGS

AVAILABLE USER TASK ACTIVITY DIALOGS

Request filed	A	
Recording the Application for leave	A,E	
Approval	A	

Create New User Task Activity Dialog

5.47. ábra: Felhasználói feladat tevékenység ablak

Folyamatspecifikáció

A könyvrendelés folyamatnak négy állapota van.

Az igény rögzítése Mielőtt megrendelésre kerülne, az irodalom iránti igényt egy alkalmazott rögzíteni fogja. A példánkban a következő könyv szükséges:

```
Title: Prozessmanagement für Dummies
Autor: Thilo Knuppertz
ISBN: 35210.03713
```

Igazgató általi jóváhagyás A személyzeti részleg vezetőjének kell döntenie a megrendelésről. Elutasítás esetén az igazgatónak rögzítenie kell egy okot. Elfogadás esetén a megrendelés átadásra kerül a beszerzési osztálynak.

Beszerzési osztály általi feldolgozás A beszerzésnek most az a feladata, hogy megtalálja, hogy a könyvet hol lehet a legjobb feltételekkel megrendelni. Ha nincs raktáron, akkor ez rögzíthető a megrendelésen. Sikeres megrendelés esetén a beszerzés rögzíteni fogja a beszállítót, az árat és a kézbesítés dátumát.

Iktató általi feldolgozás A szállítmány meg fog érkezni a vállalathoz. A beérkező áruk részlege ellenőrzi a szállítmányt, és rögzíti a kézhezvétel dátumát. Most fogják értesíteni az alkalmazottat, hogy a megrendelése megérkezett és készen áll az átvételre.

A folyamatelemek bemutatása

Ha azt feltételezzük, hogy egy jegy ebben a munkafolyamatban egy olyan kísérődokumentumhoz hasonló szerepet tölt be, amely változásjegyzeteket fogadhat, akkor máris tiszta képet kapunk a folyamatjegyekről.

A példafolyamat elemzéséből a következő szükséges elemeket azonosíthatjuk:

- Possibility to record data, let's call this [activity dialog](#).
- Check which can react to changed data automatically, let's call this [transition](#).

- Change which can be applied to a process ticket after successful transitions of a process ticket, let's call this [transition action](#).
- A possibility to offer more than just one activity dialog to be available. In our example this is needed when the manager must have the choice between Approve and Deny. Let's call this [activity](#).

Now, with activities, activity dialogs, transitions and transition actions we have the necessary tools to model the individual steps of our example. What is still missing is an area where for each workflow the order of the steps can be specified. Let's call this [process](#).

Szükséges erőforrások létrehozása

A folyamat és annak részei létrehozása előtt a rendszer előkészítése szükséges. [Várólisták](#), [Ügyintézők](#) és [Dinamikus mezők](#) meghatározására lesz szükségünk, valamint néhány [Rendszerbeállítások](#) áttekintésére és beállítására.

A következő [Várólisták](#) létrehozása szükséges:

- Vezetőség
- Alkalmazottak
- Beszerzés
- Postahivatal

A következő [Ügyintézők](#) létrehozása szükséges:

- Igazgató
- Alkalmazott

A következő [Dinamikus mezők](#) létrehozása szükséges:

Objektum	Típus	Név	Címke	Lehetséges értékek
Jegy	Szöveg	Title	Cím	
Jegy	Szöveg	Author	Szerző	
Jegy	Szöveg	ISBN	ISBN	
Jegy	Legördülő	Status	Állapot	<ul style="list-style-type: none"> • Jóváhagyás • Jóváhagyás megtagadva • Jóváhagyva • Rendelés megtagadva • Megrendelve • Szállítmány megérkezett
Jegy	Szöveg	Supplier	Szállító	
Jegy	Szöveg	Price	Ár	
Jegy	Dátum	DeliveryDate	Kézbesítés dátuma	
Jegy	Dátum	DateOfReceipt	Kézhezvétel dátuma	

Állítsa be a következő Rendszerbeállítások lehetőségeket:

- Ticket::Responsible
 - Engedélyezve
- Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicFieldGroups
 - Book → Title, Author, ISBN
 - General → Status
 - Order → Price, Supplier, DeliveryDate
 - Shipment → DateOfReceipt
- Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicField
 - Author → 1 - Engedélyezve
 - DateOfReceipt → 1 - Engedélyezve
 - DeliveryDate → 1 - Engedélyezve
 - ISBN → 1 - Engedélyezve
 - Price → 1 - Engedélyezve
 - Status → 1 - Engedélyezve
 - Supplier → 1 - Engedélyezve
 - Title → 1 - Engedélyezve

Megjegyzés: Ne felejtse el üzembe állítani a módosított rendszerbeállítási lehetőségeket.

Most menjen vissza a Folyamatkezelés képernyőre, és kattintson az Új folyamat létrehozása gombra. Töltse ki a szükséges mezőket.

5.48. ábra: Könyvrendelés – új folyamat létrehozása

Az új folyamat létrejött. Most már hozzáadhat néhány folyamatelemet.

Create Activity Dialogs

Click on the Activity Dialogs item in the Available Process Elements widget in the left sidebar. This action will expand the Activity Dialogs options and will collapse all others doing an accordion like effect. Click on the Create New Activity Dialog button.

A megnyílt felugró képernyőn töltse ki a Párbeszédablak neve, valamint a Leírás (rövid) mezőket. Ennél a példánál az összes többi mezőt az alapértelmezett értéken fogjuk hagyni.

To assign fields to the activity dialog simple drag the required field from the Available Fields pool and drop into the Assigned Fields pool. The order in the Assigned Fields pool is the order as the fields will have in the screen. To modify the order simply drag and drop the field within the pool to rearrange it in the correct place.

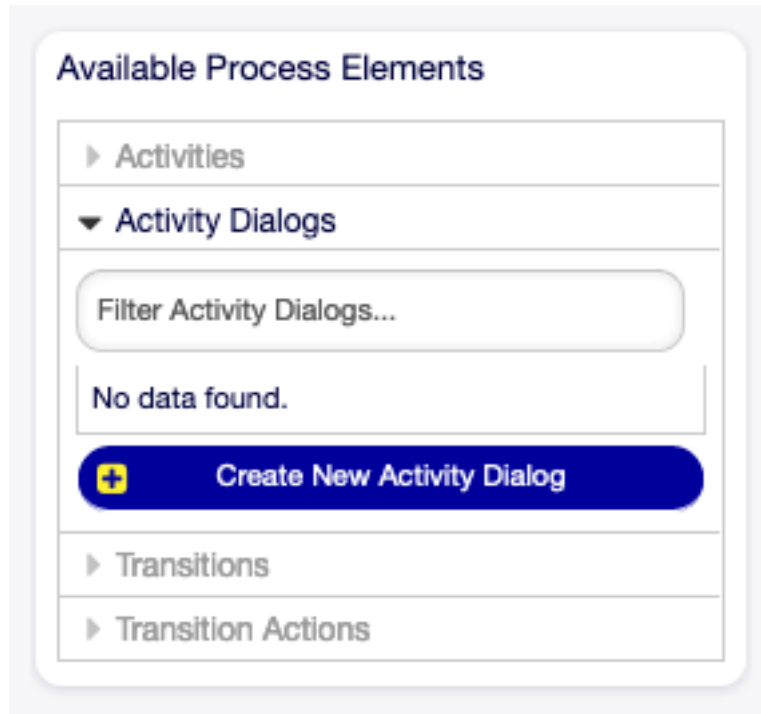
Ebben a példában a következőket fogjuk használni:

- Az `Article` mező a megjegyzésekhez.
- A `DynamicField_Title`, `DynamicField_Author`, `DynamicField_ISBN` mezők a megrendelésnél összegyűjtendő adatokhoz.
- A `DynamicField_Status` mező a Jóváhagyás kiválasztásához tartozó lehetőséggel.

Fogja meg ezeket a mezőket az Elérhető mezők tárolóból, és húzza át a Hozzárendelt mezők tárolóba.

Megjegyzés: Ezen a képernyőn az összes dinamikus mező a `DynamicField_` előtagot kapja, mint például `DynamicField_Title`. Ne keverje össze a `Title` mezővel, amely a jegy címe.

As soon as the fields are dropped into the Assigned Fields pool another popup screen is shown with some details about the field. We will leave the default options and only for `Article` fields we should



5.49. ábra: Book Ordering - Activity Dialogs

Create New Activity Dialog

[Cancel & close](#)

Please note that customer users will not be able to see or use the following fields: Owner, Responsible, Lock, PendingTime and CustomerID. The Queue field can only be used by customers when creating a new ticket.

▼ Activity Dialog

★ Activity dialog Name:

Available in:

★ Description (short):

Description (long):

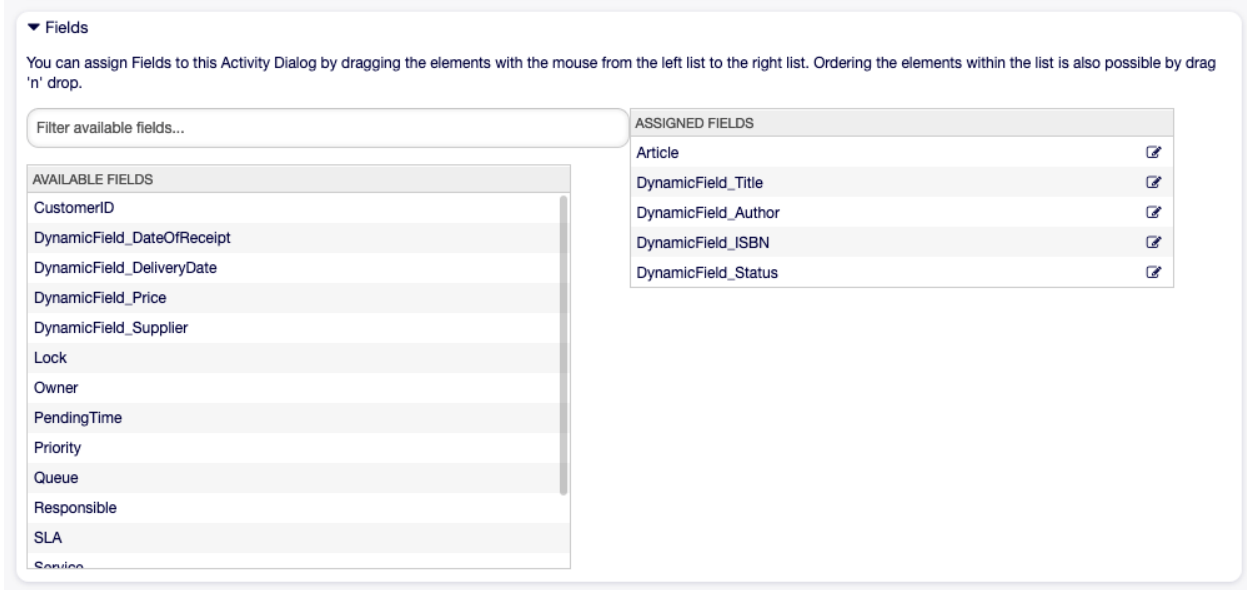
Permission:

Required Lock:

Submit Advice Text:

Submit Button Text:

5.50. ábra: Book Ordering - Add Activity Dialog



5.51. ábra: Book Ordering - Add Activity Dialog Fields

make sure that the Communication Channel field is set to OTOBO and that the Is visible for customer is not checked.

After all fields are filled in, click on the Save and finish button to save the changes and go back to the process management screen.

Create the following activity dialogs with fields:

- Az igény rögzítése (már létre lett hozva korábban)
 - Az Article mező a megjegyzésekhez.
 - A DynamicField_Title, DynamicField_Author, DynamicField_ISBN mezők a megrendelésnél összegyűjtendő adatokhoz.
 - A DynamicField_Status mező a Jóváhagyás kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- Jóváhagyás megtagadva
 - Az Article mező a megjegyzésekhez.
 - A DynamicField_Status mező a Jóváhagyás megtagadva kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- Jóváhagyva
 - A DynamicField_Status mező a Jóváhagyva kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- Rendelés megtagadva
 - Az Article mező a megjegyzésekhez.
 - A DynamicField_Status mező a Rendelés megtagadva kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- Megrendelve

5.52. ábra: Book Ordering - Edit Activity Dialog Fields

- A `DynamicField_Supplier`, `DynamicField_Price`, `DynamicField_DeliveryDate` mezők a beszerzéshez.
- A `DynamicField_Status` mező a Megrendelve kiválasztásához tartozó lehetőséggel.
- Szállítmány megérkezett
 - A `DynamicField_DateOfReceipt` mező az iktatónak.
 - A `DynamicField_Status` mező a Szállítmány megérkezett kiválasztásához tartozó lehetőséggel.

Create Transitions

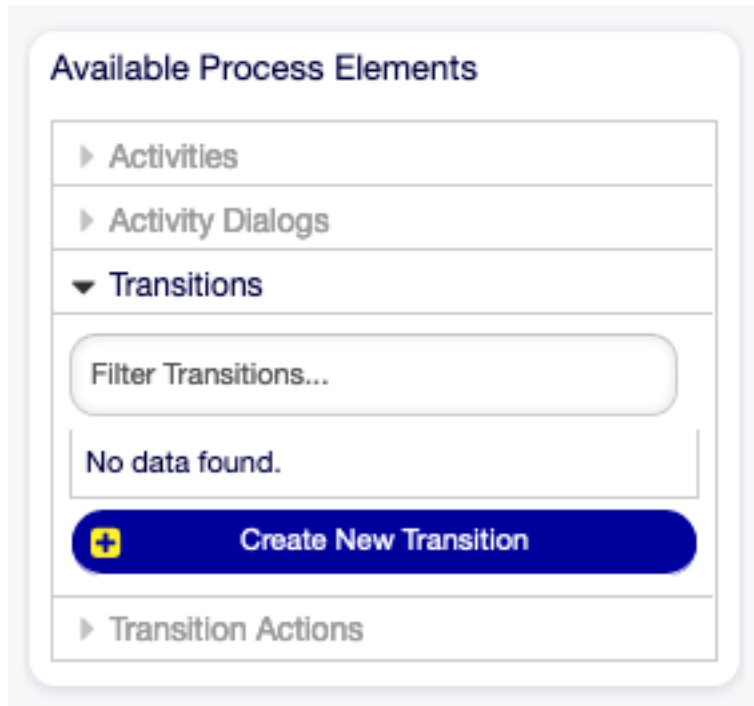
Click on the Transitions item in the Available Process Elements widget in the left sidebar. This action will expand the Transitions options and will collapse all others doing an accordion like effect. Click on the Create New Transition button.

In the opened popup screen fill in the Transition Name. For this example in the Condition Expressions we will use just one condition expression and just one field. For both we can leave the Type of Linking as and and we will use the filed match type value as String.

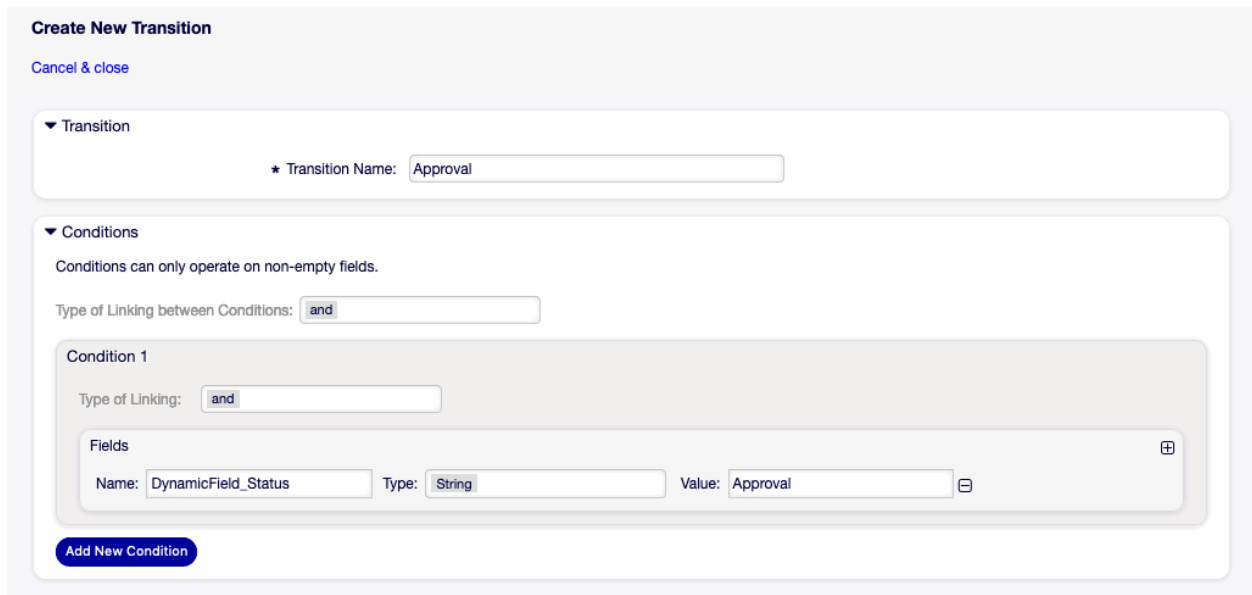
After all fields are filled in, click on the Save and finish button to save the changes and go back to the process management screen.

Create the following transitions:

- Jóváhagyás (már létre lett hozva korábban)
 - Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező Jóváhagyás értékre van-e állítva.
- Jóváhagyás megtagadva



5.53. ábra: Book Ordering - Transitions



5.54. ábra: Book Ordering - Add Transition

Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező Jóváhagyás megtagadva értékre van-e állítva.

- Jóváhagyva

Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező Jóváhagyva értékre van-e állítva.

- Rendelés megtagadva

Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező Rendelés megtagadva értékre van-e állítva.

- Megrendelve

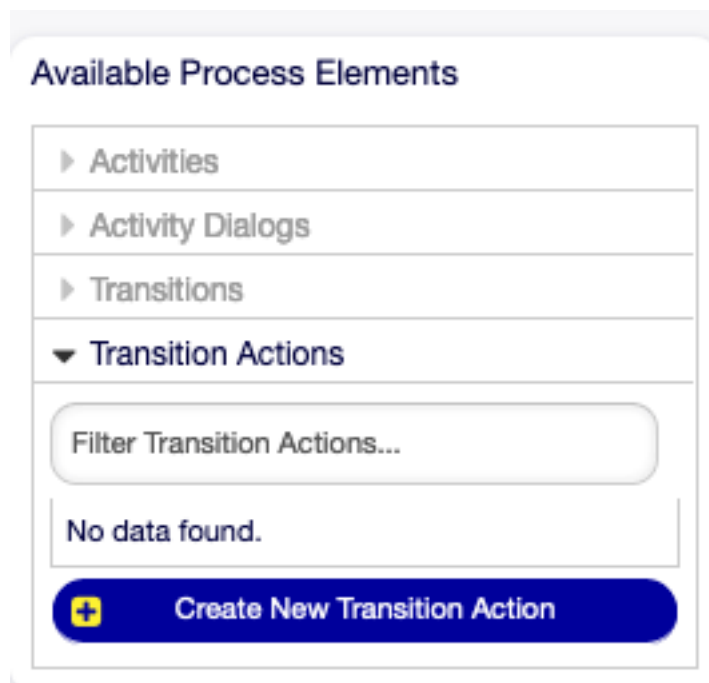
Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező Megrendelve értékre van-e állítva.

- Szállítmány megérkezett

Annak ellenőrzése, hogy a `DynamicField_Status` mező Szállítmány megérkezett értékre van-e állítva.

Create Transition Actions

Click on the Transition Actions item in the Available Process Elements widget in the left sidebar. This action will expand the Transition Actions options and will collapse all others doing an accordion like effect. Click on the Create New Transition Action button.



5.55. ábra: Book Ordering - Transition Actions

In the opened popup screen fill in the Transition Action Name and the Transition Action module then click on the Save button. A new Configure button will appear next to the module field.

Kattintson a Beállítás gombra, és adja hozzá a szükséges konfigurációs paraméter kulcsait és értékeit.

5.56. ábra: Book Ordering - Add Transition Action

5.57. ábra: Book Ordering - Transition Action Parameters

After all fields are filled in, click on the Save and finish button to save the changes and go back to the process management screen.

Lásd még:

Each module has its own and different parameters. As soon as you add a TransitionAction, the options are displayed directly. Further information can currently only be found in the source code:

- DynamicFieldSet
- TicketArticleCreate
- TicketCreate
- TicketCustomerSet
- TicketLockSet
- TicketOwnerSet
- TicketQueueSet
- TicketResponsibleSet
- TicketServiceSet
- TicketSLASet
- TicketStateSet
- TicketTitleSet
- TicketTypeSet

All transition action modules are located in the legacy named `Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction`.

Create the following transition actions:

- Folyamatjegy áthelyezése a „Vezetőség” várólistába (már létre lett hozva korábban)
To be executed when the transition Approval applied.
- Jegyfelelős megváltoztatása „Igazgatóra”
To be executed when the transition Approval applied.
- Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába
Akkor hajtódik végre, ha:

- The transition Approval denied applied.
- The transition Order denied applied.
- The transition Shipment received applied.
- Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”
 - Akkor hajtódik végre, ha:
 - The transition Approval denied applied.
 - The transition Order denied applied.
 - The transition Shipment received applied.
- Folyamatjegy áthelyezése a „Beszerzés” várólistába
 - To be executed when the transition Approved applied.
- Folyamatjegy áthelyezése a „Postahivatal” várólistába
 - To be executed when the transition Order placed applied.
- Jegy lezárása sikeresen
 - To be executed when the transition Shipment received applied.
- Jegy lezárása sikertelenül
 - Akkor hajtódik végre, ha:
 - The transition Approval denied applied.
 - The transition Order denied applied.

There are places where the same transition actions should be executed. Therefore it is reasonable to make it possible to link transition actions freely with transitions to be able to reuse them.

Tevékenységek létrehozása

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

A megnyílt felugró képernyőn töltsse ki a Tevékenység neve mezőt, és válassza ki a Felhasználói feladat tevékenység elemet a Tevékenység típusa legördülő listából.

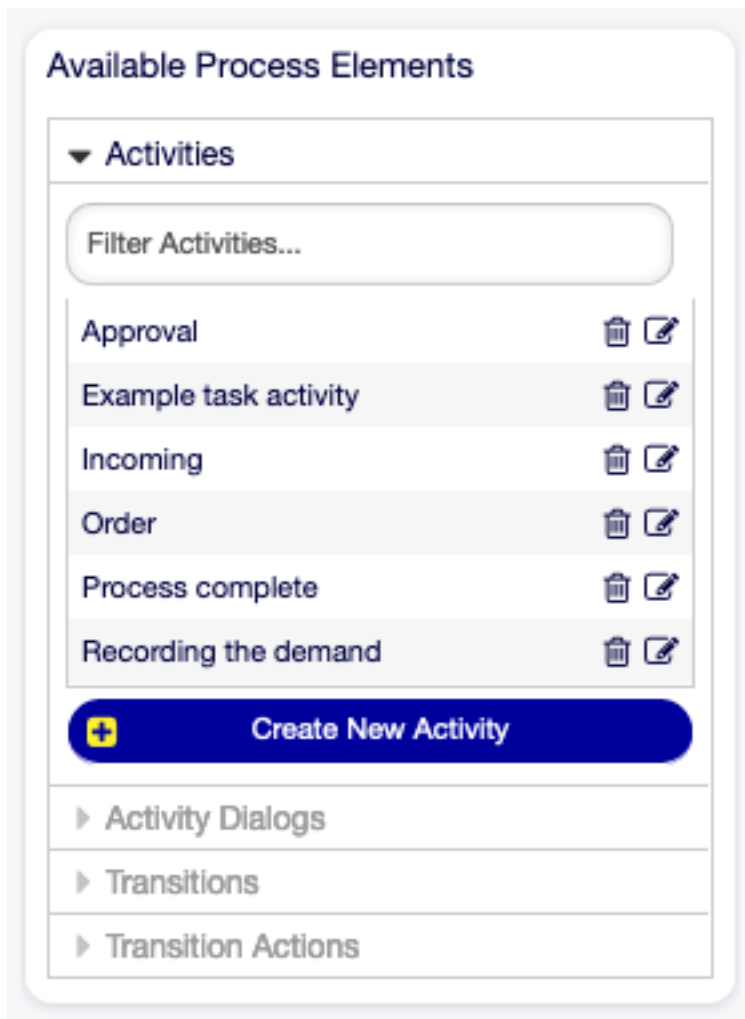
To assign dialogs to the activity simply drag the required dialogs from the Available Activity Dialogs pool and drop into the Assigned Activity Dialogs pool. The order in the Assigned Activity Dialogs pool is the order as the dialogs will be presented in the Ticket Zoom screen. To modify the order simply drag and drop the dialog within the pool to rearrange it in the correct place.

Megjegyzés: This order is specially important in the first activity, since the first activity dialog for this activity is the only one that is presented when the process starts.

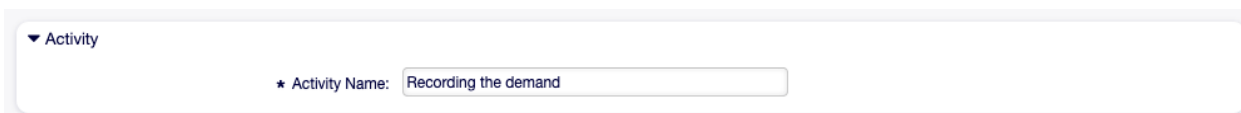
In this example we need to assign only the Recording the demand activity dialog. Drag this dialog from the Available Activity Dialogs pool and drop into the Assigned Activity Dialogs pool.

After all fields are filled in, click on the Save and finish button to save the changes and go back to the process management screen.

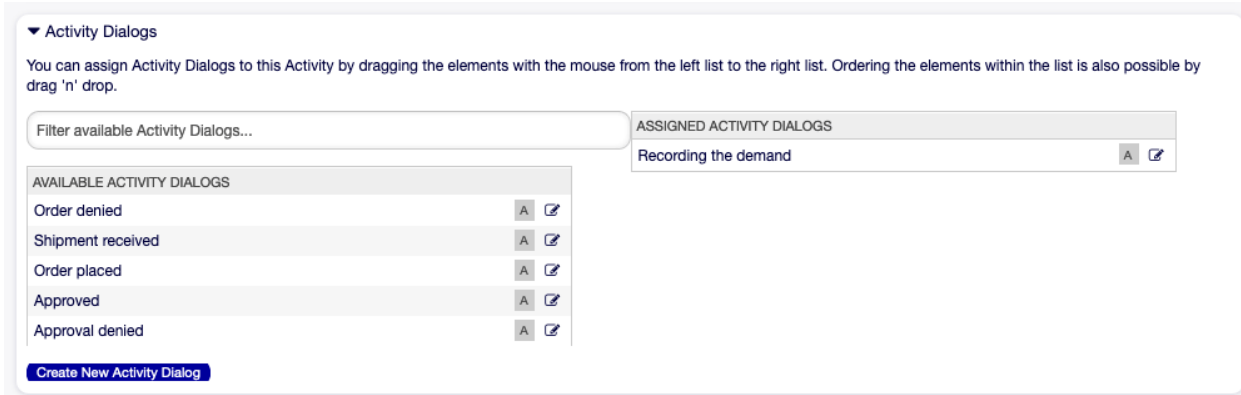
Hozza létre a következő tevékenységeket:



5.58. ábra: Könyvrendelés - tevékenységek



5.59. ábra: Könyvrendelés - tevékenység hozzáadása



5.60. ábra: Book Ordering - Assign Activity Dialog

- Az igény rögzítése (már létre lett hozva korábban)
Assign the activity dialog Recording the demand.
- Jóváhagyás
Assign the activity dialogs Approval denied and Approved.
- Rendelés
Assign the activity dialogs Order denied and Order placed.
- Beérkezés
Assign the activity dialog Shipment received.
- Folyamat befejezve
This is an activity without possible activity dialogs. It will be set after Approval denied, Order denied or Shipment received and represents the end of the process.

Now we can clearly see that activities are precisely defined states of a process ticket. After a successful transition a process ticket moves from one activity to another.

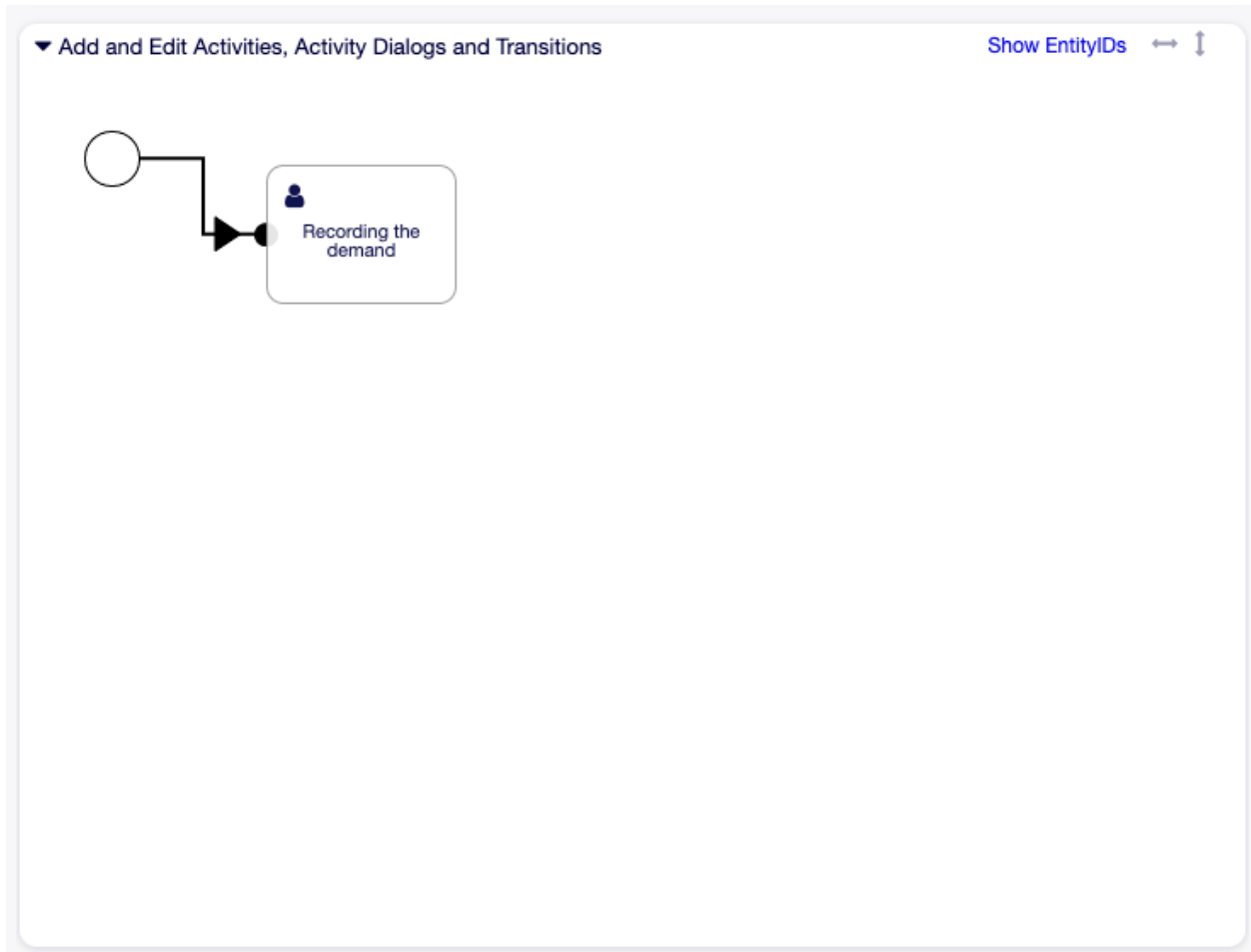
Folyamatútvonal létrehozása

Let us conclude our example with the last missing piece in the puzzle, the process as a flow describer. In our case this is the whole ordering workflow. Other processes could be office supply ordering or completely different processes.

The process has a starting point which consists of the start activity and the start activity dialog. For any new book order, the first activity dialog of the first activity is the first screen that is displayed. If this is completed and saved, the process ticket will be created and can follow the configured workflow.

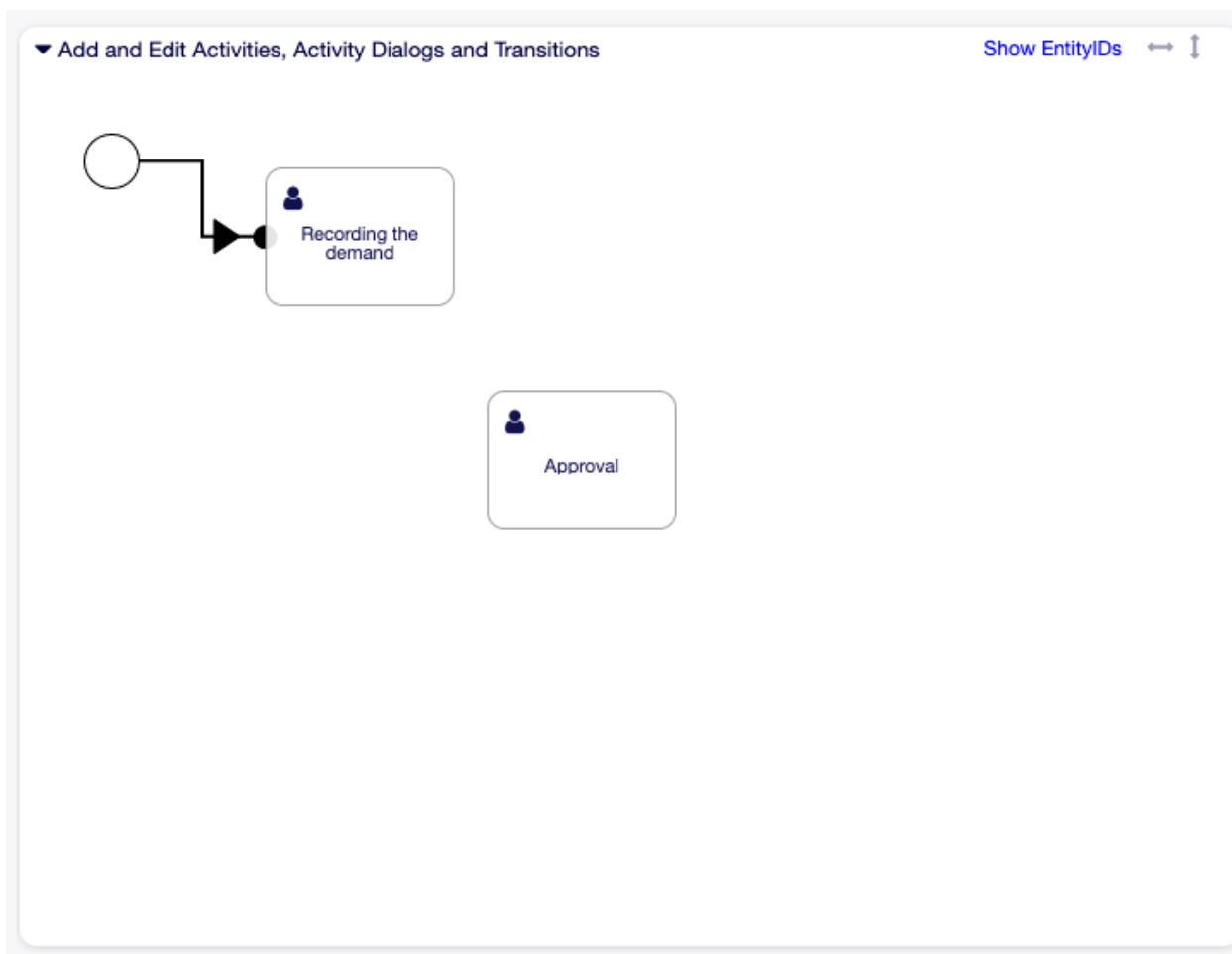
The process also contains the directions for how the process ticket can move through the process. Let's call this [process path](#). It consists of the start activity, one or more transitions (possibly with transition actions) and other activities.

Assuming that the activities have already assigned their activity dialogs, drag an activity from the accordion in the Available Process Elements widget in the left sidebar and drop it into the canvas area below the process information. Notice that an arrow from the process start (white circle) to the activity is placed automatically. This is the first activity and its first activity dialog is the first screen that will be shown when the process starts.



5.61. ábra: Könyvrendelés – első tevékenység a vásznon

Ezután húzzon egy másik tevékenységet is a vásznonra. Most két tevékenységünk lesz a vásznon. Az első a kezdőponthoz kapcsolódik, és a másodiknak nincsenek kapcsolatai. Rámutathat az egérrel minden egyes tevékenységre a saját tevékenység-párbeszédablakaik felfedéséhez.



5.62. ábra: Könyvrendelés – második tevékenység a vásznon

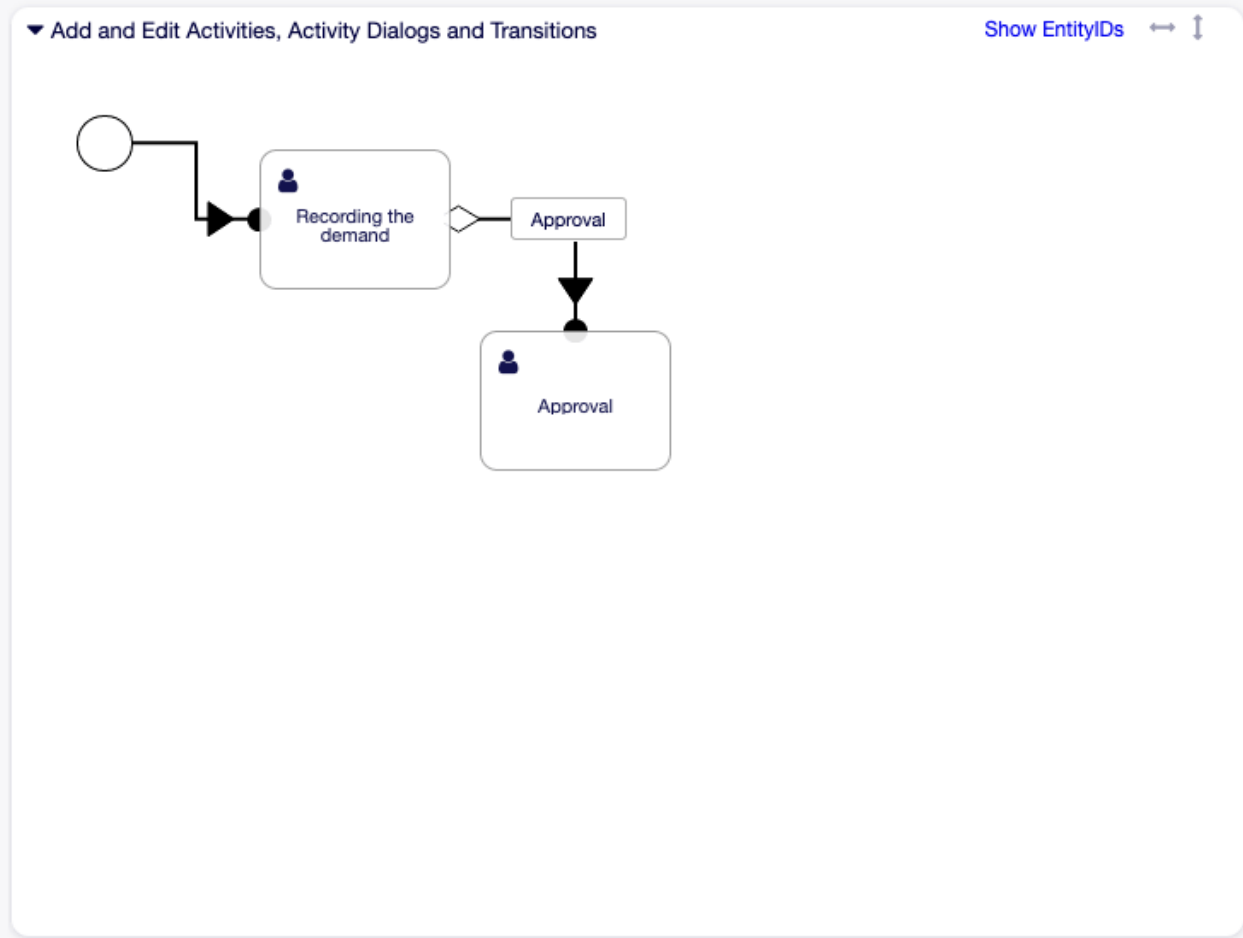
Then let's create the process path (connection) between this two activities. For this we will use the transitions. Click on transition in the accordion, drag a transition and drop it inside the first activity. As soon as the transition is dropped the end point of the transition arrow will be placed next to the process start point. Drag the transition arrow end point and drop it inside the other activity to create the connection between the activities.

Now that the process path between the actions is defined, then we need to assign the transition actions to the transition. Double click the transition label in the canvas to open a new popup window.

After the transition actions are assigned, click on the Save button to go back to the main process edit screen. Click on Save button below the canvas to save all other changes.

Complete the process path by adding the following activities, transitions and transition actions:

- Az igény rögzítése (már létre lett hozva korábban)
 - Possible transition: Approval
 - Kezdő tevékenység: Az igény rögzítése
 - Következő tevékenység: Jóváhagyás



5.63. ábra: Book Ordering - First Transition On Canvas

Edit Path
[Cancel & close](#)

▼ Path

▼ Transition Actions

You can assign Transition Actions to this Transition by dragging the elements with the mouse from the left list to the right list. Ordering the elements within the list is also possible by drag 'n' drop.

Filter available Transition Actions...

AVAILABLE TRANSITION ACTIONS	ASSIGNED TRANSITION ACTIONS
Move process ticket into the "Employees" queue (TransitionAction...)	Change ticket responsible to "Manager" (TransitionAction-07fdcf5...)
	Move the process ticket into the "Management" queue (Transition...)

[Create New Transition Action](#)

5.64. ábra: Book Ordering - Assign First Transition Action

Ha ennek a tevékenységnek a feltétele teljesül, akkor a jegy átkerül a Jóváhagyás tevékenységbe.

Additionally, the following transition actions are executed:

- Folyamatjegy áthelyezése a „Vezetőség” várólistába
- Jegyfelelős megváltoztatása „Igazgatóra”

The activity Recording the demand is a defined step of the process ticket, where there is the possibility for the transition Approval. If this applies, the ticket will move to the next activity Approval, and the transition actions Move the process ticket into the „Management” queue and Change ticket responsible to „Manager” are executed. In the activity Approval, the activity dialogs Approval denied and Approved are available.

- Jóváhagyás

Possible transition: Approval denied

Kezdő tevékenység: Jóváhagyás

Következő tevékenység: Folyamat befejezve

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a Folyamat befejezve tevékenységbe.

Additionally, the following transition actions are executed:

- Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába
- Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”
- Jegy lezárása sikertelenül

Possible transition: Approved

Kezdő tevékenység: Jóváhagyás

Következő tevékenység: Rendelés

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a Rendelés tevékenységbe.

Additionally, the following transition actions are executed:

- Folyamatjegy áthelyezése a „Beszerzés” várólistába

We can see that from the current activity, which defines a step of the process ticket, there are one or more possibilities for transition which have exactly one target activity (and possibly one or more transition actions).

- Rendelés

Possible transition: Order denied

Kezdő tevékenység: Rendelés

Következő tevékenység: Folyamat befejezve

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a Folyamat befejezve tevékenységbe.

Additionally, the following transition actions are executed:

- Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába
- Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”
- Jegy lezárása sikertelenül

Possible transition: Order placed

Kezdő tevékenység: Rendelés

Következő tevékenység: Beérkezés

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a Beérkezés tevékenységbe.

Additionally, the following transition actions are executed:

- Folyamatjegy áthelyezése a „Postahivatal” várólistába

- Beérkezés

Possible transition: Shipment received

Kezdő tevékenység: Beérkezés

Következő tevékenység: Folyamat befejezve

Ha ez illeszkedik, akkor a folyamatjegy át fog lépni a Folyamat befejezve tevékenységbe.

Additionally, the following transition actions are executed:

- Folyamatjegy áthelyezése az „Alkalmazottak” várólistába
- Jegyfelelős megváltoztatása „Alkalmazottra”
- Jegy lezárása sikeresen

A könyvrendelési folyamat teljes folyamatútvonala ezután így fog kinézni:

Miután befejezte a folyamatútvonalat, kattintson a Mentés és befejezés gombra a vászon alatt, hogy visszatérjen a folyamatkezelés képernyőre.

Kattintson az Összes folyamat szinkronizálása gombra a bal oldalsávban. Ez össze fog gyűjteni minden folyamat-információt az adatbázisból, és előállít egy gyorsítótárfájlt (Perl nyelven). Ez a gyorsítótárfájl tulajdonképpen a folyamatok beállítása, amelyet a rendszer a folyamatjegyek létrehozásához vagy használatához fog használni.

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

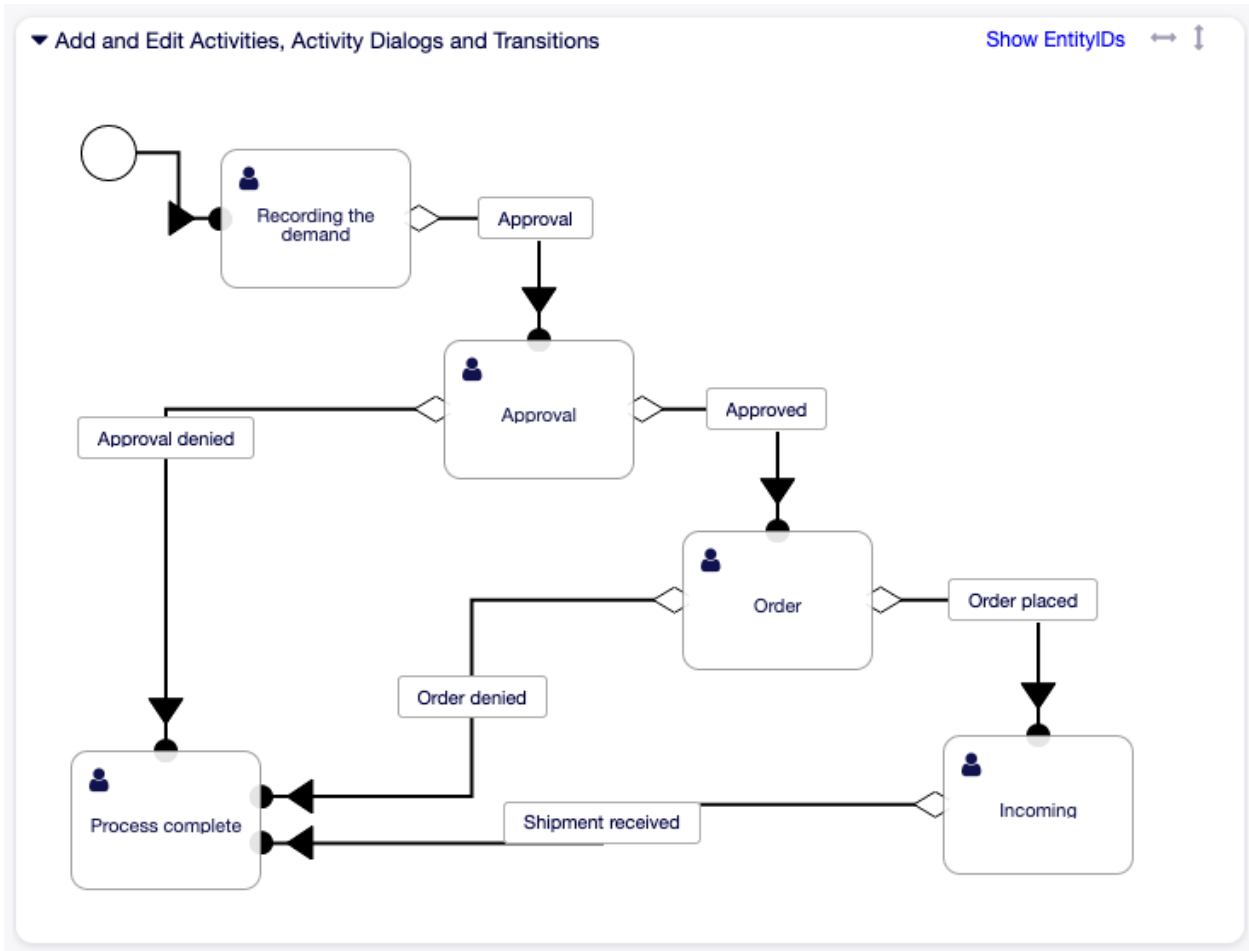
5.5 Webszolgáltatások

Egy összekapcsolt világban a jegyrendszernek képesnek kell lennie arra, hogy reagáljon más rendszerek kéréseire, valamint kéréseket vagy információkat küldjön más rendszereknek:

- CRM rendszereknek
- Projektkezelő rendszereknek
- Dokumentációkezelő rendszereknek
- és egyéb rendszereknek

A jegyrendszert más szolgáltatásoknak is el kell érniük egy ügyintéző kézi beavatkozása nélkül.

OTOBO supports this requirement by the Generic Interface. It empowers the administrator to create a web service for a specific task without scripting language knowledge. OTOBO reacts on incoming REST or SOAP requests and creates objects or provides object data to other systems transparently.



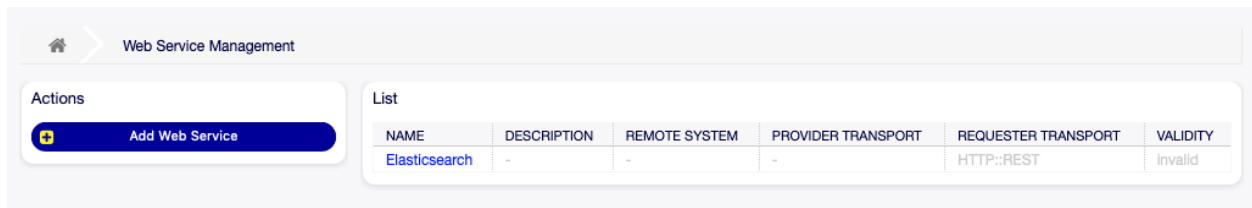
5.65. ábra: Könyvrendelés - folyamat befejezve

A web service is a communication method between two systems, in our case OTOBO and a remote system. In its configuration, the [operation](#) or [invoker](#) determine the direction of communication, and the [mapping](#) and [transport](#) take care of how the data is received and interpreted.

By configuration, you can define what actions the web service can perform internally (operation), what actions the OTOBO request can perform on a remote system (invokers), how data is converted from one system to the other (mapping), and which protocol is used for communication (transport).

The generic interface is the framework which makes it possible to create web services for OTOBO in a predefined way, using ready-made building blocks that are independent from each other and interchangeable.

Use this screen to manage web services in the system. A fresh OTOBO installation contains no web service by default. The web service management screen is available in the Web Services module of the Processes & Automation group.

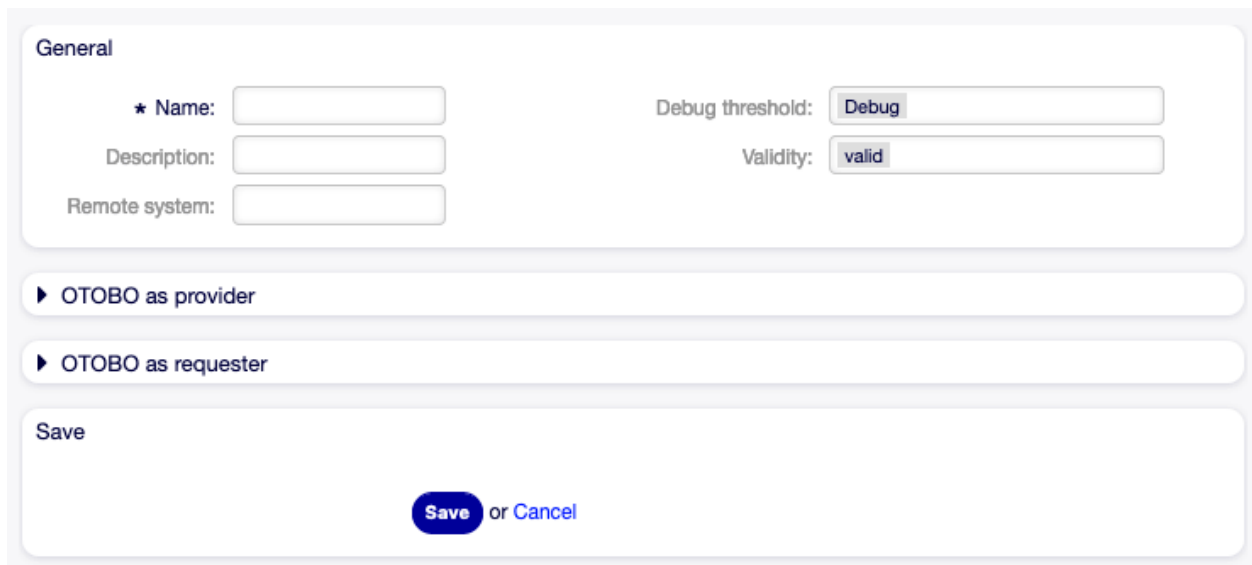


5.66. ábra: Webszolgáltatás kezelése képernyő

5.5.1 Webszolgáltatások kezelése

Egy webszolgáltatás létrehozásához:

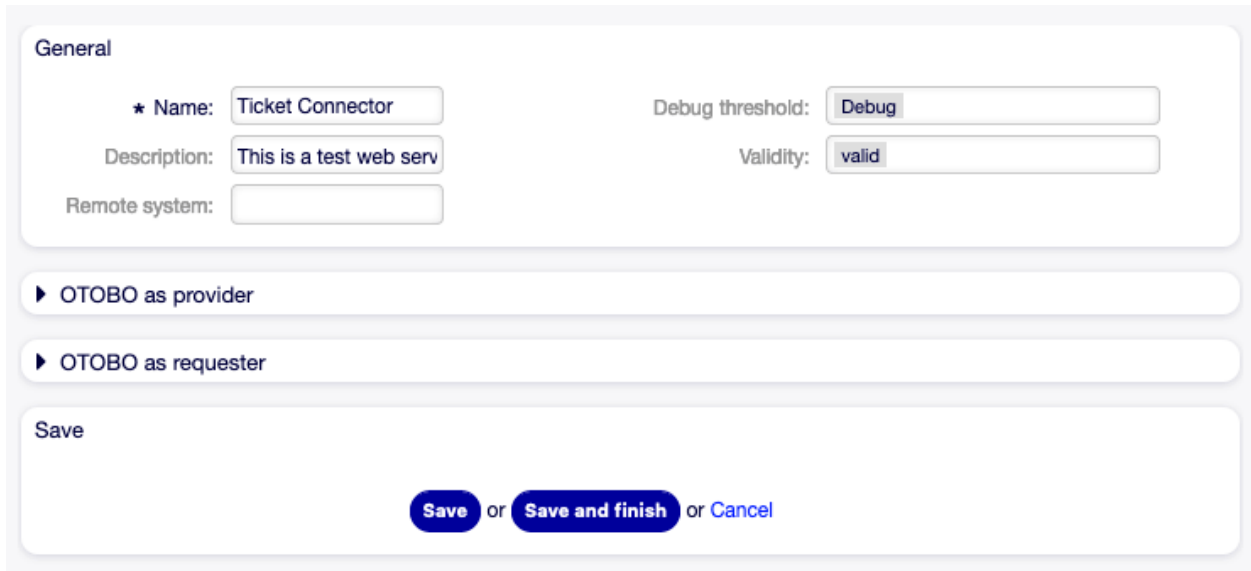
1. Kattintson a Webszolgáltatás hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Fill-in the required fields.
3. Kattintson a Mentés gombra.



5.67. ábra: Új webszolgáltatás létrehozása képernyő

Egy webszolgáltatás szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

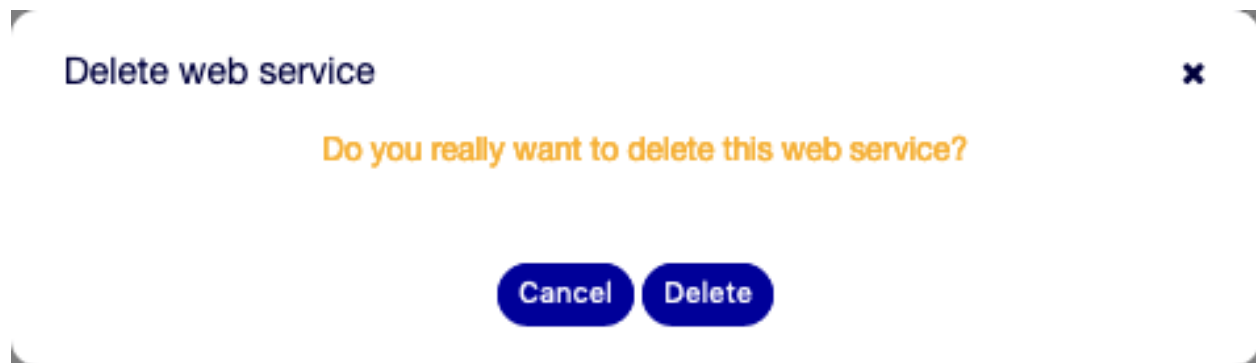


The screenshot shows a web service configuration form. The 'General' section contains the following fields: 'Name' (Ticket Connector), 'Description' (This is a test web serv), 'Remote system' (empty), 'Debug threshold' (Debug), and 'Validity' (valid). Below the 'General' section are two expandable sections: 'OTOBO as provider' and 'OTOBO as requester'. At the bottom, there is a 'Save' section with three buttons: 'Save', 'Save and finish', and 'Cancel'.

5.68. ábra: Webszolgáltatás szerkesztése képernyő

Egy webszolgáltatás törléséhez:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a Webszolgáltatás törlése gombra a bal oldalsávban.
3. Kattintson a Törlés gombra a megerősítő párbeszédablakban.

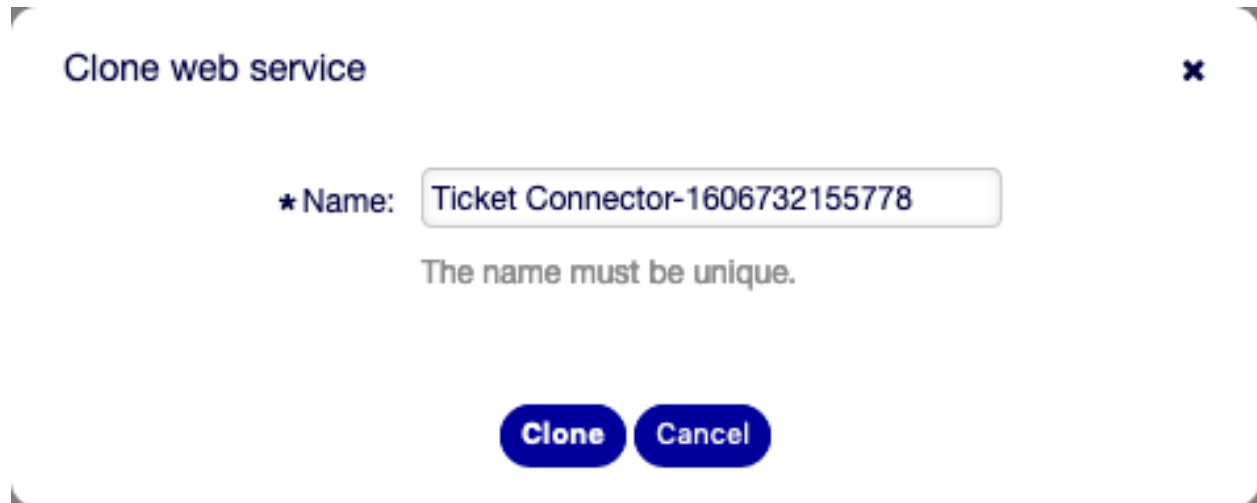


The screenshot shows a confirmation dialog titled 'Delete web service'. The main text asks 'Do you really want to delete this web service?'. At the bottom, there are two buttons: 'Cancel' and 'Delete'.

5.69. ábra: Webszolgáltatás törlése képernyő

Egy webszolgáltatás klónozásához:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a Webszolgáltatás klónozása gombra a bal oldalsávban.
3. Adjon egy új nevet a webszolgáltatásnak.



5.70. ábra: Webszolgáltatás klónozása képernyő

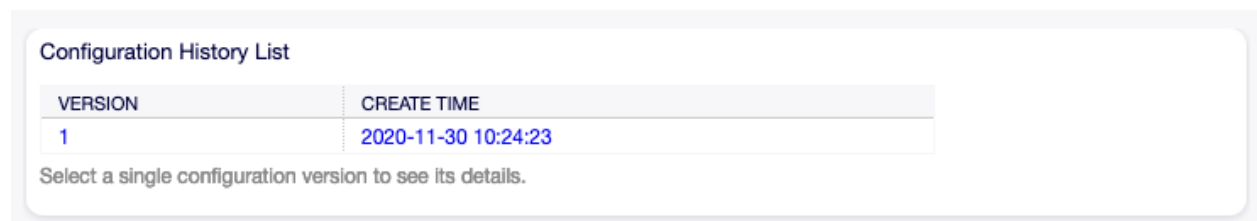
Egy webszolgáltatás exportálásához:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a Webszolgáltatás exportálása gombra a bal oldalsávban.
3. Choose a location in your computer to save the `Export_ACL.yml` file to.

Figyelem: A webszolgáltatás beállításaiiban tárolt összes jelszó egyszerű szöveges formátumban lesz exportálva.

Egy webszolgáltatás beállítási előzményeinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a Beállítási előzmények gombra a bal oldalsávban.



5.71. ábra: Webszolgáltatás-beállítás előzményei képernyő

Egy webszolgáltatás hibakeresőjének használatához:

1. Kattintson egy webszolgáltatásra a webszolgáltatások listájában.
2. Kattintson a Hibakereső gombra a bal oldalsávban.

Egy webszolgáltatás importálásához:

1. Kattintson a Webszolgáltatás hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Kattintson a Webszolgáltatás importálása gombra a bal oldalsávban.

5.72. ábra: Webszolgáltatás hibakereső képernyő

3. Kattintson a Tallózás... gombra a párbeszédablakban.
4. Válasszon egy előzőleg exportált .ym1 fájlt.
5. Adjon egy nevet az importált webszolgáltatásnak (elhagyható). Egyébként a név a beállítófájl nevéből lesz átvéve.
6. Kattintson az Importálás gombra.

5.5.2 Webszolgáltatás beállításai

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

Webszolgáltatás általános beállításai

5.73. ábra: Webszolgáltatás beállításai – általános

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

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

Távoli rendszer

Hibakeresési küszöbszint The default value is Debug. When configured in this manner, all communication logs are registered in the database. Each subsequent debug threshold value is more restrictive and discards communication logs of lower order than the one set in the system.

A hibakeresési küszöbszint szintjei (az alacsonyabbtól a magasabbig):

- Hibakeresés
- Információ
- Értesítés
- Hiba

Érvényesség Set the validity of this resource. Resources can only be used in OTOBO if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Szolgáltató webszolgáltatás beállításai

Megjegyzés: To access the otobo webservice, please use the following URL: <https://SERVERADDRESS/otobo/nph-genericinterface.pl/Webservice/WEBSERVICENAME/OPERATION>

▼ OTOBO as provider

In provider mode, OTOBO offers web services which are used by remote systems.

Settings

Network transport:

Error Handling Modules

Error handling modules are used to react in case of errors during the communication. Those modules are executed in a specific order, which can be changed by drag and drop.

#	NAME	DESCRIPTION	BACKEND
1	No data found.		

Operations

Operations are individual system functions which remote systems can request.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

5.74. ábra: Web Service Settings - OTOBO as Provider

Hálózati átvitel Select which network transport you would like to use with the web service. Possible values are HTTP::REST and HTTP::SOAP.

Megjegyzés: After selecting the transport method, you have to save the configuration by clicking on the Save button. A Configuration button will be displayed next to this field.

Beállítás The Configuration button is visible only after a network transport was selected and saved. See the configuration for OTOBO as Provider - HTTP::REST and OTOBO as Provider - HTTP::SOAP below.

Művelet hozzáadása This option is visible only after a network transport was selected and saved. Selecting an operation will open a new screen for configuration.

Operation Details

★ Name:
 The name is typically used to call up this web service operation from a remote system.

Description:

Operation backend:
 This OTOBO operation backend module will be called internally to process the request, generating data for the response.

Mapping for incoming request data:
 The request data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data OTOBO expects.

Mapping for outgoing response data:
 The response data will be processed by this mapping, to transform it to the kind of data the remote system expects.

or

5.75. ábra: Web Service Settings - OTOBO as Provider - Operation

OTOBO as Provider - HTTP::REST

To use the OTOBO REST interface, choose the network transport method „HTTP::REST”. Save and reload the screen to load the ticket operations.

Web Service Settings - OTOBO as Provider - HTTP::REST

You should now be able to select an operation.

Operations

There are different Ticket Operations which all serve a specific job:

- Ticket::TicketCreate
- Ticket::TicketGet
- Ticket::TicketSearch
- Ticket::TicketUpdate
- Ticket::TicketHistoryGet

In this example, we are going to use the Ticket::TicketCreate operation. Click on „Add Operation” and choose the „Ticket::TicketCreate” operation. Choose a descriptive name, save the operation and go back to the webservice overview.

You now should see a new entry „Route mapping for Operation «TicketCreate»”. Enter for example „/TicketCreate”

This will define the route, which will translate to: `https://YOURSERVER/otobo/nph-genericinterface.pl/Webservice/<WEBSERVICE_NAME>/TicketCreate`

Click „Save and finish”.

Now you can send a request to the endpoint.

Here is an example using curl:

```
curl -X POST --header "Content-Type: application/json"
--data '{
  "UserLogin": "AgentUser",
  "Password": "Password",
  "Ticket": {
    "Title": "created by Webservice request",
    "QueueID":5,
    "CustomerUser": "CustomerUser",
    "State": "new",
    "PriorityID": 1
  },
  "Article": {
    "CommunicationChannel": "Email",
    "From": "test@test.de",
    "Subject": "Webservice Create Example",
    "Body": "This was created by a Webservice request!",
    "ContentType": "text/html charset=utf-8"
  }
}'
https://YOURSERVER/otobo/nph-genericinterface.pl/Webservice/<WEBSERVICE_NAME>
↪/TicketCreate
```

This request is using the least amount of attributes needed to create a new Ticket.

A full list of all attributes needed for operations can be found here:

- TicketCreate: https://github.com/RotherOSS/otobo/blob/rel-10_1/Kernel/GenericInterface/Operation/Ticket/TicketCreate.pm#L70
- TicketGet: https://github.com/RotherOSS/otobo/blob/rel-10_1/Kernel/GenericInterface/Operation/Ticket/TicketGet.pm#L70
- TicketUpdate: https://github.com/RotherOSS/otobo/blob/rel-10_1/Kernel/GenericInterface/Operation/Ticket/TicketUpdate.pm#L70
- TicketSearch: https://github.com/RotherOSS/otobo/blob/rel-10_1/Kernel/GenericInterface/Operation/Ticket/TicketSearch.pm#L70
- TicketHistoryGet: https://github.com/RotherOSS/otobo/blob/rel-10_1/Kernel/GenericInterface/Operation/Ticket/TicketHistoryGet.pm#L70

XLST-Mapping for OTOBO as Provider - HTTP::REST

The XLST standard can be used to transform XML, JSON and CSV data.

In this example, we are going to use the XLST mapping to transform the response from the webservice into Dynamic Fields.

Create a Dynamic Field of Type Ticket->Text and name it for example „RemoteTicketID”.

Given the incoming data: { „incidentID” : „12345”, „incidentTitle” : „Test Ticket” }

We can save the data in the Dynamic Field as follows: <example code here>

OTOB as Provider - HTTP::SOAP

Kérelmező webszolgáltatás beállításai

Hálózati átvitel Annak kiválasztása, hogy mely hálózati átvitelt szeretné használni a webszolgáltatással. A lehetséges értékek: HTTP::REST és HTTP::SOAP.

Megjegyzés: After selecting the transport method, you have to save the configuration by clicking the Save button. A Configuration button will be displayed next to this field.

Beállítás The Configuration button is visible only after a network transport was selected and saved. See the configuration for OTOBO as Requester - HTTP::REST and OTOBO as Requester - HTTP::SOAP below.

Hibakezelési modul hozzáadása This option is visible only after a network transport was selected and saved. Selecting an operation will open a new screen for its configuration.

OTOB as Requester - HTTP::REST

OTOB as Requester - HTTP::SOAP

Network Transport

Properties

Type: HTTP::SOAP

* Set SOAPAction:

Set to "Yes" in order to check the received SOAPAction header (if not empty).
Set to "No" in order to ignore the received SOAPAction header.

* SOAPAction scheme:

Select how SOAPAction should be constructed.
Some web services send a specific construction.

* SOAPAction separator:

Character to use as separator between name space and SOAP operation.
Usually .Net web services use "/" as separator.

* Namespace:

URI to give SOAP methods a context, reducing ambiguities.
e.g urn:otobo-com:soap:functions or http://www.otobo.de/GenericInterface/actions

* Request name scheme:

Select how SOAP request function wrapper should be constructed.
'FunctionName' is used as example for actual invoker/operation name.
'FreeText' is used as example for actual configured value.

* Response name scheme:

Select how SOAP response function wrapper should be constructed.
'FunctionName' is used as example for actual invoker/operation name.
'FreeText' is used as example for actual configured value.

Additional response headers:

* Maximum message length:

Here you can specify the maximum size (in bytes) of SOAP messages that OTOBO will process.

Sort options:

Outbound sort order for xml fields (structure starting below function name wrapper) - see documentation for SOAP transport.

or or [Cancel](#)

5.76. ábra: Web Service Settings - OTOBO as Provider - HTTP::SOAP

▼ OTOBO as requester

In requester mode, OTOBO uses web services of remote systems.

Settings

Network transport:

Error Handling Modules

Error handling modules are used to react in case of errors during the communication. Those modules are executed in a specific order, which can be changed by drag and drop.

#	NAME	DESCRIPTION	BACKEND
1	No data found.		

Invokers

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

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

5.77. ábra: Web Service Settings - OTOBO as Requester

▼ General options

*** Name:**
 The name can be used to distinguish different error handling configurations.

Description:

Error handling module backend: **RequestRetry**
 This OTOBO error handling backend module will be called internally to process the error handling mechanism.

▼ Processing options

Configure filters to control error handling module execution.
 Only requests matching all configured filters (if any) will trigger module execution.

Invoker filter:
 Only execute error handling module for selected invokers.

Error message content filter:
 Enter a regular expression to restrict which error messages should cause error handling module execution.
 Error message subject and data (as seen in the debugger error entry) will be considered for a match.
 Example: Enter '^.*401 Unauthorized.*\$' to handle only authentication related errors.

Error stage filter:
 Only execute error handling module on errors that occur during specific processing stages.
 Example: Handle only errors where mapping for outgoing data could not be applied.

Error code:
 An error identifier for this error handling module.
 This identifier will be available in XSLT-Mapping and shown in debugger output.

Error message:
 An error explanation for this error handling module.
 This message will be available in XSLT-Mapping and shown in debugger output.

Stop after match:
 Define if processing should be stopped after module was executed, skipping all remaining modules or only those of the same backend.
 Default behavior is to resume, processing the next module.

▼ Request retry options

Retry options are applied when requests cause error handling module execution (based on processing options).

*** Schedule retry:**
 Should requests causing an error be triggered again at a later time?

Submit

[Save](#) or [Cancel](#)

Network Transport

Properties

Type: HTTP::REST

★ Endpoint:

URI to indicate specific location for accessing a web service.
e.g https://www.otobo.de:10745/api/v1.0 (without trailing backslash)

★ Timeout:

Timeout value for requests.

Authentication:

An optional authentication mechanism to access the remote system.

★ Use Proxy Options:

Show or hide Proxy options to connect to the remote system.

★ Use SSL Options:

Show or hide SSL options to connect to the remote system.

Default command:

The default HTTP command to use for the requests.

or
 or
 [Cancel](#)

5.79. ábra: Web Service Settings - OTOBO as Requester - HTTP::REST

Network Transport

Properties

Type: HTTP::SOAP

★ Endpoint:

URI to indicate specific location for accessing a web service.
e.g. https://local.otobo.de:8000/Webservice/Example

★ Timeout:

Timeout value for requests.

★ Set SOAPAction:

Set to "Yes" in order to send a filled SOAPAction header.
Set to "No" in order to send an empty SOAPAction header.

★ SOAPAction scheme:

Select how SOAPAction should be constructed.
Some web services require a specific construction.

★ SOAPAction separator:

Character to use as separator between name space and SOAP operation.
Usually .Net web services use "/" as separator.

★ Namespace:

URI to give SOAP methods a context, reducing ambiguities.
e.g urn:otobo-com:soap:functions or http://www.otobo.de/GenericInterface/actions

★ Request name scheme:

Select how SOAP request function wrapper should be constructed.
'FunctionName' is used as example for actual invoker/operation name.
'FreeText' is used as example for actual configured value.

★ Response name scheme:

Select how SOAP response function wrapper should be constructed.
'FunctionName' is used as example for actual invoker/operation name.
'FreeText' is used as example for actual configured value.

Encoding:

The character encoding for the SOAP message contents.
e.g utf-8, latin1, iso-8859-1, cp1250, Etc.

Authentication:

An optional authentication mechanism to access the remote system.

★ Use Proxy Options:

Show or hide Proxy options to connect to the remote system.

★ Use SSL Options:

Show or hide SSL options to connect to the remote system.

Sort options:

Outbound sort order for xml fields (structure starting below function name wrapper) - see documentation for SOAP transport.

or or [Cancel](#)

Figyelem: TODO: This part of the documentation is out of scope and needs someone to help updating the changes introduced with the latest releases.

A szolgáltatással kapcsolatos értékes információk átadása a felhasználóknak a legfontosabb dolog az ügyfélszolgálat számára. Nem mindig lehetséges vagy valószínű, hogy ezt vállalati interneten keresztül végezzük. Az ügyfélszolgálat ügyfelei egyablakos megoldást igényelnek minden szolgáltatási igényük kielégítésére.

OTOBO provides access to create and manage demands, as well as receive valuable information such as the service catalog and knowledge base.

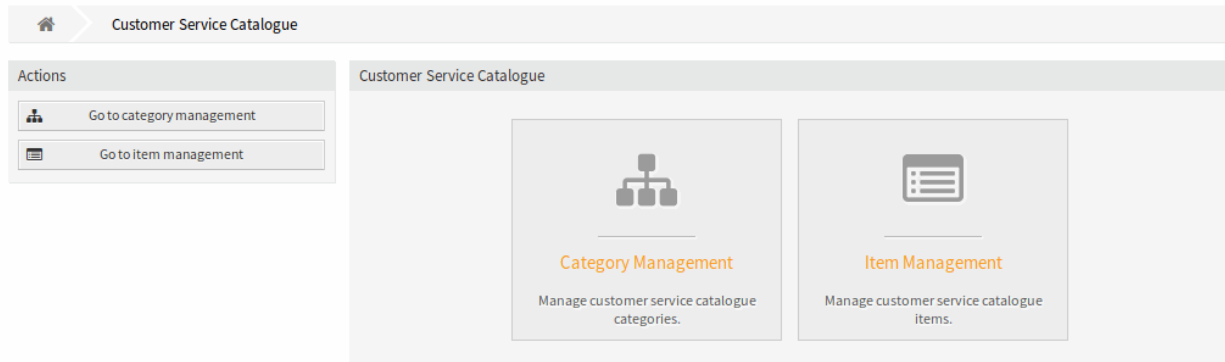
A következő fejezet a vállalati személyazonosság megvalósításához és a nyelvalapú tartalom kezeléséhez szükséges adminisztrációs eszközöket mutatja be.

6.1 Az ügyfél szolgáltatáskatalógusa

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Use this screen to add categories and items for use in external interface. A fresh OTOBO installation doesn't contain any categories or items by default. The catalogue management screen is available in the Customer Service Catalogue module of the External Interface group.

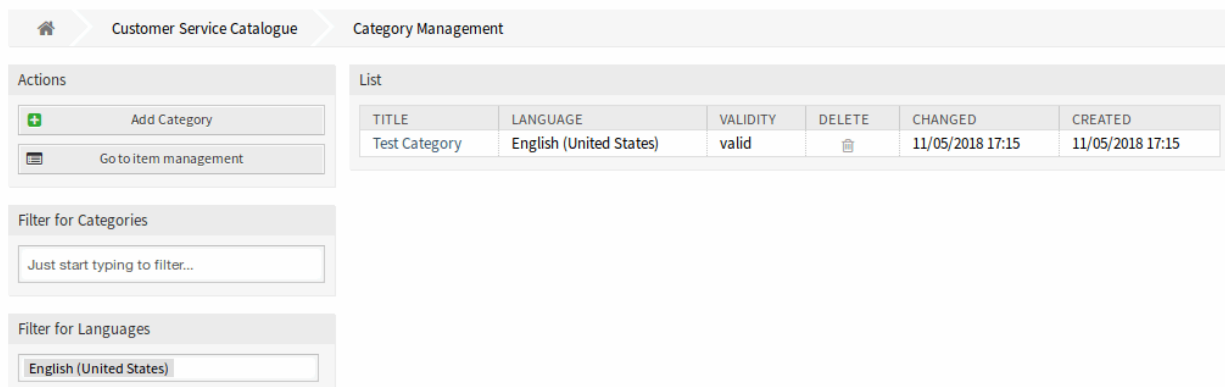
Ez a modul két kezelőképernyőből áll: egy kategóriakezelés képernyőből és egy elemkezelés képernyőből.



6.1. ábra: Az ügyfél szolgáltatáskatalógus kezelésének képernyője

6.1.1 Kategóriák kezelése

Használja ezt a képernyőt, hogy kategóriákat adjon hozzá az egyforma elemek csoportokba rendezéséhez. A Kategóriakezelés képernyő az Ugrás a kategóriakezeléshez gombon keresztül vagy a Kategóriakezelés modulon keresztül érhető el.



6.2. ábra: Kategóriakezelés képernyő

Egy kategória hozzáadásához:

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

Egy kategória szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy kategóriára a kategóriák listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy kategória törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az áttekintő táblázat Törlés oszlopában.

Add Category

★ Title:

Sub-category of:

★ Language:

★ Validity:

6.3. ábra: Kategória hozzáadása képernyő

Edit Category

★ Title:

Sub-category of:


★ Language:

★ Validity:

6.4. ábra: Kategória szerkesztése képernyő

2. Kattintson a Megerősítés gombra.

List

TITLE	LANGUAGE	VALIDITY	DELETE	CHANGED	CREATED
Test Category	English (United States)	valid		11/05/2018 17:15	11/05/2018 17:15

6.5. ábra: Kategória törlése képernyő

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

Kategória beállításai

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

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

Alkategóriája ennek Lehetőség van új kategóriát egy meglévő kategória alá adni alkategóriaként. Ekkor ez Szülő kategória::Gyermek kategória formában lesz megjelenítve.

Nyelv * Válasszon egy nyelvet a rendszer elérhető nyelvei közül.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

6.1.2 Elemek kezelése

Használja ezt a képernyőt, hogy elemeket adjon a katalógushoz. Az elemek csoportokba rendezhetők. Az Elemkezelés képernyő az Ugrás az elemkezeléshez gombon keresztül vagy az Elemkezelés modulon keresztül érhető el.

6.6. ábra: Elemkezelés képernyő

Egy elem hozzáadásához:

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

6.7. ábra: Elem hozzáadása képernyő

Egy elem szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy elemre az elemek listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy elem törléséhez:

Edit Item
 ★ Internal Title:
 ★ Validity:

6.8. ábra: Elem szerkesztése képernyő

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

Edit Item
 ★ Internal Title:
 ★ Validity:

6.9. ábra: Elem törlése képernyő

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

Elem beállításai

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

Belső cím * Ennek az erőforrásnak a neve, amely csak az adminisztrációs felületen jelenik meg. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Elemtartalom Ebben a felületi elemben adhatók hozzá honosított tartalmak az elemhez.

Cím * Ennek az erőforrásnak a neve az adott nyelven. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Szöveg * A szöveg ehhez az elemhez az adott nyelven.

Kategóriák Egy vagy több kategória választható ki az elemhez, amelyben az elemnek láthatónak kell lennie.

Megjegyzés: Csak azok a kategóriák választhatók, amelyek ugyanazzal a nyelvvel rendelkeznek mint a választott nyelv ennél a felületi elemnél.

Hivatkozás * Egy hivatkozás egy belső vagy egy külső URL-re.

Új elemtartalom hozzáadása Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított elemtartalom létrehozásához. Az összes hozzáadott nyelv saját honosított tartalommal rendelkezhet, amint azt fent be lett mutatva.

6.2 Egyéni oldalak

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Use this screen to add custom pages for use in external interface. A fresh OTOBO installation already contains some custom pages by default. The custom page management screen is available in the Custom Pages module of the External Interface group.

The screenshot shows the 'Custom Page Management' interface. At the top, there is a breadcrumb trail: Home > Custom Page Management > Add Custom Page. The main content area is divided into two sections: 'Actions' and 'List'.

Actions: Contains a button labeled 'Add Custom Page' with a green plus icon.

Did you know?: A text box providing information: 'If you would like to add a link to one of your custom content pages to the navigation of the external interface, you can do it on the system configuration. Manage navigation menus of the external interface.'

Filter for Custom Pages: A search input field with the placeholder text 'Just start typing to filter...'.

List: A table with the following data:

INTERNAL TITLE	ROUTE LINK	VALIDITY	DELETE	CHANGED	CREATED
Privacy Policy example	/c/privacy-policy-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
Imprint example	/c/imprint-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
Contact Us example	/c/contact-us-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17

6.10. ábra: Egyéni oldal kezelése képernyő

6.2.1 Egyéni oldalak kezelése

Figyelem: Győződjön meg arról, hogy elmentette-e a változtatásokat, ha elkészült. Az új beállítások azonnal üzembe lesznek állítva.

Egy egyéni oldal hozzáadásához:

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

Egy egyéni oldal szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy egyéni oldalra az egyéni oldalak listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy egyéni oldal törléséhez:

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

Add Custom Page

★ Internal Title:

★ Slug:

Route Link: Route will be available after saving the custom page.

★ Validity:

Custom Page Content

▼ English (United States) ☰

★ Title:

★ Content:

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

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

Add new custom page content:

Save Changes

or Cancel

6.11. ábra: Egyéni oldal hozzáadása képernyő

Edit Custom Page

★ Internal Title:

★ Slug:

Route Link: /c/privacy-policy-example

★ Validity:

Custom Page Content

▼ English (United States) ⊞

★ Title:

★ Content:

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

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

Here you can put the privacy policy that you would like to apply to your OTRS help center.

Add new custom page content:

Save Changes

or or

6.12. ábra: Egyéni oldal szerkesztése képernyő

List

INTERNAL TITLE	ROUTE LINK	VALIDITY	DELETE	CHANGED	CREATED
Privacy Policy example	/c/privacy-policy-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
Imprint example	/c/imprint-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17
Contact Us example	/c/contact-us-example	valid		09/18/2018 15:17	09/18/2018 15:17

6.13. ábra: Egyéni oldal törlése képernyő

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

6.2.2 Egyéni oldal beállításai

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

Belső cím * Ennek az erőforrásnak a neve, amely csak az adminisztrációs felületen jelenik meg. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Keresőbarát URL * Ez lesz az egyéni oldal URL-je. Az ajánlott karakterek: kisbetűk, számok és kötőjel.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Egyéni oldal tartalma Ebben a felületi elembe adhatók hozzá honosított tartalmak az elemhez.

Cím * Ennek az erőforrásnak a neve az adott nyelven. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Tartalom * A szöveg ehhez az elemhez az adott nyelven.

Új egyéni oldal tartalom hozzáadása Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított elemtartalom létrehozásához. Az összes hozzáadott nyelv saját honosított tartalommal rendelkezhet, amint azt fent be lett mutatva.

6.3 Kezdőlap

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Használja ezt a képernyőt, hogy kezdőlap-beállítást határozzon meg a különböző felhasználói nyelvekhez, amelyek a külső felületen jelennek meg. A kezdőlap kezelésének képernyője a Külső felület csoport Kezdőlap moduljában érhető el.

Ez a képernyő több felületi elemet is tartalmaz egy egyes nyelvekhez, ahol a honosított tartalmat hozzá lehet adni.

Figyelem: Győződjön meg arról, hogy elmentette-e a változtatásokat, ha elkészült. Az új beállítások azonnal üzembe lesznek állítva.

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

6.3.1 Legfőbb tartalom

Cím Ez a legfontosabb mondat vagy a kezdőlap mottója.

Hero Unit

Title

Background Style

Background Image

Background Color

▼

6.14. ábra: Legfőbb tartalom felületi elem

Háttérstílus A háttérkép és a háttérszín viselkedésének meghatározása. A következő lehetőségek érhetők el:

- Csak a háttérkép használata
- Csak a háttérszín használata
- A háttérkép használata és a választott szín fölé helyezése

Háttérkép Egy kép kiválasztása a legfőbb tartalom háttérképeként. Egy kép kiválasztásához kattintson a Kép kiválasztása a feltöltéshez gombra és válasszon egy képet a fájlrendszerrel.

Háttérszín A háttérszín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével.

6.3.2 Jegylista

6.15. ábra: Jegylista felületi elem

Jegylista megjelenítése a bejelentkezett felhasználóknak Ez a beállítás határozza meg, hogy a jegylista látható legyen-e a bejelentkezett felhasználóknak vagy sem.

Sor címe Ez egy elhagyható cím annál a sornál, amely ezt a felületi elemet tartalmazza a külső felületen.

6.3.3 Képpel ellátott összefoglalók

A képpel ellátott összefoglalók egy külön sorban jelennek meg a külső felületen.

Sor címe Ez egy elhagyható cím annál a sornál, amely ezt a felületi elemet tartalmazza a külső felületen.

Sor háttérszíne A háttérszín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével.

Legfeljebb három képpel ellátott összefoglalót adhat hozzá a felületi elem jobb felső sarkában lévő Hozzáadás gombra kattintva.

6.16. ábra: Képpel ellátott összefoglalók felületi elem

6.17. ábra: Képpel ellátott összefoglaló

Kép Egy kép kiválasztása a képpel ellátott összefoglaló felületi elembe való megjelenítéshez. Egy kép kiválasztásához kattintson a Kép kiválasztása a feltöltéshez gombra és válasszon egy képet a fájlrendszerrel.

Cím * A címsor szövege, amely ebben az elembe jelenik meg.

Szöveg * A szöveg ehhez az elemhez.

Hivatkozás célja * Egy URL, amely akkor nyílik meg, miután erre az elemre kattintanak a külső felületen.

6.3.4 Hivatkozáslisták

A hivatkozáslisták egy külön sorban jelennek meg a külső felületen.



6.18. ábra: Hivatkozáslisták felületi elem

Sor címe Ez egy elhagyható cím annál a sornál, amely ezt a felületi elemet tartalmazza a külső felületen.

Legfeljebb négy hivatkozáslistát adhat hozzá a felületi elem jobb felső sarkában lévő Hozzáadás gombra kattintva.

Cím * A címsor szövege, amely ebben az elembe jelenik meg.

Hivatkozás szövege A szöveg hozzáadása a több megjelenítése hivatkozáshoz.

Hivatkozás célja A URL hozzáadása a több megjelenítése hivatkozáshoz.

Hivatkozáslista típusa * Annak működését határozza meg, hogy az elem hogyan lesz hozzáadva.

Az elemek hozzáadása kézzel A szerkesztés gombra kattintva egy új felületi elem lesz látható az elemek hozzáadásához.

Egy keresés eredményeinek megjelenítése A szerkesztés gombra kattintva egy új felületi elem lesz látható az elemek hozzáadásához.

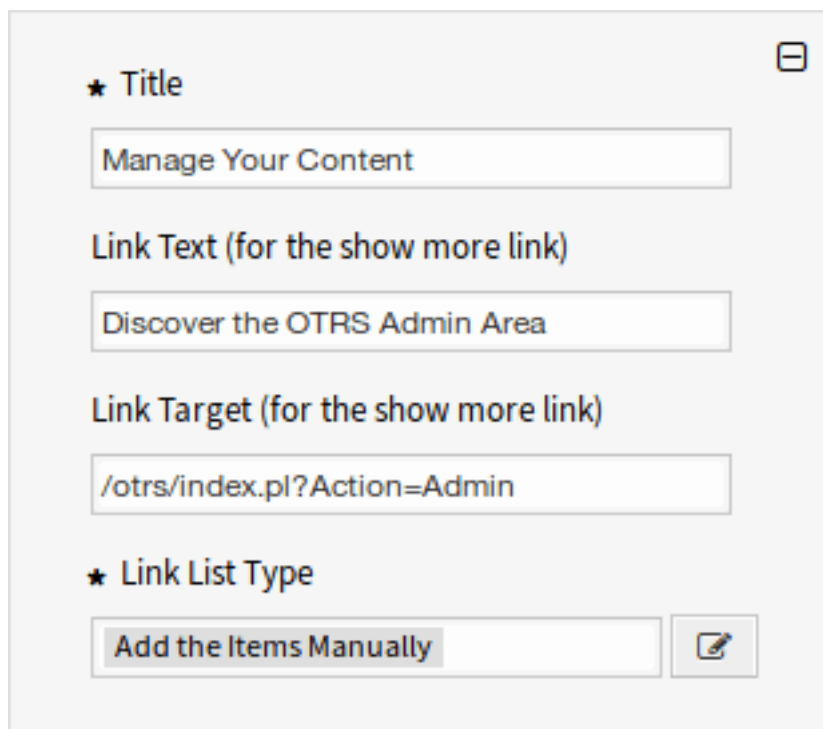
6.3.5 Tartalomkártyák

A hivatkozáslisták egy külön sorban jelennek meg a külső felületen.

Sor címe Ez egy elhagyható cím annál a sornál, amely ezt a felületi elemet tartalmazza a külső felületen.

Legfeljebb három tartalomkártyát adhat hozzá a felületi elem jobb felső sarkában lévő Hozzáadás gombra kattintva.

Cím * A címsor szövege, amely ebben az elembe jelenik meg.



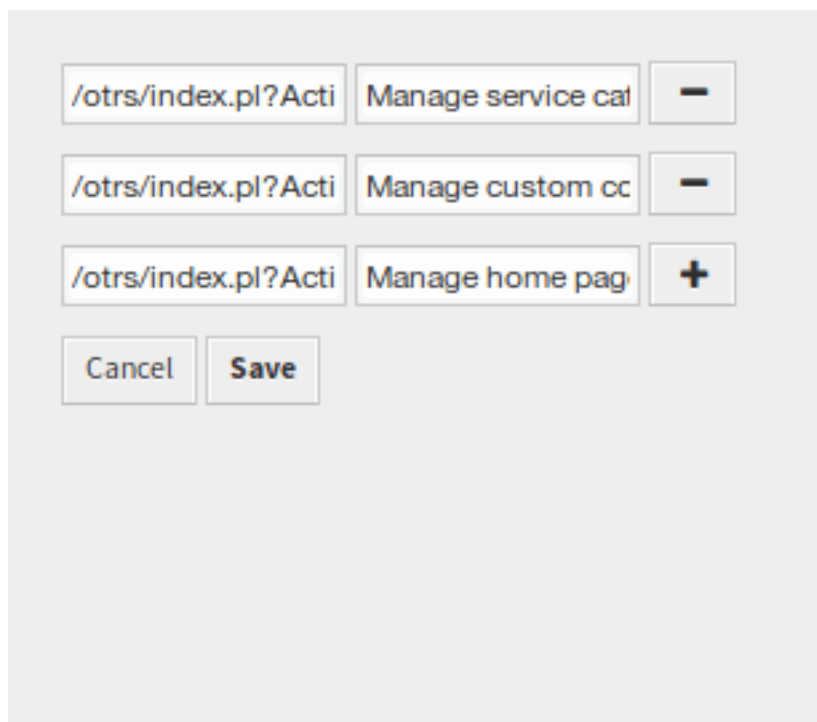
★ Title ☰

Link Text (for the show more link)

Link Target (for the show more link)

★ Link List Type

6.19. ábra: Hivatkozáslista



<input type="text" value="/otrs/index.pl?Acti"/>	<input type="text" value="Manage service cat"/>	<input type="button" value="-"/>
<input type="text" value="/otrs/index.pl?Acti"/>	<input type="text" value="Manage custom cc"/>	<input type="button" value="-"/>
<input type="text" value="/otrs/index.pl?Acti"/>	<input type="text" value="Manage home pag"/>	<input type="button" value="+"/>

6.20. ábra: Az elemek hozzáadása kézzel

Search Query

Number of Search Results to be Shown

Cancel Save

6.21. ábra: Egy keresés eredményeinek megjelenítése

Content Cards Add

Row Title

6.22. ábra: Tartalomkártyák felületi elem

★ Title ☰

★ Text

Link Text

Link Target

★ Link List Type

6.23. ábra: Tartalomkártya

Szöveg * A szöveg ehhez az elemhez.

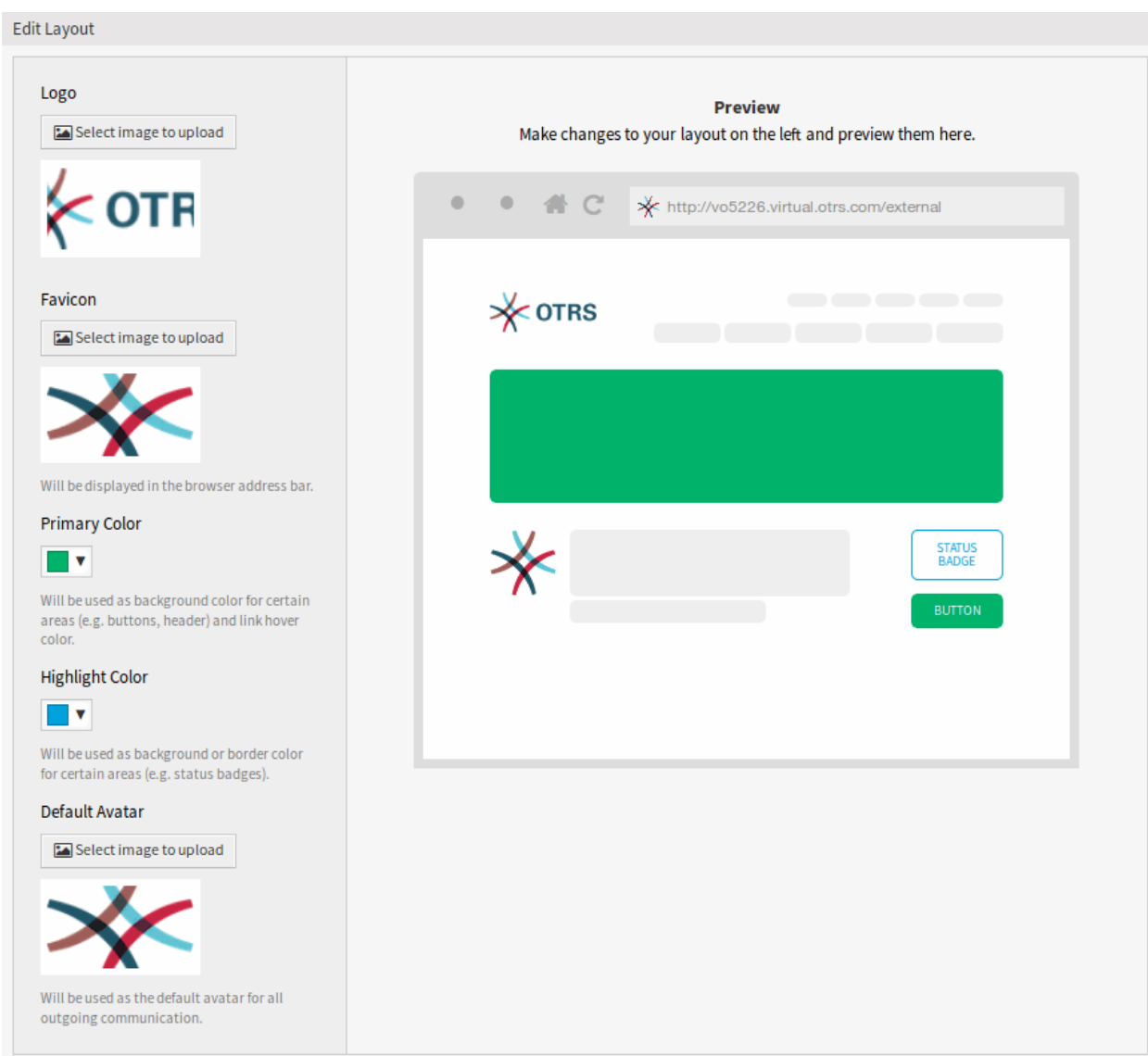
Hivatkozás szövege A szöveg hozzáadása a több megjelenítése hivatkozáshoz.

Hivatkozás célja Egy URL, amely akkor nyílik meg, miután erre az elemre kattintanak a külső felületen.

6.4 Elrendezés

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Használja ezt a képernyőt a külső felületen megjelenő elrendezés szerkesztéséhez. Az elrendezéskezelő képernyő a Külső felület csoport Elrendezés moduljában érhető el.



6.24. ábra: Elrendezés szerkesztése képernyő

A fresh OTOBO installation already contains a default layout. In this screen all parameters can be changed.

Figyelem: Győződjön meg arról, hogy elmentette-e a változtatásokat, ha elkészült. Az új beállítások azonnal üzembe lesznek állítva.

Logó A logó egy kis kép, amely a külső oldalak bal felső sarkában jelenik meg.

A logó megváltoztatásához kattintson a Kép kiválasztása a feltöltéshez gombra, és válasszon egy új logóképet. Az ajánlott fájlformátum a PNG.

Böngészőikon A böngészőikon egy olyan ikon, amely a webböngésző URL sávjában jelenik meg.

A böngészőikon megváltoztatásához kattintson a Kép kiválasztása a feltöltéshez gombra, és válasszon egy új ikont. Ez általában egy 16×16 képpont méretű kép PNG vagy ICO formátumban.

Elsődleges szín Az elsődleges szín a külső oldalak legfontosabb színe (nézze meg az előnézeti képernyőt).

Az elsődleges szín megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével. Az új szín azonnal megjelenik az előnézeti felületi elemekben.

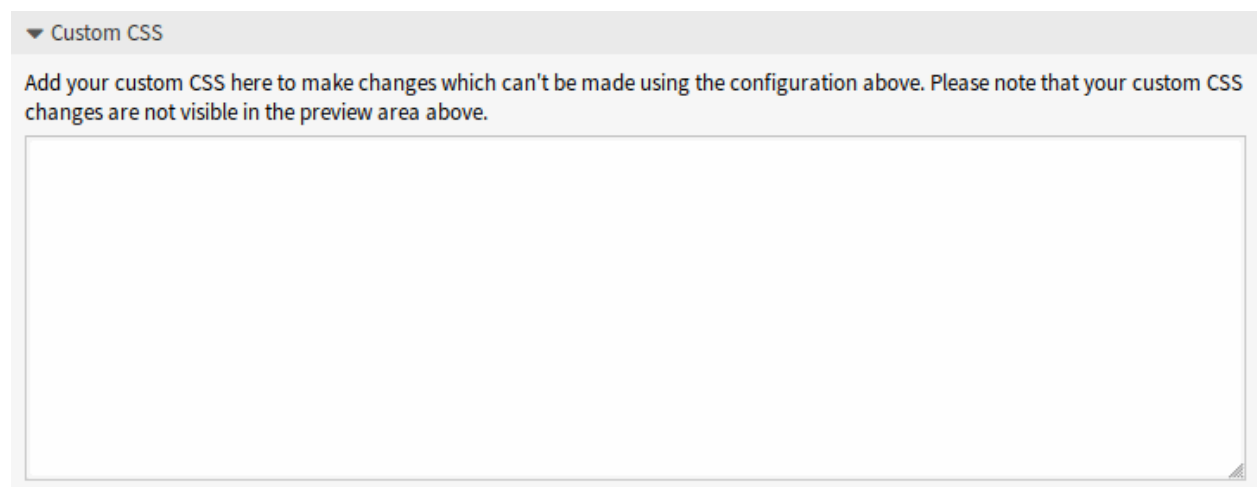
Kiemelés színe A kiemelés színe a külső oldalak második színe, amelyet állapotmatricáknál, hivatkozásoknál, stb. használnak.

A kiemelés színének megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével. Az új szín azonnal megjelenik az előnézeti felületi elemekben.

Alapértelmezett avatár Az alapértelmezett avatárként lesz használva az összes kimenő kommunikációnál.

Az avatár megváltoztatásához kattintson a Kép kiválasztása a feltöltéshez gombra, és válasszon egy új avatárképet.

Egyéni CSS Használja ezt a szövegdobozt a külső felületen alkalmazandó egyéni CSS hozzáadásához.



6.25. ábra: Egyéni CSS felületi elem

6.4.1 Egyéni parancsfájlok beágyazása

External interface application has been built with security-first mindset in place. It contains several mechanisms to make sure that all code in the front end is provided directly by the OTOBO framework.

Ezenkívül mostantól egy [Content Security Policy](#) nevezetű biztonsági szabvány fejléceit is kihasználja a beépített webkiszolgáló. Ez az utolsó védelmi vonalként szolgál, és abban az esetben, ha néhány váratlan kód továbbra is elérhetővé válna az ügyfélnek, akkor biztosítja, hogy a felhasználó böngészője egyszerűen elutasítsa a futtatását.

Azonban továbbra is létezik olyan eset, amikor még egy modern webes alkalmazásnak is szüksége lehet további kód futtatására, feltéve hogy azt az adminisztrátorok ellenőrizték és beágyazták. Példa lehet erre egy külső integrált csevegési megoldás, de lehetne egy külső webelemző eszközhöz használt sorközi kódrészlet is.

Lásd még:

Egyéni parancsfájlok beágyazása a [Rendszerbeállítások](#) képernyőn végezhető el a következő beállításokkal:

- `ExternalFrontend::ExternalScripts`
- `ExternalFrontend::InlineScripts`
- `WebApp::Server::AdditionalOrigins`

Webelemző eszköz példa

Ebben a példában felvázoljuk a lépéseket egy webes elemző eszköz szolgáltatója által használt egyedi parancsfájlokhoz a külső felület alkalmazásba történő beágyazásához. Ezek minden alkalommal le lesznek futtatva, amikor az alkalmazást használják, hogy nyomon követhessék és jelentsék a felhasználó viselkedését a későbbi elemzéshez.

Egy harmadik fél szolgáltatótól származó lenti kódrészlettel kezdjük.

```
<script async src="https://www.example.com/track/js?id=UA-XXXXXX-Y"></script>
<script>
  window.dataLayer = window.dataLayer || [];
  function track(){dataLayer.push(arguments);}
  track('js', new Date());

  track('config', 'UA-XXXXXX-Y');
</script>
```

A kódrészlet első sora egy külső erőforrásra hivatkozik, amelyet a `script` címkének kell betöltenie.

Az alatta lévő parancsfájlblokkban van néhány sorközi kódunk, amely azonnal lefut, ha az oldal betöltődött.

Külső parancsfájl-erőforrások hozzáadása

Először be kell ágyaznunk a külső parancsfájl helyét a megfelelő beállításban:

1. Menjén a Rendszerbeállítások képernyőre.
2. Keressen rá az `ExternalFrontend::ExternalScripts` beállításra.
3. Kattintson rá a beállításra a szerkesztéséhez.

4. Abban az esetben, ha egy érték már szerepel ott, kattintson a plusz gombra. Egyébként folytassa a továbbiakkal.
5. Adja meg a külső erőforrás teljes helyét a szövegmezőben. Például: `https://www.example.com/track/js?id=UA-XXXXXX-Y`.
6. Kattintson a pipa jelre a módosított beállítások elmentéséhez.
7. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Sorközi kódrészletek hozzáadása

Ezután be kell ágyaznunk az eredeti kódrészlet sorközi részét is:

1. Menjen a Rendszerbeállítások képernyőre.
2. Keressen rá az `ExternalFrontend::InlineScripts` beállításra.
3. Kattintson rá a beállításra a szerkesztéséhez.
4. Abban az esetben, ha egy érték már szerepel ott, kattintson a plusz gombra. Egyébként folytassa a továbbiakkal.
5. Adja meg a teljes kódrészletet a szövegterületen a `script` címkék nélkül. Például:

```
window.dataLayer = window.dataLayer || [];  
function track () {dataLayer.push(arguments);}  
track('js', new Date());  
  
track('config', 'UA-XXXXXX-Y');
```

6. Kattintson a pipa jelre a módosított beállítások elmentéséhez.
7. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

A külső felület alkalmazás újraépítése

A változtatások alkalmazása érdekében a külső felület alkalmazást is újra kell építenünk. Váltson át a parancsértelmezőre, és hajtsa végre a következő parancsot:

```
bin/otobo.WebServer.pl --deploy-assets
```

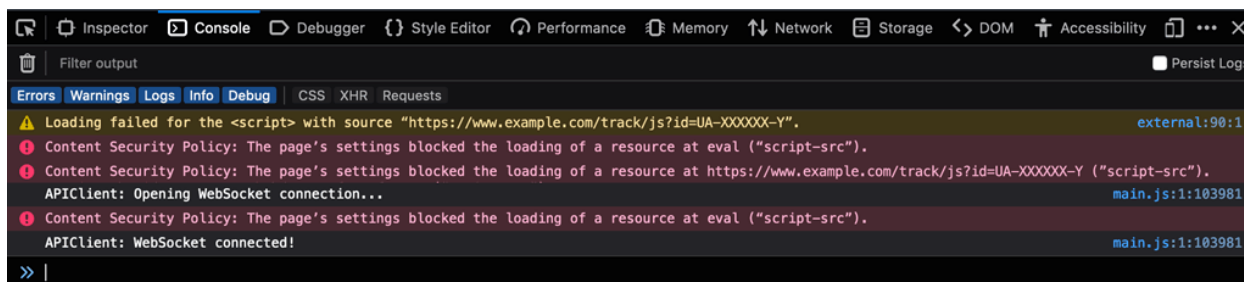
További források fehér listára tétele a biztonsági fejlécekben

Ha most megpróbálja elérni a külső felület alkalmazást, akkor képes lesz leellenőrizni, hogy a parancsfájlok szerepelnek-e a kódban. Azonban a böngésző valószínűleg blokkolja az összes sorközi és külső erőforrás hozzáférését, ezért a kód sikertelen lehet néhány hibával.

Ez a viselkedés tervezési okok miatt van, mivel a külső erőforrások csak akkor tölthetők be, ha azok kifejezetten fehér listán vannak a Content Security Policy fejléceiben.

A blokkolt kód ellenőrzéséhez használjon megfelelő webböngésző ellenőrző eszközöket. A példánkban a Mozilla Firefoxot és annak webkonzolját fogjuk használni, amely az Eszközök → Webfejlesztő → Webkonzol menüpontban vagy az F12 gyorsbillentyűn keresztül érhető el.

A példában lévő kódrészletnél a következő hibákat kaphatja a konzolban, ha az alkalmazást eléri:



6.26. ábra: Böngészőkonzol hibák és figyelmeztetések

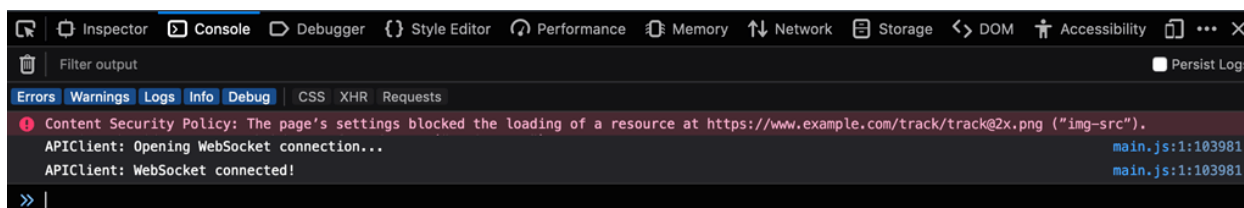
A konzolhibákból láthatjuk, hogy a külső parancsfájl-erőforrás betöltését megakadályozták (1. és 3. sor). Emellett két kiértékelési hívást is blokkoltak (2. és 5. sor). Minden hiba egy Content Security Policy szabályra hivatkozik a `script-src` neve alatt, amely a parancsfájl-erőforrásokat jelzi.

Mind a külső erőforrást, mind a kiértékelési hívásokat hozzá kell adnunk a Content Security Policy fejléceinek további forráslistájához:

1. Menjén a Rendszerbeállítások képernyőre.
2. Keressen rá a `WebApp::Server::AdditionalOrigins` beállításra.
3. Kattintson rá a beállításra a szerkesztéséhez.
4. Abban az esetben, ha egy `script-src` érték már szerepel ott, kattintson a mellette lévő plusz gombra. Egyébként folytassa a továbbiakkal.
5. Adja meg a blokkolt erőforrásnak csak a tartomány részét a szövegmezőben. Például: `https://www.example.com`. Ez lehetővé teszi a külső erőforrás betöltését.
6. Kattintson a mező mellett lévő plusz gombra, így egy másik érték lesz hozzáadva.
7. Adja meg a következő irányelvet az új mezőben, beleértve az idézést is: `'unsafe-eval'`. Ez lehetővé teszi a kiértékelési hívások végrehajtását.
8. Kattintson a pipa jelre a módosított beállítások elmentéséhez.
9. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Ezen a ponton nincs szükség a külső felület alkalmazás újraépítésére, mivel a további források beállításának azonnal érvényesülnie kell.

Ha újratölti a külső felület alkalmazást, akkor további hibákat is kaphat. A példánkban ez a következő lehet:



6.27. ábra: További böngészőkonzol hibák és figyelmeztetések

Ez a hiba azt jelzi, hogy egy további erőforrás szintén blokkolva volt, amely egy kép egy adott helyen (1. sor). Erre az `img-src` Content Security Policy szabály nevéből következtethetünk, amely egy képerőforrásra hivatkozik. Annak érdekében, hogy hozzáadja ezt a fehér listához, próbálja meg a következőt:

1. Menjen a Rendszerbeállítások képernyőre.
2. Keressen rá a `WebApp::Server::AdditionalOrigins` beállításra.
3. Kattintson rá a beállításra a szerkesztéséhez.
4. Abban az esetben, ha egy `img-src` érték már szerepel ott, kattintson a mellette lévő plusz gombra. Egyébként folytassa a továbbiakkal.
5. Adja meg a blokkolt erőforrásnak csak a tartomány részét a szövegmezőben. Például: `https://www.example.com`. Ez lehetővé teszi a külső képerőforrás betöltését.
6. Kattintson a pipa jelre a módosított beállítások elmentéséhez.
7. Állítsa üzembe a módosított rendszerbeállítást.

Próbálja meg újratölteni a külső felület alkalmazást, és ellenőrizze, hogy van-e további hiba. Ha nincs, akkor a parancsfájlok valószínűleg most már az elvárt módon működnek.

Sajnos nincs lehetőség előre megmondani, hogy milyen erőforrásokra lehet szükségük a parancsfájloknak. De nem kell aggódnia, a legtöbbjüket fehér listára teheti, csak győződj meg arról, hogy pontosan követi-e a böngésző konzolnaplójában megjelenő tanácsokat. Keressen egy megfelelő fejlécszabályt a beállításban, és ennek megfelelően frissítse.

Megjegyzés: Néhány erőforrást csak más erőforrások kérhetnek, ezért több iterációra lehet szükség, amíg mindent megfelelően beállít.

Figyelem: Whitelisting external resources opens potential security risks in your OTOBO application! Only allow those resources that you are sure are not malicious and come from reputable sources. Keep in mind that if something is secure today, does not mean it will be tomorrow. Stay safe!

Rother OSS Services

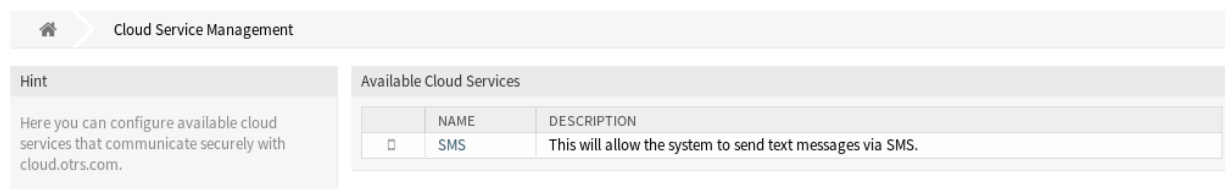
Jó, ha van egy erős partner a küldetéskritikus rendszerek kezelésében. Függetlenül attól, hogy karbantartás vagy felhőszolgáltatás igénybe vételéről van szó, a partnernek szorosan integrálva kell lennie.

The following chapter describes the tools you have available to integrate your system with the powerful cloud service offered by Rother OSS.

7.1 Felhőszolgáltatások

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Use this screen to add cloud services to the system. A fresh OTOBO installation doesn't contain any configured cloud services by default. The cloud service management screen is available in the Cloud Services module of the Rother OSS Services group.



7.1. ábra: Felhőszolgáltatás kezelés képernyő

7.1.1 Felhőszolgáltatások kezelése

SMS felhőszolgáltatás aktiválás

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

To be able to use SMS cloud service in OTOBO, you have to activate it first. To activate the SMS cloud service:

1. Kattintson az SMS felhőszolgáltatás aktiválás gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Beállítás

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáad egy SMS felhőszolgáltatást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Telefonmező az ügyintézőnél * Ügyintézői adatmező, amelyből az SMS-ben történő üzenetküldésekhez a mobiltelefonszámot ki kell venni.

Telefonmező az ügyfélnél * Ügyfél adatmező, amelyből az SMS-ben történő üzenetküldésekhez a mobiltelefonszámot ki kell venni.

Küldő szövege * Az SMS-küldő nevéként fog megjelenni (nem lehet hosszabb 11 karakternél).

Engedélyezett szereptagok Ha ki van választva, akkor csak az ezekhez a szerephez hozzárendelt ügyintézők lesznek képesek SMS-ben értesítéseket fogadni.

URL-rövidítés végrehajtása URL-rövidítés végrehajtása az üzenet elküldése előtt.

Telefon feketelista Telefonszámok feketelistája, amelyekre az SMS üzenetek küldése tiltott. A telefonszámokat nemzetközi formátumban kell hozzáadni szóközök nélkül (például +36201234567), mezőnként egy számot.

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

Érvényesség Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Adatvédelmi információk In order to be able to use the SMS transmission feature of the Rother OSS GmbH, the Data Protection Information needs to be read and understood.

7.2 Támogatási adatgyűjtő

Support data collector is used to collect some data and sent to Rother OSS on a regular basis.

Use this screen to review the data to be sent to Rother OSS.

Configuration

Name: SMS

★ Phone field for agent:
Agent data field from which the mobile phone number for sending messages via SMS should be taken.

★ Phone field for customer:
Customer data field from which the mobile phone number for sending messages via SMS should be taken.

★ Sender string:
Will be shown as sender name of the SMS (Not longer than 11 characters).

Allowed role members:
If selected, only agents assigned to these roles will be able to receive notifications via SMS (optional).

Perform URL shortening:
Perform URL shortening before sending the message.

Phone black list:
A blacklist of telephone numbers where it is forbidden to send SMS messages to. Phone numbers must be added in international format without spaces, e.g. +491791234567, one number per field.

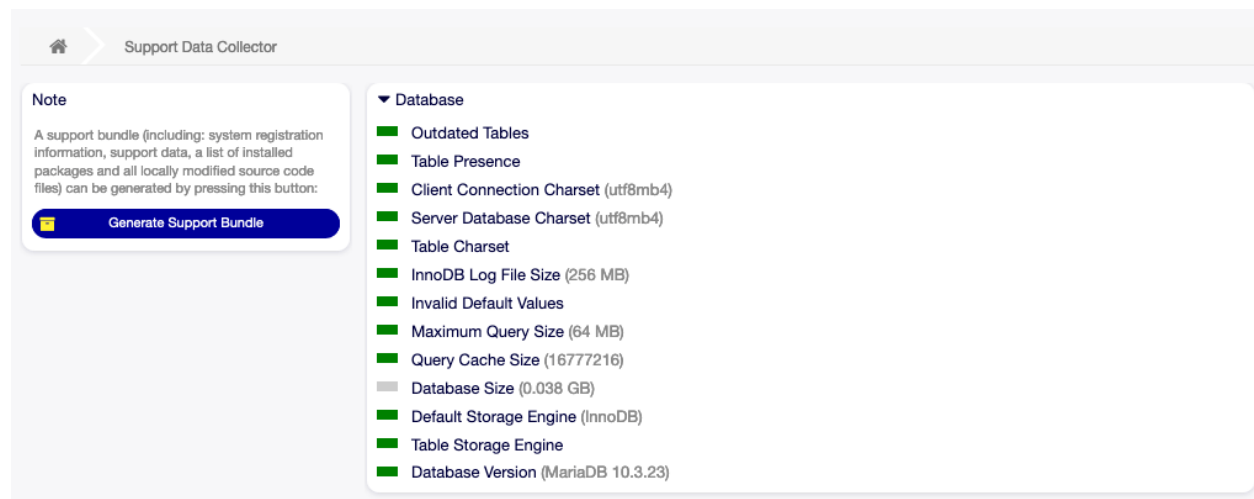
Comment:

Validity:

In order to be able to use the SMS transmission feature of the OTRS
AG, I hereby declare that I have read and understood the [Data Protection Information](#).

or

7.2. ábra: Felhőszolgáltatás hozzáadása képernyő



7.3. ábra: Támogatási csomag letöltése képernyő

7.2.1 Támogatási adatgyűjtő kezelése

Support data collector is used to collect some data and sent to Rother OSS on a regular basis, if the system is registered. To register your system:

1. Kattintson a Rendszer regisztráció gombra a bal oldalsávban.
2. Kövesse a regisztrációs utasításokat.

Annak megtekintéséhez, hogy milyen típusú adatok lesznek elküldve:

1. Kattintson az Átvitt adatok megtekintése gombra a bal oldalsávban.
2. Nézze át a Rendszer regisztráció adatok és a Támogatási adatok összesítőket az újonnan megnyílt képernyőn.

A támogatási adatok küldésének kézzel történő aktiválásához:

1. Kattintson a Frissítés küldése gombra a bal oldalsávban.

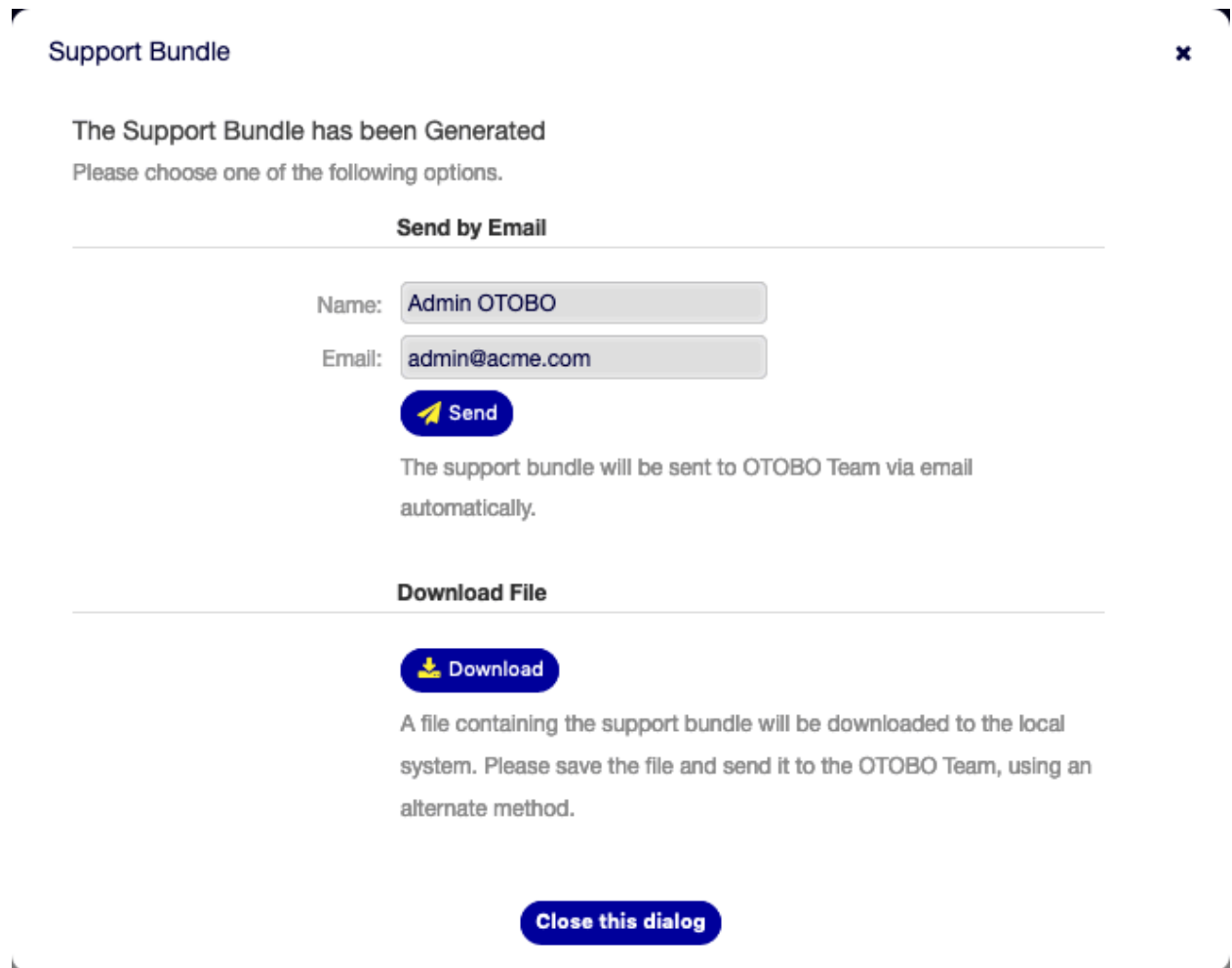
Egy támogatási csomag előállításához:

1. Kattintson a Támogatási csomag előállítása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse le az előállított támogatási csomagot.
3. Nyissa meg egy archívumkezelővel és nézze át a tartalmat.

7.2.2 Begyűjtött adatok

A képernyő több szakaszt tartalmaz. Minden szakasznak közlekedési lámpával rendelkező bejegyzései vannak, amelyek a következőket jelzik:

- A szürke LED információt jelent, egyszerűen csak megjelenít egy értéket.
- A zöld LED azt jelenti, hogy minden rendben, a bejegyzésnek jó értéke van.
- A sárga LED értesítést jelent, ellenőriznie kell az értéket, de ez nem hiba.
- A piros LED hibát jelent, valamit tennie kell a probléma megoldásához.



7.4. ábra: Támogatási csomag letöltése párbeszédablak

Felhőszolgáltatások szakasz

This section displays information about OTOBO cloud services.

Elérhető SMS Ez a bejegyzés az elérhető SMS-üzenetekkel kapcsolatos információkat jeleníti meg. Ha kezdenek elfogyni, akkor a LED pirosra vált.

Adatbázis szakasz

This section displays information about the database used by OTOBO.

Elavult táblák Az elavult adatbázistáblák megjelenítése. A zöld LED azt jelenti, hogy nincsenek elavult táblák.

Tábla jelenlét Annak megjelenítése, hogy az összes szükséges tábla létezik-e az adatbázisban vagy sem.

Kliens kapcsolat karakterkészlete A karakterkészlet megjelenítése a kliens kapcsolathoz. `utf8` értékűnek kell lennie.

Kiszolgáló adatbázis karakterkészlete Az adatbázis-kiszolgáló karakterkészletének megjelenítése. `utf8` értékűnek kell lennie.

Tábla karakterkészlete Az adatbázistábla karakterkészletének megjelenítése. `utf8` értékűnek kell lennie.

InnoDB naplófájl méret A naplófájl méretének megjelenítése az InnoDB illesztőprogramnál. Legalább `512 MB` méretűnek kell lennie.

Érvénytelen alapértelmezett értékek Az érvénytelen alapértelmezett értékek megjelenítése. A zöld LED azt jelenti, hogy nincsenek érvénytelen alapértelmezett értékek.

Legnagyobb lekérdezési méret Egy adatbázis-lekérdezés legnagyobb méretének megjelenítése. Legalább `1024 MB` méretűnek kell lennie.

Adatbázisméret Az adatbázis méretének megjelenítése. Ez csak tájékoztatásul szolgál.

Alapértelmezett tárolómotor Az adatbázis alapértelmezett tárolómotorjának megjelenítése. `InnoDB` értékűnek kell lennie.

Táblatároló-motor Az adatbázis-táblák tárolómotorjának megjelenítése. `InnoDB` értékűnek kell lennie.

Adatbázis-verzió Az adatbázis-illesztőprogram verziójának megjelenítése. A zöld LED azt jelenti, hogy a verzió elég magas.

Dokumentumkeresés szakasz

Ez a szakasz a dokumentumkereséssel és a használt fűrttel kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Fűrt A használt fűrt neve.

Fűrt épségének részletei A használt fűrt néhány belső változójának megjelenítése.

Indexek épsége Információk megjelenítése az indexekkel kapcsolatban.

Indexek mérete Az egyes indexek méretének megjelenítése.

Csomópont épsége Információk megjelenítése a használt csomóponttal kapcsolatban.

Operációs rendszer szakasz

Ez a szakasz a futó operációs rendszerrel és a telepített szoftverösszetevőkkel kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Környezeti függőségek Információk megjelenítése a környezeti függőségekkel kapcsolatban.

OTOBO Disk Partition Display the disk partition to where OTOBO is installed.

Információk a lemezpartíciók használatáról A használt terület megjelenítése lemezpartícióként.

Disztribúció Az operációs rendszer disztribúciónevének megjelenítése.

Kernel verzió Az operációs rendszer rendszermagverziójának megjelenítése.

Rendszerterhelés Az operációs rendszer rendszerterhelésének megjelenítése. A rendszerterhelésnek legfeljebb annyinak kell lennie, ahány processzorral a rendszer rendelkezik (például 8-as vagy kisebb terhelés egy 8 processzoros rendszeren rendben van).

Perl verzió A Perl verziójának megjelenítése.

Szabad lapozófájl méret (%) A szabad lapozófájl méretének megjelenítése százalékosan. 60%-nál több szabad lapozófájlnak kellene lennie.

Használt lapozófájl méret (MB) A használt lapozófájl méretének megjelenítése megabájtban. 200 MB-nál nem kellene több lapozófájlt használni.

OTOBO Section

This section displays information about the OTOBO instance.

Bejegyzés keresési index állapot Információk megjelenítése az indexelt bejegyzésekkel kapcsolatban.

Bejegyzések kommunikációs csatornánként A bejegyzések számának megjelenítése kommunikációs csatornánként.

Kommunikációs napló Összesített információk megjelenítése a kommunikációkkal kapcsolatban.

Kommunikációs napló fiókjának állapota (az elmúlt 24 óra) A kommunikációs napló fiókállapotával kapcsolatos információk megjelenítése az elmúlt 24 órában.

Egyidejű felhasználók részletei Az egyszerre bejelentkezett felhasználókkal kapcsolatos információk megjelenítése óránkénti bontásban.

Egyidejű felhasználók Az egyidejűleg bejelentkezett felhasználók legnagyobb számával kapcsolatos információk megjelenítése.

Beállítások konfigurálása Néhány fontos konfigurációs beállítás megjelenítése a rendszerbeállításokból.

Démon Display whether the OTOBO daemon is running or not.

Adatbázis rekordok Display the main OTOBO object and the related number of records in the database.

Alapértelmezett adminisztrátor jelszó A zöld LED azt jelenti, hogy az alapértelmezett adminisztrátori jelszót megváltoztatták.

E-mail várakozási sor Azon e-mailek számának megjelenítése, amelyek sorba lettek állítva a küldéshez.

Tartománynév Display the fully qualified domain name set in system configuration setting `FQDN`.

Fájlrendszer írhatóság Annak megjelenítése, hogy a fájlrendszer írható-e vagy sem.

Örökölt konfigurációs biztonsági mentések A zöld LED azt jelenti, hogy nem található örökölt konfigurációs biztonsági mentés fájlok.

Csomagtelepítési állapot A zöld LED azt jelenti, hogy az összes csomag helyesen van telepítve.

Csomag keretrendszer verziójának állapota Green LED means, that the OTOBO framework version is suitable for the installed packages.

Csomagellenőrzési állapot Green LED means, that all installed packages are verified by the Rother OSS.

Munkamenet-konfigurációs beállítások A legnagyobb megengedett munkamenetszám megjelenítése ügyintézőnként és ügyfelenként.

Várakozási sorba helyezett levelek Azon e-mailek számának megjelenítése, amelyek a küldőtárolóban vannak.

Rendszer azonosító Display the system identifier set in system configuration setting `SystemID`.

Jegy indexelő modul Display the ticket index module set in system configuration setting `Ticket::IndexModule`.

Érvénytelen felhasználók zárolt jegyekkel Azon felhasználók számának megjelenítése, akik érvénytelenre vannak állítva, de van néhány jegy zárolva hozzájuk.

Nyitott jegyek A rendszeren lévő nyitott jegyek számának megjelenítése. Nem lesz teljesítményproblémája, amíg nincs körülbelül 60 000 nyitott jegye a rendszeren.

Jegykeresés indexelő modul Display the ticket search index module set in system configuration setting `Ticket::SearchIndex::ForceUnfilteredStorage`.

Árva rekordok a ticket_index táblában A `ticket_index` táblában lévő árva rekordok számának megjelenítése.

Elárvult rekordok a ticket_lock_index táblában A `ticket_lock_index` táblában lévő árva rekordok számának megjelenítése.

Időbeállítások Display timezone information for OTOBO, for the calendars and for users.

UI - ügyintézői felszín használat A használt felszín megjelenítése ügyintézőnként.

UI - ügyintézői téma használat Az ügyintézői felületen használt téma megjelenítése.

UI - különleges statisztikák Néhány statisztika megjelenítése a személyes módosításokkal kapcsolatban, mint például kedvencek használata, egyéni menürendezés, stb.

OTOBO Version Display the version number of OTOBO.

Minden rendszer beállítást igényel. Egy rendszer beállításának egyszerű feladatnak kell lennie, és a beállításhoz szükséges eszközöknek meg kell felelnie a célnak.

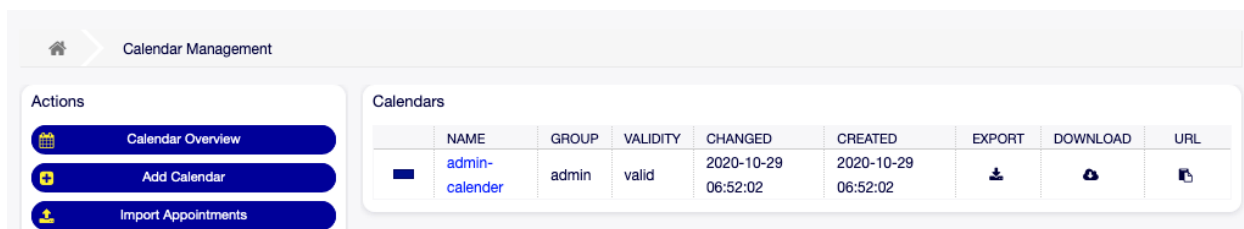
OTOBO offers several administration tools to configure, monitor, control and extend OTOBO.





8.1 Naptárak

Az ügyfelekkel történő munkavégzéskor az erőforrás-tervezés és ütemezés bonyolult feladat lehet. Az időpontok lehetővé teszik, hogy az ügyfelekkel ott és akkor találkozzon, ahol és amikor szükséges.

OTOBO supports this requirement with calendars. Calendars allow management of appointments and resources inside the ticket system. You can connect your tickets to scheduled tasks and make them available to all users to see. This feature adds transparency to show your teams workload and prevent users from promising resources which are not available.

Use this screen to manage calendars in the system. A fresh OTOBO installation contains no calendars by default. The calendar management screen is available in the Calendars module of the Administration group.



	NAME	GROUP	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	DOWNLOAD	URL
	admin-calendar	admin	valid	2020-10-29 06:52:02	2020-10-29 06:52:02			

8.1. ábra: Naptárkezelés képernyő

8.1.1 Naptárak kezelése

Egy új naptár hozzáadásához:

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

8.2. ábra: Új naptár hozzáadása képernyő

Figyelem: A naptárak nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy naptár szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy naptárra a naptárak listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

8.3. ábra: Naptár szerkesztése képernyő

Egy naptár exportálásához:

1. Kattintson az exportálás ikonra a naptárak listájában.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export_Calendar_CalendarName.yml` fájl mentéséhez.

Naptárak importálásához:

1. Kattintson a Tallózás... gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy előzőleg exportált .ym1 fájlt.
3. Kattintson a Meglévő bejegyzések felülírása jelölőnégyzetre, ha felül szeretné írni a meglévő naptárakat.
4. Kattintson a Naptár importálása gombra.

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

8.1.2 Naptár beállításai

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

Naptár általános beállításai

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

Szín * A naptár színe, amely a naptáráttekintő képernyőkön jelenik meg.

A naptár színének megváltoztatásához egyszerűen válasszon egy új színt a színpalettáról. Választhat az előre kiválasztott színek közül, vagy meghatározhat egyéb színeket a színválasztóról való választással vagy a hexadecimális érték begépelésével.

Jogosultsági csoport * Válassza ki, hogy mely **Csoportok** férhetnek hozzá a naptárhoz.

A csoportmezőtől függően a rendszer a felhasználókat a jogosultsági szintjük alapján fogja engedni hozzáférni a naptárhoz.

- Csak olvasás: a felhasználók láthatják és exportálhatják a naptárban lévő összes időpontot.
- Átmozgatás: a felhasználók módosíthatják az időpontokat a naptárban, de a naptárválasztás megváltoztatása nélkül.
- Létrehozás: a felhasználók létrehozhatnak és törölhetnek időpontokat a naptárban.
- Írás, olvasás: a felhasználók magát a naptárat kezelhetik.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Naptár jegyidőpontjai

Szabályok meghatározása automatikus időpontok létrehozásához ebben a naptárban a jegyadatok alapján. Egy új szabály hozzáadásához kattintson a Szabály hozzáadása gombra.

Kezdődátum Válasszon egy kezdődátumot a jegyidőponthoz.

Befejezési dátum Válasszon egy befejezési dátumot a jegyidőponthoz.

Várólisták * Válasszon egy vagy több várólistát annak leszűkítéséhez, hogy mely jegyidőpontokat kell automatikusan létrehozni.

▼ Ticket Appointments

Rule 1 ⊞

Start date:

End date:

Use options below to narrow down for which tickets appointments will be automatically created.

* Queues:

Search attributes: ⊕

Define rules for creating automatic appointments in this calendar based on ticket data.

➕ Add Rule

8.4. ábra: Naptárbeállítások – Jegyidőpontok

Keresési attribútumok További keresési attribútumok adhatók hozzá a további szűréshez egy attribútum kiválasztásával és a ⊕ gombra kattintással.

8.1.3 Időpontok importálása

Ha legalább egy naptár már hozzá lett adva a rendszerhez, akkor lehetőség van néhány időpont importálására a naptárba.

Időpontok importálásához:

1. Kattintson az Időpontok importálása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltsön fel egy iCal-fájlt és válasszon egy naptárt.
3. Kattintson az Időpontok importálása gombra.

Import Appointments

* Upload: Keine Datei ausgewählt.

* Calendar:

Update existing appointments?

All existing appointments in the calendar with same UniqueID will be overwritten.

Import appointments or Cancel

8.5. ábra: Időpontok importálása képernyő

Feltöltés * Kattintson a Tallózás... gombra, és válasszon egy érvényes iCal (.ics) fájlt a feltöltéshez.

Naptár * Válasszon egy elérhető naptárt.

Megjegyzés: Ha a kívánt naptár nincs itt felsorolva, akkor győződjön meg arról, hogy van-e legalább létrehozás jogosultsága.

Frissíti a meglévő időpontokat? Ha be van jelölve, akkor a naptárban lévő ugyanilyen UniqueID értékkel rendelkező összes meglévő időpont felül lesz írva.

8.2 Csevegőcsatornák

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Számos szervezet számára elengedhetetlen csevegési lehetőségek biztosítása az ügyfelek számára. Az ügyfél csevegéskéréseinek mennyiségétől és a szervezet felépítésétől függően lehetővé kell tenni a csevegéskérések csoportosítását.

OTOBO offers chat channels with different permissions per channel, so it is, e.g. possible to have different chat channels for registered contract customers and public prospects.

Use this screen to add chat channels to the system. A fresh OTOBO installation contains no chat channels by default. The chat channel management screen is available in the Chat Channels module of the Administration group.

Manage Chat Channels

Manage Chat Channels

Actions

+ Add Chat Channel

List

NAME	GROUP	COMMENT	CUSTOMER	PUBLIC	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Test Channel	users	This is a test channel.	no	no	valid	2018-11-07 08:09:30	2018-11-07 08:09:30

8.6. ábra: Csevegőcsatorna-kezelés képernyő

8.2.1 Csevegőcsatornák kezelése

Egy csevegőcsatorna hozzáadásához:

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

Figyelem: A csevegőcsatornák nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy csevegőcsatorna szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy csevegőcsatornára a csevegőcsatornák listájában.

8.7. ábra: Csevegőcsatorna hozzáadása képernyő

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

8.8. ábra: Csevegőcsatorna szerkesztése képernyő

8.2.2 Csevegőcsatorna beállításai

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

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

Csoport * Válassza ki, hogy mely **Csoportok** férhetnek hozzá a csevegőcsatornához.

Elérhető az ügyfél-felhasználóknak Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha meg szeretné jeleníteni a csevegőcsatornát az ügyfél-felhasználóknak.

Elérhető a nyilvános felhasználóknak Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha meg szeretné jeleníteni a csevegőcsatornát a nyilvános felhasználóknak.

Érvényes * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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.

8.2.3 Csevegéstámogatás engedélyezése

Megjegyzés: A csevegésfunkció alapértelmezetten nincs engedélyezve.

A csevegésfunkció engedélyezéséhez:

1. Menjen a Rendszerbeállítások képernyőre.
2. Navigáljon a Core → Chat elemhez a navigációs fában.
3. Engedélyezze a `ChatEngine::Active` beállítást.

Ha a csevegésfunkció engedélyezve lett, az Alapértelmezett csatorna automatikusan létrejön, ha még nem létezik.

A csevegésre vonatkozó összes beállítás felülvizsgálatához:

1. Menjen a Rendszerbeállítások képernyőre.
2. Keressen rá a `ChatEngine` kifejezésre a keresőmezőben.
3. Vizsgálja felül a beállításokat.

Lásd még:

Az ügyintézőknek legalább csak olvasás jogosultságokra van szüksége a következő beállításokban beállított csoportokra:

- `ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents`
- `ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents`

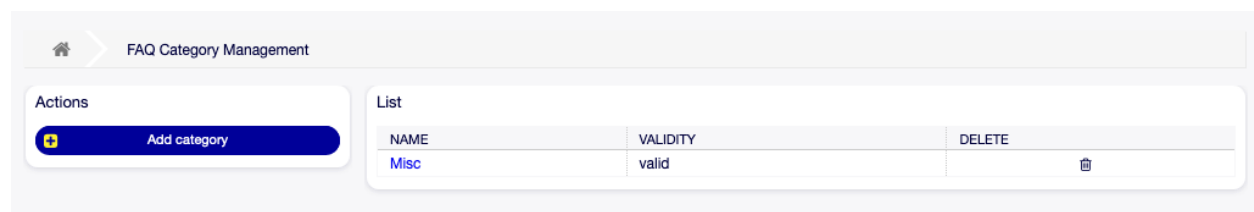
8.3 GyIK kategória

Use this screen to manage categories available in FAQ articles. The FAQ package can be installed from the OTOBO addons repository with the [Csomagkezelő](#). A fresh OTOBO installation already contains a category by default. The category management screen is available in the FAQ Category module of the Administration group.

8.3.1 GyIK kategóriák kezelése

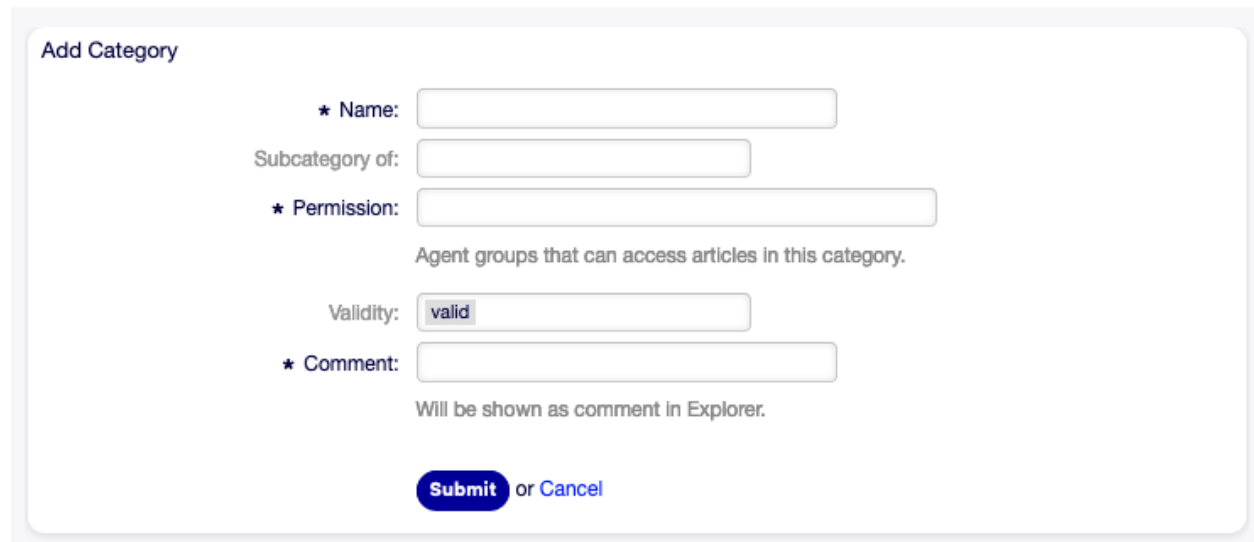
Egy kategória hozzáadásához:

1. Kattintson a Kategória hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.



8.9. ábra: GyIK kategóriakezelés képernyő

3. Kattintson az Elküldés gombra.



8.10. ábra: Kategória hozzáadása képernyő

Egy kategória szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy kategóriára a kategóriák listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson az Elküldés gombra.

Egy kategória törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a kategóriák listájában.
2. Kattintson az Igen gombra a megerősítő párbeszédablakban.

8.3.2 GyIK kategória beállításai

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

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

Alkategóriája ennek Lehetőség van új kategóriát egy meglévő kategória alá adni alkategóriaként. Ekkor ez Szülő kategória::Gyermek kategória formában lesz megjelenítve.

Jogosultság * Ügyintézőcsoportok, amelyek hozzáférnek a bejegyzésekhez ebben a kategóriában.

Edit Category

★ Name:

Subcategory of:

★ Permission:

Agent groups that can access articles in this category.

Validity:

★ Comment:

Will be shown as comment in Explorer.

or

8.11. ábra: Kategória szerkesztése képernyő

List

NAME	VALIDITY	DELETE
Misc	valid	

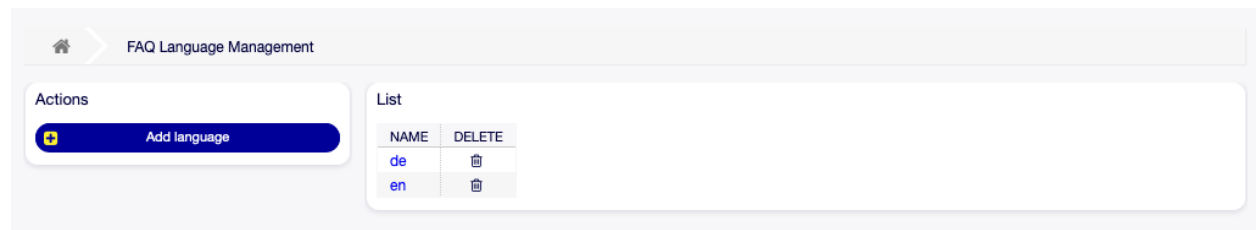
8.12. ábra: Kategória törlése képernyő

Érvényesség Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

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.

8.4 GyIK nyelv

Use this screen to manage languages available in FAQ articles. A fresh OTOBO installation already contains some languages by default. The language management screen is available in the FAQ Language module of the Administration group.

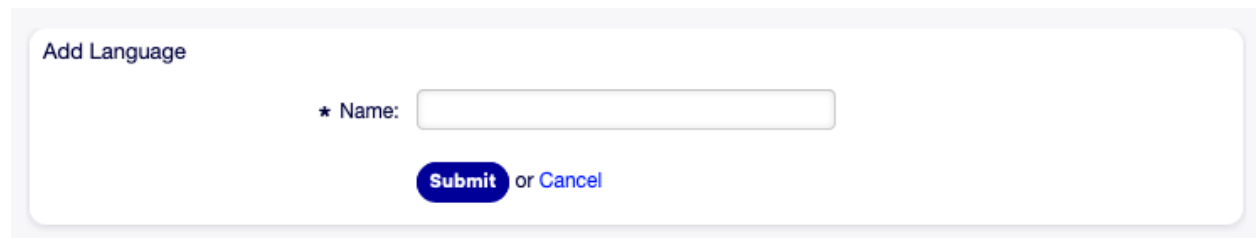


8.13. ábra: GyIK nyelvkezelés képernyő

8.4.1 GyIK nyelvek kezelése

Egy nyelv hozzáadásához:

1. Kattintson a Nyelv hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőt.
3. Kattintson az Elküldés gombra.



8.14. ábra: Nyelv hozzáadása képernyő

Egy nyelv szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy nyelvre a nyelvek listájában.
2. Módosítsa a mezőt.
3. Kattintson az Elküldés gombra.

Egy nyelv törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a nyelvek listájában.
2. Kattintson az Igen gombra a megerősítő párbeszédablakban.

Edit Language

* Name:

or [Cancel](#)

8.15. ábra: Nyelv szerkesztése képernyő

List

NAME	DELETE
de	
en	

8.16. ábra: Nyelv törlése képernyő

8.4.2 GyIK nyelv beállításai

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

Név * Egy nyelv ISO 639-1 kódja.

8.5 Csomagkezelő

A moduláris rendszerek bővíthetők a keretrendszerhez történő további szoftvercsomagok hozzáadásával. Az adminisztrátoroknak egyszerű módra van szükségük annak megtekintéséhez, hogy mely funkciók mely verzió vannak telepítve, és természetesen a csomagok hozzáadásához, frissítéséhez és eltávolításához.

OTOBO uses a package manager to perform all package-related activities as mentioned above in the graphical interface.

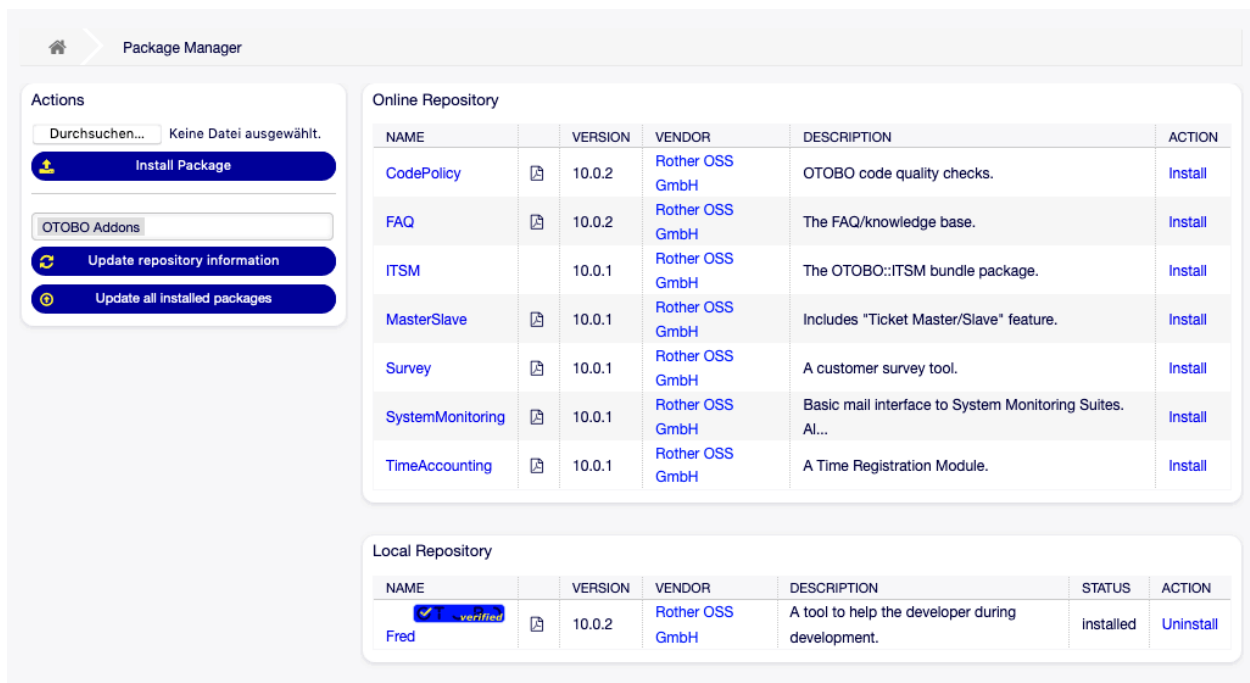
Use this screen to install and manage packages that extend the functionality of OTOBO. The package manager screen is available in the Package Manager module of the Administration group.

8.5.1 Csomagok kezelése

Figyelem: The installation of packages which are not verified by Rother OSS is possible by default, cause we love open source.

Lásd még:

You can deactivate the installation of not verified packages in the system configuration setting `Package::AllowNotVerifiedPackages`.



8.17. ábra: Csomagkezelő képernyő

Csomagok telepítése

Egy csomagnak az internetes tárolóból történő telepítéséhez:

1. Válasszon egy internetes tárolót a legördülő listából a bal oldalsávban.
2. Kattintson a Tárolóinformációk frissítése gombra az elérhető csomaglista frissítéséhez.
3. Válasszon egy csomagot az Online tároló felületi elemből, és kattintson a Telepítés műveletre az utolsó oszlopban.
4. Kövesse a telepítési utasításokat.
5. A telepítés után a csomag megjelenik a Helyi tároló felületi elemében.

Lásd még:

The repository list can be changed in system configuration setting `Package::RepositoryList`.







Egy csomagnak a fájlból történő telepítéséhez:

1. Kattintson a Tallózás... gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy .rpm fájlt a helyi fájlrendszeréről.
3. Kattintson a Csomag telepítése gombra.
4. Kövesse a telepítési utasításokat.
5. A telepítés után a csomag megjelenik a Helyi tároló felületi elemében.

Csomagok frissítése



Egy csomagnak az internetes tárolóból történő frissítéséhez:

Online Repository

NAME		VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	ACTION
CodePolicy		10.0.2	Rother OSS GmbH	OTOBO code quality checks.	Install
FAQ		10.0.2	Rother OSS GmbH	The FAQ/knowledge base.	Install
ITSM		10.0.1	Rother OSS GmbH	The OTOBO::ITSM bundle package.	Install
MasterSlave		10.0.1	Rother OSS GmbH	Includes "Ticket Master/Slave" feature.	Install
Survey		10.0.1	Rother OSS GmbH	A customer survey tool.	Install
SystemMonitoring		10.0.1	Rother OSS GmbH	Basic mail interface to System Monitoring Suites. AI...	Install
TimeAccounting		10.0.1	Rother OSS GmbH	A Time Registration Module.	Install

8.18. ábra: Online tároló felületi elem

Local Repository

NAME		VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	STATUS	ACTION
 Fred		10.0.2	Rother OSS GmbH	A tool to help the developer during development.	installed	Uninstall

8.19. ábra: Helyi tároló felületi elem

1. Nézze meg az elérhető csomagokat az Online tároló felületi elemében, hogy van-e Frissítés művelet a Művelet oszlopban.
2. Kattintson a Frissítés hivatkozásra.
3. Kövesse a frissítési utasításokat.
4. A frissítés után a csomag megjelenik a Helyi tároló felületi elemében.

Egy csomagnak a fájlból történő frissítéséhez:

1. Kattintson a Tallózás... gombra a bal oldalsávban.
2. Válasszon egy .opm fájlt, amely újabb a telepített csomagnál.
3. Kattintson a Csomag telepítése gombra.
4. Kövesse a frissítési utasításokat.
5. A frissítés után a csomag megjelenik a Helyi tároló felületi elemében.

Az összes csomag frissítéséhez:

1. Kattintson az Összes telepített csomag frissítése gombra a bal oldalsávban.
2. Kövesse a frissítési utasításokat.
3. A frissítés után a csomag megjelenik a Helyi tároló felületi elemében.

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

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

Csomagok újratelepítése

Ha a csomagfájlok legalább egyikét helyileg módosították, akkor a csomagkezelő töröttnek jelöli a csomagot, és újra kell telepíteni.



Egy csomag újratelepítéséhez:

1. Válassza ki a csomagot a Helyi tároló felületi elemből, amely újratelepítésre van jelölve.
2. Kattintson az Újratelepítés hivatkozásra a Művelet oszlopban.
3. Kövesse a telepítési utasításokat.

Csomagok eltávolítása

Egy csomag eltávolításához:

1. Válassza ki a csomagot a Helyi tároló felületi elemből.
2. Kattintson az Eltávolítás hivatkozásra a Művelet oszlopban.
3. Kövesse az eltávolítási utasításokat.

Local Repository						
NAME		VERSION	VENDOR	DESCRIPTION	STATUS	ACTION
 Fred		10.0.2	Rother OSS GmbH	A tool to help the developer during development.	installed	Uninstall

8.20. ábra: Helyi tároló felületi elem

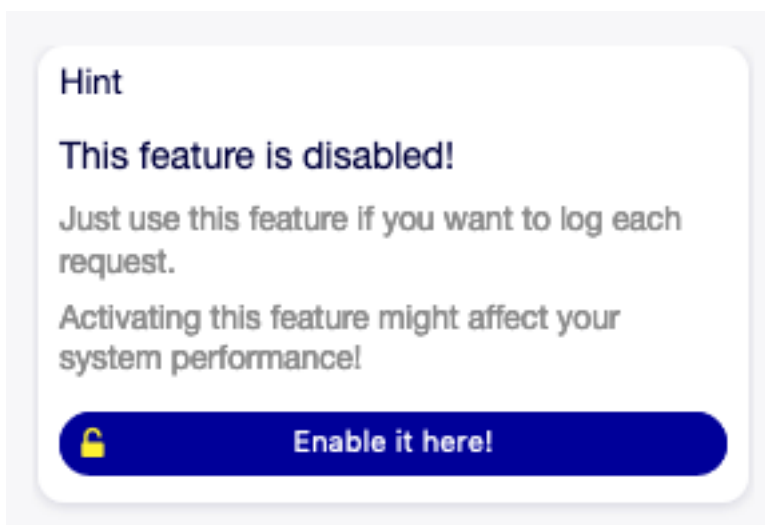
8.6 Teljesítmény napló

A teljesítmény mindig fontos téma a webalapú alkalmazásoknál. Az adminisztrátoroknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy megtekinthessék, mely tevékenységek mennyi időt használnak fel az idő során a potenciális időnövekedés azonosításával, és megfelelő intézkedéseket tegyenek.

OTOBO supports this requirement with the performance log. The performance log can, when it is activated, log activities and display various activity types and their min/max/average response time and a number of requests for different time frames.

Use this screen to view the performance log of OTOBO. The log overview screen is available in the Performance Log module of the Administration group.

Megjegyzés: To be able to see performance log in OTOBO, you have to enable its setting first.



8.21. ábra: Teljesítménynapló támogatásának engedélyezése

If the performance log is enabled, OTOBO collects all the information about requests and responses in an overview table.

Egy bejegyzésre kattintva megjelennek a részletek.

Overview

Range (last 5 m)

INTERFACE	REQUESTS	MIN RESPONSE	MAX RESPONSE	AVERAGE RESPONSE
Agent	14	0s	1s	0.07s
Admin	2	0s	0s	0s
AdminPackageManager&AJAXGetPackageUpg...	1	0s	0s	0s
AdminPerformanceLog	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfiguration&AJAXNavigati...	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationDeployment;Su...	1	1s	1s	1s
AdminSystemConfigurationDeployment;Su...	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationDeployment;Su...	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationDeploymentHis...	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationGroup	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationGroup&Lock	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationGroup;Subacti...	2	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationGroup;Subacti...	1	0s	0s	0s

Range (last 30 m)

INTERFACE	REQUESTS	MIN RESPONSE	MAX RESPONSE	AVERAGE RESPONSE
Agent	55	0s	1s	0.07s
Admin	7	0s	0s	0s
AdminAppointmentCalendarManage	1	0s	0s	0s
AdminAppointmentImport	1	0s	0s	0s
AdminPackageManager	4	0s	1s	0.5s
AdminPackageManager&AJAXGetPackageUpg...	28	0s	0s	0s
AdminPackageManager&ChangeRepository	2	0s	0s	0s
AdminPerformanceLog	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfiguration&AJAXNavigati...	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationDeployment;Su...	1	1s	1s	1s
AdminSystemConfigurationDeployment;Su...	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationDeployment;Su...	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationDeploymentHis...	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationGroup	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationGroup&Lock	1	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationGroup;Subacti...	2	0s	0s	0s
AdminSystemConfigurationGroup;Subacti...	1	0s	0s	0s
AgentDashboard	1	1s	1s	1s

8.22. ábra: Teljesítménynapló képernyő

Range (last 5 m)

Interface: Agent, Module: -, Period: 1 minutes

DATE	REQUESTS	MIN	MAX	AVERAGE
11/03/2020 17:44 (Europe/Berlin)	0	0s	0s	0s
11/03/2020 16:44 (Europe/Berlin)	0	0s	0s	0s
11/03/2020 15:44 (Europe/Berlin)	0	0s	0s	0s
11/03/2020 14:44 (Europe/Berlin)	0	0s	0s	0s
11/03/2020 13:44 (Europe/Berlin)	3	0s	0s	0s

8.23. ábra: Teljesítménynapló részletei képernyő

8.7 Munkamenet-kezelés

A webalapú alkalmazások adminisztrátorainak hozzá kell férniük ahhoz az információhoz, hogy ki csatlakoztatott a rendszerhez, és szükség esetén törölniük kell a nem kívánt munkameneteket.

OTOBO offers the session management to quickly get an overview of agent and customer sessions, unique agents and customers currently logged in and the ability to kill sessions with just a mouse click.

Használja ezt a képernyőt a bejelentkezett felhasználók munkameneiteneik kezeléséhez a rendszeren. A munkamenet-kezelés képernyő az Adminisztráció csoport Munkamenet-kezelés moduljában érhető el.

Session Management

Actions

All sessions	3
Agent sessions	3
Customer sessions	0
Unique agents	2
Unique customers	0

Kill all sessions

List

SESSION	TYPE	USER	KILL
PrGkP1RAnLxx5FRmhBKNJ64V07Cn6ARg	Agent	Super Admin	Kill this session
vXbyfpY08avQnFZZciDWRliGrsMBJx11	Agent	Admin OTOBO	Kill this session
xq0HHjd0EwwF2ucwjaCL8R1CBBwKadbV	Agent	Admin OTOBO	Kill this session

Filter for Sessions

Just start typing to filter...

8.24. ábra: Munkamenet-kezelés képernyő

8.7.1 Munkamenetek kezelése

Egy bejelentkezett felhasználó munkamenetének megtekintéséhez:

1. Válasszon egy bejelentkezett felhasználót a munkamenetek listájából.
2. Kattintson a tokenre.
3. Nézze meg a részleteket.

Egy munkamenet kilövéséhez:

Detail View for SessionID: PrGkP1RAnLxx5FRmhBkJ64V07Cn6ARg - Super Admin

KEY	VALUE
AdminCommunicationLogPageShown	25
AdminDynamicFieldsOverviewPageShown	25
ChangeTime	2020-11-02 12:01:47
CreateTime	2020-09-21 17:16:35
SessionID	PrGkP1RAnLxx5FRmhBkJ64V07Cn6ARg
SessionSource	AgentInterface
UserChallengeToken	I7ss5MyXPLmt4JOPGoyLUoSCMOB30FVT
UserEmail	sa@trash-mail.net
UserFirstname	Super
UserFullname	Super Admin
UserID	2
UserLanguage	en
UserLastLogin	1604422064
UserLastLoginTimestamp	2020-11-03 16:47:44
UserLastRequest	1604422235
UserLastname	Admin
UserLogin	sa
UserMobile	+49171471108
UserPw	[xxx]
UserRemoteAddr	62.99.246.203
UserRemoteUserAgent	Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10.14; rv:82.0) Gecko/20100101 Firefox/82.0
UserSessionStart	2020-11-03 16:47:45 / 0 h
UserTicketOverviewMediumPageShown	20
UserTicketOverviewPreviewPageShown	15
UserTicketOverviewSmallPageShown	25
UserTimeZone	Europe/Berlin
UserType	User
ValidID	1

8.25. ábra: Munkamenet-kezelés részletei képernyő

1. Válasszon egy bejelentkezett felhasználót a munkamenetek listájából.
2. Kattintson a Munkamenet kilövése hivatkozásra a Kilövés oszlopban.

SESSION	TYPE	USER	KILL
PrGkP1RAnLxx5FRmhBkNJ64V07Cn6ARg	Agent	Super Admin	Kill this session
vXbyfpYO8avQnFZZciDWRiiGrsMBJx11	Agent	Admin OTOBO	Kill this session
xq0HHjd0EwvF2ucwjaCL8R1CBBwKadbV	Agent	Admin OTOBO	Kill this session

8.26. ábra: Munkamenet kilövése képernyő

Figyelem: A Munkamenet kilövése hivatkozásra kattintva azonnal eltávolítja a munkamenetet, megerősítés nélkül. A felhasználó mentetlen munkái el fognak veszni!

Az összes munkamenet kilövésehez:

1. Kattintson az Összes munkamenet kilövése gombra a bal oldalsávban.

Figyelem: Az Összes munkamenet kilövése hivatkozásra kattintva azonnal eltávolítja a munkameneteket, megerősítés nélkül. A felhasználók mentetlen munkái el fognak veszni!

Megjegyzés: Ha több felhasználó van bejelentkezve a rendszerre, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos munkamenet megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

8.8 SQL doboz

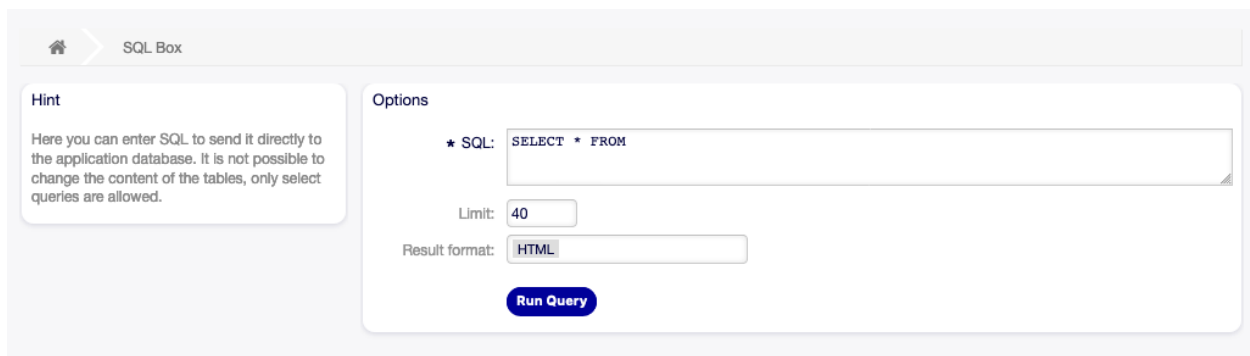
Egy jegyrendszerben általában lehetőség van olyan statisztikák lekérésére, amelyek szükség esetén megjelenítik a jegyinformációk összesített nézetét. Néha azonban szükség van az adatbázis közvetlen elérésére, hogy a jelentéseket még egyedibbé lehessen tenni, lehetővé téve a külső statisztikai eszközöknek a rendszerről történő információk lekérdezését vagy a jegy viselkedésének mélyreható elemzését.

Direct access to the database requires access to the command line which an administrator may not have. In addition to username and password for the command line access, which is not given by all organizations, the username and password for the database are needed. These hurdles can prevent an administrator from using the database for more complex searches and operations.

OTOBO offers application administrators the SQL Box in the GUI (graphical user interface). It allows read access to the database. All results can be seen in the GUI or exported to CSV/Excel files.

Használja ezt a képernyőt SQL-lekérdezések futtatásához a rendszeren. Az SQL doboz képernyő az Adminisztráció csoport SQL doboz moduljában érhető el.

8.8.1 SQL-lekérdezések futtatása



8.27. ábra: SQL doboz képernyő

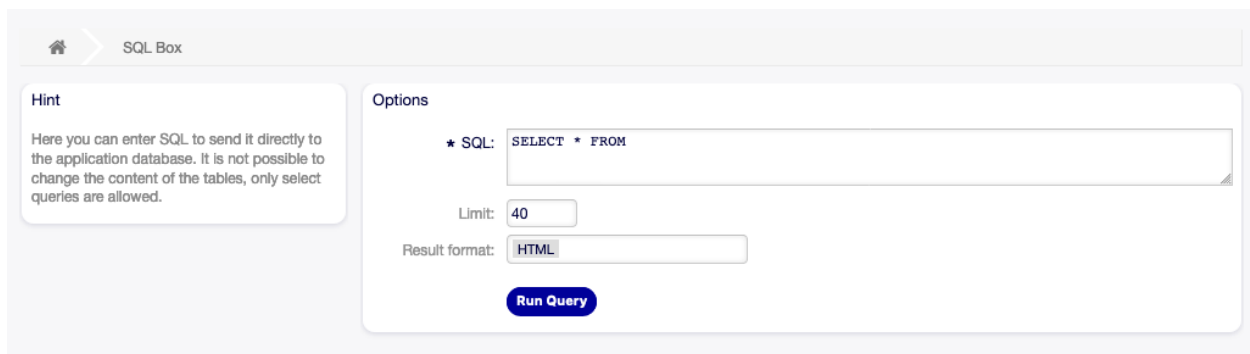
Megjegyzés: The SQL statements entered here are sent directly to the application database. By default, it is not possible to change the content of the tables, only `SELECT` queries are allowed.

Lásd még:

It is possible to modify the application database via SQL box. To do this, you have to enabled the system configuration setting `AdminSelectBox::AllowDatabaseModification`. Activate it to your own risk!

Egy SQL-lekérdezés végrehajtásához:

1. Írja be az SQL-lekérdezést az SQL dobozba.
2. Válassza ki az eredményformátumot.
3. Kattintson a Lekérdezés futtatása gombra.



8.28. ábra: SQL doboz felületi elem

8.8.2 SQL beállítások

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

SQL * A futtatni kívánt SQL-lekérdezés.

Korlát Adjon meg egy számot az eredmény korlátozásához legfeljebb ennyi számú sorra. A mező üresen hagyása azt jelenti, hogy nincs korlát.

Megjegyzés: Ne használja a `LIMIT` kulcsszót az SQL-lekérdezésen belül. Mindig használja ezt a mezőt az eredmények számának korlátozásához.

Eredmény formátum Az SQL-lekérdezés eredményének formátuma.

HTML Az eredmények az SQL doboz alatt lesznek láthatók egy új felületi elemben.

CSV Az eredmények letölthetők vesszővel elválasztott egyszerű szöveges formátumban.

Excel Az eredmények letölthetők Microsoft Excel munkafüzetként.

8.8.3 SQL példák

Néhány információ kilistázásához az ügyintézőkről, és az eredmények megjelenítése HTML-ként:

```
SELECT id, login , first_name, last_name, valid_id FROM users
```

2 Results

ID	LOGIN	FIRST_NAME	LAST_NAME	VALID_ID
1	root@localhost	Admin	OTOBO	1
2	sa	Super	Admin	1

8.29. ábra: SQL doboz eredmény

Az összes tábla kilistázásához üresen kell hagynia a Korlát mezőt, és le kell futtatnia a következő lekérdezést:

```
SHOW TABLES
```

A `users` tábla szerkezetének megtekintéséhez korlátoznia kell az eredményeket 1-re, és le kell futtatnia a következő lekérdezést (nézze meg a táblázat fejlécét az oszlopokért):

```
SELECT * FROM users
```

8.9 Rendszerbeállítások

A modern rendszereknek számos módja van a viselkedésük beállítására. Néhány rendszer parancssorban szerkesztett beállítófájlokat használ, néhány grafikus felületet biztosít (és az információkat beállítófájlokba menti a háttérben), míg mások adatbázist használnak. A változtatások karbantartása és az ellenőrzés néha problémát jelenthet, mivel nem mindig világos, hogy ki végezte el a változtatást. A tömeges változtatások nem mindig lehetségesek, és a változtatások visszaállítása rutinszerűvé válhat.

OTOBO uses a comfortable graphical interface to configure the system. All changes to the default system configuration are stored in the database and can be audited (who changed a setting and when, what was the old and what is the new value) and rolled back to a previous state in case of misconfiguration.

Kényelmes keresés teszi lehetővé a szükséges beállítások gyors és egyszerű megtalálását.

Lásd még:

By using the System Configuration History package, you can easily roll back changes made by users. Contact sales@otobo.de to add this feature to your system. In one of the next OTOBO releases this feature is included in the standard framework.

Use this screen to manage the system configuration settings. OTOBO brings about 2200 configuration settings. The system configuration management screen is available in the System Configuration module of the Administration group.

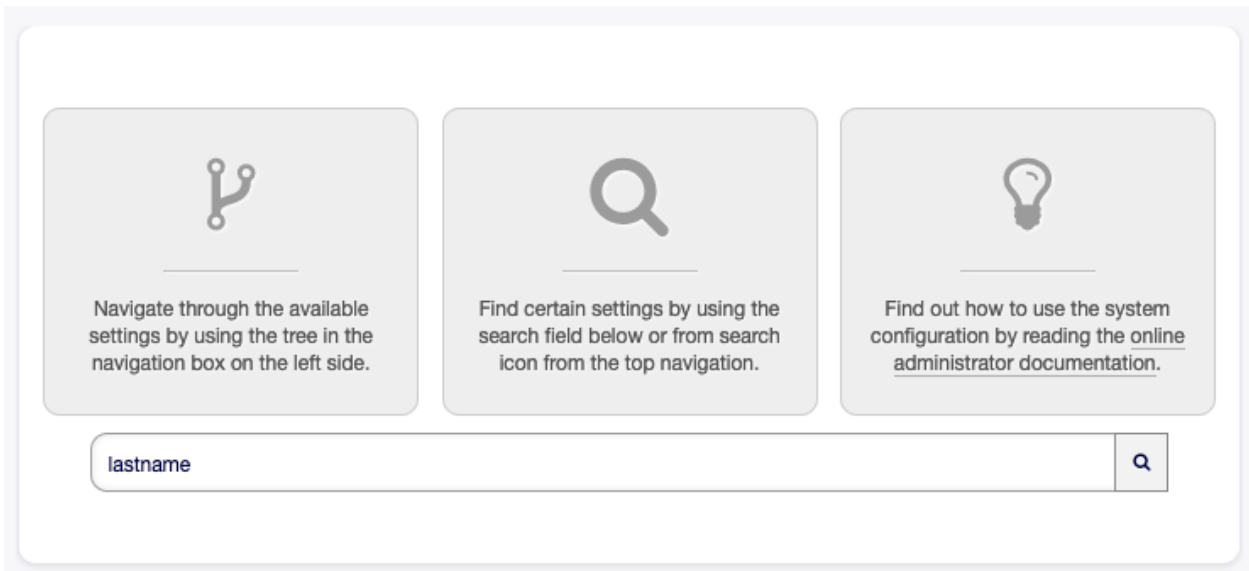
8.9.1 Rendszerbeállítások kezelése

Megjegyzés: Biztonsági okokból az adatbázis-kapcsolat konfigurációs beállításait nem lehet megváltoztatni a rendszerbeállítások grafikus felhasználói felületén. Ezeket kézzel kell beállítani a `Kernel/Config.pm` fájlban.

Egy rendszerbeállítás módosításához számos lépést kell elvégeznie. A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan kell megkeresni, módosítani, üzembe állítani és visszaállítani a `FirstnameLastnameOrder` rendszerbeállítást.

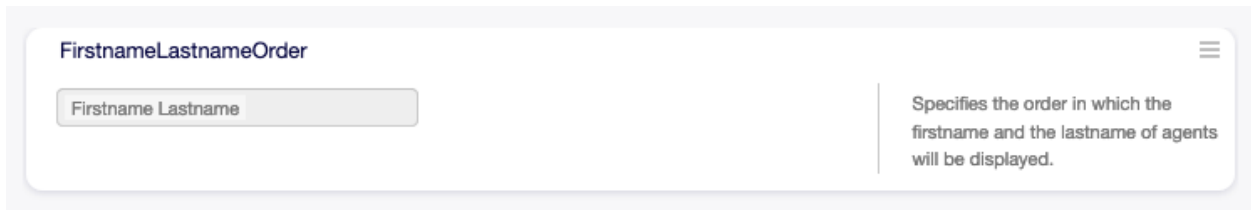
1. Keresse meg a rendszerbeállítást a `lastname` keresési kifejezés beírásával a keresődobozba.

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

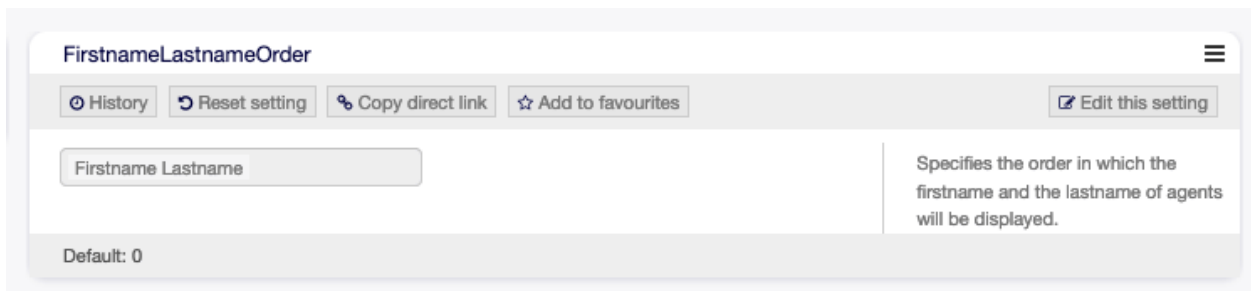


8.30. ábra: Rendszerbeállítás – beállítás keresése

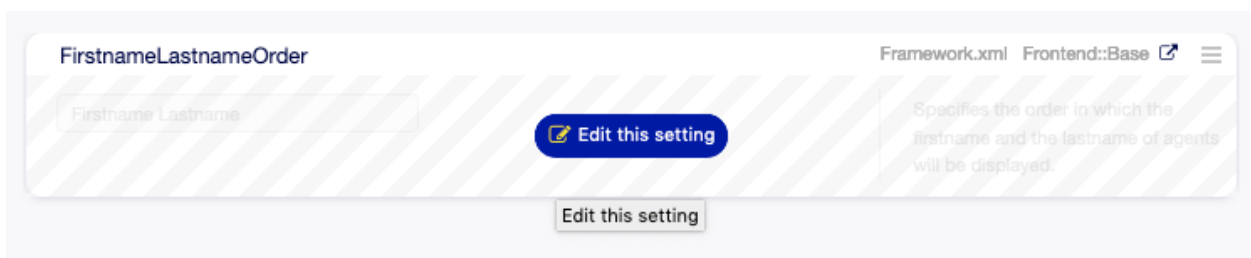
2. Válassza ki a beállítást a keresési eredményekből.
3. Kattintson a felületi elem fejlécére a lehetőségek megtekintéséhez.
4. Vigye az egeret a felületi elem törzse fölé a Beállítás szerkesztése gomb megtekintéséhez.



8.31. ábra: Rendszerbeállítás – megtalált beállítás



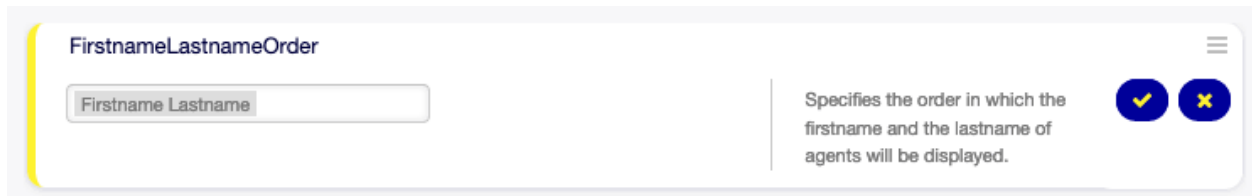
8.32. ábra: Rendszerbeállítás – kinyitott beállítás



8.33. ábra: Rendszerbeállítás – rámutatva a beállításra

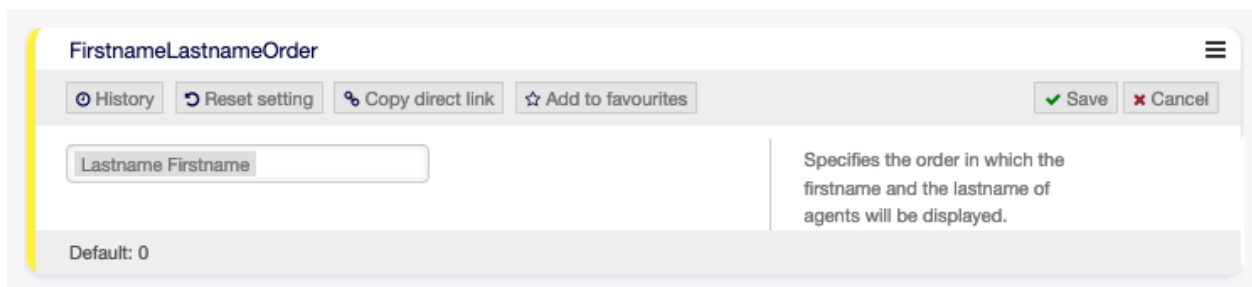
- Click on the Edit this setting button to activate the edit mode. In edit mode the widget gets a yellow border on the left.

Megjegyzés: If a setting is currently edited by an other administrator, it is not possible to get access to the edit mode for that setting until the other administrator finished his work.



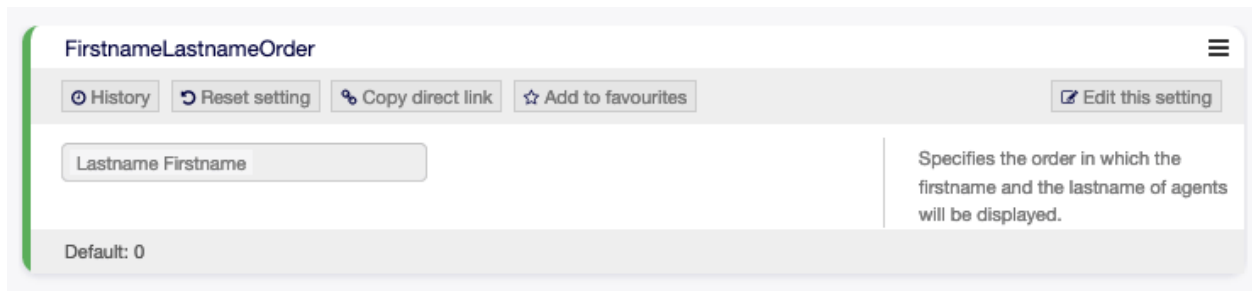
8.34. ábra: Rendszerbeállítás – rákattintva a beállításra

- Változtassa meg a beállítás értékét. A szerkesztés megszakítható a Mégse gombra kattintva a jobb oldalon vagy az Escape billentyű megnyomásával a billentyűzeten. Ha a szerkesztést megszakítják, akkor a jelenlegi szerkesztési munkamenet során elvégzett összes változtatás el lesz dobva.



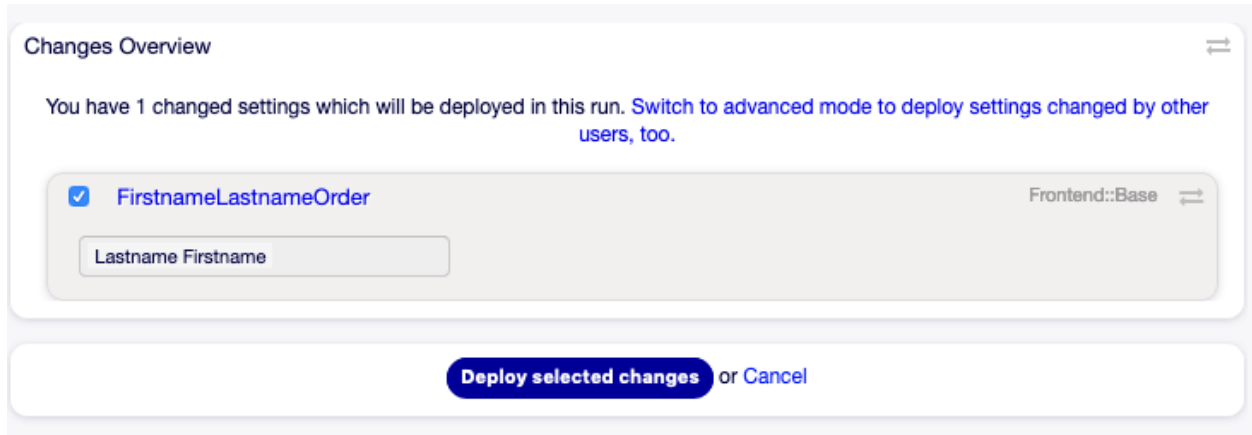
8.35. ábra: Rendszerbeállítás – beállítás módosítva

- Kattintson a Mentés gombra. Ha a módosítások mentésre kerültek, akkor a felületi elem egy zöld szegélyt kap a bal oldalon.

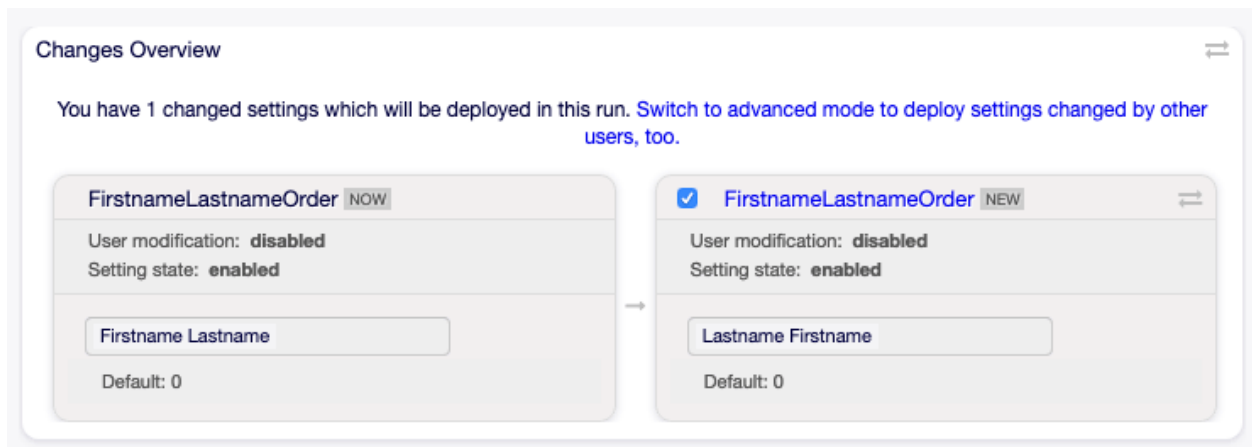


8.36. ábra: Rendszerbeállítás – beállítás elmentve

- Menjen vissza, és kattintson a Üzembe állítás gombra a bal oldalsávban. Az értesítési sávban is értesítve lesz, hogy olyan beállításai vannak, melyek nincsenek üzembe állítva.
- Vizsgálja felül a változtatásokat.
- Rákattinthat a [ikon] gombra a jobb felső sarokban a változtatások egymás mellett történő összehasonlításához.

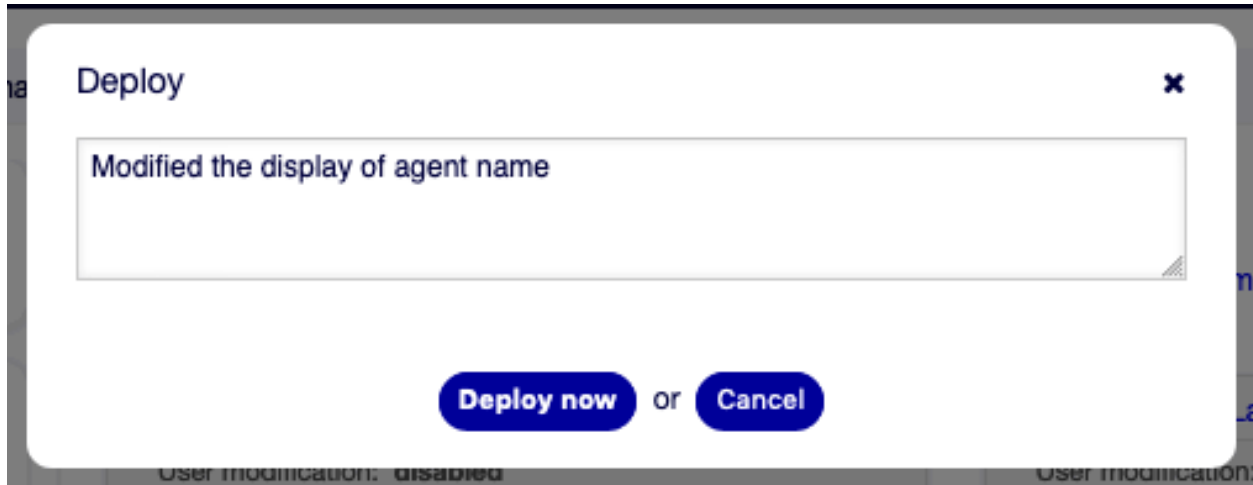


8.37. ábra: Rendszerbeállítás – beállítás megváltozott



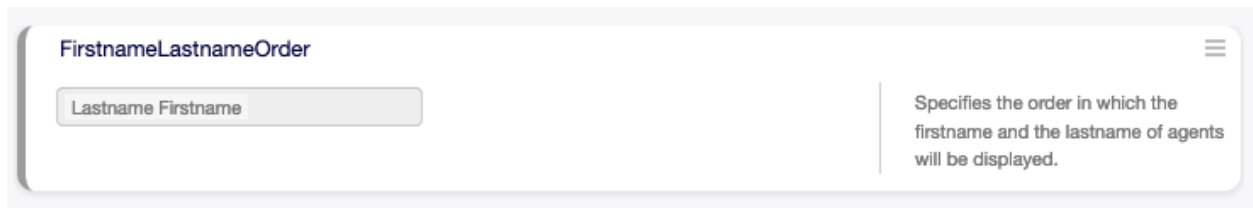
8.38. ábra: Rendszerbeállítás – beállítási eltérések

11. Kattintson a Kijelölt változások üzembe állítása gombra. Ha több beállítás is megváltozott, akkor lehetőség van csak a kijelölt beállítások üzembe állítására.
12. Adjon meg egy üzembe állítási megjegyzést, amely elmagyarázza a többi adminisztrátornak, hogy mi változott és miért. Itt használjon teljes mondatot.



8.39. ábra: Rendszerbeállítás – beállítás üzembe állítása

13. Menjen vissza, és keressen rá újra a `lastname` kifejezésre a módosított beállítás megkereséséhez. A felületi elem egy szürke szegélyt kapott a bal oldalon azt jelezve, hogy ezt a beállítást módosították.

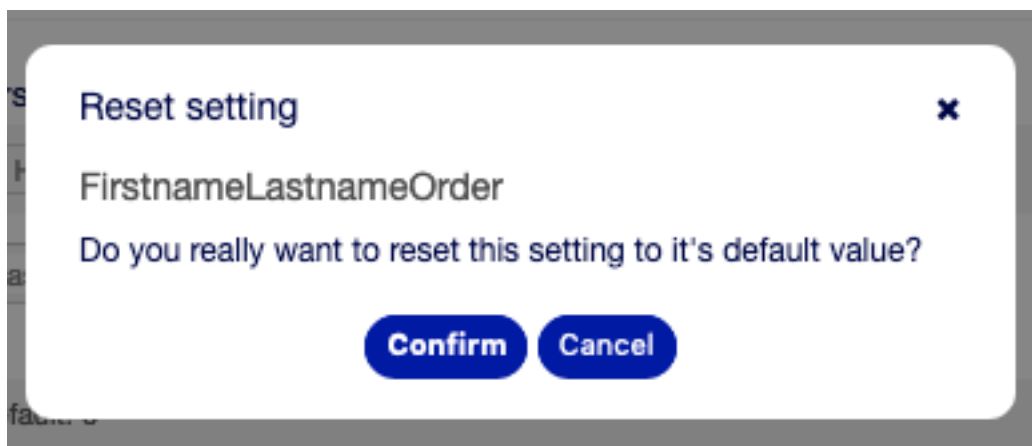


8.40. ábra: Rendszerbeállítás – beállítás üzembe állítva

14. A beállítás visszaállításához kattintson a felületi elem fejlécére a lehetőségek megtekintéséhez. Ezután kattintson a Beállítás visszaállítása gombra.
15. Kattintson a Megerősítés gombra.
16. Állítsa üzembe a beállításokat.

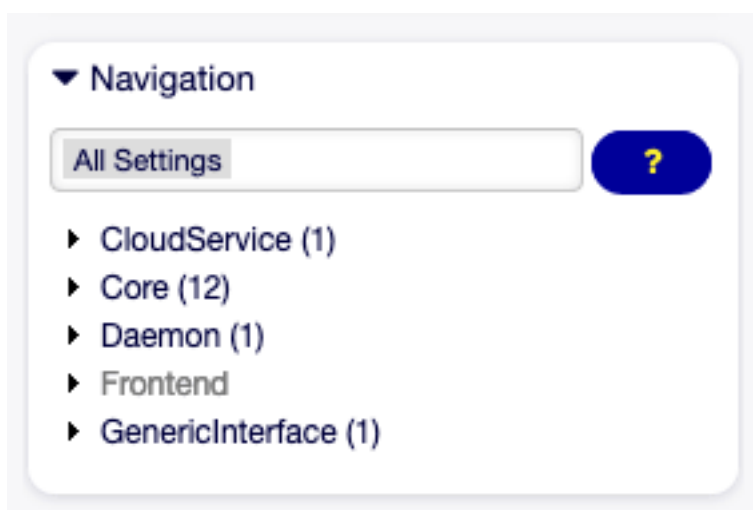
8.9.2 A navigációs fa használata

Minden egyes konfigurációs beállítás egy kategória és egy navigációs csoport szerint van osztályozva. A navigációs csoportok egyéni elemek a fő navigációs fában. Ezen navigációs bejegyzések egyikének



8.41. ábra: Rendszerbeállítás – beállítás visszaállítása

kiválasztásával a kiválasztott csoporthoz rendelt összes beállítás láthatóvá válik. Amíg nincsenek kiegészítők telepítve, addig a kategóriaválasztó automatikusan el van rejtve, de amint egy olyan csomagot telepítenek, amely saját konfigurációs beállításokat hoz (mint például az ITSM modulok vagy a kérdőív), a kategóriaválasztó felfedésre kerül. Egy kategória választása csak azokat a navigációs csoportokat jeleníti meg a fő navigációs fával, amelyek a kiválasztott kategóriához tartoznak.

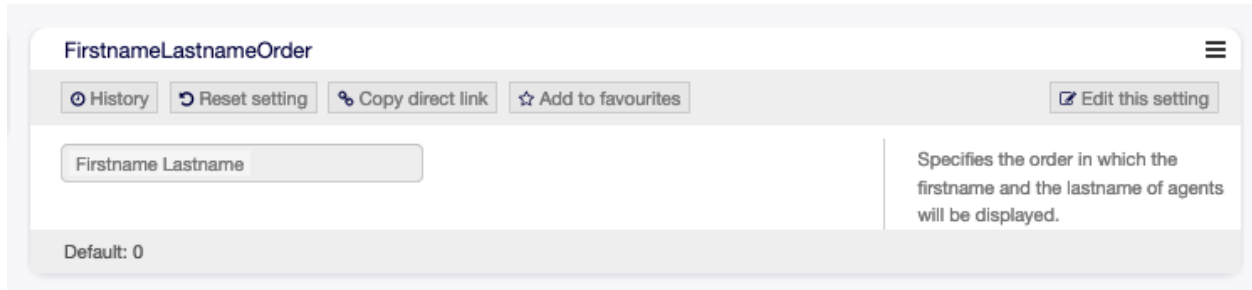


8.42. ábra: Rendszerbeállítás navigációs fa

Egy elem kinyitásához kattintson a mellette lévő nyílra. A zárójelek között lévő szám azt mutatja, hogy hány beállítás tartozik az elemhez. Ha egy elemnek nincsen száma, akkor az az elem csak egy csomagoló kategória. Nincsenek beállításai, csak alkategóriái vannak.

A navigációs fa használata ugyanazt eredményezi, mintha egy beállításra keresne rá. Ha látni szeretné egy beállításnál, hogy mely csoporthoz tartozik, akkor nyissa ki a felületi elem fejlécére kattintva.

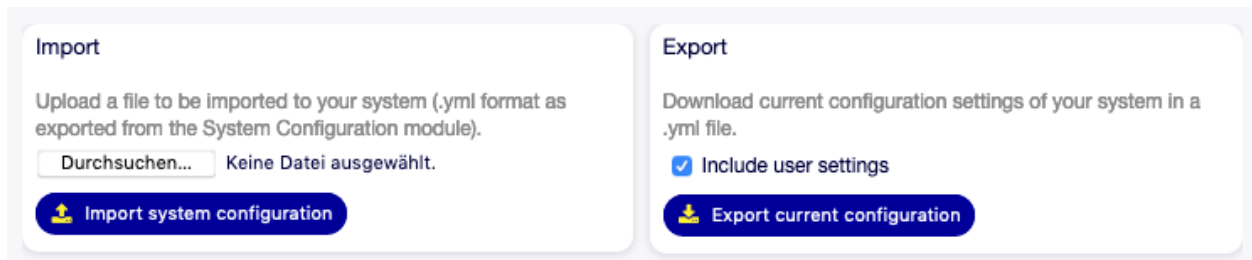
Például a `FirstnameLastnameOrder` a Frontend → Base csoportban található.



8.43. ábra: Rendszerbeállítás – kinyitott beállítás

8.9.3 Rendszerbeállítások importálása és exportálása

Kattintson az Importálás és exportálás gombra a bal oldalsávban az importálás és exportálás képernyőhöz való hozzáféréshez.



8.44. ábra: Rendszerbeállítások – importálás és exportálás

A rendszerbeállítások exportálásához:

1. Kattintson a Jelenlegi beállítások exportálása gombra az Exportálás felületi elemben.
2. Mentse el az `Export_Current_System_Configuration.yml` fájlt a helyi fájlrendszerre.
3. Nevezze át a fájlt a jobban érthető névre.

A rendszerbeállítások importálásához:

1. Kattintson a Tallózás... gombra az Importálás felületi elemben.
2. Válasszon egy előzőleg exportált `.yml` fájlt.
3. Kattintson a Rendszerbeállítás importálása gombra.

8.10 Rendszernapló

A professzionális rendszerek egy vagy több naplófájlba naplózzák a tevékenységüket, hogy segítsenek az adminisztrátoroknak a hibaelhárításakor, illetve részletes szintű áttekintést kapjanak arról, hogy mi történik a rendszereiken.

These logs are usually not available to application administrators without a certain level of permissions, and skills on the operating system.

OTOBO allows application administrators to access the system log comfortably by using the graphical interface without the need to have access to the server's command shell. The administrator can decide which level of logging is needed, to make sure that the log files are not unnecessarily filled.

Use this screen to view log entries of OTOBO. The log overview screen is available in the System Log module of the Administration group.

The screenshot shows the 'System Log' interface. On the left, there is a 'Filter for Log Entries' section with a search box containing 'Just start typing to filter...'. Below it is a 'Hint' box with the text 'Here you will find log information about your system.' and a 'Hide this message' button. The main area is titled 'Recent Log Entries' and contains a table with the following data:

TIME	PRIORITY	FACILITY	MESSAGE
Tue Nov 3 17:47:32 2020 (Europe/Berlin)	error	OTOBO-CGI-49	No UserID found fo
Tue Nov 3 17:47:06 2020 (Europe/Berlin)	error	OTOBO-CGI-49	No UserID found fo
Tue Nov 3 17:46:28 2020 (Europe/Berlin)	error	OTOBO-CGI-49	Invalid Challenge Tr
Tue Nov 3 17:24:19 2020 (Europe/Berlin)	error	OTOBO-CGI-49	Can't perform GET /pub/otobo/misc/pi Name or service no

8.45. ábra: Rendszernapló képernyő

A naplóban minden egyes sor tartalmaz egy időbélyeget, a napló prioritását, a rendszerösszetevőt és magát a naplóbejegyzést.

Megjegyzés: Ha több naplóbejegyzés van megjelenítve a naplóban, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos naplóbejegyzés megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

8.10.1 Rendszernapló beállítási lehetőségei

Core → Log

8.11 Rendszerkarbantartás

A rendszerkarbantartás alapvető része az összes rendszer-adminisztrátor munkájának. Néhány karbantartási feladathoz arra van szükség, hogy a működést felfüggeszsek. Ilyen esetekben a felhasználók proaktív értesítése elengedhetetlen a tudatosságuk és megértésük javításához.

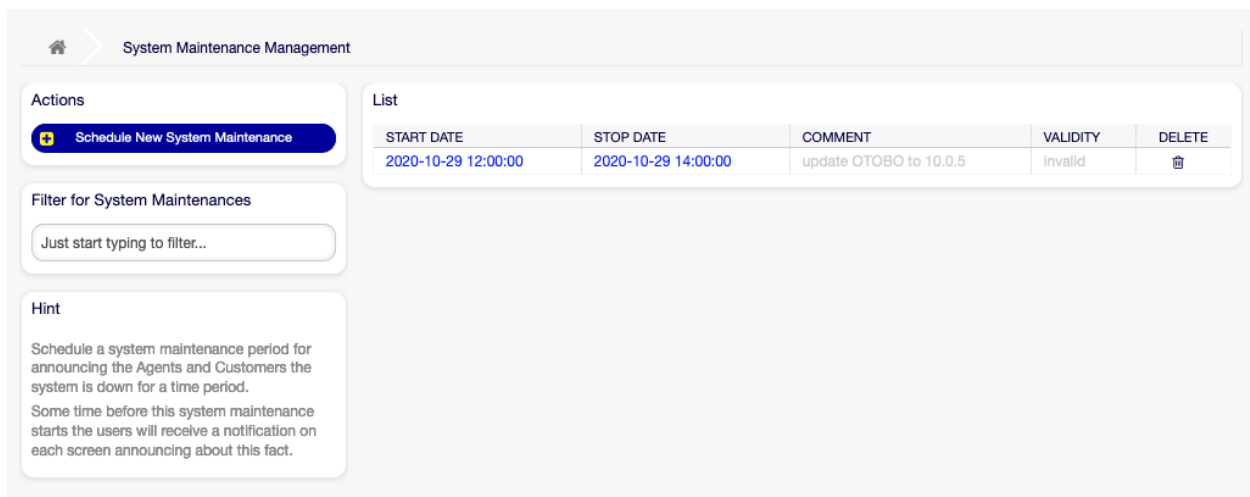
OTOB supports this with the System Maintenance module, which allows administrators to schedule maintenance windows in advance and inform users with login messages and notifications about the planned maintenance. Also, during a scheduled maintenance window, only administrators are allowed to log into the system.

Használja ezt a képernyőt a rendszerkarbantartás ütemezéséhez a rendszeren. A rendszerkarbantartás képernyő az Adminisztráció csoport Rendszerkarbantartás moduljában érhető el.

8.11.1 Rendszerkarbantartás kezelése

Egy rendszerkarbantartás ütemezéséhez:

1. Kattintson az Új rendszerkarbantartás hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.



8.46. ábra: Rendszerkarbantartás kezelés képernyő

3. Kattintson a Mentés gombra.

Egy rendszerkarbantartás szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy rendszerkarbantartás-bejegyzésre a rendszerkarbantartás-bejegyzések listájában vagy már át lett irányítva ide az Új rendszerkarbantartás hozzáadása képernyőről.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy rendszerkarbantartás törléséhez:

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

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

8.11.2 Rendszerkarbantartás beállításai

Kezdődátum Válasszon egy dátumot, amikortól a rendszerkarbantartás ütemezve lesz.

Végdátum Válasszon egy dátumot, amikor a rendszerkarbantartás tervezetten befejeződik.

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

Bejelentkező üzenet Ha ez a szöveg meg van adva, akkor meg fog jelenni a bejelentkező képernyőn, ha a következő lehetőség be van jelölve.

Lásd még:

Van néhány alapértelmezett rendszerkarbantartási üzenet beállítva a rendszerbeállításokban. További információkért nézze meg a következő rendszerbeállítási lehetőségeket:

- SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginErrorMessage

Schedule New System Maintenance

★ Start date: 11 / 18 / 2020 - 10 : 26

★ Stop date: 11 / 18 / 2020 - 10 : 26

★ Comment:

Login message:

Show login message:

Notify message:

★ Validity: valid

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

8.47. ábra: Új rendszerkarbantartás ütemezése képernyő

▼ Edit System Maintenance Information

Start date: 10 / 29 / 2020 - 12 : 00

Stop date: 10 / 29 / 2020 - 14 : 00

★ Comment: update OTOBO to 10.0.5

Login message: OTOBO not running for update reasons

Show login message:

Notify message:

★ Validity: invalid

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

8.48. ábra: Rendszerkarbantartás információk szerkesztése képernyő

START DATE	STOP DATE	COMMENT	VALIDITY	DELETE
2020-10-29 12:00:00	2020-10-29 14:00:00	update OTOBO to 10.0.5	invalid	

8.49. ábra: Rendszerkarbantartás törlése képernyő

- SystemMaintenance::IsActiveDefaultLoginMessage
- SystemMaintenance::IsActiveDefaultNotification

Bejelentkező üzenet megjelenítése If checked, the login message is displayed in the login screen of OTOBO.

Értesítő üzenet Ha ez a szöveg meg van adva, akkor egy értesítés lesz megjelenítve az ügyintézői felületen a rendszerkarbantartás kezdete előtt.

Lásd még:

Állítsa be ebben a rendszerbeállítási lehetőségben, hogy egy értesítés hány percre legyen látható a közelgő rendszerkarbantartás időszakról szóló értesítésnél:

- SystemMaintenance::TimeNotifyUpcomingMaintenance

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Munkamenetek kezelése Ez a felületi elem egy áttekintőt ad a jelenleg bejelentkezett felhasználókról. Lehetőség van az egyes munkamenetek kilövésére a Munkamenet kilövése hivatkozásokra kattintva. Kilőheti az összes munkamenetet is a sajátja kivételével az Összes munkamenet kilövése, kivéve az Ön sajátját gombra kattintva.

▼ Manage Sessions

All Sessions 1

Unique agents 1

Unique customers 0

Agent Sessions

SESSION	TYPE	USER	KILL
CgmMMC8g6j3ujfrVYy4GytTK09zlnjOO	Agent	OTOBO Admin	Kill this session

Customer Sessions

SESSION	TYPE	USER	KILL
No data found.			

Kill all Sessions, except for your own

8.50. ábra: Rendszerkarbantartás szerkesztése – munkamenetek kezelése

Szójegyzék

Tevékenység A folyamatkezelés része.

Ügyintéző Az ügyintéző egy olyan felhasználó, aki kiszolgálja az ügyfél-felhasználókat. Egy olyan személy, aki a szervezeténél dolgozik.

Háttérprogram A configuration file, module, script or other functional item within OTOBO which is not reachable via the browser.

Naptár Meghatározza az alkalmazandó munkaidőket, időzónákat és szabadságokat az [eszkálációs idők](#) használatakor.

Ügyfél Fizikai szervezetek, amelyhez az ügyfél-felhasználók hozzá vannak rendelve. Ezek biztosítanak funkciót a felhasználók csoportosításához, hogy melyek tartoznak egy önálló szervezethez.

Ügyfél-felhasználó Fizikai személyek és kapcsolati adataik, akik egy ügyfélhez tartoznak. Ezek azok az emberek, akik jegyeket vesznek fel.

Dinamikus mező Jegyekben és bejegyzésekben használt mező az adatok kiterjesztéséhez, hogy mit menthetők el egy jegybe vagy bejegyzésbe. Az adatbázisban lévő értékekből lettek elmentve vagy külső erőforrásokból érhetők el.

Eszkálációs idők A munkaidő meghatározott mennyisége, mielőtt egy jegy megszegi a megállapodást.

Előtetprogram The graphical interface to OTOBO as viewed in a browser.

Csoport This is a resource within OTOBO. An [agent](#) or a [customer](#) can be assigned permissions to this resource as needed. Additionally, they can be used for access control, processes and web services.

Meghívó An invoker is a special Perl module which allows OTOBO to provide information to a remote system via REST or HTTP. Invokers must be developed in Perl by a back end developer.

Leképezés A mapping allows OTOBO to provide inbound and outbound translation of data allowing us to offer a specific data construction to rebuild incoming structures to meet our needs.

Művelet Similar to a web hook, a provider operation offers a specific sub-set of OTOBO Perl API functionality to external systems.

Folyamat Part of the process management. A process defines the workflow for a task and consists of activities, activity dialogs, transitions and transition actions.

Folyamatkezelés Part of OTOBO to support definition of workflows for recurring tasks.

Folyamatútvonal Part of the process management. A process path describes the connections between the parts of a process.

Erőforrás Egy erőforrás bármilyen objektum lehet, amelynek tényleges jogosultságai vannak. Ez lehet egy jegy, egy vezérlőpult felületi elem, egy statisztika, egy modul vagy további egyéb objektum.

Képernyő A graphical interface to OTOBO viewed in a browser (see also [Front end](#)).

Szolgáltatás Olyan eszköz, amely hozzáadott értéket biztosít az ügyfeleknek azáltal, hogy megkönnyíti az ügyfelek számára vagy segít nekik abban, hogy elérjék a kívánt eredményeket, anélkül hogy személyesen kellene viselniük a konkrét költségekkel és kockázatokkal kapcsolatos felelősséget.

Szolgáltatási megállapodás A szolgáltatási megállapodás (SLA) egy szerződés egy szolgáltató (akár belső, akár külső) és a végfelhasználó között, amely meghatározza a szolgáltatótól elvárt szolgáltatási szintet. Az SLA-k a kimeneten alapulnak, mivel céljuk kifejezetten annak meghatározása, hogy mit kap az ügyfél.

Szolgáltatáskérés (lásd: [jegy](#)).

Transition A folyamatkezelés része.

Transition Action A folyamatkezelés része.

SLA (lásd: [szolgáltatási megállapodás](#)).

Jegy A ticket is a collection of all communications with a customer during the course of a service request. A ticket contains articles, which are the communication received from or sent to customers, agents, external systems, etc. Tickets belong to a customer user, are assigned to agents and reside in queues.

Átvitel A transport is the method chosen for communication. OTOBO supports REST and SOAP.

Activity Dialog A folyamatkezelés része.

Munkaidő Bármely [naptár](#) meghatározott munkaideje alatt eltelt percek meghatározása.

Documentation History

1.) 2019 - OTRS Administration Manual - OTRS AG (<https://otrs.com>)

2.) 2020 - OTOBO Administration Manual - Rother OSS GmbH (<https://otobo.de>)

Published by: Rother OSS GmbH, (<https://otobo.de>), Oberwaling 31, 94339 Leiblfing, Germany. Authors: OTRS AG (original version), Rother OSS GmbH (<https://otobo.de>)

Engedélyt adunk Önnek a jelen dokumentum sokszorosítására, terjesztésére és/vagy módosítására a Free Software Foundation által kiadott GNU Free Documentation License 1.3-as, vagy bármely azt követő verziójának feltételei alapján. Nincs Nem Változtatható szakasz, nincs Címlapszöveg, nincs Hátlapszöveg. A jelen licenc egy példányát a [GNU weboldalán](#) találja.

A

Activity Dialog, [296](#)

C

Csoport, [295](#)

D

Dinamikus mező, [295](#)

E

Előtetprogram, [295](#)

Erőforrás, [296](#)

Eszkalációs idők, [295](#)

F

Folyamat, [296](#)

Folyamatkezelés, [296](#)

Folyamatútvonal, [296](#)

H

Háttérprogram, [295](#)

J

Jegy, [296](#)

K

Képernyő, [296](#)

L

Leképezés, [295](#)

M

Meghívó, [295](#)

Munkaidő, [296](#)

Művelet, [295](#)

N

Naptár, [295](#)

S

SLA, [296](#)

Szolgáltatás, [296](#)

Szolgáltatási megállapodás, [296](#)

Szolgáltatáskérés, [296](#)

T

Tevékenység, [295](#)

Transition, [296](#)

Transition Action, [296](#)

☐

Átvitel, [296](#)

Ügyfél, [295](#)

Ügyfél-felhasználó, [295](#)

Ügyintéző, [295](#)