



OTRS Configuration Options Reference

Release 8.0

OTRS AG

20.01.2021

1	<i>CloudService</i>	3
2	<i>CloudService → Admin → ModuleRegistration</i>	5
3	<i>Core</i>	7
4	<i>Core → Agent → FAQ</i>	9
5	<i>Core → AppointmentCalendar</i>	11
6	<i>Core → AppointmentCalendar → Plugin</i>	15
7	<i>Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments</i>	17
8	<i>Core → Auth → Agent</i>	21
9	<i>Core → Auth → Agent → TwoFactor</i>	23
10	<i>Core → Auth → Customer</i>	27
11	<i>Core → Auth → Customer → TwoFactor</i>	35
12	<i>Core → Auth → TwoFactor</i>	39
13	<i>Core → Autoload</i>	41
14	<i>Core → Base</i>	43
15	<i>Core → Cache</i>	45
16	<i>Core → Chat</i>	47
17	<i>Core → CommunicationChannel</i>	51
18	<i>Core → CommunicationChannel → MIMEBase</i>	53
19	<i>Core → CommunicationLog</i>	55
20	<i>Core → Crypt → PGP</i>	57

21	<i>Core → Crypt → SMIME</i>	61
22	<i>Core → Customer</i>	63
23	<i>Core → DB → Mirror</i>	67
24	<i>Core → DocumentSearch → Driver</i>	71
25	<i>Core → DynamicFields → DriverRegistration</i>	75
26	<i>Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration</i>	81
27	<i>Core → Email</i>	85
28	<i>Core → Email → PostMaster</i>	91
29	<i>Core → Event → AppointmentCalendar</i>	105
30	<i>Core → Event → Chat</i>	107
31	<i>Core → Event → CustomPage</i>	109
32	<i>Core → Event → CustomerCompany</i>	111
33	<i>Core → Event → CustomerUser</i>	113
34	<i>Core → Event → DynamicField</i>	115
35	<i>Core → Event → FAQ</i>	117
36	<i>Core → Event → LinkObject</i>	119
37	<i>Core → Event → Package</i>	121
38	<i>Core → Event → Queue</i>	123
39	<i>Core → Event → ServiceCatalogueItem</i>	125
40	<i>Core → Event → Ticket</i>	127
41	<i>Core → External → FAQ</i>	133
42	<i>Core → FAQ</i>	135
43	<i>Core → FAQ → Approval</i>	137
44	<i>Core → FAQ → Explorer</i>	141
45	<i>Core → FAQ → Item</i>	143
46	<i>Core → FAQ → Item → Voting</i>	147
47	<i>Core → FAQ → RelatedArticles</i>	149
48	<i>Core → GoogleChrome</i>	151
49	<i>Core → LinkObject</i>	153
50	<i>Core → Log</i>	157

51	<i>Core</i> → <i>MailQueue</i>	163
52	<i>Core</i> → <i>NotificationView</i>	165
53	<i>Core</i> → <i>PDF</i>	167
54	<i>Core</i> → <i>Package</i>	171
55	<i>Core</i> → <i>PasswordPolicy</i> → <i>Exceptions</i>	175
56	<i>Core</i> → <i>PerformanceLog</i>	179
57	<i>Core</i> → <i>Permission</i>	181
58	<i>Core</i> → <i>SMS</i>	185
59	<i>Core</i> → <i>SOAP</i>	187
60	<i>Core</i> → <i>Session</i>	189
61	<i>Core</i> → <i>Stats</i>	193
62	<i>Core</i> → <i>Stats</i> → <i>Reports</i>	195
63	<i>Core</i> → <i>Ticket</i>	197
64	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>ACL</i>	209
65	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>DynamicFieldDefault</i>	215
66	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>FulltextSearch</i>	221
67	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>Permission</i>	243
68	<i>Core</i> → <i>Ticket</i> → <i>ProcessManagement</i>	247
69	<i>Core</i> → <i>Time</i>	251
70	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar1</i>	257
71	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar2</i>	261
72	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar3</i>	265
73	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar4</i>	269
74	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar5</i>	273
75	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar6</i>	277
76	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar7</i>	281
77	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar8</i>	285
78	<i>Core</i> → <i>Time</i> → <i>Calendar9</i>	289
79	<i>Core</i> → <i>WebUserAgent</i>	293
80	<i>Daemon</i>	295

81	<i>Daemon</i> → <i>Log</i>	297
82	<i>Daemon</i> → <i>ModuleRegistration</i>	299
83	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerCronTaskManager</i> → <i>Task</i>	301
84	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerGenericAgentTaskManager</i>	319
85	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerGenericInterfaceTaskManager</i>	321
86	<i>Daemon</i> → <i>SchedulerTaskWorker</i>	323
87	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i>	325
88	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>FrontendNotification</i>	335
89	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i>	339
90	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>AdminOverview</i>	369
91	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>Loader</i>	391
92	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	417
93	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>NavBarModule</i>	435
94	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>ContactWithData</i>	437
95	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomPage</i>	439
96	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompany</i>	441
97	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUser</i>	443
98	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>DynamicFieldOverview</i>	445
99	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>NotificationEvent</i>	447
100	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Preferences</i>	451
101	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Queue</i>	455
102	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SLA</i>	457
103	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SelectBox</i>	459
104	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>Service</i>	461
105	<i>Frontend</i> → <i>Admin</i> → <i>View</i> → <i>SysConfig</i>	463
106	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i>	465
107	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Auth</i>	473
108	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>BusinessCard</i>	475
109	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>BusinessObject</i>	477
110	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Customer</i>	483

111	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>CustomerUser</i>	487
112	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>DocumentSearch</i>	491
113	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQ</i>	493
114	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FAQ</i> → <i>RelatedArticles</i>	495
115	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>FrontendNotification</i>	497
116	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Menu</i> → <i>Groups</i>	499
117	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i>	511
118	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>ModuleRegistration</i> → <i>MainMenu</i>	513
119	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>NotifyModule</i>	515
120	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Organizer</i>	519
121	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Route</i>	547
122	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Search</i>	551
123	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>Ticket</i>	553
124	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Calendar</i> → <i>AppointmentCreate</i>	555
125	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Calendar</i> → <i>AppointmentUpdate</i>	557
126	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CalendarOverview</i>	559
127	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CalendarOverview</i> → <i>Action</i>	563
128	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerAddressBookList</i>	565
129	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompanyDetailView</i>	567
130	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompanyDetailView</i> → <i>Action</i>	577
131	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCompanyList</i>	579
132	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerCreate</i>	581
133	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUpdate</i>	585
134	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserAddressBookList</i>	587
135	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserCreate</i>	591
136	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserDetailView</i>	595
137	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserDetailView</i> → <i>Action</i>	605
138	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserList</i>	609
139	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>CustomerUserUpdate</i>	611
140	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>Dashboard</i>	613

141	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleCreate</i>	637				
142	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleDetailView</i>	641				
143	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleDetailView</i>	→	<i>Action</i>	653		
144	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleList</i>	657				
145	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>KnowledgeBaseArticleUpdate</i>	671				
146	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>LinkObject</i>	673				
147	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Merge</i>	679				
148	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Preferences</i>	685				
149	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticCreateUpdateView</i>	697				
150	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticReportCreateUpdateView</i>	699				
151	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticReportOverview</i>	701				
152	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>StatisticReportOverview</i>	→	<i>StatisticReportAction</i>	707		
153	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Stats</i>	709				
154	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>Ticket</i>	→	<i>Action</i>	→	<i>Customer</i>	713
155	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketArticleReply</i>	715				
156	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketArticleReplyToNote</i>	717				
157	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCompose</i>	719				
158	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	721				
159	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>Email</i>	723		
160	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>Phone</i>	733		
161	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>Process</i>	743		
162	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketCreate</i>	→	<i>SMS</i>	747		
163	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	757				
164	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>ArticleAction</i>	779		
165	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	785		
166	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	→	<i>Close</i>	815
167	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	→	<i>Move</i>	817
168	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketDetailView</i>	→	<i>TicketAction</i>	→	<i>Priority</i>	819
169	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailNew</i>	821				
170	<i>Frontend</i>	→	<i>Agent</i>	→	<i>View</i>	→	<i>TicketEmailOutbound</i>	823				

171	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketFreeText</i>	825
172	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketHistory</i>	827
173	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketList</i>	829
174	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketList</i> → <i>Bulk</i>	883
175	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketMerge</i>	887
176	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketNote</i>	889
177	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketOwner</i>	891
178	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPhoneInbound</i>	893
179	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketPhoneOutbound</i>	895
180	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketResponsible</i>	897
181	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>TicketSmsOutbound</i>	899
182	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>View</i> → <i>WebNotificationView</i>	901
183	<i>Frontend</i> → <i>Agent</i> → <i>WidgetTypes</i>	903
184	<i>Frontend</i> → <i>Base</i>	905
185	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>Loader</i>	913
186	<i>Frontend</i> → <i>Base</i> → <i>OutputFilter</i>	919
187	<i>Frontend</i> → <i>External</i>	925
188	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Auth</i>	931
189	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>DocumentSearch</i>	933
190	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Menu</i>	935
191	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>NotifyModule</i>	939
192	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>PrivacyNotice</i>	941
193	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>Route</i>	943
194	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>KnowledgeBaseDetail</i>	947
195	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>Preferences</i>	949
196	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketCreate</i>	955
197	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketDetail</i>	961
198	<i>Frontend</i> → <i>External</i> → <i>View</i> → <i>TicketOverview</i>	965
199	<i>GenericInterface</i>	967
200	<i>GenericInterface</i> → <i>ErrorHandling</i> → <i>ModuleRegistration</i>	969

201GenericInterface → Invoker → ModuleRegistration	971
202GenericInterface → Mapping → ModuleRegistration	973
203GenericInterface → Operation	975
204GenericInterface → Operation → Generic → RPC	977
205GenericInterface → Operation → ModuleRegistration	979
206GenericInterface → Operation → TicketCreate	983
207GenericInterface → Operation → TicketSearch	985
208GenericInterface → Operation → TicketUpdate	987
209GenericInterface → Transport → ModuleRegistration	989
210WebApp	991
211WebApp → API → Agent → Account	993
212WebApp → API → Agent → CustomerCompany	995
213WebApp → API → Agent → CustomerUser	997
214WebApp → API → Agent → Statistic	999
215WebApp → API → Agent → StatisticReport	1001
216WebApp → API → Agent → Ticket → Create	1003
217WebApp → API → Agent → TicketList	1005
218WebApp → API → Agent → TwoFactor	1007
219WebApp → API → Customer	1011
220WebApp → API → Customer → Account	1013
221WebApp → API → Customer → TwoFactor	1017
222WebApp → APIClient	1021
223Additional Reference	1025

Diese Dokumentation listet alle Konfigurationsoptionen von OTRS auf.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt von der OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Deutschland.

1.1 *CloudServices::Disabled*

Legt fest, ob die Kommunikation zwischen diesem System und den Servern der OTRS Gruppe, die Cloud-Services anbieten, möglich ist. Wenn Sie diese Option auf ‚Cloud Services deaktivieren ‘setzen, gehen einige Funktionen verloren, wie z.B. die Systemregistrierung, das Senden von Support-Daten, das Aktualisieren und Verwenden von OTRS Verify™ und die Dashboard-Widgets „OTRS-Neuigkeiten “und „Produkt-Neuigkeiten “.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

0

CloudService → Admin → ModuleRegistration

2.1 CloudService::Admin::Module###200-SMS

Cloud-Service-Admin-Modulregistrierung für den Transport-Layer.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminCloudServiceSMS  
Description: This will allow the system to send text messages via SMS.  
Icon: fa fa-mobile  
Name: SMS
```


3.1 *ConfigImportAllowed*

Kontrolliert, ob es dem Admin erlaubt ist, eine gespeicherte Systemkonfiguration in SysConfig zu importieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3.2 *DemoSystem*

Führt das System im „Demo“ Modus aus. Wenn die Einstellung aktiviert ist, können Agenten Einstellungen, wie die Sprachauswahl oder das Design über die Agenten Weboberfläche ändern. Diese Einstellungen sind nur für die aktuelle Sitzung gültig. Agenten können ihr Passwort nicht ändern.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3.3 *FQDN*

Definiert den Full Qualified Domain Name des OTRS Systems. Diese Einstellung wird als Variable OTRS_CONFIG_FQDN genutzt, welche in allen Nachrichten-Formularen zu finden ist oder um Links zu Tickets in Ihrem OTRS System zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

yourhost.example.com

3.4 Organization

Firmenname, welcher in ausgehenden E-Mails als X-Header gesetzt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Example Company

3.5 ProductName

Definiert den Namen der Anwendung, die in der Weboberfläche, in Tabs und in der Titelleiste des Webbrowsers angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

OTRS 8

3.6 Secure::*DisableBanner*

Wenn aktiviert, werden OTRS-Versionsinformationen aus der Oberfläche und HTTP-Headern und X-Headern entfernt. Hinweis: Nach Änderung dieser Option muss der Cache gelöscht werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

3.7 SystemID

Definiert die System ID. Jede Ticketnummer und HTTP Sitzung enthält diese ID. Das stellt sicher, dass nur Tickets in das Ticketsystem aufgenommen werden, welche zum eigenen Ticketsystem gehören (nützlich, wenn zwischen zwei Instanzen von OTRS kommuniziert wird).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

10

Core → Agent → FAQ

4.1 *FAQ::Default::State*

Standardstatus für Wissensdatenbank-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
internal (agent)
```


5.1 *AppointmentCalendar::CalendarColors*

Liste an Farben in Hexadezimal RGB, welche verschiedenen Benutzerkalendern zugewiesen werden. Stellen Sie sicher, dass die Farben dunkel genug sind, um weißen Text darauf darzustellen. Sofern die Anzahl der Kalender die Anzahl der verfügbaren Farben überschreitet, wird diese Liste erneut von Anfang an genutzt.

Standardwert:

```
---  
- '#000000'  
- '#1E1E1E'  
- '#3A3A3A'  
- '#545453'  
- '#6E6E6E'  
- '#878687'  
- '#888787'  
- '#A09FA0'  
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '#491A88'  
- '#891E88'  
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFD'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFD'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

5.2 *AppointmentCalendar::Import::RecurringMonthsLimit*

OTRS unterstützt keine wiederholenden Termine ohne Enddatum oder Anzahl der Durchläufe. Während des Importierungsprozesses kann es vorkommen, dass die entsprechende ICS-Datei solche Termine enthält. Stattdessen wird das System alle vergangenen Termine erstellen, sowie zusätzlich Termine für die kommenden n Monate (120 Monate / 10 Jahre standardmäßig).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
120
```

5.3 *AppointmentCalendar::Location::Link###1-GoogleMaps*

Beschreibt ein Symbol mit Verknüpfung zur Google Maps Webseite mit dem aktuellen Standort als entsprechendes Ziel in der Terminbearbeitungs-Oberfläche.

Standardwert:

```
---  
CSSClass: GoogleMaps  
CommonIcon: regular,pin  
IconName: fa-globe fa-lg  
Target: _blank  
Text: Location  
URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

Core → AppointmentCalendar → Plugin

6.1 AppointmentCalendar::Plugin###Ticket

Legt das Ticket-Plugin für Termine fest.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Calendar::Plugin::Ticket  
Name: Ticket  
URL: /agent/ticket/%s
```

Core → AppointmentCalendar → TicketAppointments

7.1 AppointmentCalendar::TicketAppointmentSearchParam

Legt die Liste der Parameter fest, welche mit der Ticketsuchfunktion verwendet werden kann.

Standardwert:

```
---
CustomerID: CustomerID
CustomerUserLogin: Customer user
Locks: Lock state
MIMEBase_AttachmentName: Attachment Name
MIMEBase_Body: Body
MIMEBase_Cc: Cc
MIMEBase_From: From
MIMEBase_Subject: Subject
MIMEBase_To: To
OwnerIDs: Owner
Priorities: Priority
ResponsibleIDs: Responsible
SLAs: SLA
Services: Service
StateType: State type
States: State
Title: Title
Types: Type
```

7.2 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0100-FirstResponseTime*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Ticketeskalationen.

Standardwert:

```
---
Event: ↵
  ↳ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate
Key: FirstResponseTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: First response time
```

7.3 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0200-UpdateTime*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Ticketeskalationen.

Standardwert:

```
---
Event: ↵
  ↳ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate
Key: UpdateTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: Update time
```

7.4 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0300-SolutionTime*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Ticketeskalationen.

Standardwert:

```
---
Event: ↵
  ↳ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate
Key: SolutionTime
Mark: E
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::EscalationTime
Name: Solution time
```

7.5 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0400-PendingTime*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Ticketpendingzeiten.

Standardwert:

```
----  
Event: TicketPendingTimeUpdate  
Key: PendingTime  
Mark: P  
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::PendingTime  
Name: Pending time
```

7.6 *AppointmentCalendar::TicketAppointmentType###0500-DynamicField*

Beschreibt den Ticket-Termin-Backend Typ für Datum/Uhrzeit durch dynamische Felder.

Standardwert:

```
----  
Event: TicketDynamicFieldUpdate_.*  
Key: DynamicField_%s  
Mark: D  
Module: Kernel::System::Calendar::Ticket::DynamicField  
Name: DynamicField_%s
```


8.1 AgentConfirmation

Definiert Agent-Bestätigungsmeldungen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
- ButtonText: I Acknowledge
  ID: '1'
  Link: ''
  LinkText: ''
  Text: This is an example message that must be acknowledged by the users by clicking
        the I Acknowledge button. Please change it to your personal needs.
  Title: Acknowledge
```

8.2 AuthPostAuthModule###1000-PasswordChange

Definiert das Modul zur Kennwortänderung nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Auth::PostAuth::PasswordChange
```

8.3 *AuthPostAuthModule###2000-TwoFactorSetup*

Definiert das Modul zur Kennwortänderung nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Auth::PostAuth::TwoFactorSetup
```

8.4 *AuthPostAuthModule###3000-AgentConfirmation*

Definiert das Agenten-Bestätigungsmodul nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Auth::PostAuth::AgentConfirmation
```

Core → Auth → Agent → TwoFactor

9.1 *Agent::AuthTwoFactor::Module###AuthenticatorApp*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Agenten über eine Authenticator-App (TOTP-Mechanismus). Verwenden Sie den ‚Prio‘-Schlüssel, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. `SecretPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. `AllowPreviousToken` definiert, ob das zuvor gültige Token zur Authentifizierung akzeptiert werden soll, was etwas weniger sicher ist, aber den Benutzern 30 Sekunden mehr Zeit für die Eingabe ihres Einmal-Passworts gibt. `GracePeriod` ist die Zeitspanne in Sekunden, in der das Token als gültig betrachtet wird. Vor der Änderung muss sichergestellt werden, dass die Benutzeranwendung diesen Wert unterstützt.

Standardwert:

```
---
AllowPreviousToken: '1'
GracePeriod: '30'
Icon: regular, mobile-qr-code
Label: Authenticator App
Module: Kernel::System::TwoFactor::AuthenticatorApp
Prio: '1000'
SecretPreferencesKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey
```

9.2 *Agent::AuthTwoFactor::Module###Email*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Agenten per E-Mail (HOTP-Mechanismus). Verwenden Sie die ‚Prio‘-Taste, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. `SecretPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. `CounterPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der

der aktuelle Zählerwert gespeichert ist. ‚LookAheadWindowSize‘ definiert die Anzahl der Wiederholungsversuche, die bei ungültigem Token verwendet werden, indem der Zählerwert für die angegebene Fenstergröße erhöht wird (Counter Re-sync).

Standardwert:

```
---
CounterPreferencesKey: UserEmailHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserEmailHOTPSecurityConfig
Icon: regular, phone-action-email
Label: Email
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::Email
Prio: '3000'
SecretPreferencesKey: UserEmailHOTPSecretKey
```

9.3 Agent::AuthTwoFactor::Module###SMS

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Agenten per SMS (HOTP-Mechanismus). Verwenden Sie den ‚Prio‘-Schlüssel, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. ‚SecretPreferencesKey‘ enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. ‚CounterPreferencesKey‘ enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der aktuelle Zählerwert gespeichert ist. ‚LookAheadWindowSize‘ definiert die Anzahl der Wiederholungsversuche, die bei ungültigem Token verwendet werden, indem der Zählerwert für die angegebene Fenstergröße erhöht wird (Counter Re-sync).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CounterPreferencesKey: UserSMSSHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecurityConfig
Icon: regular, phone-type
Label: SMS
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::SMS
Prio: '2000'
SecretPreferencesKey: UserSMSSHOTPSecretKey
```

9.4 Agent::AuthTwoFactor::RequiredSetup

Legt fest, ob die Agenten mindestens eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode einrichten müssen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

9.5 *Agent::AuthTwoFactor::RequiredSetupException###001-Framework*

Definiert eine Liste von Agenten-Anmeldungen (UserLogin), die davon ausgenommen sind, dass mindestens eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode eingerichtet werden muss.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

Core → Auth → Customer

10.1 *Customer::AuthModule*

Definiert das Modul um Kunden zu authentifizieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::CustomerAuth::DB
```

10.2 *Customer::AuthModule::DB::CryptType*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Verschlüsselungstyp für Passwörter hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
sha2
```

10.3 *Customer::AuthModule::DB::CustomerKey*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Name der Spalte, die *CustomerKey* enthält, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

login

10.4 *Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Name der Spalte, die das Kundenpassword enthält, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

pw

10.5 *Customer::AuthModule::DB::DSN*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der DSN zum Verbinden zur Datenbank hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost

10.6 *Customer::AuthModule::DB::Password*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann hier ein Passwort zum Verbinden zur Datenbank hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

some_password

10.7 *Customer::AuthModule::DB::Table*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Name der Tabelle, in der Kundendaten gespeichert werden sollen, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

customer_user

10.8 *Customer::AuthModule::DB::Type*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann hier ein Datenbanktreiber definiert werden. Ansonsten wird der benötigte Treiber automatisch ermittelt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
mysql
```

10.9 *Customer::AuthModule::DB::User*

Wenn „DB“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann hier ein Benutzername zum Verbinden zur Datenbank hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
some_user
```

10.10 *Customer::AuthModule::DB::bcryptCost*

Wenn „bcrypt“ als *CryptType* gewählt wurde, wird der hier eingetragene Cost-Parameter zur Berechnung verwendet. Derzeit wird als Wert maximal 31 unterstützt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
12
```

10.11 *Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace*

If „HTTPBasicAuth“ was selected for *Customer::AuthModule*, you can specify to strip leading parts of user names (e. g. for domains like `example_domainuser` to `user`).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
example_domain\\
```

10.12 *Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp*

Wenn „HTTPBasicAuth“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann hier ein regulärer Ausdruck definiert werden, um Teile von `REMOTE_USER` zu entfernen (z.B. für anhängende Domänen). Hinweis: `$1` enthält den neuen Login-Namen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
^(.+?)@.+?$
```

10.13 *Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können hier Zugangs-Attribute bestimmt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
memberUid
```

10.14 *Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können Sie hier Filter für jede LDAP-Anfrage festlegen, z.B. (mail=*), (objectclass=user) oder (!objectclass=computer).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
(!objectclass=computer)
```

10.15 *Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss das BaseDN hier angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
dc=example,dc=com
```

10.16 *Customer::AuthModule::LDAP::Die*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können Sie hier festlegen, ob Anwendungen stoppen sollen, wenn z.B. die Verbindung zum Server aufgrund von Netzwerkproblemen nicht hergestellt werden kann.

Standardwert:

```
1
```


10.17 *Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können Sie prüfen, ob der Benutzer aufgrund seiner Mitgliedschaft in einer *posixGroup* Authentifizierungsberechtigt (z.B. wenn ein Nutzer Mitglied der Gruppe *xyz* sein muss, um OTRS nutzen zu dürfen). Legen Sie diese Gruppe hier fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com
```

10.18 *Customer::AuthModule::LDAP::Host*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, kann der LDAP-Host hier angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
ldap.example.com
```

10.19 *Customer::AuthModule::LDAP::Params*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist und spezielle Parameter für das Perl-Modul *Net::LDAP* benötigt werden, können Sie diese hier angeben. Nutzen Sie „*perldoc Net::LDAP*“ für weitere Informationen zu den Parametern.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
async: '0'
port: '389'
timeout: '120'
version: '3'
```

10.20 *Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist und Ihre Nutzer nur anonymen Zugriff auf den LDAP-Baum haben, Sie die Daten aber durchsuchen möchten, können Sie dies mithilfe eines speziellen Users tun, dessen Benutzernamen Sie hier angeben können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
cn=binduser,ou=users,dc=example,dc=com
```

10.21 *Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist und Ihre Nutzer nur anonymen Zugriff auf den LDAP-Baum haben, Sie die Daten aber durchsuchen möchten, können Sie dies mithilfe eines speziellen Users tun, dessen Passwort Sie hier angeben können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`some_password`

10.22 *Customer::AuthModule::LDAP::UID*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss der User-Identifizierer hier angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`uid`

10.23 *Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können hier Benutzer-Attribute spezifiziert werden. Nutzen Sie UID für LDAP-posixGroups, den vollen Benutzer-DN für nicht-LDAP-posixGroups.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`UID`

10.24 *Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix*

Wenn „LDAP“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist und Sie einen Suffix zu jedem Kunden-Loginnamen hinzufügen möchten, können Sie dies hier festlegen (z.B. wenn „benutzername“ im LDAP als „benutzername@domain“ existiert).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`@domain.com`

10.25 *Customer::AuthModule::Radius::Die*

Wenn „Radius“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, können Sie hier festlegen, ob Anwendungen stoppen sollen, wenn z.B. die Verbindung zum Server aufgrund von Netzwerkproblemen nicht hergestellt

werden kann.

Standardwert:

```
1
```

10.26 *Customer::AuthModule::Radius::Host*

Wenn „Radius“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier der Radius-Host hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
radiushost
```

10.27 *Customer::AuthModule::Radius::Password*

Wenn „Radius“ als *Customer::AuthModule* ausgewählt ist, muss hier das Passwort zur Authentifizierung beim Radius-Host hinterlegt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
radiussecret
```

10.28 *Customer::AuthPostAuthModule###1000-PasswordChange*

Definiert das Modul zur Kennwortänderung nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::CustomerAuth::PostAuth::PasswordChange
```

10.29 *Customer::AuthPostAuthModule###2000-TwoFactorSetup*

Definiert das Modul zur Kennwortänderung nach der Authentifizierung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::CustomerAuth::PostAuth::TwoFactorSetup
```

Core → Auth → Customer → TwoFactor

11.1 *Customer::AuthTwoFactor::Module###AuthenticatorApp*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Kundenbenutzern über eine Authentifizierungs-App (TOTP-Mechanismus). Verwenden Sie die ‚Prio‘-Taste, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. `SecretPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. `AllowPreviousToken` definiert, ob das zuvor gültige Token zur Authentifizierung akzeptiert werden soll, was etwas weniger sicher ist, aber den Benutzern 30 Sekunden mehr Zeit für die Eingabe ihres Einmal-Passworts gibt. `GracePeriod` ist die Zeitspanne in Sekunden, in der das Token als gültig betrachtet wird. Vor der Änderung ist sicherzustellen, dass die Benutzeranwendung diesen Wert unterstützt.

Standardwert:

```
---
AllowPreviousToken: '1'
GracePeriod: '30'
Icon: regular, mobile-qr-code
Label: Authenticator App
Module: Kernel::System::TwoFactor::AuthenticatorApp
Prio: '1000'
SecretPreferencesKey: UserGoogleAuthenticatorSecretKey
```

11.2 *Customer::AuthTwoFactor::Module###Email*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Kundenbenutzern per E-Mail (HOTP-Mechanismus). Verwenden Sie die ‚Prio‘-Taste, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. `SecretPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. `CounterPreferencesKey` enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der aktuelle Zählerwert gespeichert ist. `LookAheadWindowSize` definiert die Anzahl der

Wiederholungsversuche, die bei ungültigem Token verwendet werden, indem der Zählerwert für die angegebene Fenstergröße erhöht wird (Counter Re-sync).

Standardwert:

```
---
CounterPreferencesKey: UserEmailHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserEmailHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-action-email
Label: Email
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::Email
Prio: '3000'
SecretPreferencesKey: UserEmailHOTPSecretKey
```

11.3 *Customer::AuthTwoFactor::Module###SMS*

Definiert das Zwei-Faktor-Modul zur Authentifizierung von Kundenbenutzern per SMS (HOTP-Mechanismus). Verwenden Sie den ‚Prio‘-Schlüssel, um die Priorität dieses Mechanismus gegenüber anderen zu beeinflussen. SecretPreferencesKey ‘enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der gemeinsame geheime Schlüssel gespeichert ist. CounterPreferencesKey ‘enthält den Schlüssel der Benutzereinstellung, in der der aktuelle Zählerwert gespeichert ist. ‚LookAheadWindowSize‘ definiert die Anzahl der Wiederholungsversuche, die bei ungültigem Token verwendet werden, indem der Zählerwert für die angegebene Fenstergröße erhöht wird (Counter Re-sync).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CounterPreferencesKey: UserSMSHOTPCounterConfig
EmailSecurityPreferencesKey: UserSMSHOTPSecurityConfig
Icon: regular,phone-type
Label: SMS
LookAheadWindowSize: '5'
Module: Kernel::System::TwoFactor::SMS
Prio: '2000'
SecretPreferencesKey: UserSMSHOTPSecretKey
```

11.4 *Customer::AuthTwoFactor::RequiredSetup*

Definiert, ob Kundenbenutzer mindestens eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode einrichten müssen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

11.5 *Customer::AuthTwoFactor::RequiredSetupException###001-Framework*

Definiert eine Liste von Kunden-Benutzeranmeldungen (UserLogin), die von der Notwendigkeit, mindestens eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode einzurichten, ausgenommen sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

Core → Auth → TwoFactor

12.1 *AuthTwoFactor::BrowserTrust::Enabled*

Legt fest, ob die Funktion des vertrauenswürdigen Browsers aktiviert ist. Wenn diese Funktion aktiviert ist, können Benutzer die Zwei-Faktor-Authentifizierung in gespeicherten Browsern überspringen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

12.2 *AuthTwoFactor::BrowserTrust::ExpirationPeriod*

Definiert die Ablauffrist in Tagen für vertrauenswürdige Browser. Nach dieser Zeitspanne werden vertrauenswürdige Browser automatisch bereinigt. Um Browsern auf unbestimmte Zeit zu vertrauen, deaktivieren Sie bitte diese Einstellung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

30

13.1 *AutoloadPerlPackages###1000-Test*

Beispielhafte Autoload-Konfiguration für Pakete.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- Kernel::Autoload::Test
```


14.1 *ReferenceData::OwnCountryList*

Diese Einstellung erlaubt das Überschreiben der eingebauten Länderliste. Durch Nutzung dieser Einstellung können Sie z. B. eine eigene, kürzere Länderliste nutzen, wenn dies für Sie passender ist.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
AT: Austria  
CH: Switzerland  
DE: Germany
```


15.1 *Cache::InBackend*

Wenn aktiviert, werden Cache-Daten im Cache Backend gespeichert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

15.2 *Cache::InMemory*

Wenn aktiviert, werden Cache-Daten im Speicher gehalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

15.3 *Cache::Module*

Gibt das zu verwendende Cache Backend an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

`Kernel::System::Cache::FileStorable`

15.4 *Cache::SubdirLevels*

Legt fest, wieviele Unterebenen in vom Cache erstellten Verzeichnissen verwendet werden sollen. Dies verhindert, dass innerhalb eines Verzeichnisses zu viele Dateien erstellt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

2

16.1 *ChatEngine::Active*

Aktiviert Chat-Unterstützung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

16.2 *ChatEngine::ChatDecayTime*

Anzahl Tage, nach welchen der Chat gelöscht wird.

Standardwert:

16.3 *ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent*

Ermöglicht es, aus dem Agenten-Interface heraus einen Chat mit einem Agenten zu starten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

16.4 *ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer*

Ermöglicht es, aus dem Agenten-Frontend heraus einen Chat mit einem Kunden zu starten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

16.5 *ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent*

Mache es für authentifizierte Benutzer möglich, einen Chat mit einem Agenten aus dem externen Interface zu beginnen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

16.6 *ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent*

Mache es für nicht-authentifizierte Benutzer möglich, einen Chat mit einem Agenten aus dem externen Interface zu beginnen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

16.7 *ChatEngine::ChatOrder*

Definiert die Anordnung der Chat-Fenster.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

16.8 *ChatEngine::ChatTTL*

Anzahl Stunden, nach denen der geschlossene Chat gelöscht wird.

Standardwert:

16.9 *ChatEngine::DefaultAgentName*

Standard-Name des Agenten im externen Interface. Wenn dies aktiviert wurde, wird der echte Name des Agenten für andere Agenten beim Chatten nicht sichtbar sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
Support Agent
```

16.10 *ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers*

Definiert ob fortlaufende Nummern an DefaultAgentName angefügt werden sollen. Wenn eingeschaltet, werden Zahlen (z.B. 1,2,3..) an den Namen angefügt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

16.11 *ChatEngine::DefaultChatChannel*

Name des Standard-Chat-Kanals. Existiert der Kanal nicht, wird er automatisch erstellt. Bitte erstellen Sie keinen Kanal mit demselben Namen wie der Standard-Kanal. Ist die Auswahl eines Kanals für Kunden- und Public-Bereich eingeschaltet, wird der Standard-Kanal nicht angezeigt. Alle Agent-zu-Agent-Chats werden im Standard-Kanal angelegt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Default channel
```

16.12 *ChatEngine::ExternalFrontend::AllowChatChannels*

Definiert, ob es Benutzer des externen Interfaces möglich ist Chat-Kanäle auszuwählen. Wenn nicht, so wird der Chat im Standard-Chat-Kanal erstellt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

16.13 *ChatEngine::ExternalFrontend::AvailabilityCheck*

Erlaubt es Benutzern des externen Interfaces nur Kanäle mit verfügbaren Agenten auszuwählen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

16.14 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAnswerThreshold*

Definiert den Zeitraum (in Minuten) bis eine „keine-Antwort“-Meldung dem Benutzer des externen Interfaces angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

5

16.15 *ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents*

Agenten-Gruppe, die Chat-Anfragen annehmen und chatten kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

users

16.16 *ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents*

Agenten-Gruppe, die Chat-Anfragen erstellen kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

users

17.1 CommunicationChannel###Chat

Legt den Chat-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
CommonIcon: bold,messages-bubble  
Description: Chat communication channel.  
Icon: fa-comment  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Chat  
Name: Chat
```

17.2 CommunicationChannel###Email

Legt den E-Mail-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
CommonIcon: regular, envelope  
Description: Email communication channel.  
Icon: fa-envelope  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Email  
Name: Email
```

17.3 *CommunicationChannel###Internal*

Legt den internen Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
CommonIcon: bold,professional-tool-otrs-custom  
Description: Internal communication channel.  
Icon: fa-cloud  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Internal  
Name: OTRS
```

17.4 *CommunicationChannel###Phone*

Legt den Telefon-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
CommonIcon: regular,phone  
Description: Phone communication channel.  
Icon: fa-phone  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::Phone  
Name: Phone
```

17.5 *CommunicationChannel###SMS*

Legt den SMS-Kommunikationskanal fest.

Standardwert:

```
---  
CommonIcon: regular,phone-type  
Description: SMS communication channel.  
Icon: fa-mobile  
Module: Kernel::System::CommunicationChannel::SMS  
Name: SMS
```

Core → *CommunicationChannel* → *MIMEBase*

18.1 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleDataDir*

Legt das Verzeichnis zum Speichern von Daten fest, wenn „FS“ als ArticleStorage gewählt wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/article
```

18.2 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorage*

Speicherung von Artikel-Anhängen. „DB“ legt alle Daten in der Datenbank ab (nicht empfohlen für große Anhänge). „FS“ legt alle Daten im Dateisystem ab; dies ist schneller, jedoch sollte der Webserver mit dem OTRS-Benutzer betrieben werden. Sie können im laufenden Betrieb ohne Datenverlust zwischen den Modulen wechseln. Bitte beachten Sie, dass das Suchen nach Anhängen für „FS“ nicht unterstützt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Ticket::Article::Backend::MIMEBase::ArticleStorageDB
```

18.3 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::CheckAllStorageBackends*

Legt fest, ob bei der Suche nach Anhängen alle Storage-Backends geprüft werden sollen. Dies wird nur bei Installationen benötigt, bei denen sich Anhänge sowohl im Dateisystem, als auch in der Datenbank befinden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

18.4 *Ticket::Article::Backend::MIMEBase::IndexAttachmentNames*

Legt fest, ob Anhänge von MIMEBase-Artikeln indexiert werden und durchsuchbar sein sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

19.1 *CommunicationLog::PurgeAfterHours::AllCommunications*

Legt fest, wie viele Stunden eine Verbindung unabhängig von ihrem Status gespeichert werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

744

19.2 *CommunicationLog::PurgeAfterHours::SuccessfulCommunications*

Legt fest, wie viele Stunden eine erfolgreiche Verbindung gespeichert werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

168

19.3 *CommunicationLog::Transport###CloudService*

Registriert ein Protokoll-Modul, um Informationen zu Verbindungen zu protokollieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::CommunicationLog::Transport::CloudService  
Name: CloudService
```

19.4 *CommunicationLog::Transport###Email*

Registriert ein Protokoll-Modul, um Informationen zu Verbindungen zu protokollieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::CommunicationLog::Transport::Email  
Name: Email
```

Core → Crypt → PGP

20.1 PGP

Aktiviert die PGP-Unterstützung zum Signieren und Verschlüsseln von E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

20.2 PGP::Bin

Bestimmt den Pfad zur PGP-Binärdatei.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

20.3 PGP::Key::Password

Legt das Passwort für den privaten PGP-Schlüssel fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
488A0B8F: SomePassword
D2DF79FA: SomePassword
```

20.4 PGP::Log

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Log-Text für PGP.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BADSIG: The PGP signature with the key ID has not been successfully verified.
ERRSIG: It was not possible to check the PGP signature, this may be caused by
↳a missing
   public key or an unsupported algorithm.
EXPKEYSIG: The PGP signature was made by an expired key.
GOODSIG: Good PGP signature.
KEYREVOKED: The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that
↳the
   signature is forged.
NODATA: No valid OpenPGP data found.
NO_PUBKEY: No public key found.
REVKEYSIG: The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that
↳the signature
   is forged.
SIGEXPIRED: The PGP signature is expired.
SIG_ID: Signature data.
TRUST_UNDEFINED: This key is not certified with a trusted signature!
VALIDSIG: The PGP signature with the key ID is good.
```

20.5 PGP::Method

Legt die Methode fest, mit der PGP E-Mails signieren und verschlüsseln soll. Bitte beachten Sie, dass die Methode „Inline“ nicht für Richtext-Nachrichten verwendet werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Detached
```

20.6 PGP::Options

Legt die Optionen für die PGP-Binärdatei fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--homedir /opt/otrs/.gnupg/ --batch --no-tty --yes
```

20.7 *PGP::Options::DigestPreference*

Legt den bevorzugten Digest für die PGP-Binärdatei fest.

Standardwert:

```
sha256
```

20.8 *PGP::TrustedNetwork*

Aktivieren Sie diese Einstellung, wenn Sie allen öffentlichen und privaten PGP-Schlüsseln vertrauen, selbst wenn diese nicht mit einer vertrauten Signatur signiert wurden.

Standardwert:

```
0
```

Core → Crypt → SMIME

21.1 **SMIME**

Aktiviert S/MIME-Unterstützung für das Signieren und Verschlüsseln von E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

21.2 **SMIME::Bin**

Definiert den Pfad zum OpenSSL-Binary. Möglicherweise benötigt es eine HOME-Umgebungsvariable (`$ENV{HOME} = /var/lib/wwwrun` ;).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
/usr/bin/openssl
```

21.3 **SMIME::CacheTTL**

Cache-Zeit in Sekunden für SSL-Zertifikatsattribute.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

86400

21.4 *SMIME::CertPath*

Legt das Verzeichnis, wo SSL-Zertifikate gespeichert sind, fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`/etc/ssl/certs`

21.5 *SMIME::FetchFromCustomer*

Schaltet S/MIME-Unterstützung für das Anfragen von Kundenbenutzer-Backends ein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

21.6 *SMIME::PrivatePath*

Legt das Verzeichnis fest, in welchem die privaten SSL Zertifikate gespeichert sind.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

`/etc/ssl/private`

22.1 *Customer::DefaultUserID*

Definiert den Benutzer-Kennung (Agent) für Aktionen, die vom Kunden getigert wurden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

22.2 *CustomerDisableCompanyTicketAccess*

Diese Option verweigert den Zugriff auf Tickets von anderen Kundenbenutzern mit dem selben Kundenunternehmen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

22.3 *CustomerGroupAlwaysGroups*

Steuert die Gruppen, in denen sich ein Kundenbenutzer standardmäßig befinden soll (wenn CustomerGroupSupport aktiviert ist und Sie nicht jede Gruppenbeziehung für die Nutzer einzeln steuern möchten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- users
```

22.4 CustomerGroupCompanyAlwaysGroups

Steuert die Gruppen, in denen sich ein Kunde standardmäßig befinden soll (wenn CustomerGroupSupport aktiviert ist und Sie nicht jede Gruppenbeziehung für die Kunden einzeln steuern möchten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- users
```

22.5 CustomerGroupPermissionContext###001-CustomerID-same

Bestimmt einen Berechtigungskontext für die Kunden-Gruppen-Zuweisung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Description: Gives customer users group based access to tickets from customer_  
↳users  
  of the same customer (ticket CustomerID is a CustomerID of the customer_  
↳user) .  
Name: Same Customer  
Value: Ticket::CustomerID::Same
```

22.6 CustomerGroupPermissionContext###100-CustomerID-other

Bestimmt einen Berechtigungskontext für die Kunden-Gruppen-Zuweisung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Description: Provides customer users access to tickets even if the tickets_  
↳are not  
  assigned to a customer user of the same customer ID(s), based on permission_  
↳groups.  
Name: Other Customers  
Value: Ticket::CustomerID::Other
```

22.7 CustomerGroupSupport

Aktiviert Unterstützung für Kunden- und Kundenbenutzergruppen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

22.8 CustomerPreferences

Definiert die Parameter der Tabelle mit den Kunden-Einstellungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Preferences::DB  
Params:  
  Table: customer_preferences  
  TableKey: preferences_key  
  TableUserID: user_id  
  TableValue: preferences_value
```

Core → DB → Mirror

23.1 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###1*

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

23.2 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###2*

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

23.3 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###3*

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

23.4 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###4*

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

23.5 *Core::MirrorDB::AdditionalMirrors###5*

Konfigurieren Sie alle weiteren Readonly-Spiegeldatenbanken, die Sie verwenden möchten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
DSN: DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost  
Password: some_password  
User: some_user
```

23.6 *Core::MirrorDB::DSN*

OTRS kann eine oder mehrere Spiegeldatenbanken für aufwändige Operationen wie Volltextsuchen oder Statistikgenerierungen nutzen. Hier können Sie die DSN für die erste Spiegeldatenbank hinterlegen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost
```

23.7 *Core::MirrorDB::Password*

Geben Sie das Passwort für die Authentifikation mit der ersten Spiegeldatenbank an.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

some_password

23.8 Core::MirrorDB::User

Geben Sie den Benutzernamen für die Authentifikation mit der ersten Spiegeldatenbank an.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

some_user

Core → DocumentSearch → Driver

24.1 *DocumentSearch::Drivers::Appointment::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Termin-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

24.2 *DocumentSearch::Drivers::ArticleChat::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-Chat-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

24.3 *DocumentSearch::Drivers::ArticleMIME::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-MIME-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

24.4 *DocumentSearch::Drivers::ArticleSMS::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Artikel-SMS-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

24.5 *DocumentSearch::Drivers::CustomPageContent::Enabled*

Diese Option steuert die Verfügbarkeit des Treibers für die Suche nach Inhalten in eigenen Seiten (Custom Pages).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

24.6 *DocumentSearch::Drivers::FAQ::Enabled*

Steuert die Verfügbarkeit des Treibers für die Artikelsuche in der Wissensdatenbank.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

24.7 *DocumentSearch::Drivers::ServiceCatalogueContent::Enabled*

Steuert die Verfügbarkeit für den Suchtreiber des Kunden-Servicekatalogs.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

24.8 *DocumentSearch::Drivers::Ticket::Enabled*

Es steuert die Verfügbarkeit des Ticket-Suchtreibers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

Core → DynamicFields → DriverRegistration

25.1 *DynamicFields::Driver###ActivityID*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisabledAdd: '1'  
DisplayName: ActivityID  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ProcessManagement::ActivityID
```

25.2 *DynamicFields::Driver###Checkbox*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldCheckbox  
DisplayName: Checkbox  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Checkbox
```

25.3 *DynamicFields::Driver###ContactWithData*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldContactWithData  
DisplayName: Contact with data  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ContactWithData
```

25.4 *DynamicFields::Driver###Date*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime  
DisplayName: Date  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Date
```

25.5 *DynamicFields::Driver###DateTime*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime  
DisplayName: Date / Time  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::DateTime
```

25.6 *DynamicFields::Driver###Dropdown*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDropdown  
DisplayName: Dropdown  
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Dropdown
```

25.7 *DynamicFields::Driver###Multiselect*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldMultiselect
DisplayName: Multiselect
ItemSeparator: ', '
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Multiselect

```

25.8 *DynamicFields::Driver###ProcessID*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisabledAdd: '1'
DisplayName: ProcessID
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::ProcessManagement::ProcessID

```

25.9 *DynamicFields::Driver###Text*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisplayName: Text
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::Text

```

25.10 *DynamicFields::Driver###TextArea*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisplayName: Textarea
Module: Kernel::System::DynamicField::Driver::TextArea

```

25.11 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ActivityID*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisabledAdd: '1'
DisplayName: ActivityID
Module:↳
↳Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::ProcessManagement::ActivityID
```

25.12 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Checkbox*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldCheckbox
DisplayName: Checkbox
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Checkbox
```

25.13 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ContactWithData*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldContactWithData
DisplayName: Contact with data
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::ContactWithData
```

25.14 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Date*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime
DisplayName: Date
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Date
```

25.15 *DynamicFieldsLegacy::Driver###DateTime*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:


```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDateTime
DisplayName: Date / Time
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::DateTime

```

25.16 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Dropdown*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldDropdown
DisplayName: Dropdown
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Dropdown

```

25.17 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Multiselect*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldMultiselect
DisplayName: Multiselect
ItemSeparator: ', '
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Multiselect

```

25.18 *DynamicFieldsLegacy::Driver###ProcessID*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText
DisabledAdd: '1'
DisplayName: ProcessID
Module: ↵
↳Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::ProcessManagement::ProcessID

```

25.19 *DynamicFieldsLegacy::Driver###Text*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisplayName: Text  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::Text
```

25.20 *DynamicFieldsLegacy::Driver###TextArea*

Backend-Registrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminDynamicFieldText  
DisplayName: Textarea  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Driver::TextArea
```

Core → DynamicFields → ObjectTypeRegistration

26.1 *DynamicFields::ObjectType###Appointment*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
DisplayName: Appointment  
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Appointment  
Prio: '140'  
UseObjectName: '1'
```

26.2 *DynamicFields::ObjectType###Article*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
DisplayName: Article  
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Article  
Prio: '110'
```

26.3 *DynamicFields::ObjectType###CustomerCompany*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---
DisplayName: Customer
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::CustomerCompany
Prio: '120'
UseObjectName: '1'
```

26.4 *DynamicFields::ObjectType###CustomerUser*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---
DisplayName: Customer User
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::CustomerUser
Prio: '130'
UseObjectName: '1'
```

26.5 *DynamicFields::ObjectType###FAQ*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---
DisplayName: FAQ
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::FAQ
Prio: '200'
```

26.6 *DynamicFields::ObjectType###Ticket*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---
DisplayName: Ticket
Module: Kernel::System::DynamicField::ObjectType::Ticket
Prio: '100'
```

26.7 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###Appointment*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
DisplayName: Appointment
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::Appointment
Prio: '140'
UseObjectName: '1'

```

26.8 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###Article*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
DisplayName: Article
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::Article
Prio: '110'

```

26.9 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###CustomerCompany*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
DisplayName: Customer
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::CustomerCompany
Prio: '120'
UseObjectName: '1'

```

26.10 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###CustomerUser*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```

---
DisplayName: Customer User
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::CustomerUser
Prio: '130'
UseObjectName: '1'

```

26.11 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###FAQ*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
DisplayName: FAQ  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::FAQ  
Prio: '200'
```

26.12 *DynamicFieldsLegacy::ObjectType###Ticket*

Objektregistrierung für dynamische Felder.

Standardwert:

```
---  
DisplayName: Ticket  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::ObjectType::Ticket  
Prio: '100'
```

27.1 *AdminEmail*

Definiert die E-Mail-Adresse des Systemadministrators.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
support@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

27.2 *CheckEmailAddresses*

Überprüft die Syntax der E-Mailadressen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

27.3 *CheckEmailInvalidAddress*

Definiert einen regulären Ausdruck, der alle E-Mail-Adressen filtert, die in der Anwendung nicht verwendet werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
@(example)\.(...|...)$
```

27.4 CheckEmailAddress

Definiert Regular-Expressions die einige Adressen von der Syntaxprüfung ausschließt (wenn „CheckEmailAddress“ auf „Ja“ gesetzt ist). Bitte geben Sie in diesem Feld eine Regex für E-Mail-Adressen an, die syntaktisch nicht gültig, aber für das System (z.B.: „root@localhost“) notwendig sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
^(root@localhost|admin@localhost)$
```

27.5 CheckMXRecord

Überprüft vor dem Senden einer E-Mail oder vor dem übermitteln eines Telefon-Tickets, den MX-Eintrag der E-Mailadresse.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

27.6 CheckMXRecord::Nameserver

Definiert die Adresse eines dedizierten DNS-Server, wenn nötig, für „CheckMXRecord“ Auflösungen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
ns.example.com
```

27.7 Fetchmail::Bin

Steuert den Fallback-Pfad zum Öffnen des fetchmail-Binaries. Hinweis: Der Name des Binaries muss „fetchmail“ sein. Bitte nutzen Sie einen symbolischen Link, wenn der Name anders lautet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
/usr/bin/fetchmail
```


27.8 NotificationSenderEmail

Gibt die E-Mail-Adresse an, die von der Anwendung beim Senden von Benachrichtigungen verwendet werden soll. Die E-Mail-Adresse wird zum Aufbau des vollständigen Anzeigenamens für den Benachrichtigungsstamm verwendet (d.h. „OTRS-Benachrichtigungen “<otrs@your.example.com>). Sie können die in Ihrer Konfiguration eingestellte Variable ,OTRS_CONFIG_FQDN ` verwenden oder eine andere E-Mail-Adresse wählen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
otrs@<OTRS_CONFIG_FQDN>
```

27.9 NotificationSenderName

Gibt den Namen an, der von der Anwendung beim Senden von Benachrichtigungen verwendet werden soll. Der Absendernamen wird zum Aufbau des vollständigen Anzeigenamens für den Benachrichtigungsstamm verwendet (d. h. „OTRS-Benachrichtigungen “<otrs@your.example.com>).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
OTRS Notifications
```

27.10 Sendmail::DefaultHeaders

Legt die Standard-Header für ausgehende E-Mails fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
'Auto-Submitted:': auto-generated
'Precedence:': bulk
```

27.11 SendmailBcc

Versendet alle ausgehenden E-Mails via BCC zu der angegebenen Adresse. Bitte nutzen Sie dies ausschließlich für Backups.

Standardwert:

```
`SendmailEncodingForce`
```

Erzwingt die Kodierung von ausgehenden E-Mails (7bit|8bit|quoted-printable|base64).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
base64
```

27.12 *SendmailEnvelopeFrom*

Wenn gesetzt, wird diese Adresse als Envelope-Sender-Header in ausgehenden Nachrichten (nicht Benachrichtigungen, siehe unten) genutzt. Ist keine Adresse angegeben, entspricht der Envelope-Sender der an der Queue hinterlegten E-Mail-Adresse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`SendmailModule`
```

Definiert das Modul zum Versenden von E-Mails. „DoNotSendEmail“ sendet überhaupt keine E-Mails. Jeder der „SMTP“-Mechanismen verwendet einen bestimmten (externen) Mailserver. „Sendmail“ verwendet direkt die sendmail-Binärdatei Ihres Betriebssystems. „Test“ sendet keine E-Mails, sondern schreibt sie zu Testzwecken in `$OTRS_HOME/var/tmp/CacheFileStorable/EmailTest/`.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Email::Sendmail
```

27.13 *SendmailModule::AuthPassword*

Wenn einer der SMTP-Mechanismen als SendmailModule ausgewählt wurde und der Server eine Authentifizierung benötigt, muss hier ein Passwort angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
MailserverPassword
```

27.14 *SendmailModule::AuthUser*

Wenn einer der SMTP-Mechanismen als SendmailModule ausgewählt wurde und der Server eine Authentifizierung benötigt, muss hier ein Benutzername angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
MailserverLogin
```

27.15 *SendmailModule::CMD*

Wenn „Sendmail“ als *SendmailModule* konfiguriert wurde, müssen hier der Pfad zum Sendmail-binary und die benötigten Optionen hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
/usr/sbin/sendmail -i -f
```

27.16 *SendmailModule::Host*

Wenn einer der SMTP-Mechanismen als *SendmailModule* ausgewählt wurde, muss hier der Mailhost, der die Mails versendet, angegeben werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
mail.example.com
```

27.17 *SendmailModule::Port*

Wenn einer der SMTP-Mechanismen als *SendmailModule* ausgewählt wurde, muss hier der Port, auf dem Ihr Mailserver auf eingehende Verbindungen lauscht, angegeben werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
25
```

27.18 *SendmailNotificationEnvelopeFrom*

Wenn gesetzt, wird diese Adresse als Envelope-Sender-Header in ausgehenden Benachrichtigungen genutzt. Ist keine Adresse angegeben, bleibt der Header leer (außer *SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom* ist gesetzt).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`SendmailNotificationEnvelopeFrom::FallbackToEmailFrom`
```

Wenn *SendmailNotificationEnvelopeFrom* nicht definiert ist, ermöglicht es diese Einstellung, die Absenderadresse der E-Mail zu nutzen anstatt eines leeren Envelope-Absenders (bei einigen Mail-Server-Konfigurationen erforderlich).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

0

Core → Email → PostMaster

28.1 *AutoResponseForWebTickets*

Wenn diese Option aktiviert ist, werden für Tickets, welche über das externe Interface oder das Agenten-Interface erstellt wurden, eine Autoantwort versendet, sofern dies in der Konfiguration der Queue so eingestellt ist. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden keine Autoantworten versendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

28.2 *KeepStateHeader*

Bestimmt den Postmaster-Header im Filter, um den aktuellen Ticketstatus beizubehalten.

Standardwert:

X-OTRS-FollowUp-State-Keep

28.3 *LoopProtectionLog*

Pfad zur Log-Datei (wird nur angewandt und ist dann verpflichtend, wenn „FS“ als LoopProtectionModule ausgewählt wurde).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/log/LoopProtection
```

28.4 *LoopProtectionModule*

Standard „Loop Protection“-Modul.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::PostMaster::LoopProtection::DB
```

28.5 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0000-BounceEmail*

Führt Follow-Up-Checks auf dem OTRS-Header ‚X-OTRS-Bounce‘ aus.

Standardwert:

```
----  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::BounceEmail
```

28.6 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0100-Subject*

Prüft, ob eine E-Mail eine Fortsetzung eines bestehenden Tickets ist, indem sie im Betreff nach einer gültigen Ticketnummer sucht.

Standardwert:

```
----  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Subject
```

28.7 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References*

Führt Follow-Up-Checks auf In-Reply-To- oder References-Headern von E-Mails aus, deren Betreff keine Ticketnummer enthält.

Standardwert:

```
----  
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::References
```

28.8 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0300-Body*

Führt Follow-Up-Checks auf Texten von E-Mails aus, deren Betreff keine Ticketnummer enthält.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Body
```

28.9 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0400-Attachments*

Führt Follow-Up-Checks auf Anhänge von E-Mails aus, deren Betreff keine Ticketnummer enthält.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::Attachments
```

28.10 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0500-RawEmail*

Führt Follow-Up-Checks auf Quelltexten von E-Mails aus, deren Betreff keine Ticketnummer enthält.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::RawEmail
```

28.11 *PostMaster::CheckFollowUpModule###0600-ExternalTicketNumberRecognition*

Prüft, ob eine E-Mail ein Follow-Up zu einem bestehenden Ticket ist, indem der Betreff nach einer gültigen Ticketnummer durchsucht wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: ↵
↳Kernel::System::PostMaster::FollowUpCheck::ExternalTicketNumberRecognition
```

28.12 *PostMaster::NewTicket::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers*

Steuert, ob bei unbekanntem Kunden die Kunden-ID automatisch von der Absenderadresse übernommen wird. Bitte halten Sie diese mit der Einstellung ‚Web-App::API::Agent::Ticket::Create::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers‘ synchron.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

28.13 *PostMaster::PostFilterModule###999-EmailSecurityContentUpdate*

Modul zum Entschlüsseln von verschlüsselten eingehenden E-Mails und zur entsprechenden Aktualisierung des Artikels.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::EmailSecurityContentUpdate
```

28.14 *PostMaster::PreCreateFilterModule###000-FollowUpArticleVisibilityCheck*

Modul zur Prüfung, ob eingegangene E-Mails aufgrund einer vorher weitergeleiteten internen E-Mail als internal gekennzeichnet werden sollen. Über `IsVisibleForCustomer` und `SenderType` werden die Werte für die eingegangene E-Mail/den eingegangenen Artikel festgelegt.

Standardwert:

```
---  
IsVisibleForCustomer: '0'  
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::FollowUpArticleVisibilityCheck  
SenderType: customer
```

28.15 *PostMaster::PreFilterModule###0-AAA-SMIMEFetchFromCustomer*

Modul zum Abrufen von S/MIME-Zertifikaten eingehender Nachrichten von Kundenbenutzern.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::SMIMEFetchFromCustomer
```

28.16 *PostMaster::PreFilterModule###0-AAB-EmailSecurityContentGet*

Modul zur Entschlüsselung von verschlüsselten Texten eingehender Nachrichten, so dass eine Filterung dieser Nachrichten möglich ist.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::EmailSecurityContentGet
```


28.17 *PostMaster::PreFilterModule###000-DetectAttachment*

Modul um das Vorhandensein von Anhängen zu prüfen.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::DetectAttachment
```

28.18 *PostMaster::PreFilterModule###000-DetectBounceEmail*

Prüfmodul zum Erkennen, ob es sich bei einer eingehenden E-Mail um eine abgelehnte E-Mail handelt.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::DetectBounceEmail
```

28.19 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition1*

Erkennen Sie, ob ein Ticket eine Folgemaßnahme zu einem bestehenden Ticket ist, indem Sie eine externe Ticket-Nummer verwenden. Hinweis: Die erste erfasste Gruppe aus dem Ausdruck ‚NumberRegExp‘ wird als Wert für die Ticket-Nummer verwendet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open
```

28.20 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition2*

Erkennen Sie, ob ein Ticket eine Folgemaßnahme zu einem bestehenden Ticket ist, indem Sie eine externe Ticket-Nummer verwenden. Hinweis: Die erste erfasste Gruppe aus dem Ausdruck ‚NumberRegExp‘ wird als Wert für die Ticket-Nummer verwendet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open
```

28.21 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition3*

Erkennen Sie, ob ein Ticket eine Folgemaßnahme zu einem bestehenden Ticket ist, indem Sie eine externe Ticket-Nummer verwenden. Hinweis: Die erste erfasste Gruppe aus dem Ausdruck ‚NumberRegExp‘ wird als Wert für die Ticket-Nummer verwendet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open
```

28.22 *PostMaster::PreFilterModule###000-ExternalTicketNumberRecognition4*

Erkennen Sie, ob ein Ticket eine Folgemaßnahme zu einem bestehenden Ticket ist, indem Sie eine externe Ticket-Nummer verwenden. Hinweis: Die erste erfasste Gruppe aus dem Ausdruck ‚NumberRegExp‘ wird als Wert für die Ticket-Nummer verwendet.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
DynamicFieldName: Name_X
FromAddressRegExp: \s*@example.com
IsVisibleForCustomer: '1'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::ExternalTicketNumberRecognition
Name: Some Description
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

NumberRegExp: \s*Incident-(\d.*)\s*
SearchInBody: '1'
SearchInSubject: '1'
SenderType: system
TicketStateTypes: new;open

```

28.23 PostMaster::PreFilterModule###000-MatchDBSource

Modul zur Nutzung des Datenbank Filter Storage.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::MatchDBSource

```

28.24 PostMaster::PreFilterModule###1-Match

Modul zum filtern und bearbeiten von eingehenden Nachrichten. Blockiere/Ignoriere alle Nachrichten mit einer noreply@ Absender-Adresse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Match:
  From: noreply@
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::Match
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes

```

28.25 PostMaster::PreFilterModule###2-Match

Modul zum Filtern und Verändern eingehender Nachrichten. Extrahieren Sie beispielsweise eine vierstellige Zahl aus dem Betreff (SomeNumber:1234) und speichern Sie sie in einem Dynamischen Feld, indem Sie in „Match“ einen Schlüssel „Subject“ mit dem regulären Ausdruck „SomeNumber:(\d\d\d\d)“ und in „Set“ einen Schlüssel „X-OTRS-DynamicField-Name“ mit dem Wert „[***]“ anlegen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Match:
  Subject: SomeNumber:(\d\d\d\d)
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::Match
Set:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
X-OTRS-DynamicField-TicketFreeKey1: SomeNumber
X-OTRS-DynamicField-TicketFreeText1: '[***]'
```

28.26 *PostMaster::PreFilterModule###3-NewTicketReject*

Blockiert alle eingehenden E-Mails, die keine gültige Ticketnummer im Betreff mit Absenderadresse: @example.com besitzen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Match:
  From: '@example.com'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::NewTicketReject
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

28.27 *PostMaster::PreFilterModule###4-CMD*

CMD Beispiel-Setup. Ignoriert E-Mails, in denen ein externer CMD eine Ausgabe auf STDOUT liefert (E-Mail von some.bin wird in STDIN geleitet).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CMD: /usr/bin/some.bin
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

28.28 *PostMaster::PreFilterModule###5-SpamAssassin*

Spam Assassin Beispielsetup. Ignoriert E-Mail, die von Spam Assassin markiert wurden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CMD: '/usr/bin/spamassassin | grep -i "X-Spam-Status: yes"'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Ignore: yes
```

28.29 *PostMaster::PreFilterModule###6-SpamAssassin*

Spam Assassin Beispielsetup. Verschiebt markierte E-Mails in die Spam-Queue.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
CMD: '/usr/bin/spamassassin | grep -i "X-Spam-Status: yes"'
Module: Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD
Set:
  X-OTRS-Queue: spam
```

28.30 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body*

Definiert den Body-Text für abgelehnte E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Dear Customer,

Unfortunately we could not detect a valid ticket number
in your subject, so this email can't be processed.

Please create a new ticket via the customer panel.

Thanks for your help!

Your Helpdesk Team
```

28.31 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender*

Definiert die Absendeadresse für abgelehnte E-Mails.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
noreply@example.com
```

28.32 *PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject*

Bestimmt den Betreff von abgelehnten E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Email Rejected

28.33 *PostMasterMaxEmailSize*

Maximale Größe in KBytes für E-Mails die via POP3/POP3S/IMAP/IMAPS empfangen werden (in KBytes).
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

16384

28.34 *PostMasterReconnectMessage*

Die maximale Anzahl an Mails, die auf einmal abgerufen werden, bevor eine neue Verbindung zum Server aufgebaut wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

20

28.35 *PostmasterAutoHTML2Text*

Konvertiert HTML E-Mails in Textnachrichten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

28.36 *PostmasterBounceEmailAsFollowUp*

Legt fest, ob eine Bounce-E-Mail immer wie ein normales Follow-Up behandelt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

28.37 *PostmasterDefaultPriority*

Definiert die Standard-Priorität von neuen Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3 normal

28.38 *PostmasterDefaultQueue*

Definiert die Postmaster-Queue.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Raw

28.39 *PostmasterDefaultState*

Definiert den Standard-Status von neuen Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

new

28.40 *PostmasterFollowUpState*

Definiert den Status eines Tickets, wenn ein Follow-Up eingeht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

open

28.41 *PostmasterFollowUpStateClosed*

Definiert den Status eines geschlossenen Tickets, wenn ein Follow-Up eingeht.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

open

28.42 *PostmasterHeaderFieldCount*

Legt die Anzahl von Header-Feldern in Frontend-Modulen für das Hinzufügen/Aktualisieren von Postmaster-Filtern fest. Bis zu 99 Felder möglich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

28.43 *PostmasterMaxEmails*

Maximale Anzahl von automatischen E-Mailantworten zur eigenen E-Mail-Adresse pro Tag (Loop-Protection).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

28.44 *PostmasterMaxEmailsPerAddress*

Maximale Anzahl von automatischen E-Mail-Antworten zur eigenen E-Mailadresse pro Tag (Loop-Protection).

Standardwert:

28.45 *PostmasterUserID*

Definiert die Benutzer-Id der Postmaster Datenbank.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

28.46 *PostmasterX-Header*

Definiert alle X-Headers, die überprüft werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:


```
---
- From
- To
- Cc
- Reply-To
- ReplyTo
- Subject
- Message-ID
- Message-Id
- Resent-To
- Resent-From
- Precedence
- Mailing-List
- List-Id
- List-Archive
- Errors-To
- References
- In-Reply-To
- Auto-Submitted
- X-Loop
- X-Spam
- X-Spam-Flag
- X-Spam-Level
- X-Spam-Score
- X-Spam-Status
- X-No-Loop
- X-Priority
- Importance
- X-Mailer
- User-Agent
- Organization
- X-Original-To
- Delivered-To
- Envelope-To
- X-Envelope-To
- Return-Path
- X-OTRS-AttachmentExists
- X-OTRS-AttachmentCount
- X-OTRS-Owner
- X-OTRS-OwnerID
- X-OTRS-Responsible
- X-OTRS-ResponsibleID
- X-OTRS-Loop
- X-OTRS-Priority
- X-OTRS-Queue
- X-OTRS-Lock
- X-OTRS-Ignore
- X-OTRS-State
- X-OTRS-State-PendingTime
- X-OTRS-Type
- X-OTRS-Service
- X-OTRS-SLA
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- X-OTRS-Title
- X-OTRS-CustomerNo
- X-OTRS-CustomerUser
- X-OTRS-SenderType
- X-OTRS-IsVisibleForCustomer
- X-OTRS-FollowUp-Owner
- X-OTRS-FollowUp-OwnerID
- X-OTRS-FollowUp-Responsible
- X-OTRS-FollowUp-ResponsibleID
- X-OTRS-FollowUp-Priority
- X-OTRS-FollowUp-Queue
- X-OTRS-FollowUp-Lock
- X-OTRS-FollowUp-State
- X-OTRS-FollowUp-State-PendingTime
- X-OTRS-FollowUp-Type
- X-OTRS-FollowUp-Service
- X-OTRS-FollowUp-SLA
- X-OTRS-FollowUp-SenderType
- X-OTRS-FollowUp-IsVisibleForCustomer
- X-OTRS-FollowUp-Title
- X-OTRS-FollowUp-State-Keep
- X-OTRS-BodyDecrypted

28.47 *SendNoAutoResponseRegExp*

Wenn dieser reguläre Ausdruck zutrifft, wird durch den Autoresponder keine Nachricht versendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
(MAILER-DAEMON|postmaster|abuse)@.+?\..+?
```

Core → Event → AppointmentCalendar

29.1 *AppointmentCalendar::EventModulePost###100-Notification*

Terminkalender Event-Modul, welches Benachrichtigungseinträge für Termine vorbereitet.

Standardwert:

```

---
Event: ↳
↳ (AppointmentCreate | AppointmentUpdate | AppointmentDelete | AppointmentNotification | CalendarCre
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Notification
Transaction: '1'

```

29.2 *AppointmentCalendar::EventModulePost###1000-IndexManagement*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```

---
Event: ''
Module: Kernel::System::Calendar::Event::IndexManagement

```

29.3 *AppointmentCalendar::EventModulePost###200-TicketAppointments*

Termin-Kalender Eventmodul, welches Tickets mit Daten aus Ticket-Terminen aktualisiert.

Standardwert:

```
---  
Event: AppointmentUpdate  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::TicketAppointments
```

29.4 *AppointmentCalendar::EventModulePost###300- CalendarPushEventQueue*

Terminkalender-Ereignismodul, das Kalender-Push-Ereignisse behandelt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::CalendarPushEventQueue
```

29.5 *AppointmentCalendar::EventModulePost###400- AppointmentPushEventQueue*

Terminkalender-Ereignismodul, das Kalender-Termin-Push-Ereignisse behandelt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::AppointmentPushEventQueue
```

Core → Event → Chat

30.1 *Chat::EventModulePost###1100-PushEventQueue*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Chat::Event::PushEventQueue
```

Core → Event → CustomPage

31.1 *CustomPage::EventModulePost###1000-IndexManagement*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: (CustomPageContentAdd|CustomPageContentUpdate|CustomPageContentDelete)  
Module: Kernel::System::CustomPage::Event::CustomPageContentIndexManagement  
Transaction: '0'
```

Core → Event → CustomerCompany

32.1 *CustomerCompany::EventModulePost###1000-PushEventQueue*

Ereignismodul, das Push-Ereignisse für Kundenunternehmen verarbeitet.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::PushEventQueue
```

32.2 *CustomerCompany::EventModulePost###2000-UpdateCustomerUsers*

Ereignis-Modul, das Kundenbenutzer aktualisiert nach einem Update des Kunden.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::CustomerUserUpdate  
Transaction: '0'
```

32.3 *CustomerCompany::EventModulePost###2100-UpdateDynamicFieldObjectName*

Eventmodul, das den Kundenunternehmen-Objektnamen für Dynamische Felder aktualisiert.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::DynamicFieldNameUpdate  
Transaction: '0'
```

32.4 *CustomerCompany::EventModulePost###2300-UpdateTickets*

Ereignis-Modul, das ein Ticket aktualisiert nach einem Update des Kunden.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerCompanyUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerCompany::Event::TicketUpdate  
Transaction: '0'
```

32.5 *CustomerCompany::EventModulePost###9900- GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → CustomerUser

33.1 *CustomerUser::EventModulePost###1000-PushEventQueue*

Ereignismodul, das Push-Ereignisse für Kundenbenutzer verarbeitet.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::PushEventQueue
```

33.2 *CustomerUser::EventModulePost###2000-UpdateDynamicFieldObjectName*

Eventmodul, das den Kundenbenutzer-Objektnamen für Dynamische Felder aktualisiert.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::DynamicFieldObjectNameUpdate  
Transaction: '0'
```

33.3 *CustomerUser::EventModulePost###2200-UpdateServiceMembership*

Ereignismodul, das die Mitgliedschaft in Services aktualisiert, wenn der Anmeldename eines Kundenbenutzers geändert wird.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::ServiceMemberUpdate  
Transaction: '0'
```

33.4 *CustomerUser::EventModulePost###2300-UpdateCustomerMembership*

Ereignismodul, das die Zuordnung des Kundenbenutzers zum Kunden aktualisiert, wenn der Login-Name des Kundenbenutzers geändert wird.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::CustomerMemberUpdate  
Transaction: '0'
```

33.5 *CustomerUser::EventModulePost###2300-UpdateTickets*

Ereignis-Modul, das ein Ticket aktualisiert nach einem Update des Kundenbenutzers.

Standardwert:

```
---  
Event: CustomerUserUpdate  
Module: Kernel::System::CustomerUser::Event::TicketUpdate  
Transaction: '0'
```

33.6 *CustomerUser::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → DynamicField

34.1 *DynamicFieldLegacy::EventModulePost###1000-TicketIndexManagement*

Eventmodul, das ein Update-Statement auf den Dokumentensuche-Index ausführt, wenn ein Dynamisches Feld gelöscht wurde.

Standardwert:

```
---  
Event: DynamicFieldDelete  
Module: Kernel::System::DynamicFieldLegacy::Event::IndexManagement  
Transaction: '0'
```

34.2 *DynamicFieldLegacy::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → *Event* → *FAQ*

35.1 *FAQ::EventModulePost###1000-IndexManagement*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::FAQ::Event::FAQIndexManagement
```

35.2 *FAQ::EventModulePost###1200-PushEventQueue*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: FAQUpdate|FAQDelete|FAQVoteAdd  
Module: Kernel::System::FAQ::Event::FAQPushEventQueue
```

Core → Event → LinkObject

36.1 *LinkObject::EventModulePost###0100-PushEventQueue*

Hört auf LinkObjectLinkAdd und LinkObjectLinkDelete und gibt ein LinkObjectLinkUpdate-Ereignis zur Aktualisierung des Frontends aus.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: (LinkObjectLinkAdd|LinkObjectLinkDelete)  
Module: Kernel::System::LinkObject::Event::PushEventQueue  
Transaction: '0'
```

36.2 *LinkObject::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → Package

37.1 *Package::EventModulePost###9000-SupportDataSend*

Modul zum automatischen Planen der Aktualisierung der System-Registrierung.

Standardwert:

```
---  
Event: (PackageInstall|PackageReinstall|PackageUpgrade|PackageUninstall)  
Module: Kernel::System::Package::Event::SupportDataSend  
Transaction: '1'
```

37.2 *Package::EventModulePost###9100-TriggerWebserverReload*

Modul zum Tigern der Aktualisierung des produktiven Webservers, wenn dies durch die Konfiguration erlaubt ist.

Standardwert:

```
---  
Event: (PackageInstall|PackageReinstall|PackageUpgrade|PackageUninstall)  
Module: Kernel::System::Package::Event::TriggerWebserverReload  
Transaction: '1'
```

37.3 *Package::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → Queue

38.1 *Queue::EventModulePost###2400-TicketIndexManagement*

Eventmodul, das ein Update-Statement auf den Dokumentensuche-Ticket-Index ausführt, wenn ein Dynamisches Feld gelöscht wurde.

Standardwert:

```
---  
Event: QueueUpdate  
Module: Kernel::System::Queue::Event::TicketIndexManagement  
Transaction: '0'
```

38.2 *Queue::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler  
Transaction: '1'
```

Core → Event → ServiceCatalogueItem

39.1 ServiceCatalogueItem::EventModulePost###1000-ServiceCatalogueIndexManagement

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: (ItemContentAdd|ItemContentUpdate|ItemContentDelete)  
Module: ↳  
↳Kernel::System::ServiceCatalogue::Event::ServiceCatalogueContentIndexManagement  
Transaction: '0'
```

Core → Event → Ticket

40.1 *Ticket::EventModulePost###1000-IndexManagement*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::IndexManagement
```

40.2 *Ticket::EventModulePost###1100-ArticlePushEventQueue*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event:    
↳ArticleCreate|ArticleUpdate|ArticleFlagSet|ArticleFlagsSet|ArticleFlagDelete|ArticleEmail  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ArticlePushEventQueue
```

40.3 *Ticket::EventModulePost###1100-PushEventQueue*

Markiert das am Ereignis beteiligte Objekt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::PushEventQueue
```

40.4 *Ticket::EventModulePost###2300-ArchiveRestore*

Stellt ein Ticket aus dem Archiv wieder her (nur, wenn der Status auf einen der verfügbaren offen-Status geändert wird).

Standardwert:

```
---  
Event: TicketStateUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ArchiveRestore
```

40.5 *Ticket::EventModulePost###2700-ForceOwnerResetOnMove*

Setzt den Besitzer eines Tickets zurück und entsperrt es, wenn das Ticket in eine andere Queue verschoben wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: TicketQueueUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceOwnerReset
```

40.6 *Ticket::EventModulePost###2800-ForceStateChangeOnLock*

Erzwingt das Setzen eines (vom aktuellen Status) abweichenden Ticket-Status nach dem Sperren eines Tickets. Legen Sie den aktuellen Status als Schlüssel und den neuen Status als Inhalt fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: TicketLockUpdate  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceState  
new: open
```

40.7 *Ticket::EventModulePost###3000-ResponsibleAutoSet*

Automatisches setzen eines Ticket-Verantwortlichen (wenn er noch nicht gesetzt wurde) nach dem ersten Besitzer-Update.

Standardwert:

```

---
Event: TicketOwnerUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ResponsibleAutoSet

```

40.8 *Ticket::EventModulePost###3100-LockAfterCreate*

Legt fest, ob ein Ticket beim Anlegen automatisch auf den anlegenden Agenten gesperrt werden soll. Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
EndpointContext:
  ↳AgentFrontend::TicketCreate::Phone|AgentFrontend::TicketCreate::Email
Event: TicketCreate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::LockAfterCreate
Transaction: '1'

```

40.9 *Ticket::EventModulePost###3300-TicketPendingTimeReset*

Setzt die Wartezeit eines Tickets auf 0, wenn der Status auf einen nicht warten-Status gesetzt wird.

Standardwert:

```

---
Event: TicketStateUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketPendingTimeReset

```

40.10 *Ticket::EventModulePost###3600-ForceUnlockOnMove*

Tickets werden nach dem Verschieben in eine andere Queue entsperrt.

Standardwert:

```

---
Event: TicketQueueUpdate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::ForceUnlock

```

40.11 *Ticket::EventModulePost###4000-TicketArticleNewMessageUpdate*

Aktualisieren des „Gesehen“-Merkmals, wenn jeder Artikel betrachtet oder ein neuer Artikel erstellt wurde.

Standardwert:

```

---
Event: ArticleCreate|ArticleFlagSet|ArticleFlagsSet|ArticleCustomerFlagSet
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketNewMessageUpdate

```

40.12 *Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser*

Dieses Eventmodul speichert Attribute des Kundenbenutzers als Werte von dynamischen Feldern. Bitte schauen sie sich die DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping-Einstellung für die Konfiguration des Mappings an.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: (TicketCreate|TicketCustomerUpdate)
Module: Kernel::System::Ticket::Event::DynamicFieldFromCustomerUser
```

40.13 *Ticket::EventModulePost###4300-EscalationStopEvents*

Ticket Event Modul welche die Eskalation-Stop-Ereignisse auslöst.

Standardwert:

```
---
Event: TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|ArticleCreate
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TriggerEscalationStopEvents
Transaction: '0'
```

40.14 *Ticket::EventModulePost###7000-NotificationEvent*

Sendet eine Benachrichtigung, welche im Admin-Interface unter „Ticket-Benachrichtigen“ eingestellt ist.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent
Transaction: '1'
```

40.15 *Ticket::EventModulePost###950-TicketAppointments*

Stößt das Hinzufügen oder Aktualisieren von automatischen Terminen an, basierend auf Ticketzeiten.

Standardwert:

```
---
Event: ↵
↳ TicketSLAUpdate|TicketQueueUpdate|TicketStateUpdate|TicketCreate|ArticleCreate|TicketPen
↳ .*
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketAppointments
Transaction: '1'
```

40.16 *Ticket::EventModulePost###9600-TicketDynamicFieldDefault*

Eventmodul-Registrierung. Für höhere Performancen können Sie ein Trigger-Event definieren (z.B. Event => TicketCreate). Dies ist nur möglich, wenn alle dynamischen Ticketfelder das gleiche Event benötigen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketDynamicFieldDefault
Transaction: '1'
```

40.17 *Ticket::EventModulePost###9700-GenericAgent*

Eventmodul-Registrierung. Für höhere Performancen können Sie ein Trigger-Event definieren (z.B. Event => TicketCreate).

Standardwert:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::GenericAgent
Transaction: '1'
```

40.18 *Ticket::EventModulePost###9800-TicketProcessSequenceFlows*

Eventmodul-Registrierung. Für höhere Performancen können Sie ein Trigger-Event definieren (z.B. Event => TicketCreate).

Standardwert:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketProcessSequenceFlows
Transaction: '1'
```

40.19 *Ticket::EventModulePost###9900-GenericInterface*

Führt die konfigurierte Aktion für jedes Ereignis für jeden konfigurierten Web-Service aus (als Invoker).

Standardwert:

```
---
Event: ''
Module: Kernel::GenericInterface::Event::Handler
Transaction: '1'
```

40.20 *Ticket::EventModulePost###9990-EscalationIndex*

Aktualisiert den Ticket-Eskalations-Index nachdem ein Ticket-Attribut aktualisiert wurde.

Standardwert:

```
---  
Event: ↵  
↵ TicketSLAUpdate | TicketQueueUpdate | TicketStateUpdate | TicketCreate | ArticleCreate | TicketDyn  
Module: Kernel::System::Ticket::Event::TicketEscalationIndex  
Transaction: '1'
```

Core → External → FAQ

41.1 *FAQ::Customer::StateTypes*

Liste der Statustypen, die im externen Interface genutzt werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- external  
- public
```

41.2 *FAQ::Public::StateTypes*

Liste der Statustypen, die in der öffentlichen Oberfläche genutzt werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- public
```


42.1 *FAQ::CacheTTL*

Cache-Time to Live für Wissensdatenbank-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

42.2 *FAQ::Default::Language*

Standardsprache für Artikel der Wissensdatenbank im einsprachigen Modus.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

42.3 *FAQ::FAQHook*

Die Kennung für einen Wissensdatenbankartikel, z.B. FAQ#, KB#, MyFAQ#.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

42.4 *FAQ::MultiLanguage*

Ermöglicht mehrere Sprachen im Wissensdatenbankmodul.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

42.5 *FAQ::TitleSize*

Standardmäßige maximale Länge des angezeigten Titels eines Wissensdatenbank-Artikels.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

42.6 *FAQ::Voting*

Aktiviert den Abstimmungsmechanismus im Wissensdatenbank-Modul.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Core → FAQ → Approval

43.1 *FAQ::ApprovalGroup*

Gruppe für die Genehmigung von Artikeln der Wissensdatenbank.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

43.2 *FAQ::ApprovalQueue*

Queue für die Genehmigung von Artikeln der Wissensdatenbank.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

43.3 *FAQ::ApprovalRequired*

Neue Artikel aus der Wissensdatenbank müssen genehmigt werden, bevor sie veröffentlicht werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

43.4 *FAQ::ApprovalTicketBody*

Ticket-Text für die Genehmigung eines Artikels der Wissensdatenbank.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi,  
  
a new knowledge base article needs your approval before it can be published.  
  
FAQ#      : <OTRS_FAQ_NUMBER>  
Title     : <OTRS_FAQ_TITLE>  
Author    : <OTRS_FAQ_AUTHOR>  
State     : <OTRS_FAQ_STATE>  
  
If you want to do this, click on this link:  
  
<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/agent/knowledge-base-article/  
→<OTRS_FAQ_ITEMID>?TriggerAction=KnowledgeBaseArticle%3A%3AEdit  
  
Your OTRS Notification Master
```

43.5 *FAQ::ApprovalTicketDefaultState*

Standard-Status von Tickets für die Freigabe von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
new
```

43.6 *FAQ::ApprovalTicketPriority*

Standard-Priorität von Tickets für die Freigabe von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

43.7 *FAQ::ApprovalTicketSubject*

Ticket-Betreff für die Genehmigung eines Artikels der Wissensdatenbank.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Knowledge base article approval required **for** FAQ# <OTRS_FAQ_NUMBER>

43.8 *FAQ::ApprovalTicketType*

Standard-Typ von Tickets für die Freigabe von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Unclassified

Core → FAQ → Explorer

44.1 *FAQ::Explorer::Top10::Limit*

Anzahl der anzuzeigenden Artikel im Top 10 Feature.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

45.1 *FAQ::Item::Field1*

Definition des Freitext-Feldes von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Symptom  
Prio: '100'  
Show: public
```

45.2 *FAQ::Item::Field2*

Definition des Freitext-Feldes von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Problem  
Prio: '200'  
Show: public
```

45.3 *FAQ::Item::Field3*

Definition des Freitext-Feldes von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Solution  
Prio: '300'  
Show: public
```

45.4 *FAQ::Item::Field4*

Definition des Freitext-Feldes von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Field4  
Prio: '400'  
Show: ''
```

45.5 *FAQ::Item::Field5*

Definition des Freitext-Feldes von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Field5  
Prio: '500'  
Show: ''
```

45.6 *FAQ::Item::Field6*

Definition des Freitext-Feldes von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Caption: Comment  
Prio: '600'  
Show: internal
```

45.7 *FAQ::Item::HTML*

Wissensdatenbank-Artikel im HTML-Format anzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

Core → FAQ → Item → Voting

46.1 *FAQ::Item::Voting::Show*

Interfaces in denen das Voting Feature angezeigt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
external: external (customer)  
internal: internal (agent)  
public: public (public)
```

Core → FAQ → RelatedArticles

47.1 FAQ::KeywordArticeList::SearchLimit

Einschränkung für die Suche zum Aufbau der Stichwortliste von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Core → GoogleChrome

48.1 GoogleChrome::Bin

Definiert den Pfad zu Google Chrome oder Chromium Binary.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
/usr/bin/chromium
```


49.1 *LinkObject::IgnoreLinkedTicketStateTypes*

Definiert, dass Tickets mit den ausgewählten Tickets Status nicht bei den verknüpften Tickets angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---  
- merged  
- removed
```

49.2 *LinkObject::PossibleLink###0200*

Verknüpft 2 Tickets mit dem Linktyp „Normal“.

Standardwert:

```
---  
Object1: Ticket  
Object2: Ticket  
Type: Normal
```

49.3 *LinkObject::PossibleLink###0201*

Verknüpft 2 Tickets mit dem Linktyp „Eltern-Kind“.

Standardwert:

```
---  
Object1: Ticket  
Object2: Ticket  
Type: ParentChild
```

49.4 *LinkObject::PossibleLink###1200*

Verknüpft Termine und Tickets mit einem Link vom Typ „Normal“.

Standardwert:

```
---  
Object1: Appointment  
Object2: Ticket  
Type: Normal
```

49.5 *LinkObject::PossibleLink###1300*

Verknüpft Termine und Tickets mit einem Link vom Typ „Normal“.

Standardwert:

```
---  
Object1: Appointment  
Object2: FAQ  
Type: Normal
```

49.6 *LinkObject::PossibleLink###8301*

Definiert, dass ein „FAQ“-Objekt mit dem Link-Typ „Normal“ mit anderen „FAQ“-Objekten verknüpft werden kann.

Standardwert:

```
---  
Object1: FAQ  
Object2: FAQ  
Type: Normal
```

49.7 *LinkObject::PossibleLink###8302*

Definiert, dass ein „FAQ“-Objekt mit dem Link-Typ „Eltern-Kind“ mit anderen „FAQ“-Objekten verknüpft werden kann.

Standardwert:

```

---
Object1: FAQ
Object2: FAQ
Type: ParentChild

```

49.8 *LinkObject::PossibleLink###8303*

Definiert, dass ein „FAQ“-Objekt mit dem Link-Typ „Eltern-Kind“ mit anderen „Ticket“-Objekten verknüpft werden kann.

Standardwert:

```

---
Object1: FAQ
Object2: Ticket
Type: Normal

```

49.9 *LinkObject::PossibleLink###8304*

Definiert, dass ein „FAQ“-Objekt mit dem Link-Typ „Eltern-Kind“ mit anderen „Ticket“-Objekten verlinkt werden kann.

Standardwert:

```

---
Object1: FAQ
Object2: Ticket
Type: ParentChild

```

49.10 *LinkObject::Type###Normal*

Definiert den Link-Typ ‚Normal‘. Wenn der Name der Quelle dem des Ziels entspricht, ist der resultierende Link ein nicht-direktionaler Link; Ansonsten ist das Resultat ein direktonaler Link.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
SourceName: Normal
TargetName: Normal

```

49.11 *LinkObject::Type###ParentChild*

Definiert den Link-Typ ‚ParentChild‘. Wenn der Quell- und der Zielname den selben Wert beinhalten, ist der Link nicht-direktional. Ansonsten ist das Ergebnis ein direktonaler Link.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
SourceName: Parent  
TargetName: Child
```

49.12 *LinkObject::TypeGroup###0001*

Definition der verschiedenen Verknüpfungsmöglichkeiten. Verknüpfungstypen der selben Gruppe schließen sich gegenseitig aus. Beispiel: Wenn Ticket A mit dem Typ ‚Normal‘ mit Ticket B verlinkt wird, dann können diese beiden Tickets nicht noch zusätzlich mit dem Typ ‚ElternKind‘ miteinander verlinkt werden.

Standardwert:

```
---  
- Normal  
- ParentChild
```

50.1 *Log::AdapterType::File::LogDirectory*

Specifies the directory where log files are stored.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/log
```

50.2 *Log::Adapters###0001-error.log*

Defines the log adapter for the default error log file.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Filename: error.log
Filters: MaskPasswords,MaskIPAddresses,MaskCreditCardNumbers
MinimumLogSeverity: error
MinimumStackTraceSeverity: error
Name: OTRS error log file
Template: "[%Time%][%Severity%][%AppSubsystem%  %AppSubsystemModule%]
↳%Message%"
Type: File
```

50.3 Log::Adapters###0002-audit.log

Defines the log adapter for the default audit log file.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Filename: audit.log
Filters: MaskPasswords,MaskIPAddresses,MaskCreditCardNumbers
Ignore[Message]: ^\[DEPRECATION\]
MinimumLogSeverity: info
MinimumStacktraceSeverity: error
Name: OTRS audit log file
Select[Severity]: ^(info|notice|warning)$
Template: "[%Time%] [%Severity%] [%AppSubsystem% %AppSubsystemModule%
↳%Message%"
Type: File

```

50.4 Log::Adapters###0003-deprecation.log

Defines the log adapter for the default error log file.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Filename: deprecation.log
Filters: MaskPasswords,MaskIPAddresses,MaskCreditCardNumbers
MinimumLogSeverity: info
MinimumStacktraceSeverity: error
Name: OTRS deprecation log file
Select[Message]: ^\[DEPRECATION\]
Template: "[%Time%] [%Severity%] [%AppSubsystem% %AppSubsystemModule%
↳%Message%"
Type: File

```

50.5 Log::Adapters###0004-syslog

Defines the log adapter for the default syslog stream.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
Filters: MaskPasswords,MaskIPAddresses,MaskCreditCardNumbers

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

MinimumLogSeverity: notice
MinimumStackTraceSeverity: error
Name: OTRS syslog stream
SyslogFacility: local7
Template: ' [%Severity%] [ID:%MessageID%] [%AppName%   %AppSubsystem%
↳%AppSubsystemModule%]
  %Message%'
Type: Syslog

```

50.6 Log::Adapters###0005-console

Defines the log adapter for the default console output.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Filters: MaskPasswords,MaskIPAddresses,MaskCreditCardNumbers
MinimumLogSeverity: error
MinimumStackTraceSeverity: error
Name: Console output
Select [AppSubsystem]: ^(ConsoleCommand|UnitTest|DevelopmentWebserver)$
Template: ' [%Severity%] [%AppSubsystem%   %AppSubsystemModule%] %Message%'
Type: Console

```

50.7 Log::Adapters###0006-debug.log

Defines the log adapter for the default error log file. By default, this is inactive but can be activated by sending SIGUSR1 to any (misbehaving) process.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
CanActivateBySignal: '1'
Filename: debug.log
Filters: ''
MinimumLogSeverity: debug
MinimumStackTraceSeverity: error
Name: OTRS debug log file
Template: ' [%Time%] [%Severity%] [%AppSubsystem%   %AppSubsystemModule%]
↳%Message%'
Type: File

```

50.8 *Log::Adapters###0007-communication.log*

Defines the log adapter for the default error log file. By default, this is inactive but can be activated by sending SIGUSR1 to any (misbehaving) process.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
CanActivateBySignal: '1'
Filename: communication.log
Filters: ''
MinimumLogSeverity: debug
MinimumStacktraceSeverity: error
Name: OTRS communication log file
Select[Origin]: ^Kernel::System::CommunicationLog.*
Template: "[%Time%][%Severity%][%AppSubsystem% %AppSubsystemModule%]
↳%Message%"
Type: File
```

50.9 *Log::Adapters###0008-generic-interface.log*

Defines the log adapter for the default error log file. By default, this is inactive but can be activated by sending SIGUSR1 to any (misbehaving) process.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
CanActivateBySignal: '1'
Filename: generic-interface.log
Filters: ''
MinimumLogSeverity: debug
MinimumStacktraceSeverity: error
Name: OTRS generic interface log file
Select[AppSubsystemModule]: ^GenericInterface$
Template: "[%Time%][%Severity%][%AppSubsystem% %AppSubsystemModule%]
↳%Message%"
Type: File
```

50.10 *Log::Adapters::Custom*

Defines custom log adapters.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

50.11 *CGILogPrefix*

Legt den Text fest, der im Protokoll einen CGI-Skripteintrag kennzeichnen soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
OTRS-CGI
```

50.12 *LogModule*

Definiert das Log Module für das System. „Datei“ schreibt alle Meldungen in das angegebene Logfile, „SysLog“ nutzt den Syslog Daemon des Systems, z.B. syslogd.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Log::SysLog
```

50.13 *LogModule::LogFile*

Wenn „Datei“ als LogModule konfiguriert wurde, muss hier eine Log-Datei hinterlegt werden. Existiert die Datei nicht, wird sie automatisch vom System erstellt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
/tmp/otrs.log
```

50.14 *LogModule::LogFile::Date*

Fügt einen Suffix mit dem aktuellen Jahr und Monat in die OTRS-Protokolldatei hinzu. Für jeden Monat wird eine eigene Log-Datei erstellt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

50.15 *LogModule::SysLog::Charset*

Wenn „SysLog“ als LogModule konfiguriert wurde, kann hier der Zeichensatz, der für das Logging verwendet werden soll, festgelegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

50.16 *LogModule::SysLog::Facility*

Wenn „SysLog“ als LogModule konfiguriert wurde, kann hier eine eigene Kategorie (facility) festgelegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

50.17 *MinimumLogLevel*

Legt die minimale Protokoll-Ebene fest. Wählen Sie „error“ aus, werden nur Fehler protokolliert. Mit „debug“ erhalten Sie alle Einträge. Die Reihenfolge der Ebenen ist debug, info, notice und error.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

51.1 *MailQueue*

MailQueue Konfigurationseinstellungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
IncrementAttemptDelayInMinutes: '2'  
ItemMaxAttempts: '3'
```

Core → NotificationView

52.1 *Notification::Transport::NotificationView::DaysToKeep*

Definiert wie viele Tage eine Benachrichtigung in der Web-Ansicht für Benachrichtigungen angezeigt werden soll (der Wert ,0 ' bedeutet immer anzeigen).

Standardwert:

30

53.1 PDF::LogoFile

Gibt den Pfad für die Datei mit dem Logo in der Kopfzeile der Webseite an. (gif|jpg|png, 700 x 100 Pixel).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/logo-otrs.png
```

53.2 PDF::MaxPages

Bestimmt die maximale Anzahl an Seiten pro PDF-Datei.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
100
```

53.3 PDF::PageSize

Bestimmt die Standardgröße von PDF-Seiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
a4
```

53.4 PDF::TTFontFile###Monospaced

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von nichtproportionaler (monospace) Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSansMono.ttf
```

53.5 PDF::TTFontFile###MonospacedBold

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von fett gedruckter nichtproportionaler (monospace) Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSansMono-Bold.ttf
```

53.6 PDF::TTFontFile###MonospacedBoldItalic

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von fett und kursiv gedruckter nichtproportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSansMono-BoldOblique.ttf
```

53.7 PDF::TTFontFile###MonospacedItalic

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von kursiv gedruckter nichtproportionaler (monospace) Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSansMono-Oblique.ttf
```

53.8 PDF::TTFontFile###Proportional

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung proportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSans.ttf
```

53.9 PDF::TTFontFile###ProportionalBold

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von fett gedruckter proportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSans-Bold.ttf
```

53.10 PDF::TTFontFile###ProportionalBoldItalic

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von fett und kursiv gedruckter proportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSans-BoldOblique.ttf
```

53.11 PDF::TTFontFile###ProportionalItalic

Definiert den Pfad und die TTF Datei für die Handhabung von kursiv gedruckter proportionaler Schrift in PDF Dokumenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
DejaVuSans-Oblique.ttf
```


54.1 *Package::AllowLocalModifications*

Wenn die Einstellung aktiv ist, werden lokale Änderungen nicht als Fehler in der Supportdaten-Analyse angezeigt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

54.2 *Package::AllowNotVerifiedPackages*

Wenn diese Einstellung aktiviert ist, so ist es möglich Pakete zu installieren, die nicht von der OTRS Gruppe verifiziert sind. Diese Pakete können ihr gesamtes System gefährden!

Standardwert:

54.3 *Package::FileUpload*

Erlaubt den Datei-Upload im Paket-Manager.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

54.4 *Package::Proxy*

Lädt Pakete über einen Proxy herunter. Überschreibt „WebUserAgent::Proxy“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://proxy.sn.no:8001/
```

54.5 *Package::RepositoryAccessRegExp*

Definiert den regulären IP-Ausdruck für den Zugriff auf das lokale Repository. Sie müssen diesen aktivieren, um auf Ihr lokales Repository zugreifen zu können, und die *Package::RepositoryList* ist auf dem Remote-Host erforderlich.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
127\.0\.0\.1
```

54.6 *Package::RepositoryList*

Definiert eine Liste von Online-Quellen. Andere Installationen können als Quelle genutzt werden z.B. Key=“<http://example.com/otrs/public.pl?Action=PublicRepository;File=>“and Content=“Irgendein Name“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ftp://ftp.example.com/pub/otrs/misc/packages/: '[Example] ftp://ftp.example.  
→com/'
```

54.7 *Package::RepositoryRoot*

Definiert die Adresse der Online-Repository-Liste für zusätzliche Pakete. Das erste verfügbare Ergebnis wird genutzt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

54.8 *Package::ShowFeatureAddons*

Schaltet die Anzeige der OTRS FeatureAddon-Liste in der Paket-Verwaltung um.

Standardwert:

1

54.9 *Package::Timeout*

Steuert den Timeout (in Sekunden) für Paket-Downloads. Überschreibt „WebUserAgent::Timeout“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

120

Core → PasswordPolicy → Exceptions

55.1 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordChangeAfterFirstLogin###001-Framework*

Jeder der unten gelisteten Agenten-Namen bekommt keine Aufforderung zur Passwortänderung nach dem ersten Login.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

55.2 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordComplexity###001-Framework*

Die Komplexitätsprüfung des Passworts (“PasswordRegExp” , “PasswordMinSize” , “PasswordMin2Lower2UpperCharacters” , “PasswordMin2Characters” and “PasswordNeedDigit”) ist für unten aufgelistete Agenten deaktiviert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- []

55.3 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordHistory###001-Framework*

Jeder aufgeführte Agent-Anmeldename überschreibt die Kennworthistorie.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

55.4 *PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordTTL###001-Framework*

Jeder der unten aufgelisteten Agenten hat keine Gültigkeitszeit für ein Passwort.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

55.5 *PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordChangeAfterFirstLogin###001-Framework*

Jeder der unten gelisteten Kundenbenutzer-Anmeldenamen bekommt keine Aufforderung zur Passwortänderung nach dem ersten Login.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

55.6 *PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordComplexity###001-Framework*

Die Komplexitätsprüfung des Passworts ("PasswordRegExp" , "PasswordMinSize" , "PasswordMin2Lower2UpperCharacters" , "PasswordMin2Characters" and "PasswordNeedDigit") ist für unten aufgelistete Kundenbenutzer deaktiviert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

55.7 *PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordHistory###001-Framework*

Jeder aufgeführte Kundenbenutzer-Anmeldename überschreibt die Kennworthistorie.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

55.8 *PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordTTL###001-Framework*

Jeder der unten aufgelisteten Kundenbenutzer-Namen hat keine Gültigkeitszeit für ein Passwort.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

56.1 *PerformanceLog*

Aktiviert das Leistungsprotokoll zum Erfassen der Seiten-Antwortzeiten. Diese Einstellung beeinflusst die Gesamtleistung des Systems. Frontend::Module###AdminPerformanceLog muss aktiviert sein.

Standardwert:

56.2 *PerformanceLog::File*

Hinterlegt den Pfad für die Datei des Leistungsprotokolls.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

56.3 *PerformanceLog::FileMax*

Bestimmt die Maximalgröße (in MB) der Protokolldatei.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

57.1 AdminInterfaceAccessGroup

Definiert Agentengruppen, die Zugriffsberechtigung auf das Administrator-Interface haben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- admin
```

57.2 EditAnotherUsersPreferencesGroup

Legt die Gruppe fest, für die ein Agent Schreibrechte besitzen muss, um die persönlichen Einstellungen anderer Agenten verändern zu können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
admin
```

57.3 SwitchToCustomer

Ermöglicht es Administrator-Benutzern, sich über das Agenten-Interface als ein bestimmter Kundenbenutzer anzumelden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

57.4 *SwitchToCustomer::PermissionGroup*

Gibt die Gruppe an, in der der Benutzer “rw” -Berechtigungen benötigt, damit er auf die Funktion “Wechsel zum Kunden” zugreifen kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

admin

57.5 *SwitchToUser*

Ermöglicht es Administrator-Benutzern, sich über das Agenten-Interface als ein anderer Benutzer anzumelden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

57.6 *System::Customer::Permission*

Legt die verfügbaren Standardberechtigungen für Kunden innerhalb der Applikation fest. Werden mehr Berechtigungen benötigt, können sie hier eingegeben werden. Berechtigungen müssen hart-kodiert sein, um Auswirkungen zu haben. Bitte stellen Sie beim Anlegen neuer Berechtigungen sicher, dass „rw“ immer der letzte Eintrag bleibt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- ro  
- rw
```

57.7 *System::Permission*

Innerhalb der Applikation verfügbare Standardberechtigungen für Agenten. Wenn mehr Berechtigungen benötigt werden, können diese hier hinterlegt werden. Berechtigungen müssen definiert werden, um Auswirkungen zu haben. Einige zusätzliche Berechtigungen sind bereits zur Nutzung vorbereitet: note, close, pending, customer, freetext, move, compose, responsible, forward, and bounce. Bitte stellen Sie beim Anlegen neuer Berechtigungen sicher, dass „rw“ immer der letzte Eintrag bleibt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- ro  
- move_into  
- create  
- note  
- owner  
- priority  
- chat_observer  
- chat_participant  
- chat_owner  
- rw
```


58.1 *AgentFrontend::SMS::MessageTextLimit*

Legt die maximale Zeichenzahl für zu sendende SMS pro Nachricht fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1600
```

58.2 *SMSTemplate::Types*

Definiert die Typenliste für SMS-Vorlagen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Answer: Answer  
Create: Create  
SMSOutbound: SMSOutbound
```


59.1 *SOAP::Keep-Alive*

Keep-Alive-Verbindungsheader für SOAP-Responses aktivieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

60.1 *AgentSessionLimit*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Agenten innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest.

Standardwert:

100

60.2 *AgentSessionLimitPriorWarning*

Legt die maximale Anzahl aktiver Agenten innerhalb der in “`SessionMaxIdleTime`” definierten Zeitspanne fest, bevor eine Vorwarnung für die angemeldeten Agenten sichtbar wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

90

60.3 *AgentSessionPerUserLimit*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Sitzungen pro Agent innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest.

Standardwert:

20

60.4 *CustomerSessionLimit*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Kundenbenutzern innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest.

Standardwert:

100

60.5 *CustomerSessionPerUserLimit*

Legt die maximale Anzahl an aktiven Sitzungen pro Kundenbenutzer innerhalb der in `SessionMaxIdleTime` festgelegten Zeitspanne fest.

Standardwert:

20

60.6 *SessionCSRFProtection*

Schutz gegen CSRF-Lücken (Cross Site Request Forgery). Besuchen Sie <https://de.wikipedia.org/wiki/Cross-Site-Request-Forgery> für mehr Informationen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

60.7 *SessionCheckRemoteIP*

Schaltet den Remote-IP-Adressencheck ein. Es sollte ausgeschaltet werden, wenn die Applikation z. B. durch eine Proxy-Farm oder eine Einwahlverbindung genutzt wird, da sich die IP-Adresse bei dieser Nutzung pro Anfrage unterscheiden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

60.8 *SessionDeletelfNotRemoteID*

Löscht die Sitzung, wenn die Sitzungs-ID mit einer ungültigen IP-Adresse benutzt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

60.9 *SessionDeletelfTimeToOld*

Löscht die angefragte Sitzung, wenn ein Timeout vorliegt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

60.10 *SessionDir*

Wenn „FS “als SessionModule ausgewählt ist, muss hier der Name des Verzeichnisses, in dem Sitzungsdaten gespeichert werden sollen, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

`<OTRS_CONFIG_Home>/var/sessions`

60.11 *SessionMaxIdleTime*

Legt die Zeit in Sekunden fest, in der ein Nutzer untätig sein darf, bevor seine Sitzung automatisch beendet und der Nutzer ausgeloggt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

7200

60.12 *SessionMaxTime*

Definiert die maximale Gültigkeitsdauer (in Sekunden) für eine Sitzungs-ID.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

57600

60.13 *SessionModule*

Definiert, welches Modul für das Speichern der Sitzungsdaten verwendet werden soll. Mit „DB“ kann der Anzeige Server getrennt vom DB-Server betrieben werden. „FS“ ist schneller.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::AuthSession::DB
```

60.14 *SessionName*

Definiert den Namen des Session-Schlüssels. Zum Beispiel: Session, SessionID oder OTRS. Die Verwendung von: Semikolon, Komma, Gleichheitszeichen, Sterne und Leerzeichen ist nicht erlaubt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
OTRSAgentInterface
```

60.15 *SessionTable*

Wenn „DB“ als Sitzungsmodul ausgewählt ist, muss hier der Name der Tabelle, in der Sitzungsdaten gespeichert werden sollen, hinterlegt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
sessions
```

60.16 *SessionUseCookieAfterBrowserClose*

Speichert Cookies nach dem Schließen des Browsers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

61.1 Stats::DynamicObjectRegistration###Ticket

Modul zur Generierung von Ticket-Statistiken.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::Ticket
```

61.2 Stats::DynamicObjectRegistration###TicketAccountedTime

Modul zur Generierung von Statistiken für die benötigte Bearbeitungszeit.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketAccountedTime
```

61.3 Stats::DynamicObjectRegistration###TicketList

Definiert, ob das Statistik-Modul Ticket-Listen generieren kann.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketList
```

61.4 *Stats::DynamicObjectRegistration###TicketSolutionResponseTime*

Modul zur Generierung von Lösungs- und Antwortzeitstatistiken.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketSolutionResponseTime
```

61.5 *Stats::MaxResultCellsPreview*

Definiert die voreingestellte maximale Anzahl von Ergebniszellen in der Vorschau (im Moment nur relevant für die Zeitfeldbeziehung auf der x- und y-Achse).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
1000
```

61.6 *Stats::MaxXaxisAttributes*

Definiert die standardmäßig eingestellte maximale Anzahl von Attributen für die x-Achse für die Zeitachse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
1000
```

61.7 *Stats::StatsHook*

Steuert den Hook für Statistiken.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Stat#
```

61.8 *Stats::StatsStartNumber*

Startzahl für das Zählen von Statistiken. Jede neue Statistik erhöht die hier eingestellte Zahl.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
10000
```

62.1 StatsReportConfig::CacheTTL

Cache-Zeitdauer in Sekunden des Statistik-Reports-Backends.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

3600

63.1 *AdminTemplate::SubjectMethod###KeepTicketNumber*

Definiert das Verhalten für die Betreffmethode „Überschreiben“. Wenn die Option aktiviert ist, wird die Ticketnummer nicht überschritten.

Standardwert:

63.2 *AgentSelfNotifyOnAction*

Legt fest, ob Agenten Benachrichtigungen erhalten sollen, wenn sie eine Aktion selbst ausgelöst haben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.3 *CustomerNotifyJustToRealCustomer*

Versendet Kundenbenachrichtigungen nur für den gemappten Kunden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.4 *DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping*

Definiert eine Zuordnung zwischen Variablen der Kundenbenutzerdaten (Schlüssel) und dynamischen Feldern eines Ticket (Werte). Somit können Sie Kundenbenutzerdaten eines Tickets in dynamische Felder speichern. Die dynamischen Felder müssen im System vorhanden sein und sollten für AgentTicketFreeText aktiviert werden, damit sie eingestellt / manuell durch den Agenten aktualisiert werden können. Sie dürfen nicht für AgentTicketPhone, AgentTicketEmail und AgentTicketCustomer aktiviert werden. Wenn dies der Fall ist, so haben sie Vorrang gegenüber den automatisch gesetzten Werten. Um dieses Mapping zu verwenden, müssen Sie auch die TicketTicket Einstellung Ticket::EventModulePost###4100-DynamicFieldFromCustomerUser aktivieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
UserFirstname: CustomerFirstname
```

63.5 *FormDraftTTL###Ticket*

Legt die Zeit in Minuten seit der letzten Änderung von Entwürfen des gewählten Typs fest, bis diese als veraltet gelten.

Standardwert:

```
10080
```

63.6 *OTRSEscalationEvents::DecayTime*

Die Zeitspanne in Minuten nach der Erzeugung eines Ereignisses, während der neue Vorwarn- und Start-Ereignisse unterdrückt werden.

Standardwert:

```
1440
```

63.7 *StandardTemplate2QueueByCreating*

Liste der Standardvorlagen, welche neuen Queues nach Erstellung automatisch zugeordnet werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```


63.8 *StandardTemplate::Types*

Definiert die Typenliste für Templates.

Standardwert:

```
---  
Answer: Answer  
Create: Create  
Email: Email  
Forward: Forward  
Note: Note  
PhoneCall: Phone call  
ProcessDialog: Process dialog
```

63.9 *Ticket::ArchiveSystem*

Aktiviert das Ticket Archivsystem, um ein schnelleres System zu haben, indem einige Tickets aus dem täglichen Anwendungsbereich verschoben werden. Um diese Tickets in der Suche zu finden, muss das Archiv-Flag in der Ticketsuche aktiviert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

63.10 *Ticket::ArchiveSystem::RemoveSeenFlags*

Kontrolliert ob die Ticket- und Artikel „Gesehen“-Fähnchen entfernt werden, wenn ein Ticket archiviert wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

63.11 *Ticket::ArchiveSystem::RemoveTicketWatchers*

Entfernt die Ticket-Beobachter-Information, wenn ein Ticket archiviert wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

63.12 *Ticket::ChangeOwnerToEveryone*

Ändert den Besitzer der Tickets auf Alle (nützlich für ASP). In der Regel werden nur Agenten mit rw-Berechtigungen auf die Queue angezeigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

63.13 *Ticket::CustomModule###001-CustomModule*

Überlädt existierende Funktionen in Kernel::System::Ticket (redefining). Kann genutzt werden, um möglichst einfach Anpassungen vorzunehmen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

Kernel::System::Ticket::Custom

63.14 *Ticket::DefineEmailFrom*

Definiert, wie das „Von:“-Feld in den E-Mails (gesendet von Antworten und E-Mail-Tickets) aussehen soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

SystemAddressName

63.15 *Ticket::DefineEmailFromSeparator*

Definiert das Trennzeichen zwischen dem wirklichen Namen des Agenten und der angegebenen E-Mail-Adresse der Queue.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

via

63.16 *Ticket::Frontend::DefaultRecipientDisplayType*

Standardanzeigetyp für Empfängernamen (An,Cc) in der Ticket-Detailansicht des Agenten-Interface.

Standardwert:

63.17 *Ticket::Frontend::DefaultSenderDisplayType*

Standardanzeigetyp für Sendernamen (Von) in der Ticket-Detailansicht des Agenten-Interface.

Standardwert:

63.18 *Ticket::GenericAgentAllowCustomModuleExecution*

Ermöglicht es dem GenericAgent, benutzerdefinierte Module auszuführen.

Standardwert:

63.19 *Ticket::GenericAgentAllowCustomScriptExecution*

Ermöglicht es dem GenericAgent, benutzerdefinierte Befehlszeilen-Skripte auszuführen.

Standardwert:

63.20 *Ticket::GenericAgentRunLimit*

Legt die maximale Anzahl an Tickets fest, die pro GenericAgent-Job-Ausführung bearbeitet werden.

Standardwert:

63.21 *Ticket::GenericAgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition*

Erlaubt erweiterte Suchbedingungen der generischen Agenten-Schnittstelle. Mit diesem Feature kann man z.B. Ticket-Titel mit Bedingungen wie dieser „(key1*&*key2)“ oder „(key1*||*key2)“ durchsuchen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.22 *Ticket::Hook*

Erkennung für Tickets, z. B. Ticket#, Anruf#, MeinTicket#.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Ticket#
```

63.23 *Ticket::HookDivider*

Das Trennzeichen zwischen dem TicketHook und der Ticketnummer z.B. ,: '.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers`
```

Unbekannte Kunden in Ticketfiltern mit einschließen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

63.24 *Ticket::InvalidOwner::StateChange*

Status eines Tickets mit ungültigem Besitzer bei Entsperrungen automatisch ändern. Bildet den neuen Ticketstatus entsprechend des Statustyps.

Standardwert:

```
---  
pending auto: open  
pending reminder: open
```

63.25 *Ticket::MergeDynamicFields*

Eine Liste der Dynamischen Felder, die während einer Zusammenführung in das Haupt-Ticket ebenfalls zusammengeführt werden. Es werden nur leere Dynamische Felder im Haupt-Ticket geändert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

63.26 *Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender*

Systemseitige Absender-Artikeltypen (z. B. automatische Antworten oder E-Mail-Benachrichtigungen) ignorieren, um in der Ticket-Detailansicht und in den Ticketlisten als ungelesener Artikel gekennzeichnet zu werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.27 *Ticket::NumberGenerator*

Definiert das Modul zur Generierung von Ticketnummern. „AutoIncrement“ erhöht den Zähler fortlaufend, dazu werden System-ID und Zähler im Format „System-ID.Zähler“ dargestellt. „Datum“ generiert Ticketnummern basierend auf dem jeweiligen Datum, der System-ID und dem Zähler im Format „Jahr.Monat.Tag.System-ID.Zähler“ (z. B. „200206231010138“, „200206231010139“). „DateChecksum“ fügt den Zähler als Checksumme nach Datum und System-ID ein. Die Checksumme ändert sich dabei täglich. Format: „Jahr.Monat.Tag.System-ID.Zähler.Checksumme“ (z. B. „2002070110101520“, „2002070110101535“).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.28 *Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID*

Ändert die SystemID in der Ticket-Nummernerkennung bei Rückfragen. Wenn nicht aktiviert, so wird die SystemID nach der Nutzung des Systems geändert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.29 *Ticket::NumberGenerator::Date::UseFormattedCounter*

Aktiviert die Minimalgröße für Ticketzähler (wenn „Datum“ als TicketNumberGenerator ausgewählt ist).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.30 *Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize*

Legt die minimale Größe für den Ticketzähler fest, wenn „AutoIncrement“ als TicketNumberGenerator gewählt wurde. Die Standardeinstellung ist 5, was bedeutet, dass der Zähler bei 10000 startet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
5
```

63.31 *Ticket::PendingAutoStateType*

Definiert die Statustypen für Tickets, die auf eine automatische Aktion warten, nach dem Erreichen des Zeitlimits.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- pending auto
```

63.32 *Ticket::PendingReminderStateType*

Definiert die Statustypen von Tickets, die nach Erreichen der Frist zur Erinnerung anstehen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- pending reminder
```

63.33 *Ticket::Responsible*

Ermöglicht es der “Ticket-Verantwortlicher” -Funktion, ein bestimmtes Ticket zu verfolgen.

Standardwert:

```
0
```

63.34 *Ticket::ResponsibleAutoSet*

Setzt den Besitzer eines Tickets automatisch auch als Verantwortlichen (wenn das Verantwortlicher-Feature aktiviert ist). Dies wird nur durch manuelle Aktionen des eingeloggtten Benutzers ausgelöst, nicht durch automatische wie GenericAgent, Postmaster oder GenericInterface.

Standardwert:

63.35 *Ticket::Service*

Erlaubt die Definition von Services und SLAs für Tickets (z. B. E-Mail, Desktop, Netzwerk, ...) und Eskalationsattribute für SLAs (wenn Ticket-Service/SLA-Funktion aktiviert ist).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.36 *Ticket::Service::Default::UnknownCustomer*

Ermöglicht das Standard-Services auch für nicht angelegte Kunden ausgewählt werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.37 *Ticket::Service::KeepChildren*

Behält alle Services in Auflistungen bei, auch, wenn sie Kind-Services von ungültigen Elementen sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

63.38 *Ticket::StateAfterPending*

Definiert welcher Status automatisch gesetzt wird (Inhalt), nachdem die Wartezeit eines Status (Schlüssel) erreicht wurde.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
pending auto close+: closed successful  
pending auto close-: closed unsuccessful
```

63.39 *Ticket::SubjectFormat*

Betreffsformat. „Links “führt zu „[TicketHook#:12345] Ein Betreff “, „rechts “führt zu „Ein Betreff [TicketHook#:12345] “. Bei Auswahl von „keine “enthält der Betreff keine Ticketnummer. In diesem Fall sollten Sie sicherstellen, dass die Einstellung PostMaster::CheckFollowUpModule###0200-References aktiviert ist, damit Folge-E-Mails anhand von E-Mail-Headern erkannt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Left

63.40 *Ticket::SubjectFwd*

Der Text am Anfang des Betreffs, wenn eine E-Mail weitergeleitet wird, z.B. FW, Fwd oder WG.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Fwd

63.41 *Ticket::SubjectRe*

Der Text am Anfang des Betreffs einer E-Mail Antwort, z.B. RE, AW oder AS.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Re

63.42 *Ticket::SubjectSize*

Maximale Länge des Betreffs in einer E-Mail-Antwort und in einigen Übersichts-Bildschirmen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

100

63.43 *Ticket::Type*

Aktiviert die Funktion für den Ticket-Typ.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

63.44 *Ticket::Type::Default*

Definiert den Standardtyp für ein Ticket.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Unclassified
```

63.45 *Ticket::UnlockOnAway*

Geben Sie tickets frei, wenn eine Notiz hinzugefügt wurde und der Besitzer nicht im Büro ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

63.46 *Ticket::UnlockStateType*

Definiert die Statustypen von Tickets, die nach Erreichen des Zeitlimits entsperrt werden sollen. Zum Entsperren von Tickets kann das Skript `,bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::UnlockTimeout` verwendet werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- new
- open
```

63.47 *Ticket::ViewableLocks*

Bestimmt die sichtbaren Sperrtypen eines Tickets. Hinweis: Bitte stellen Sie sicher, dass Sie bei Veränderung dieser Einstellung den Cache leeren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- '''unlock'''
- '''tmp_lock'''
```

63.48 *Ticket::ViewableStateType*

Definiert die gültigen Statustypen für ein Ticket. Wenn sich ein Ticket in einem Status befindet, der einen Statustyp aus dieser Einstellung hat, gilt dieses Ticket als offen, ansonsten als geschlossen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- new  
- open  
- pending reminder  
- pending auto
```

63.49 *Ticket::Watcher*

Aktiviert oder deaktiviert das Ticket beobachten-Feature, das das beobachten von Tickets erlaubt, ohne der Besitzer oder Verantwortliche zu sein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

63.50 *Ticket::WatcherGroup*

Aktiviert das Ticket beobachten-Feature nur für die eingetragenen Gruppen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
----  
- admin  
- users
```

Core → *Ticket* → *ACL*

64.1 *ACL::CacheTTL*

Cache-Zeit in Sekunden für Datenbank ACL-Backends.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3600
```

64.2 *ACLKeysLevel1Change*

Definiert welche Begriffe in der ersten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---  
Possible: Possible  
PossibleAdd: PossibleAdd  
PossibleNot: PossibleNot
```

64.3 *ACLKeysLevel1Match*

Definiert welche Begriffe in der ersten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---
Properties: Properties
PropertiesDatabase: PropertiesDatabase
```

64.4 *ACLKeysLevel2::Possible*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---
Action: Action
ActivityDialog: ActivityDialog
Endpoint: Endpoint
Process: Process
Ticket: Ticket
```

64.5 *ACLKeysLevel2::PossibleAdd*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---
Action: Action
ActivityDialog: ActivityDialog
Endpoint: Endpoint
Process: Process
Ticket: Ticket
```

64.6 *ACLKeysLevel2::PossibleNot*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```
---
Action: Action
ActivityDialog: ActivityDialog
Endpoint: Endpoint
Process: Process
Ticket: Ticket
```

64.7 *ACLKeysLevel2::Properties*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```

---
CustomerUser: CustomerUser
DynamicField: DynamicField
Frontend: Frontend
Owner: Owner
Priority: Priority
Process: Process
Queue: Queue
Responsible: Responsible
SLA: SLA
Service: Service
State: State
Ticket: Ticket
Type: Type
User: User

```

64.8 *ACLKeysLevel2::PropertiesDatabase*

Definiert welche Begriffe in der zweiten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```

---
CustomerUser: CustomerUser
DynamicField: DynamicField
Owner: Owner
Priority: Priority
Process: Process
Queue: Queue
Responsible: Responsible
SLA: SLA
Service: Service
State: State
Ticket: Ticket
Type: Type
User: User

```

64.9 *ACLKeysLevel3::Actions###100-Default*

Definiert welche Begriffe für eine ‚Aktion‘ in der dritten Ebene einer ACL-Struktur verfügbar sind.

Standardwert:

```

--- []

```

64.10 *Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module*

ACL Modul das erlaubt Eltern-Tickets nur dann zu schließen, wenn alle seine Kinder-Tickets geschlossen wurden. („Status“ zeigt welche Status für das Eltern-Ticket nicht verfügbar sind, bis alle Kinder-Tickets geschlossen sind).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Ticket::Acl::CloseParentAfterClosedChilds  
State:  
- closed successful  
- closed unsuccessful
```

64.11 *TicketACL::Debug::Enabled*

Wenn aktiviert, werden Informationen zur Fehlerbehebung für ACLs geloggt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

64.12 *TicketACL::Debug::Filter###00-Default*

Filter zum Debuggen von ACLs. Hinweis: Weitere Ticket-Attribute können im Format <OTRS_TICKET_Attribute> (z. B. <OTRS_TICKET_Priority>) hinzugefügt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
<OTRS_TICKET_TicketNumber>: ''  
ACLName: ''
```

64.13 *TicketACL::Debug::LogPriority*

Definiert die Priorität in welcher die Information aufgezeichnet und präsentiert wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
debug
```

64.14 *TicketACL::Default::Action*

Standard ACL-Werte für Ticketaktionen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

--- {}

Core → Ticket → DynamicFieldDefault

65.1 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element1*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: TicketCreate  
Name: Field1  
Value: Default
```

65.2 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element10*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

65.3 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element11*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

65.4 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element12*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

65.5 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element13*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

65.6 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element14*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

65.7 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element15*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

65.8 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element16*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

65.9 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element2*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

65.10 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element3*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

65.11 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element4*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

65.12 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element5*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

65.13 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element6*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

65.14 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element7*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Event: ''
Name: ''
Value: ''
```

65.15 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element8*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

65.16 *Ticket::TicketDynamicFieldDefault###Element9*

Konfiguriert eine Standardeinstellung für dynamische Ticket-Felder. „Name“ definiert das dynamische Feld, das verwendet werden soll, „Wert“ sind die Daten, die eingestellt werden und „Ereignis“ definiert das Auslöseereignis. Bitte überprüfen Sie die Ansicht „Ereignisse“ der Ticket-Benachrichtigungsverwaltung auf die möglichen Auslöseereignisse.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Event: ''  
Name: ''  
Value: ''
```

Core → Ticket → FulltextSearch

66.1 *Ticket::SearchIndex::Attribute*

Basis-Einstellungen für den Volltext-Index. Führen Sie „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex – rebuild“ aus, um den Index neu zu erstellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
WordCountMax: '1000'
WordLengthMax: '30'
WordLengthMin: '3'
```

66.2 *Ticket::SearchIndex::Filters*

Volltextindex-Regex-Filter, um Textteile zu entfernen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- '[, \&\<\>\?\"!*\|; \[\] \(\) \+\$\^\=]'
- ^[':~]|[':~]$
- ^[^\w]+$
```

66.3 *Ticket::SearchIndex::ForceUnfilteredStorage*

Erzwingt die Speicherung der originalen Artikelinhalte im Artikel-Suchindex, ohne dabei Filter und Stopp-Worte anzuwenden. Dadurch wird die Größe des Suchindex erhöht, was Volltextsuchen verlangsamen kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

66.4 *Ticket::SearchIndex::StopWords###Custom*

Anpassbare Stopworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Suchindex entfernt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- MyStopWord
```

66.5 *Ticket::SearchIndex::StopWords###de*

Deutsche Stopwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden von Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---  
- aber  
- als  
- am  
- an  
- auch  
- auf  
- aus  
- bei  
- bin  
- bis  
- bist  
- da  
- dadurch  
- daher  
- darum  
- das  
- daß  
- dass  
- dein  
- deine  
- dem  
- den
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- der
- des
- dessen
- deshalb
- die
- dies
- dieser
- dieses
- doch
- dort
- du
- durch
- ein
- eine
- einem
- einen
- einer
- eines
- er
- es
- euer
- eure
- für
- hatte
- hatten
- hattest
- hattet
- hier
- hinter
- ich
- ihr
- ihre
- im
- **in**
- ist
- ja
- jede
- jedem
- jeden
- jeder
- jedes
- jener
- jenes
- jetzt
- kann
- kannst
- können
- könnt
- machen
- mein
- meine
- mit

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- muß
- mußt
- musst
- müssen
- müßt
- nach
- nachdem
- nein
- nicht
- nun
- oder
- seid
- sein
- seine
- sich
- sie
- sind
- soll
- sollen
- sollst
- sollt
- sonst
- soweit
- sowie
- und
- unser
- unsere
- unter
- vom
- von
- vor
- wann
- warum
- was
- weiter
- weitere
- wenn
- wer
- werde
- werden
- werdet
- weshalb
- wie
- wieder
- wieso
- wir
- wird
- wirst
- wo
- woher
- wohin
- zu

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- zum
- zur
- über

66.6 *Ticket::SearchIndex::StopWords####*

Englische Stopworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Index entfernt.

Standardwert:

```
---  
- a  
- about  
- above  
- after  
- again  
- against  
- all  
- am  
- an  
- and  
- any  
- are  
- aren't  
- as  
- at  
- be  
- because  
- been  
- before  
- being  
- below  
- between  
- both  
- but  
- by  
- can't  
- cannot  
- could  
- couldn't  
- did  
- didn't  
- do  
- does  
- doesn't  
- doing  
- don't  
- down  
- during  
- each
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- few
- **for**
- **from**
- further
- had
- hadn't
- has
- hasn't
- have
- haven't
- having
- he
- he'd
- he'll
- he's
- her
- here
- here's
- hers
- herself
- him
- himself
- his
- how
- how's
- i
- i'd
- i'll
- i'm
- i've
- **if**
- **in**
- into
- **is**
- isn't
- it
- it's
- its
- itself
- let's
- me
- more
- most
- mustn't
- my
- myself
- no
- nor
- **not**
- of
- off
- on

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- once
- only
- **or**
- other
- ought
- our
- ours
- ourselves
- out
- over
- own
- same
- shan't
- she
- she'd
- she'll
- she's
- should
- shouldn't
- so
- some
- such
- than
- that
- that's
- the
- their
- theirs
- them
- themselves
- then
- there
- there's
- these
- they
- they'd
- they'll
- they're
- they've
- this
- those
- through
- to
- too
- under
- until
- up
- very
- was
- wasn't
- we
- we'd

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- we'll
- we're
- we've
- were
- weren't
- what
- what's
- when
- when's
- where
- where's
- which
- while
- who
- who's
- whom
- why
- why's
- with
- won't
- would
- wouldn't
- you
- you'd
- you'll
- you're
- you've
- your
- yours
- yourself
- yourselves
```

66.7 *Ticket::SearchIndex::StopWords###es*

Spanische Stoppworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---
- un
- una
- unas
- unos
- uno
- sobre
- todo
- también
- tras
- otro
- algún
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- alguno
- alguna
- algunos
- algunas
- ser
- es
- soy
- eres
- somos
- sois
- estoy
- esta
- estamos
- estais
- estan
- como
- en
- para
- atras
- porque
- por qué
- estado
- estaba
- ante
- antes
- siendo
- ambos
- pero
- por
- poder
- puede
- puedo
- podemos
- podeis
- pueden
- fui
- fue
- fuimos
- fueron
- hacer
- hago
- hace
- hacemos
- haceis
- hacen
- cada
- fin
- incluso
- primero
- desde
- conseguir
- consigo

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- consigue
- consigues
- conseguimos
- consiguen
- ir
- voy
- va
- vamos
- vais
- van
- vaya
- gueno
- ha
- tener
- tengo
- tiene
- tenemos
- teneis
- tienen
- el
- la
- lo
- las
- los
- su
- aqui
- mio
- tuyo
- ellos
- ellas
- nos
- nosotros
- vosotros
- vosotras
- si
- dentro
- solo
- solamente
- saber
- sabes
- sabe
- sabemos
- sabeis
- saben
- ultimo
- largo
- bastante
- haces
- muchos
- aquellos
- aquellas
- sus

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- entonces
- tiempo
- verdad
- verdadero
- verdadera
- cierto
- ciertos
- cierta
- ciertas
- intentar
- intento
- intenta
- intentas
- intentamos
- intentais
- intentan
- dos
- bajo
- arriba
- encima
- usar
- uso
- usas
- usa
- usamos
- usais
- usan
- emplear
- empleo
- empleas
- emplean
- empleamos
- empleais
- valor
- muy
- era
- eras
- eramos
- eran
- modo
- bien
- cual
- cuando
- donde
- mientras
- quien
- con
- entre
- sin
- trabajo
- trabajar
- trabajas

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- trabaja
- trabajamos
- trabajais
- trabajan
- podria
- podrias
- podriamos
- podrian
- podriais
- yo
- aquel
```

66.8 *Ticket::SearchIndex::StopWords###fr*

Französische Stoppwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden vom Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---
- alors
- au
- aucuns
- aussi
- autre
- avant
- avec
- avoir
- bon
- car
- ce
- cela
- ces
- ceux
- chaque
- ci
- comme
- comment
- dans
- des
- du
- dedans
- dehors
- depuis
- deux
- devrait
- doit
- donc
- dos
- droite
- début
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- elle
- elles
- en
- encore
- essai
- est
- et
- eu
- fait
- faites
- fois
- font
- force
- haut
- hors
- ici
- il
- ils
- je
- juste
- la
- le
- les
- leur
- là
- ma
- maintenant
- mais
- mes
- mine
- moins
- mon
- mot
- même
- ni
- nommés
- notre
- nous
- nouveaux
- ou
- où
- par
- parce
- parole
- pas
- personnes
- peut
- peu
- pièce
- plupart
- pour
- pourquoi

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- quand
- que
- quel
- quelle
- quelles
- quels
- qui
- sa
- sans
- ses
- seulement
- si
- sien
- son
- sont
- sous
- soyez
- sujet
- sur
- ta
- tandis
- tellement
- tels
- tes
- ton
- tous
- tout
- trop
- très
- tu
- valeur
- voie
- voient
- vont
- votre
- vous
- vu
- ça
- étaient
- état
- étions
- été
- être

66.9 *Ticket::SearchIndex::StopWords###it*

Italienische Stopwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden von Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---  
- a  
- adesso  
- ai  
- al  
- alla  
- allo  
- allora  
- altre  
- altri  
- altro  
- anche  
- ancora  
- avere  
- aveva  
- avevano  
- ben  
- buono  
- che  
- chi  
- cinque  
- comprare  
- con  
- consecutivi  
- consecutivo  
- cosa  
- cui  
- da  
- del  
- della  
- dello  
- dentro  
- deve  
- devo  
- di  
- doppio  
- due  
- e  
- ecco  
- fare  
- fine  
- fino  
- fra  
- gente  
- giu  
- ha  
- hai  
- hanno  
- ho  
- il  
- indietro  
- invece
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- io
- la
- lavoro
- le
- lei
- lo
- loro
- lui
- lungo
- ma
- me
- meglio
- molta
- molti
- molto
- nei
- nella
- no
- noi
- nome
- nostro
- nove
- nuovi
- nuovo
- o
- oltre
- ora
- otto
- peggio
- pero
- persone
- piu
- poco
- primo
- promesso
- qua
- quarto
- quasi
- quattro
- quello
- questo
- qui
- quindi
- quinto
- rispetto
- sara
- secondo
- sei
- sembra
- sembrava
- senza
- sette

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- sia
- siamo
- siete
- solo
- sono
- sopra
- soprattutto
- sotto
- stati
- stato
- stesso
- su
- subito
- sul
- sulla
- tanto
- te
- tempo
- terzo
- tra
- tre
- triplo
- ultimo
- un
- una
- uno
- va
- vai
- voi
- volte
- vostro
```

66.10 *Ticket::SearchIndex::StopWords###nl*

Niederländische Stopwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden vom Suchindex entfernt.

Standardwert:

```
---
- de
- zijn
- een
- en
- in
- je
- het
- van
- op
- ze
- hebben
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- het
- hij
- niet
- met
- er
- dat
- die
- te
- wat
- voor
- naar
- gaan
- kunnen
- zeggen
- dat
- maar
- aan
- veel
- zijn
- worden
- uit
- ook
- komen
- als
- om
- moeten
- we
- doen
- bij
- goed
- haar
- dan
- nog
- of
- maken
- zo
- wel
- mijn
- zien
- over
- willen
- staan
- door
- kijken
- zullen
- heel
- nu
- weten
- zitten
- hem
- schrijven
- vinden

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- woord
- hoe
- geen
- dit
- mens
- al
- jij
- ander
- groot
- waar
- maar
- weer
- kind
- me
- vragen
- een
- denken
- twee
- horen
- iets
- deze
- krijgen
- ons
- zich
- lezen
- hun
- welk
- zin
- laten
- mogen
- hier
- jullie
- toch
- geven
- jaar
- tegen
- al
- eens
- echt
- houden
- alleen
- lopen
- mee
- ja
- roepen
- tijd
- dag
- elkaar
- even
- lang
- land
- liggen

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- waarom
- zetten
- vader
- laat
- beginnen
- blijven
- nee
- moeder
- huis
- nou
- na
- af
- keer
- dus
- tot
- vertellen
- wie
- net
- jou
- les
- want
- man
- nieuw
- elk
- tekst
- omdat
- gebruiken
- u
```

66.11 ***Ticket::SearchIndex::WarnOnStopWordUsage***

Zeigt eine Warnung an und verhindert die Suche, wenn Stop-Wörter in der Volltextsuche eingegeben werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

66.12 ***Ticket::SearchIndexModule***

Hilft beim Erweitern Ihres Artikel-Volltext-Suchindexes (Von-, An-, Cc-, Betreffs- und Text-Suche). Es erstellt einen Index nach Artikelerstellung, wodurch die Geschwindigkeit von Volltextsuchen um rund 50% steigt. Nutzen Sie „bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex –rebuild “, um einen initialen Index zu erstellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::DB

Core → Ticket → Permission

67.1 *CustomerTicket::Permission###1-GroupCheck*

Modul zur Prüfung von Gruppen-Berechtigungen für den Zugriff von Kunden auf Tickets.

Standardwert:

```
---  
Granted: '0'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::GroupCheck  
Required: '1'
```

67.2 *CustomerTicket::Permission###2-CustomerUserIDCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs, wenn die CustomerUserID eines Tickets der CustomerUserID des Kunden entspricht.

Standardwert:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerUserIDCheck  
Required: '0'
```

67.3 *CustomerTicket::Permission###3-CustomerIDCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs, wenn die CustomerID eines Tickets der CustomerID des Kunden entspricht.

Standardwert:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerIDCheck  
Required: '0'
```

67.4 *CustomerTicket::Permission###4-CustomerGroupCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs, wenn die Kundennummer eines Kunden die notwendigen Gruppenrechte hat.

Standardwert:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerGroupCheck  
Required: '0'
```

67.5 *Ticket::Permission###1-OwnerCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs auf ein Ticket durch den Agenten, der Besitzer des Tickets ist.

Standardwert:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::OwnerCheck  
Required: '0'
```

67.6 *Ticket::Permission###2-ResponsibleCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs auf ein Ticket durch den verantwortlichen Agenten.

Standardwert:

```
---  
Granted: '1'  
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::ResponsibleCheck  
Required: '0'
```

67.7 *Ticket::Permission###3-GroupCheck*

Modul zur Prüfung von Gruppen-Berechtigungen für den Zugriff auf Tickets.

Standardwert:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::GroupCheck
Required: '0'

```

67.8 *Ticket::Permission###4-WatcherCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs auf ein Ticket durch Agenten, die das Ticket beobachten.

Standardwert:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::WatcherCheck
Required: '0'

```

67.9 *Ticket::Permission###5-CreatorCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs auf ein Ticket durch den Agenten, der das Ticket ursprünglich erstellt hat.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::CreatorCheck
Required: '0'

```

67.10 *Ticket::Permission###6-InvolvedCheck*

Modul zum Gestatten des Zugriffs für jeden Agenten, der einmal in ein Ticket involviert war (basierend auf den Einträgen in der Ticket-Historie).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Granted: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Permission::InvolvedCheck
Required: '0'

```

67.11 *Ticket::Permission::CreatorCheck::Queues*

Optionale Einschränkung auf Queues für das CreatorCheck Permission-Modul. Wenn gesetzt, wird die Erlaubnis nur für Tickets in den hier angegebenen Queues erteilt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

67.12 *Ticket::Permission::InvolvedCheck::Queues*

Optionale Einschränkung auf Queues für das InvolvedCheck Permission-Modul. Wenn gesetzt, wird die Erlaubnis nur für Tickets in den hier angegebenen Queues erteilt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

67.13 *Ticket::Permission::OwnerCheck::Queues*

Optionale Einschränkung auf Queues für das OwnerCheck Permission-Modul. Wenn gesetzt, wird die Erlaubnis nur für Tickets in den hier angegebenen Queues erteilt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

67.14 *Ticket::Permission::ResponsibleCheck::Queues*

Optionale Einschränkung auf Queues für das ResponsibleCheck Permission-Modul. Wenn gesetzt, wird die Erlaubnis nur für Tickets in den hier angegebenen Queues erteilt.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Misc: note  
Postmaster: ro, move, note  
Raw: rw
```

Core → Ticket → ProcessManagement

68.1 *Process::ActivityTypes*

Definiert die Aktivitätstypen, welche im System benutzt werden können.

Standardwert:

```
---  
ScriptTask: Script task activity  
ServiceTask: Service task activity  
UserTask: User task activity
```

68.2 *Process::CacheTTL*

Cache-Zeit in Sekunden für Datenbank Prozess-Backends.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3600
```

68.3 *Process::DefaultLock*

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standardsperre.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
unlock
```

68.4 *Process::DefaultPriority*

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standardpriorität.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
3 normal
```

68.5 *Process::DefaultQueue*

Diese Option setzt die Prozess-Ticket Standard-Queue.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Raw
```

68.6 *Process::DefaultState*

Diese Option setzt den Standard-Status für Prozess-Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
new
```

68.7 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityID*

Legt fest, in welchem dynamischen Feld die Aktivitäts-ID im Prozessmanagement gespeichert werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
ProcessManagementActivityID
```

68.8 *Process::DynamicFieldProcessManagementActivityStatus*

Diese Option definiert das dynamische Feld, in welchem der letzte Prozessmanagement-Aktivitäts-Status gespeichert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
ProcessManagementActivityStatus
```

68.9 *Process::DynamicFieldProcessManagementProcessID*

Legt fest, in welchem dynamischen Feld die Prozess-ID im Prozessmanagement gespeichert werden soll. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
ProcessManagementProcessID
```

68.10 *ProcessManagement::ActivityDialog::CommunicationChannel###001-Ticket*

Zulässige Kommunikationskanäle für Aktivitätsdialoge (intern und Telefon als Standard).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Internal: '1'  
Phone: '1'
```

68.11 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::Enabled*

Wenn diese Option eingeschaltet ist, werden Debugging-Informationen zu den Sequenzflüssen aufgezeichnet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

68.12 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::Filter###00-Default*

Filter zur Sequenzfluss-Fehlerbehebung. Hinweis: Weitere Filter können hinzugefügt werden, und zwar im Format <OTRS_TICKET_Attribute> z. B. <OTRS_TICKET_Priority>.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
<OTRS_TICKET_TicketNumber>: ''  
SequenceFlowEntityID: ''
```

68.13 *ProcessManagement::SequenceFlow::Debug::LogPriority*

Definiert die Priorität in welcher die Information aufgezeichnet und präsentiert wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
debug
```

69.1 *CalendarWeekDayStart*

Definiert den Beginn einer Woche für den Datumswähler.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

69.2 *MaximumCalendarNumber*

Maximale Anzahl an Kalendern, die in Auswahlmenüs angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

69.3 *OTRSTimeZone*

Legt die Zeitzone fest, die intern von OTRS genutzt werden soll (z. B. um Datumsangaben und Zeiten in der Datenbank zu speichern). **ACHTUNG:** Diese Einstellung darf nicht mehr geändert werden, sobald Tickets und/oder andere Objekte erstellt wurden, die Datumsangaben enthalten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

UTC

69.4 *ShowUserTimeZoneSelectionNotification*

Wenn aktiviert, werden Benutzer, die bislang noch keine Zeitzone ausgewählt haben, benachrichtigt dies zu tun. Hinweis: Die Benachrichtigung wird nicht angezeigt, wenn (1) der Benutzer noch keine Zeitzone ausgewählt hat und (2) OTRSTimeZone und UserDefaultTimeZone identisch sind und (3) nicht auf UTC gesetzt sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

69.5 *TimeInputFormat*

Definiert das benutzte Datumseingabeformat in Formularen (Option für Eingabefelder).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Option

69.6 *TimeInputMinutesStep*

Legt die verfügbaren Schritte in Zeitauswahlfeldern fest. Wählen Sie „Minuten“, um alle Minuten einer Stunde von 1-59 auswählen zu können. Wählen Sie „30 Minuten“, um nur ganze und halbe Stunden auswählbar zu machen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

69.7 *TimeShowAlwaysLong*

Zeigt die Beschreibung der Zeitfelder in Langform (Tage, Stunden, Minuten), wenn dies aktiviert ist oder aber nur die initialen Buchstaben (T, S, M), wenn dies nicht aktiviert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

69.8 *TimeShowCompleteDescription*

Zeigt die Beschreibung der Zeitfelder in Langform (Tage, Stunden, Minuten), wenn dies aktiviert ist oder aber nur die initialen Buchstaben (T, S, M), wenn dies nicht aktiviert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

69.9 *TimeVacationDays*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'1':
  '1': New Year's Day
'12':
  '24': Christmas Eve
  '25': First Christmas Day
  '26': Second Christmas Day
  '31': New Year's Eve
'5':
  '1': International Workers' Day
```

69.10 *TimeVacationDaysOneTime*

Fügt die einmaligen Urlaubstage hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

69.11 *TimeWorkingHours*

Definiert den Zeitraum und die Wochentage welche als Arbeitszeit zählen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Tue:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

69.12 *UserDefaultTimeZone*

Legt die Zeitzone fest, die als Voreinstellung für neu angelegte Nutzer gelten soll. Diese Zeitzone wird dazu verwendet, um Datumsangaben und Uhrzeiten zwischen der OTRS-Zeitzone und der Nutzer-Zeitzone korrekt zu konvertieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
UTC
```


70.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar1*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

70.2 *TimeVacationDays::Calendar1*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

70.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar1*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

70.4 *TimeWorkingHours::Calendar1*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

70.5 *TimeZone::Calendar1*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

70.6 *TimeZone::Calendar1Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 1

Core → *Time* → *Calendar2*

71.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar2*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

71.2 *TimeVacationDays::Calendar2*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

71.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar2*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

71.4 *TimeWorkingHours::Calendar2*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

71.5 *TimeZone::Calendar2*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

71.6 *TimeZone::Calendar2Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 2

72.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar3*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

72.2 *TimeVacationDays::Calendar3*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

72.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar3*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

72.4 *TimeWorkingHours::Calendar3*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

72.5 *TimeZone::Calendar3*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

72.6 *TimeZone::Calendar3Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 3

73.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar4*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

73.2 *TimeVacationDays::Calendar4*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

73.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar4*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

73.4 *TimeWorkingHours::Calendar4*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

73.5 *TimeZone::Calendar4*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

73.6 *TimeZone::Calendar4Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name ⁴

74.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar5*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

74.2 *TimeVacationDays::Calendar5*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

74.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar5*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

74.4 *TimeWorkingHours::Calendar5*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

74.5 *TimeZone::Calendar5*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

74.6 *TimeZone::Calendar5Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 5

Core → *Time* → *Calendar6*

75.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar6*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

75.2 *TimeVacationDays::Calendar6*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

75.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar6*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

75.4 *TimeWorkingHours::Calendar6*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

75.5 *TimeZone::Calendar6*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

75.6 *TimeZone::Calendar6Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 6

76.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar7*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

76.2 *TimeVacationDays::Calendar7*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

76.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar7*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

76.4 *TimeWorkingHours::Calendar7*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

76.5 *TimeZone::Calendar7*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

76.6 *TimeZone::Calendar7Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name ⁷

77.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar8*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

77.2 *TimeVacationDays::Calendar8*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

77.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar8*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

77.4 *TimeWorkingHours::Calendar8*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

77.5 *TimeZone::Calendar8*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

77.6 *TimeZone::Calendar8Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 8

78.1 *CalendarWeekDayStart::Calendar9*

Definiert den Wochentag, mit dem die Woche im angegebenen Kalender beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

78.2 *TimeVacationDays::Calendar9*

Fügt die dauerhaften Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
'1':  
  '1': New Year's Day  
'12':  
  '24': Christmas Eve  
  '25': First Christmas Day  
  '26': Second Christmas Day  
  '31': New Year's Eve  
'5':  
  '1': International Workers' Day
```

78.3 *TimeVacationDaysOneTime::Calendar9*

Fügt die einmaligen Urlaubstage für den angegebenen Kalender hinzu.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
'2004':
  '1':
    '1': test
```

78.4 *TimeWorkingHours::Calendar9*

Definiert die Stunden und Wochentage des angegebenen Kalenders um die Arbeitszeit zu messen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Fri:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Mon:
- '8'
- '9'
- '10'
- '11'
- '12'
- '13'
- '14'
- '15'
- '16'
- '17'
- '18'
- '19'
- '20'
Sat: []
Sun: []
Thu:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Tue:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'  
Wed:  
- '8'  
- '9'  
- '10'  
- '11'  
- '12'  
- '13'  
- '14'  
- '15'  
- '16'  
- '17'  
- '18'  
- '19'  
- '20'
```

78.5 *TimeZone::Calendar9*

Spezifiziert die Zeitzone des angezeigten Kalenders, welcher später einer bestimmten Queue zugewiesen werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

UTC

78.6 *TimeZone::Calendar9Name*

Definiert den Namen des angezeigten Kalenders.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Calendar Name 9

Core → *WebUserAgent*

79.1 *WebUserAgent::DisableSSLVerification*

Schaltet die SSL-Zertifikatsvalidierung ab, wenn Sie beispielsweise einen HTTPS-Proxy nutzen. Benutzung auf eigene Gefahr!

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

79.2 *WebUserAgent::Proxy*

Definiert Verbindungen für HTTP/FTP über einen Proxy.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://proxy.sn.no:8001/
```

79.3 *WebUserAgent::Timeout*

Steuert den Timeout (in Sekunden) für HTTP/FTP-Downloads.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

15

80.1 *Daemon::PID::Path*

Wenn aktiviert, verwendet der Daemon dieses Verzeichnis, um seine PID-Dateien zu erstellen. Hinweis: Bitte stoppen Sie den Daemon vor der Änderung und nutzen Sie diese Einstellung nur, wenn <\$OTRSHome>/var/run/ nicht benutzt werden kann.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
/opt/otrs/var/run/
```


81.1 *Daemon::Log::DaysToKeep*

Definiert die Aufbewahrungszeit für die Daemon Log-Dateien in Tagen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

81.2 *Daemon::Log::RotationType*

Art der Logrotation, die vom Daemon genutzt werden soll. Wählen Sie „OTRS“, um das System die Rotation verwalten zu lassen oder „extern“, um eine Drittapplikation dafür zu nutzen (z. B. logrotate). Hinweis: externe Mechanismen erfordern weiterhin eine eigene Konfiguration.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

81.3 *Daemon::Log::STDERR*

Aktivieren um die Fehler-Ausgabe des Daemons in eine Log-Datei umzuleiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

81.4 *Daemon::Log::STDOUT*

Aktivieren um die Standard-Ausgabe des Daemons in eine Log-Datei umzuleiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

Daemon → ModuleRegistration

82.1 *DaemonModules###PushEventManager*

Die Daemonenregistrierung für den Push-Eventmanager.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::PushEventManager
```

82.2 *DaemonModules###SchedulerCronTaskManager*

Der Hintergrundprozess für den zeitgesteuerten Aufgabenplaner.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerCronTaskManager
```

82.3 *DaemonModules###SchedulerFutureTaskManager*

Der Hintergrundprozess für die zeitgesteuerte Planung der zukünftigen Aufgaben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerFutureTaskManager
```

82.4 *DaemonModules###SchedulerGenericAgentTaskManager*

Der Hintergrundprozess für den zeitgesteuerten Aufgabenplaner.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module:   
↳Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerGenericAgentTaskManager
```

82.5 *DaemonModules###SchedulerTaskWorker*

Der Hintergrundprozess für die zeitgesteuerte Abarbeitung von Aufgaben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SchedulerTaskWorker
```

82.6 *DaemonModules###SystemConfigurationSyncManager*

Die Daemon-Registrierung für das Synchronisierungs-Management der Inbetriebnahme von Konfigurationen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::System::Daemon::DaemonModules::SystemConfigurationSyncManager
```

Daemon → *SchedulerCronTaskManager* → *Task*

83.1 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenDeleteExpired*

Lösche abgelaufene Zugangs-Token.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken
Params:
- --purge
Schedule: 00 01 * * *
TaskName: AccessTokenDeleteExpired
```

83.2 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###AccessTokenGenerateNew*

Generiere einen neuen Zugriffs-Token-Schlüssen. Von nun an werden alle neuen Token diesen Schlüssen nutzen und alte werden beseitigt.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::AccessToken::Keys
Params:
- --generate
- --keep
- '3'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: 00 04 * * *
TaskName: AccessTokenGenerateNewKey
```

83.3 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ArticleSearchIndexRebuild*

Prüft auf Artikel, die im Artikel-Suchindex aktualisiert werden müssen.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::FulltextIndexRebuildWorker
Params:
- --children
- '4'
- --limit
- '20000'
Schedule: '* * * * *'
TaskName: ArticleSearchIndexRebuild
```

83.4 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###BrowserTrustCleanupExpired*

Bereinigung von abgelaufenen vertrauenswürdigen Browsern. Bitte überprüfen Sie ,AuthTwoFactor::BrowserTrust::ExpirationPeriod ' für die konfigurierte Ablauffrist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::BrowserTrust::CleanupExpired
Params: []
Schedule: 00 02 * * *
TaskName: BrowserTrustCleanupExpired
```

83.5 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CachePurgeTrash*

Leert das Trash-Verzeichnis des Caches.

Standardwert:

```
---
Function: PurgeTrash
MaximumParallelInstances: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Module: Kernel::System::Cache
Params: []
Schedule: '* / 10 * * * *'
TaskName: CachePurgeTrash

```

83.6 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CommunicationLogDelete*

Prüft auf zu löschende Einträge im Kommunikationsprotokoll.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Log::CommunicationLog
Params:
- --purge
Schedule: 00 03 * * *
TaskName: CommunicationLogDelete

```

83.7 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ConfigurationDeploymentCleanup*

Entfernt veraltete Inbetriebnahmen der Systemkonfiguration (Sonntagmorgens).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: ConfigurationDeployCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::SysConfig
Params: []
Schedule: 40 0 * * 0
TaskName: ConfigurationDeploymentCleanup

```

83.8 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###ContractCheck*

Überprüft den Vertragsstatus eines Systems.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳ Kernel::System::Console::Command::Maint::SystemContract::ContractStatusCheck

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: ContractCheck
```

83.9 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CoreCacheCleanup*

Löscht den abgelaufenen Cache der Kern-Module.

Standardwert:

```
---
Function: CleanUp
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Cache
Params:
- Expired
- '1'
Schedule: 20 0 * * 0
TaskName: CoreCacheCleanup
```

83.10 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom1*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom1
```

83.11 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom2*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Function: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom2

```

83.12 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom3*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom3

```

83.13 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom4*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom4

```

83.14 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom5*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom5
```

83.15 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom6*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom6
```

83.16 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom7*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Function: ''  
MaximumParallelInstances: '1'  
Module: ''  
Params: []  
Schedule: '* * * * *'  
TaskName: Custom7
```

83.17 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom8*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom8

```

83.18 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###Custom9*

Führt ein benutzerdefiniertes Kommando oder Modul aus. Hinweis: Wird ein Modul benutzt, muss eine Funktion vorhanden sein.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: ''
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ''
Params: []
Schedule: '* * * * *'
TaskName: Custom9

```

83.19 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###EscalationCheck*

Löst Ticket-Eskalationsereignisse und Benachrichtigungsereignisse für Eskalationen aus.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::EscalationCheck
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: EscalationCheck

```

83.20 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMail*

Empfängt Emails durch Fetchmail.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Function: Fetch
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::FetchMail
Params: []
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: FetchMail
```

83.21 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###FetchMailSSL*

Empfängt Emails durch Fetchmail (mit SSL).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Function: Fetch
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::FetchMail
Params:
- SSL
- '1'
Schedule: '* /5 * * * *'
TaskName: FetchMailSSL
```

83.22 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenerateDashboardStats*

Übersichtsseitenstatistiken erstellen.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Dashboard::Generate
Params: []
Schedule: 5 * * * *
TaskName: GenerateDashboardStats
```

83.23 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile1*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile1

```

83.24 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile2*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile2

```

83.25 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile3*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile3

```

83.26 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile4*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile4

```

83.27 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericAgentFile5*

Dateibasierte Generic-Agent-Jobs ausführen (Hinweis: Der Modulname muss im Parameter -configuration-module angegeben sein, z. B. „Kernel::System::GenericAgent“).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericAgent::Run
Params:
- --configuration-module
- <ModuleName>
Schedule: '* /20 * * * *'
TaskName: GenericAgentFile5

```

83.28 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###GenericInterfaceDebugLog*

Entfernt alte Generic Interface Debug Log-Einträge, die vor der angegebenen Anzahl von Tagen erstellt wurden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳ Kernel::System::Console::Command::Maint::GenericInterface::DebugLog::Cleanup
Params:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- --created-before-days
- '14'
Schedule: 02 03 * * *
TaskName: GenericInterfaceDebugLogCleanup

```

83.29 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###IndexMaintenance*

Überprüfen Sie die Struktur der Indizes und die Indexierung fehlender Dokumente.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::DocumentSearch::IndexWorker
Params:
- --verify-index
Schedule: */1 * * * *
TaskName: IndexMaintenance

```

83.30 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###LoaderCacheDelete*

Löscht wöchentlich den abgelaufenen Loader-Cache (Sonntag Morgen).

Standardwert:

```

---
Function: CacheDelete
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Loader
Params: []
Schedule: 30 0 * * 0
TaskName: LoaderCacheDelete

```

83.31 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailAccountFetch*

Eingehende E-Mails von konfigurierten Mailkonten abrufen.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::MailAccountFetch
Params: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: '* / 10 * * * *'
TaskName: MailAccountFetch
```

83.32 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailQueueSend*

Prüft auf zu sendende ausgehende E-Mails.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Email::MailQueue
Params:
- --send
Schedule: '* * * * *'
TaskName: MailQueueSend
```

83.33 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###NotificationViewDeleteExpired*

Lösche abgelaufene Benachrichtigungen von der Notification-Ansichtsmaske.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳ Kernel::System::Console::Command::Maint::NotificationView::DeleteExpired
Params:
- --user-type
- Customer
Schedule: 00 02 * * *
TaskName: NotificationViewDeleteExpired
```

83.34 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RegistrationUpdateSend*

Übermitteln der Registrierungsinformationen an die OTRS Group.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Registration::UpdateSend
Params: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: 30 * * * *
TaskName: RegistrationUpdateSend
```

83.35 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveClosedChats*

Geschlossene Chats die älter als der unter ChatEngine::ChatTTL eingetragene Wert sind löschen.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Closed
Params: []
Schedule: 7 23 * * *
TaskName: RemoveClosedChats
```

83.36 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RemoveOldChats*

Alte Chats löschen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Chat::Cleanup::Old
Params: []
Schedule: 15 3 * * 0
TaskName: RemoveClosedChats
```

83.37 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###RenewCustomerSMIMECertificate*

Bestehende S/MIME-Zertifikate aus dem Kunden-Backend erneuern. Hinweis: SMIME und SMI-ME::FetchFromCustomer müssen in SysConfig aktiviert werden und das Kunden-Backend muss so konfiguriert werden, dass es das Attribut UserSMIMECertificate abrufen kann.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SMIME::CustomerCertificate::Renew
Params: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Schedule: 02 02 * * *
TaskName: RenewCustomerSMIMECertificates
```

83.38 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SessionDeleteExpired*

Löscht abgelaufene Benutzersitzungen.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Session::DeleteExpired
Params: []
Schedule: 55 */2 * * *
TaskName: SessionDeleteExpired
```

83.39 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SpoolMailsReprocess*

Wiederhole die Verarbeitung von E-Mails aus dem Spool-Verzeichnis, die im ersten Durchlauf nicht importiert werden konnten.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: ↵
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::SpoolMailsReprocess
Params: []
Schedule: 10 0 * * *
TaskName: SpoolMailsReprocess
```

83.40 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###StatsReportsGenerateCron*

Generiere Statistik-Report.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Stats::Reports::GenerateCron
Params: []
Schedule: '*/10 * * * *'
TaskName: StatsReportsGenerateCron
```

83.41 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SupportDataCollectAsyn*

Sammelt Support Daten für asynchrone Erweiterungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module:
↳Kernel::System::Console::Command::Maint::SupportData::CollectAsynchronous
Params: []
Schedule: 1 * * * *
TaskName: SupportDataCollectAsynchronous

```

83.42 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TemporaryLinkCleanup*

Löscht temporäre Links nach einem Tag.

Standardwert:

```

---
Function: LinkCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::LinkObject
Params:
- State
- Temporary
- Age
- '86400'
Schedule: 35 01 * * *
TaskName: TemporaryLinkCleanup

```

83.43 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketDraftDeleteExpired*

Veraltete Ticket-Entwürfe löschen.

Standardwert:

```

---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::FormDraft::Delete
Params:
- --object-type
- Ticket
- --expired
Schedule: 55 * * * *
TaskName: TicketDraftDeleteExpired

```

83.44 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketNumberCounterCleanup*

Entfernt veraltete Ticketnummern-Zähler (alle 10 Minuten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Function: TicketNumberCounterCleanup
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Ticket::Number::AutoIncrement
Params: []
Schedule: '* /10 * * * *'
TaskName: TicketNumberCounterCleanup
```

83.45 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketPendingCheck*

Abarbeitung wartender Tickets.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::PendingCheck
Params: []
Schedule: 45 */2 * * *
TaskName: TicketPendingCheck
```

83.46 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###TicketUnlockTimeout*

Geben Sie Tickets frei, deren Freigabe-Timeout abgelaufen ist.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::Ticket::UnlockTimeout
Params: []
Schedule: 35 * * * *
TaskName: TicketUnlockTimeout
```

83.47 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###UserActivityCleanup*

Abgelaufene Benutzeraktivität bereinigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Function: Execute
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Console::Command::Maint::UserActivity::CleanupExpired
Params: []
Schedule: '* / 1 * * * *'
TaskName: UserActivityCleanup
```

83.48 *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###WebUploadCacheCleanup*

Veraltete Upload-Caches stündlich löschen.

Standardwert:

```
---
Function: FormIDCleanUp
MaximumParallelInstances: '1'
Module: Kernel::System::Web::UploadCache
Params: []
Schedule: 46 * * * *
TaskName: WebUploadCacheCleanup
```

Daemon → *SchedulerGenericAgentTaskManager*

84.1 *Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::SleepTime*

Definiert einen Zeitraum in Mikrosekunden, der zwischen der Verarbeitung von Tickets abgewartet werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

84.2 *Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager::TicketLimit*

Definiert die maximale Anzahl der betroffenen Tickets pro Job.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Daemon → *SchedulerGenericInterfaceTaskManager*

85.1 *Daemon::SchedulerGenericInterfaceTaskManager::FutureTaskTimeDiff*

Definiert die Anzahl an Sekunden (ausgehend vom aktuellen Zeitpunkt), nach denen ein fehlgeschlagener Generic Interface-Task neu geplant werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

300

Daemon → *SchedulerTaskWorker*

86.1 *Daemon::SchedulerTaskWorker::MaximumWorkers*

Definiert die maximale Aufgabenanzahl, welche zur gleichen Zeit ausgeführt werden können. Hinweis: Werte unter 5 können zur langsamen Bearbeitung von Aufgaben führen und werden nicht empfohlen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

86.2 *Daemon::SchedulerTaskWorker::NotificationRecipientEmail*

Legt die Email-Adresse für Benachrichtigungen von Scheduler Tasks fest.

Standardwert:

87.1 AgentLoginLogo

Das Logo, das in der Anmelde-Box des Agenten-Interface angezeigt wird. Die URL zu dem Bild kann entweder eine relative URL zum Designverzeichnis mit dem Bild sein, oder eine vollständige URL zu einem anderen Webserver sein.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 70px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

87.2 AgentLogo

Das Logo, das im Agenten-Interface angezeigt wird. Die URL zu dem Bild kann entweder eine relative URL zum Designverzeichnis mit dem Bild sein, oder eine vollständige URL zu einem anderen Webserver.

Standardwert:

```
---  
StyleHeight: 50px  
StyleRight: 30px  
StyleTop: 20px  
StyleWidth: 120px  
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

87.3 *AgentLogoCustom###default*

Das Logo, das für das Design „OTRS“ im Agenten-Interface angezeigt wird. Mehr Informationen finden Sie in der Einstellung „AgentLogo“.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
StyleHeight: 50px
StyleRight: 30px
StyleTop: 20px
StyleWidth: 120px
URL: skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png
```

87.4 *AgentLogoCustom###highcontrast*

Das Logo, das für das Design „hoher Kontrast“ im Agenten-Interface angezeigt wird. Mehr Informationen finden Sie in der Einstellung „AgentLogo“.

Standardwert:

```
---
StyleHeight: 50px
StyleRight: 25px
StyleTop: 20px
StyleWidth: 50px
URL: skins/Agent/highcontrast/img/otrs-signet-white.png
```

87.5 *AgentLogoCustom###slim*

Das Logo, das für das Design „slim“ im Agenten-Interface angezeigt wird. Mehr Informationen finden Sie in der Einstellung „AgentLogo“.

Standardwert:

```
---
StyleHeight: 30px
StyleRight: 15px
StyleTop: 13px
StyleWidth: 30px
URL: skins/Agent/default/img/otrs-signet.png
```

87.6 *AutoComplete::Agent###CustomerSearch*

Definiert die Konfigurationsoptionen für die Autovervollständigungs-Funktion.

Standardwert:


```

---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search Customer
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'

```

87.7 *AutoComplete::Agent###UserSearch*

Definiert die Konfigurationsoptionen für die Autovervollständigungs-Funktion.

Standardwert:

```

---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search User
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'

```

87.8 *Events###Appointment*

Liste aller Termin-Events, welche in der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- AppointmentCreate
- AppointmentUpdate
- AppointmentDelete
- AppointmentNotification

```

87.9 *Events###Article*

Liste aller Artikel-Ereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- ArticleCreate
- ArticleUpdate
- ArticleSend
- ArticleBounce
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- ArticleAutoResponse
- ArticleFlagSet
- ArticleFlagsSet
- ArticleFlagDelete
- ArticleCustomerFlagSet
- ArticleCustomerFlagDelete
- ArticleAgentNotification
- ArticleCustomerNotification
- ArticleEmailSendingQueued
- ArticleEmailSendingSent
- ArticleEmailSendingError
- ArticleDeleteAttachment

87.10 *Events###Calendar*

Liste aller Kalenderereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

- ```

- CalendarCreate
- CalendarUpdate
```

## 87.11 *Events###Chat*

Liste aller Chat-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

- ```
---  
- ChatAdd  
- ChatChannelUpdate  
- ChatMessageAdd  
- ChatRequestUpdate  
- ChatUpdate
```

87.12 *Events###CustomPage*

Liste aller benutzerdefinierten Seitenereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- CustomPageAdd  
- CustomPageUpdate  
- CustomPageDelete  
- CustomPageContentAdd  
- CustomPageContentUpdate  
- CustomPageContentDelete
```

87.13 *Events###CustomerCompany*

Liste aller Ereignisse am Objekt „Kundenunternehmen“, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- CustomerCompanyAdd  
- CustomerCompanyUpdate
```

87.14 *Events###CustomerUser*

Liste aller Kundenbenutzer-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- CustomerUserAdd  
- CustomerUserUpdate
```

87.15 *Events###DynamicField*

Liste aller Ereignisse dynamischer Felder, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- DynamicFieldAdd  
- DynamicFieldUpdate  
- DynamicFieldDelete
```

87.16 *Events###FAQ*

Liste aller Ereignisse in Wissensdatenbank-Artikeln, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- FAQCreate
- FAQDelete
- FAQUpdate
- FAQVoteAdd
- FAQCategoryGroupUpdate
```

87.17 *Events###LinkObject*

Liste aller Verknüpfungsobjekt-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- LinkObjectLinkAdd
- LinkObjectLinkDelete
```

87.18 *Events###Package*

Liste aller Paketereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- PackageInstall
- PackageReinstall
- PackageUpgrade
- PackageUninstall
```

87.19 *Events###Queue*

Liste alle Queue-Ereignisse, die in der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- QueueCreate
- QueueUpdate
```

87.20 *Events###SLA*

Liste aller Service-Level-Agreement-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- SLACreate  
- SLAPreferencesSet  
- SLAUpdate
```

87.21 *Events###Service*

Liste aller Service-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- ServiceCreate  
- ServicePreferencesSet  
- ServiceUpdate
```

87.22 *Events###ServiceCatalogueltem*

Liste aller Servicekatalog-Ereignisse, die in der GUI angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- ItemContentCategorySet  
- ItemContentDelete  
- ItemContentUpdate
```

87.23 *Events###Ticket*

Liste aller Ticket-Ereignisse, welche in der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- TicketCreate  
- TicketDelete
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- TicketTitleUpdate
- TicketUnlockTimeoutUpdate
- TicketQueueUpdate
- TicketTypeUpdate
- TicketServiceUpdate
- TicketSLAUpdate
- TicketCustomerUpdate
- TicketPendingTimeUpdate
- TicketLockUpdate
- TicketArchiveFlagUpdate
- TicketStateUpdate
- TicketOwnerUpdate
- TicketResponsibleUpdate
- TicketPriorityUpdate
- HistoryAdd
- HistoryDelete
- TicketAccountTime
- TicketMerge
- TicketSubscribe
- TicketUnsubscribe
- TicketFlagSet
- TicketCustomerFlagSet
- TicketFlagDelete
- TicketCustomerFlagDelete
- EscalationResponseTimeNotifyBefore
- EscalationUpdateTimeNotifyBefore
- EscalationSolutionTimeNotifyBefore
- EscalationResponseTimeStart
- EscalationUpdateTimeStart
- EscalationSolutionTimeStart
- EscalationResponseTimeStop
- EscalationUpdateTimeStop
- EscalationSolutionTimeStop
- NotificationNewTicket
- NotificationFollowUp
- NotificationLockTimeout
- NotificationOwnerUpdate
- NotificationResponsibleUpdate
- NotificationAddNote
- NotificationMove
- NotificationPendingReminder
- NotificationEscalation
- NotificationEscalationNotifyBefore
- NotificationServiceUpdate

87.24 *Frontend::CommonParam###Action*

Definiert den Standardwert für den Aktionsparameter.

Standardwert:

```
Admin
```

87.25 *Frontend::RichText::DefaultCSS*

Definiert die genutzte Standard-CSS in RichText-Editoren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
font-family:Geneva, Helvetica, Arial, sans-serif; font-size: 12px;
```

87.26 *Frontend::RichText::EnhancedMode*

Aktiviert den erweiterten Modus für den Mehrzeilen-Editor mit mehr Bearbeitungsfunktionen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

87.27 *Frontend::RichTextHeight*

Steuert die Höhe der Richtext-Editor-Komponente. Geben Sie eine Zahl (für die Höhe in Pixeln) oder einen prozentualen Wert (für eine relative Höhe) an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
320
```

87.28 *Frontend::RichTextPath*

Definiert den URL-RichTextEditor-Pfad.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/htdocs/js/thirdparty/ckeditor-4.7.0/
```

87.29 *Frontend::RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
620
```

87.30 *LoginURL*

Definiert eine alternative Anmelde-URL für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/login.html
```

87.31 *ModernizeFormFields*

Moderne Arten von Auswahl- und Autovervollständigungsfeldern im Administrator Interface verwenden, wo anwendbar (Eingabefelder).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

87.32 *OpenMainMenuOnHover*

Wenn aktiviert, öffnet sich die erste Ebene des Hauptmenüs beim schon beim Überfahren der Maus (anstelle nur beim Klick).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

87.33 *PossibleNextActions*

Definiert die Liste der möglichen Folgeaktionen in einer Fehleranzeige. Mit einem vollständigen Pfad kann man bei Bedarf externe Links einfügen.

Standardwert:

```
---  
'[% Env('CGIHandle') %]?Action=Admin': Go to administrator interface.
```

Frontend → Admin → FrontendNotification

88.1 *Frontend::NotifyModule###1000-CloudServicesDisabled*

Legt das Modul fest, das eine Benachrichtigung anzeigt, wenn Cloud-Services abgeschaltet sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::AgentCloudServicesDisabled
```

88.2 *Frontend::NotifyModule###5000-SystemConfigurationIsDirty-Check*

Definiert das Modul, das eine Benachrichtigung im Administrator-Interface anzeigt, wenn es geänderte Systemkonfigurations-Einstellungen gibt, die noch nicht implementiert sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationIsDirtyCheck
```

88.3 *Frontend::NotifyModule###5200-SystemConfigurationInvalid-Check*

Definiert das Modul zur Anzeige einer Benachrichtigung im Administrator-Interface, wenn ungültige Systemkonfigurations-Einstellungen eingesetzt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Group: admin  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationInvalidCheck
```

88.4 *Frontend::NotifyModule###6050-SystemConfiguration-OutOfSync-Check*

Definiert das Modul zur Anzeige einer Benachrichtigung im Administrator-Interface, wenn die Systemkonfiguration nicht synchronisiert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
AllowedDelayMinutes: '5'  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::SystemConfigurationOutOfSyncCheck
```

88.5 *Frontend::NotifyModule###8000-PackageManager-CheckNotVerifiedPackages*

Definiert das Modul zur Anzeige einer Benachrichtigung im Administrator-Interface, wenn die Installation von nicht verifizierten Paketen aktiviert ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: ↵  
↪Kernel::Output::HTML::Notification::PackageManagerCheckNotVerifiedPackages
```

88.6 *Frontend::NotifyModule###9000-Generic*

Definiert das Modul zur Anzeige einer generischen Benachrichtigung im Administrator-Interface. Es wird entweder "Text" - falls konfiguriert - oder der Inhalt von "Datei" angezeigt. Verwenden Sie den Schlüssel "Priorität", um die Benachrichtigung zu gestalten. Wenn der Schlüssel "Link" angegeben wird, dann wird der Benachrichtigungstext in einen Anker umgebrochen, der zur angegebenen Adresse führt. Sie können den Schlüssel "Ziel" verwenden, um ein Zielattribut des definierten Links zu definieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
File: <OTRS_CONFIG_Home>/var/notify.txt  
Link: https://www.otrs.com  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::Generic  
Priority: Warning  
Target: _blank  
Text: The OTRS Website
```

Frontend → Admin → ModuleRegistration

89.1 *Frontend::Module###Admin*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Admin Area.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: ''
```

89.2 *Frontend::Module###AdminACL*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Access Control Lists (ACL)
```

89.3 *Frontend::Module###AdminAgentStyle*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Agent Interface Style
```

89.4 *Frontend::Module###AdminAppointmentCalendarManage*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Calendar manage screen.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Calendar
Title: Manage Calendars
```

89.5 *Frontend::Module###AdminAppointmentNotificationEvent*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Appointment Notifications
```

89.6 *Frontend::Module###AdminAttachment*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Attachments

```

89.7 *Frontend::Module###AdminAutoResponse*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Auto Responses

```

89.8 *Frontend::Module###AdminChatChannel*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Chat Channels

```

89.9 *Frontend::Module###AdminChatIntegration*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Chat Integration

```

89.10 *Frontend::Module###AdminCloudServiceSMS*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: SMS
```

89.11 *Frontend::Module###AdminCloudServices*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Cloud Services
```

89.12 *Frontend::Module###AdminCommunicationLog*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Communication Log GUI
```

89.13 *Frontend::Module###AdminContactWithData*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:


```

---
Description: Admin contact with data.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Admin Contact With Data

```

89.14 *Frontend::Module###AdminCustomPage*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Custom Page

```

89.15 *Frontend::Module###AdminCustomerCompany*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Edit Customer Companies.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: Customer Companies

```

89.16 *Frontend::Module###AdminCustomerGroup*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NavBarName: Admin
Title: Customers Groups
```

89.17 *Frontend::Module###AdminCustomerUser*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Edit Customer Users.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: Customers
Title: Customer Users
```

89.18 *Frontend::Module###AdminCustomerUserCustomer*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users Customers
```

89.19 *Frontend::Module###AdminCustomerUserGroup*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users Groups
```

89.20 *Frontend::Module###AdminCustomerUserService*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Customer Users  Services
```

89.21 *Frontend::Module###AdminDynamicField*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Dynamic Fields GUI
```

89.22 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldCheckbox*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Checkbox Backend GUI
```

89.23 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Contact Data Backend GUI
```

89.24 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldDateTime*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Date Time Backend GUI
```

89.25 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldDropdown*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Drop-down Backend GUI
```

89.26 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldInvalid*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Invalid Backend GUI
```

89.27 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldMultiselect*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Multiselect Backend GUI
```

89.28 *Frontend::Module###AdminDynamicFieldText*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Dynamic Fields Text Backend GUI
```

89.29 *Frontend::Module###AdminEmail*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Notification
```

89.30 *Frontend::Module###AdminExternalHomePage*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin External Home Page
```

89.31 *Frontend::Module###AdminExternalLayout*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin External Interface Layout
```

89.32 *Frontend::Module###AdminGenericAgent*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: GenericAgent
```

89.33 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceDebugger*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface Debugger GUI
```

89.34 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlingDefault*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface ErrorHandling GUI
```

89.35 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface ErrorHandling GUI
```

89.36 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerDefault*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface Invoker GUI
```

89.37 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceInvokerEvent*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface Invoker Event GUI
```

89.38 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingSimple*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface Web Service Mapping GUI
```

89.39 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceMappingXSLT*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface Web Service Mapping GUI
```

89.40 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationDefault*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface Operation GUI
```


89.41 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceOperationRPC*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface RPC Operation GUI

```

89.42 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface TransportHTTPREST GUI

```

89.43 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface TransportHTTPSOAP GUI

```

89.44 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebservice*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Generic Interface Web Service GUI
```

89.45 *Frontend::Module###AdminGenericInterfaceWebserviceHistory*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Generic Interface Web Service History GUI
```

89.46 *Frontend::Module###AdminGroup*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Groups
```

89.47 *Frontend::Module###AdminMailAccount*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Mail Accounts
```

89.48 *Frontend::Module###AdminNotificationEvent*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Ticket Notifications
```

89.49 *Frontend::Module###AdminPGP*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: PGP Key Management
```

89.50 *Frontend::Module###AdminPackageManager*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Software Package Manager.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Package Manager
```

89.51 *Frontend::Module###AdminPerformanceLog*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Performance Log
```

89.52 *Frontend::Module###AdminPostMasterFilter*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: PostMaster Filters
```

89.53 *Frontend::Module###AdminPriority*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Priorities
```

89.54 *Frontend::Module###AdminProcessManagement*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Process Management
```

89.55 *Frontend::Module###AdminProcessManagementActivity*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Activity GUI

```

89.56 *Frontend::Module###AdminProcessManagementActivityDialog*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Activity Dialog GUI

```

89.57 *Frontend::Module###AdminProcessManagementPath*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Path GUI

```

89.58 *Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlow*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Sequence Flow GUI
```

89.59 *Frontend::Module###AdminProcessManagementSequenceFlowAction*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Process Management Sequence Flow Action GUI
```

89.60 *Frontend::Module###AdminQueue*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Queues
```

89.61 *Frontend::Module###AdminQueueAutoResponse*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Queues Auto Responses
```

89.62 *Frontend::Module###AdminQueueSMSTemplates*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SMS Templates Queues
```

89.63 *Frontend::Module###AdminQueueTemplates*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates Queues
```

89.64 *Frontend::Module###AdminRegistration*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Registration
```

89.65 *Frontend::Module###AdminRole*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Roles
```

89.66 *Frontend::Module###AdminRoleGroup*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Roles Groups
```

89.67 *Frontend::Module###AdminRoleUser*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents Roles
```

89.68 *Frontend::Module###AdminSLA*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Service Level Agreements
```


89.69 *Frontend::Module###AdminSMIME*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: S/MIME Management

```

89.70 *Frontend::Module###AdminSMSTemplate*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SMS Templates

```

89.71 *Frontend::Module###AdminSalutation*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Salutations

```

89.72 *Frontend::Module###AdminSelectBox*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: SQL Box
```

89.73 *Frontend::Module###AdminService*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Services
```

89.74 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogue*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalog.
```

89.75 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogueCategories*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalog Categories
```

89.76 *Frontend::Module###AdminServiceCatalogueItems*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Admin Customer Service Catalog Items

```

89.77 *Frontend::Module###AdminSession*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Session Management

```

89.78 *Frontend::Module###AdminSignature*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Signatures

```

89.79 *Frontend::Module###AdminState*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: States
```

89.80 *Frontend::Module###AdminSupportDataCollector*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Support Data Collector
```

89.81 *Frontend::Module###AdminSystemAddress*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Email Addresses
```

89.82 *Frontend::Module###AdminSystemConfiguration*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Description: Admin.
Group:
- admin
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Configuration
```

89.83 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationDeployment*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Manage System Configuration Deployments.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
NavBarName: SystemConfiguration
Title: System Configuration Deployment
```

89.84 *Frontend::Module###AdminSystemConfigurationGroup*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Description: Admin.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: System Configuration Group
```

89.85 *Frontend::Module###AdminTemplate*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates
```

89.86 *Frontend::Module###AdminTemplateAttachment*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Templates Attachments
```

89.87 *Frontend::Module###AdminType*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Types
```

89.88 *Frontend::Module###AdminUser*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Create and manage agents.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents
```

89.89 *Frontend::Module###AdminUserGroup*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: Admin
Title: Agents Groups

```

89.90 *Frontend::Module###AgentCustomerSearch*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Agent Customer Search.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Agent Customer Search

```

89.91 *Frontend::Module###AgentDaemonInfo*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: Admin
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Shows information on how to start OTRS Daemon

```

89.92 *Frontend::Module###AgentFAQCategory*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ

```

89.93 *Frontend::Module###AgentFAQLanguage*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group:
- admin
GroupRo: []
NavBarName: FAQ
Title: FAQ
```

89.94 *Frontend::Module###AgentPreferences*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Agent preferences.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Preferences
Title: Agent Preferences
```

89.95 *Frontend::Module###AgentSystemContract*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: This module is part of the administrator interface.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: System Contract
```

89.96 *Frontend::Module###AjaxAttachment*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: AJAX attachment.
Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: AJAX Attachment
```

89.97 *Frontend::Module###Logout*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: Logout module.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: ''
Title: Logout
```

89.98 *Frontend::Module###PictureUpload*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Description: Picture upload module.
Group: []
GroupRo: []
NavBarName: Ticket
Title: Picture Upload
```

89.99 *Frontend::NavBarModule###11-AdminContactWithData*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface. Deaktiviert den Link „Kontakte mit Daten bearbeiten“, wenn kein Quellfeld konfiguriert ist.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AdminContactWithData
```

89.100 *Frontend::NavBarModule###2-AdminFavourites*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Schnittstelle. Zeigt persönliche Favoriten als Unternavigationspunkte des Menüs „Administration“ an.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::AdminFavourites
```

89.101 *Frontend::Module###AdminLog*

Registrierung des Frontend-Moduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
Description: This module is part of the administrator interface.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
NavBarName: Admin  
Title: System Log
```

Frontend → Admin → ModuleRegistration → AdminOverview

90.1 *Frontend::NavigationModule###Admin*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: ''
Description: Admin modules overview.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: ''
```

90.2 *Frontend::NavigationModule###AdminACL*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Automation
Description: Configure and manage ACLs.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-check-square-o
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Access Control Lists (ACL)
```

90.3 *Frontend::NavigationModule###AdminAgentStyle*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Agent
Description: Manage the Styles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paint-brush
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Styles
```

90.4 *Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentCalendarManage*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Administration
Description: Create and manage calendars.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-calendar
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Calendars
```

90.5 *Frontend::NavigationModule###AdminAppointmentNotificationEvent*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Create and manage appointment notifications.
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bell-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Appointment Notifications

```

90.6 *Frontend::NavigationModule###AdminAttachment*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage attachments.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paperclip
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Attachments

```

90.7 *Frontend::NavigationModule###AdminAutoResponse*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage responses that are automatically sent.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-reply
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Auto Responses

```

90.8 *Frontend::NavigationModule###AdminChatChannel*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Chat
Description: Create and manage chat channels.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-comments-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Chat Channels
```

90.9 *Frontend::NavigationModule###AdminChatIntegration*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Chat
Description: Integrate the public chat into a website.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-commenting-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Chat Integration
```

90.10 *Frontend::NavigationModule###AdminCloudServices*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage OTRS Group cloud services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-cloud
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Cloud Services
```

90.11 *Frontend::NavigationModule###AdminCommunicationLog*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Communication
Description: Display communication log entries.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-table
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Communication Log

```

90.12 Frontend::NavigationModule###AdminCustomPage

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: External
Description: Manage Custom Pages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Custom Pages

```

90.13 Frontend::NavigationModule###AdminCustomerCompany

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage customers.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
IconBig: fa-building-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customers

```

90.14 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerGroup*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Link customers to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-building-o
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customers Groups
```

90.15 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUser*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage customer users.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users
```

90.16 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserCustomer*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Link customer users to customers.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-building-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users Customers
```


90.17 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserGroup*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Link customer users to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users  Groups

```

90.18 *Frontend::NavigationModule###AdminCustomerUserService*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Link customer users to services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-male
IconSmall: fa-wrench
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Users  Services

```

90.19 *Frontend::NavigationModule###AdminDynamicField*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Automation
Description: Create and manage dynamic fields.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-align-left
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Dynamic Fields

```

90.20 *Frontend::NavigationModule###AdminEmail*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Send notifications to users.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-quote-right
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Admin Notification
```

90.21 *Frontend::NavigationModule###AdminExternalHomePage*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: External
Description: Manage the Home Page.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-home
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Home Page
```

90.22 *Frontend::NavigationModule###AdminExternalLayout*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: External
Description: Manage the Layout.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paint-brush
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Layout
```

90.23 *Frontend::NavigationModule###AdminGenericAgent*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Automation
Description: Manage tasks triggered by event or time based execution.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-database
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: GenericAgent

```

90.24 *Frontend::NavigationModule###AdminGenericInterfaceWebservice*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Automation
Description: Create and manage web services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Web Services

```

90.25 *Frontend::NavigationModule###AdminGroup*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Create and manage groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-users
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Groups

```

90.26 *Frontend::NavigationModule###AdminMailAccount*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Manage POP3 or IMAP accounts to fetch email from.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-envelope-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PostMaster Mail Accounts
```

90.27 *Frontend::NavigationModule###AdminNotificationEvent*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Create and manage ticket notifications.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bell-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Ticket Notifications
```

90.28 *Frontend::NavigationModule###AdminPGP*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Communication
Description: Manage PGP keys for email encryption.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user-secret
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PGP Keys
```

90.29 *Frontend::NavigationModule###AdminPackageManager*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: Update and extend your system with software packages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-plug
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Package Manager

```

90.30 *Frontend::NavigationModule###AdminPerformanceLog*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: View performance benchmark results.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-bar-chart
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Performance Log

```

90.31 *Frontend::NavigationModule###AdminPostMasterFilter*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Communication
Description: Filter incoming emails.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-filter
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: PostMaster Filters

```

90.32 *Frontend::NavigationModule###AdminPriority*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket priorities.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-list-ol
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Priorities
```

90.33 *Frontend::NavigationModule###AdminProcessManagement*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Automation
Description: Configure Processes.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-sitemap
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Process Management
```

90.34 *Frontend::NavigationModule###AdminQueue*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-folder
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Queues
```

90.35 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueAutoResponse*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Link queues to auto responses.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-reply
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Queues  Auto Responses
```

90.36 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueSMSTemplates*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Link SMS templates to queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-mobile
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SMS Templates  Queues
```

90.37 *Frontend::NavigationModule###AdminQueueTemplates*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Link templates to queues.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: fa-folder
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates  Queues
```

90.38 *Frontend::NavigationModule###AdminRegistration*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage system registration.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-edit
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Registration
```

90.39 *Frontend::NavigationModule###AdminRole*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage roles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-circle-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Roles
```

90.40 *Frontend::NavigationModule###AdminRoleGroup*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Link roles to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-circle-o
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Roles Groups
```


90.41 *Frontend::NavigationModule###AdminRoleUser*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Link agents to roles.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: fa-circle-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents Roles

```

90.42 *Frontend::NavigationModule###AdminSLA*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage Service Level Agreements (SLAs).
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Service Level Agreements

```

90.43 *Frontend::NavigationModule###AdminSMIME*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Communication
Description: Manage S/MIME certificates for email encryption.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user-secret
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: S/MIME Certificates

```

90.44 *Frontend::NavigationModule###AdminSMSTemplate*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage SMS templates.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-mobile
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SMS Templates
```

90.45 *Frontend::NavigationModule###AdminSalutation*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage salutations.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-comment-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Salutations
```

90.46 *Frontend::NavigationModule###AdminSelectBox*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Administration
Description: Execute SQL statements.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-terminal
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: SQL Box
```

90.47 *Frontend::NavigationModule###AdminService*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage services.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-wrench
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Services

```

90.48 *Frontend::NavigationModule###AdminServiceCatalogue*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: External
Description: Manage Customer Service Catalog.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-sitemap
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Customer Service Catalog

```

90.49 *Frontend::NavigationModule###AdminSession*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: Manage existing sessions.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-clock-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Session Management

```

90.50 *Frontend::NavigationModule###AdminSignature*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage signatures.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Signatures
```

90.51 *Frontend::NavigationModule###AdminState*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket states.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: States
```

90.52 *Frontend::NavigationModule###AdminSupportDataCollector*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: OTRSGroup
Description: Manage support data.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-search
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Support Data Collector
```

90.53 *Frontend::NavigationModule###AdminSystemAddress*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Communication
Description: Set sender email addresses for this system.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-at
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Email Addresses

```

90.54 *Frontend::NavigationModule###AdminSystemConfiguration*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: Edit the system configuration settings.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: ''
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Configuration

```

90.55 *Frontend::NavigationModule###AdminTemplate*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Ticket
Description: Create and manage templates.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates
```

90.56 *Frontend::NavigationModule###AdminTemplateAttachment*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Link templates to attachments.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-paperclip
IconSmall: fa-file-text-o
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Templates Attachments
```

90.57 *Frontend::NavigationModule###AdminType*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Ticket
Description: Create and manage ticket types.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-ticket
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Types
```

90.58 *Frontend::NavigationModule###AdminUser*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Users
Description: Create and manage agents.
Group:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents

```

90.59 *Frontend::NavigationModule###AdminUserGroup*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Users
Description: Link agents to groups.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-user
IconSmall: fa-users
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: Agents Groups

```

90.60 *Frontend::NavigationModule###AgentFAQCategory*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
Block: Administration
Description: FAQ Category Management.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-question
IconSmall: fa-list
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: FAQ Category

```

90.61 *Frontend::NavigationModule###AgentFAQLanguage*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Administration
Description: FAQ Language Management.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-question
IconSmall: fa-language
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: FAQ Language
```

90.62 *Frontend::NavigationModule###AdminLog*

Navigationsmodul für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
Block: Administration
Description: View system log messages.
Group:
- admin
GroupRo: []
IconBig: fa-file-text-o
IconSmall: ''
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::ModuleAdmin
Name: System Log
```

Frontend → Admin → ModuleRegistration → Loader

91.1 *Loader::Module::Admin###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.js  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js
```

91.2 *Loader::Module::AdminACL###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ACL.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ACL.js
```

91.3 *Loader::Module::AdminAgentStyle###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.AgentStyle.css
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.js
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.AgentStyle.js
```

91.4 *Loader::Module::AdminAppointmentCalendarManage###002-Calendar*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.AppointmentCalendar.Manage.css
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.js
- Core.Agent.Admin.AppointmentCalendar.Manage.js
```

91.5 *Loader::Module::AdminAppointmentNotificationEvent###002-Calendar*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.js
```

91.6 *Loader::Module::AdminAttachment###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Attachment.js
```

91.7 *Loader::Module::AdminAutoResponse###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.AutoResponse.js
```

91.8 *Loader::Module::AdminChatIntegration###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.css
- Core.Agent.Admin.ChatIntegration.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.js
- Core.Agent.Admin.ChatIntegration.js
```

91.9 *Loader::Module::AdminCloudServiceSMS###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.CloudService.SMS.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.CloudServiceSMS.js
```

91.10 *Loader::Module::AdminCloudServices###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.CloudServices.css
```

91.11 *Loader::Module::AdminCommunicationLog###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.CommunicationLog.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CommunicationLog.js  
- thirdparty/jquery-tablesorter-2.28.14/jquery.tablesorter.js  
- Core.UI.Table.Sort.js
```

91.12 *Loader::Module::AdminCustomPage###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomPage.js  
- Core.UI.InputFields.js
```

91.13 *Loader::Module::AdminCustomerCompany###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerCompany.js
```

91.14 *Loader::Module::AdminCustomerGroup###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerGroup.js
```

91.15 *Loader::Module::AdminCustomerUser###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.TicketAction.js  
- Core.Agent.Admin.CustomerUser.js
```

91.16 *Loader::Module::AdminCustomerUserCustomer###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerUserService.js
```

91.17 *Loader::Module::AdminCustomerUserGroup###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.CustomerGroup.js
```

91.18 *Loader::Module::AdminCustomerUserService###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.CustomerUserService.js
```

91.19 *Loader::Module::AdminDynamicField###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.20 *Loader::Module::AdminDynamicFieldCheckbox###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldCheckbox.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.21 *Loader::Module::AdminDynamicFieldContactWithData###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.22 *Loader::Module::AdminDynamicFieldDateTime###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDateTime.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.23 *Loader::Module::AdminDynamicFieldDropdown###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldDropdown.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.24 *Loader::Module::AdminDynamicFieldInvalid###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.25 *Loader::Module::AdminDynamicFieldMultiselect###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldMultiselect.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.26 *Loader::Module::AdminDynamicFieldText###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.DynamicField.js
- Core.Agent.Admin.DynamicFieldText.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.27 *Loader::Module::AdminExternalHomePage###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.css
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.js
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.js
```

91.28 *Loader::Module::AdminExternalLayout###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ExternalHomePage.css
- Core.Agent.Admin.ExternalLayout.css
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.css
JavaScript:
- thirdparty/spectrum-1.8.1/spectrum.js
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Core.UI.InputFields.js
- Core.Agent.Admin.ExternalLayout.js
```

91.29 *Loader::Module::AdminGenericAgent###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericAgent.js
```

91.30 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceDebugger###002- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceDebugger.js
```

91.31 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingDefault###002- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandling.js
```

91.32 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry###0 GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandling.js
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry.js
```

91.33 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceInvokerDefault###002-GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvoker.js
```

91.34 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceInvokerEvent###002-GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceInvokerEvent.js
```

91.35 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceMappingSimple###002-GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMapping.js
```

91.36 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceMappingXSLT###002- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceMappingXSLT.js
```

91.37 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceOperationDefault###002- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js
```

91.38 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceOperationRPC###001- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceOperation.js
```

91.39 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST###002- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceTransportHTTPREST.js
```

91.40 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP###002- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
- Core.Agent.SortedTree.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceTransportHTTPSOAP.js
- Core.Agent.SortedTree.js
```

91.41 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceWebservice###002- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebservice.js
```

91.42 *Loader::Module::AdminGenericInterfaceWebserviceHistory###002- GenericInterface*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.GenericInterface.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.GenericInterfaceWebserviceHistory.js
```

91.43 *Loader::Module::AdminGroup###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Group.js
```

91.44 *Loader::Module::AdminMailAccount###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.MailAccount.js
```

91.45 *Loader::Module::AdminNotificationEvent###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.NotificationEvent.js
```

91.46 *Loader::Module::AdminPGP###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.PGP.js
```

91.47 *Loader::Module::AdminPackageManager###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.PackageManager.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.PackageManager.js
```

91.48 *Loader::Module::AdminPerformanceLog###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.PerformanceLog.css
```

91.49 *Loader::Module::AdminPostMasterFilter###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.PostMasterFilter.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.PostMasterFilter.js
```

91.50 *Loader::Module::AdminPriority###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Priority.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.51 *Loader::Module::AdminProcessManagement###002-ProcessManagement*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- thirdparty/jsplumb-1.6.4/jsplumb.js
- thirdparty/farahey-0.5/farahey.js
- thirdparty/jsplumb-labelspacer/label-spacer.js
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.Canvas.js
- Core.UI.AllocationList.js

```

91.52 *Loader::Module::AdminProcessManagementActivity###002-ProcessManagement*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.
  ↪js
- Core.UI.AllocationList.js

```

91.53 *Loader::Module::AdminProcessManagementActivityDialog###002-ProcessManagement*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.UI.AllocationList.js

```

91.54 *Loader::Module::AdminProcessManagementPath###002-ProcessManagement*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
- Core.AllocationList.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
- Core.UI.AllocationList.js
```

91.55 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlow###002-ProcessManagement*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

91.56 *Loader::Module::AdminProcessManagementSequenceFlowAction###002-ProcessManagement*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.ModuleConfiguration.MultiLanguageRichText.
  ↪js
- Core.Agent.Admin.ProcessManagement.js
```

91.57 *Loader::Module::AdminQueue###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:


```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Queue.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js

```

91.58 *Loader::Module::AdminQueueAutoResponse###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.QueueAutoResponse.js

```

91.59 *Loader::Module::AdminQueueSMSTemplates###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.QueueSMSTemplates.js

```

91.60 *Loader::Module::AdminQueueTemplates###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.QueueTemplates.js

```

91.61 *Loader::Module::AdminRegistration###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```

---
CSS:
- Core.Agent.Admin.Registration.css
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Registration.js

```

91.62 *Loader::Module::AdminRole###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Role.js
```

91.63 *Loader::Module::AdminRoleGroup###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.RoleGroup.js
```

91.64 *Loader::Module::AdminRoleUser###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.RoleUser.js
```

91.65 *Loader::Module::AdminSLA###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SLA.js
```

91.66 *Loader::Module::AdminSMIME###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SMIME.js
```

91.67 Loader::Module::AdminSMSTemplate###001-Framework

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SMSTemplate.js
```

91.68 Loader::Module::AdminSalutation###002-Ticket

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Salutation.js
```

91.69 Loader::Module::AdminSelectBox###001-Framework

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SelectBox.js
```

91.70 Loader::Module::AdminService###002-Ticket

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Service.js
```

91.71 *Loader::Module::AdminServiceCatalogue###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.css
```

91.72 *Loader::Module::AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.Categories.js
```

91.73 *Loader::Module::AdminServiceCatalogueItems###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.ServiceCatalogue.Items.js
```

91.74 *Loader::Module::AdminSession###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Session.js
```

91.75 *Loader::Module::AdminSignature###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Signature.js
```

91.76 *Loader::Module::AdminState###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.State.js  
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.77 *Loader::Module::AdminSupportDataCollector###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Admin.SupportDataCollector.css  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SupportDataCollector.js
```

91.78 *Loader::Module::AdminSystemAddress###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.SystemAddress.js
```

91.79 *Loader::Module::AdminSystemConfiguration###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.SystemConfiguration.Date.js
- Core.SystemConfiguration.DateTime.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDays.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDaysOneTime.js
- Core.SystemConfiguration.WorkingHours.js
- Core.Form.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

91.80 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

91.81 *Loader::Module::AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
CSS:
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css
JavaScript:
- thirdparty/clipboardjs-1.7.1/clipboard.min.js
- Core.SystemConfiguration.js
- Core.SystemConfiguration.Date.js
- Core.SystemConfiguration.DateTime.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDays.js
- Core.SystemConfiguration.VacationDaysOneTime.js
- Core.SystemConfiguration.WorkingHours.js
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Core.Form.js
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.js
```

91.82 *Loader::Module::AdminTemplate###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Template.js
```

91.83 *Loader::Module::AdminTemplateAttachment###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.TemplateAttachment.js
```

91.84 *Loader::Module::AdminType###002-Ticket*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Type.js
- Core.Agent.Admin.SysConfig.Entity.js
```

91.85 *Loader::Module::AdminUser###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---
JavaScript:
- Core.Agent.Admin.Users.js
```

91.86 *Loader::Module::AdminUserGroup###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.UserGroup.js
```

91.87 *Loader::Module::AgentFAQCategory###002-FAQ*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

91.88 *Loader::Module::AgentFAQLanguage###002-FAQ*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.FAQ.ConfirmationDialog.js
```

91.89 *Loader::Module::AgentPreferences###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.Preferences.css  
- Core.Agent.Admin.SystemConfiguration.css  
JavaScript:  
- Core.UI.AllocationList.js  
- Core.Agent.TableFilters.js  
- Core.Agent.Preferences.js  
- Core.SystemConfiguration.js  
- Core.SystemConfiguration.Date.js
```


91.90 *Loader::Module::AgentSystemContract###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- Core.Agent.SystemContract.css
```

91.91 *Loader::Module::Graph2PNG###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
CSS:  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nv.d3.css  
JavaScript:  
- thirdparty/d3-3.5.6/d3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/nvd3.min.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSLineChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSMultiBarChart.js  
- thirdparty/nvd3-1.7.1/models/OTRSStackedAreaChart.js  
- Core.UI.AdvancedChart.js
```

91.92 *Loader::Module::AdminLog###001-Framework*

Registrierung des Lademoduls für das Administrator-Interface.

Standardwert:

```
---  
JavaScript:  
- Core.Agent.Admin.Log.js
```

Frontend → Admin → ModuleRegistration → MainMenu

92.1 *Frontend::Navigation###Admin###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: a
  Block: ItemArea
  Description: Admin modules overview.
  Group:
  - admin
  GroupRo: []
  Link: Action=Admin
  LinkOption: ''
  Name: Admin
  NavBar: Admin
  Prio: '10000'
  Type: Menu
```

92.2 *Frontend::Navigation###AdminACL###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.3 *Frontend::Navigation###AdminAppointmentNotificationEvent###002-Calendar*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.4 *Frontend::Navigation###AdminAttachment###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.5 *Frontend::Navigation###AdminAutoResponse###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.6 *Frontend::Navigation###AdminChatChannel###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.7 *Frontend::Navigation###AdminChatIntegration###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.8 *Frontend::Navigation###AdminCloudServiceSMS###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.9 *Frontend::Navigation###AdminCloudServices###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.10 *Frontend::Navigation###AdminCommunicationLog###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.11 *Frontend::Navigation###AdminContactWithData###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ''
  Description: Edit contacts with data.
  Group:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- admin
GroupRo: []
Link: Action=AdminContactWithData
LinkOption: ''
Name: Edit contacts with data
NavBar: Ticket
Prio: '900'
Type: ''

```

92.12 *Frontend::Navigation###AdminCustomPage###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.13 *Frontend::Navigation###AdminCustomerCompany###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: ''
Block: ItemArea
Description: Create and manage customers.
Group:
- admin
- users
GroupRo: []
Link: Action=AdminCustomerCompany;Nav=Agent
LinkOption: ''
Name: Customer Administration
NavBar: Customers
Prio: '9100'
Type: ''

```

92.14 *Frontend::Navigation###AdminCustomerGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.15 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUser###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  Block: ItemArea
  Description: Create and manage customer users.
  Group:
  - admin
  - users
  GroupRo: []
  Link: Action=AdminCustomerUser;Nav=Agent
  LinkOption: ''
  Name: Customer User Administration
  NavBar: Customers
  Prio: '9000'
  Type: ''
```

92.16 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserCustomer###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.17 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.18 *Frontend::Navigation###AdminCustomerUserService###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.19 *Frontend::Navigation###AdminDynamicField###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.20 *Frontend::Navigation###AdminEmail###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.21 *Frontend::Navigation###AdminExternalHomePage###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.22 *Frontend::Navigation###AdminExternalLayout###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.23 *Frontend::Navigation###AdminGenericAgent###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.24 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceDebugger###002-GenericInterface*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.25 *Frontend::Navigation###AdminGenericInterfaceWebservice###002-GenericInterface*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.26 *Frontend::Navigation###AdminGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.27 *Frontend::Navigation###AdminMailAccount###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.28 *Frontend::Navigation###AdminNotificationEvent###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.29 *Frontend::Navigation###AdminPGP###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.30 *Frontend::Navigation###AdminPackageManager###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.31 *Frontend::Navigation###AdminPerformanceLog###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.32 *Frontend::Navigation###AdminPostMasterFilter###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.33 *Frontend::Navigation###AdminPriority###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.34 *Frontend::Navigation###AdminProcessManagement###002-ProcessManagement*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.35 *Frontend::Navigation###AdminQueue###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.36 *Frontend::Navigation###AdminQueueAutoResponse###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.37 *Frontend::Navigation###AdminQueueSMSTemplates###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.38 *Frontend::Navigation###AdminQueueTemplates###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.39 *Frontend::Navigation###AdminRegistration###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.40 *Frontend::Navigation###AdminRole###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.41 *Frontend::Navigation###AdminRoleGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.42 *Frontend::Navigation###AdminRoleUser###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.43 *Frontend::Navigation###AdminSLA###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.44 *Frontend::Navigation###AdminSMIME###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.45 *Frontend::Navigation###AdminSMSTemplate###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.46 *Frontend::Navigation###AdminSalutation###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.47 *Frontend::Navigation###AdminSelectBox###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.48 *Frontend::Navigation###AdminService###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.49 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogue###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

[]

92.50 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueCategories###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 []

92.51 *Frontend::Navigation###AdminServiceCatalogueItems###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 []

92.52 *Frontend::Navigation###AdminSession###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 []

92.53 *Frontend::Navigation###AdminSignature###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

 []

92.54 *Frontend::Navigation###AdminState###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.55 *Frontend::Navigation###AdminSupportDataCollector###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.56 *Frontend::Navigation###AdminSystemAddress###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.57 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfiguration###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

92.58 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationDeployment###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.59 *Frontend::Navigation###AdminSystemConfigurationGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.60 *Frontend::Navigation###AdminTemplate###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.61 *Frontend::Navigation###AdminTemplateAttachment###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.62 *Frontend::Navigation###AdminType###002-Ticket*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

92.63 *Frontend::Navigation###AdminUser###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.64 *Frontend::Navigation###AdminUserGroup###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

92.65 *Frontend::Navigation###AgentFAQCategory###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: g
  Block: ''
  Description: Category Management.
  Group:
  - admin
  GroupRo: []
  Link: Action=AgentFAQCategory
  LinkOption: ''
  Name: Category Management
  NavBar: FAQ
  Prio: '950'
  Type: ''
```

92.66 *Frontend::Navigation###AgentFAQLanguage###002-FAQ*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: l
  Block: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Language Management.  
Group:  
- admin  
GroupRo: []  
Link: Action=AgentFAQLanguage  
LinkOption: ''  
Name: Language Management  
NavBar: FAQ  
Prio: '940'  
Type: ''
```

92.67 *Frontend::Navigation###AdminLog###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

Frontend → Admin → NavBarModule

93.1 *Frontend::AdminModuleGroups###001-Framework*

Legt verfügbare Gruppen für die Administrator-Übersicht fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Administration:
  Order: '6000'
  Title: Administration
Agent:
  Order: '4200'
  Title: Agent Interface
Automation:
  Order: '4000'
  Title: Processes & Automation
Chat:
  Order: '5500'
  Title: Chat
Communication:
  Order: '2000'
  Title: Communication & Notifications
External:
  Order: '4500'
  Title: External Interface
Miscellaneous:
  Order: '7000'
  Title: Miscellaneous
OTRSGroup:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Order: '5000'  
Title: OTRS Group Services  
Ticket:  
Order: '1000'  
Title: Ticket Settings  
Users:  
Order: '3000'  
Title: Users, Groups & Roles
```

Frontend → Admin → View → ContactWithData

94.1 *AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch*

Führt beim Zugriff auf das Modul “Kontakt mit Daten” innerhalb des Administrator-Interface eine erste Wildcard-Suche in den vorhandenen Kontakten mit Daten durch.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

Frontend → Admin → View → CustomPage

95.1 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichText*

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

95.2 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

95.3 *Frontend::Admin::AdminCustomPage###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

Frontend → Admin → View → CustomerCompany

96.1 AdminCustomerCompany::RunInitialWildcardSearch

Führt eine initiale Wildcard-Suche für bestehende Kundenfirmen aus, wenn auf AdminCustomerCompany zugegriffen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

Frontend → Admin → View → CustomerUser

97.1 AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch

Führt eine initiale Wildcard-Suche für bestehende Kundenbenutzer aus, wenn auf AdminCustomerUser zugegriffen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

97.2 AdminCustomerUser::UseAutoComplete

Legt fest, ob das Autovervollständigen-Feld in der Kundennummern-Auswahl des AdminCustomerUser-Bereichs genutzt werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Frontend → Admin → View → DynamicFieldOverview

98.1 *Frontend::AdminDynamicField###DynamicFieldsOverviewPageShown*

Parameter für die Seiten (in denen die dynamischen Felder angezeigt werden) der Übersicht der dynamischen Felder.

Standardwert:

1000

Frontend → Admin → View → NotificationEvent

99.1 *AppointmentNotification::Transport###Email*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '1'  
Class: Icon--Small  
CommonIcon: regular, envelope  
Icon: fa fa-envelope  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::Email  
Name: Email  
Prio: '100'
```

99.2 *AppointmentNotification::Transport###NotificationView*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---  
AgentEnabledByDefault: '0'  
CommonIcon: regular, network-browser  
Icon: fa fa-th-list  
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::NotificationView  
Name: Web View  
Prio: '110'
```

99.3 *AppointmentNotification::Transport###SMS*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, mobile-phone
Icon: fa fa-mobile
Module: Kernel::System::Calendar::Event::Transport::SMS
Name: SMS (Short Message Service)
Prio: '120'
```

99.4 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###EventObjectType*

Legt die Event-Objekttypen fest, welche via AdminAppointmentNotificationEvent verarbeitet werden.

Standardwert:

```
---
- Calendar
- Appointment
```

99.5 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichText*

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

```
1
```

99.6 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

```
320
```

99.7 *Frontend::Admin::AdminAppointmentNotificationEvent###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

620

99.8 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichText*

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von Ticket-Benachrichtigungen.

Standardwert:

1

99.9 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextHeight*

Definiert die Höhe der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

320

99.10 *Frontend::Admin::AdminNotificationEvent###RichTextWidth*

Definiert die Breite der RichText-Editor Komponente. Geben Sie einen Zahlen- (Pixel) oder Prozenwert (relativ) an.

Standardwert:

620

99.11 *Notification::Transport###Email*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```

---
AgentEnabledByDefault: '1'
CommonIcon: regular, envelope
Icon: fa fa-envelope
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::Email
Name: Email
Prio: '100'

```

99.12 *Notification::Transport###NotificationView*

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, network-browser
Icon: fa fa-th-list
Module: 
  ↳Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::NotificationView
Name: Web View
Prio: '110'
```

99.13 Notification::Transport###SMS

Steuert alle Parameter für diesen Benachrichtigungs-Transport.

Standardwert:

```
---
AgentEnabledByDefault: '0'
CommonIcon: regular, mobile-phone
Icon: fa fa-mobile
Module: Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent::Transport::SMS
Name: SMS (Short Message Service)
Prio: '120'
```

Frontend → Admin → View → Preferences

100.1 *AgentPersonalPreference###Skin*

Parameter für die Einstellung der bevorzugten Services in den persönlichen Präferenzen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können, erlaubt aber Administratoren weiterhin, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup” um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Skin
Desc: Select your preferred layout for the administrator interface.
Key: ''
Label: Administrator Interface Skin
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserSkin
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '100'
ShowInUserManagement: '1'
```

100.2 *AgentPersonalPreference###Theme*

Parameter für die Einstellung des Stils der Benutzeroberfläche in den persönlichen Präferenzen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Den Administratoren ist es jedoch weiterhin möglich, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Theme
Desc: Select your preferred theme for the OTRS user interface.
Key: ''
Label: Theme
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserTheme
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '3100'
ShowInUserManagement: '1'
```

100.3 PreferencesGroups###CommunicationLogPageShown

Parameter der Seiten (die die Verbindungsprotokoll-Einträge zeigen) für die Verbindungsprotokoll-Übersicht.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
Data:
  '10': '10'
  '15': '15'
  '20': '20'
  '25': '25'
  '30': '30'
  '35': '35'
  '50': '50'
DataSelected: '25'
Desc: Communication log limit per page for Communication Log Overview.
Key: ''
Label: CommunicationLog Overview Limit
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: AdminCommunicationLogPageShown
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '8100'
```

100.4 PreferencesGroups###DynamicField

Definiert die Konfigurationsparameter des Items, die in der Benutzereinstellung angezeigt wird. Bitte beachte: Wenn ‚Active‘ auf 0 eingestellt ist, so verhindert dies nur, dass Agenten die Einstellung dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen verändern können. Der Administrator kann weiterhin diese Einstellungen im Name von Benutzern verändern. Benutze ‚PreferenceGroup‘, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzer-Oberfläche angezeigt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Active: '1'  
Block: Input  
Data: ' [% Env("UserDynamicField_NameX") %] '  
Desc: This is a description for dynamic field on framework.  
Label: Default value for NameX  
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic  
PrefKey: UserDynamicField_NameX  
PreferenceGroup: Miscellaneous  
Prio: '7000'
```

Frontend → Admin → View → Queue

101.1 *QueuePreferences###ChatChannel*

Zuordnung von Chat-Kanälen zu Queues.

Standardwert:

```
---
Block: Option
Cols: '50'
Desc: Chat channel that will be used for communication related to the tickets.
↳ in this
    queue.
Label: Chat channel
Module: Kernel::Output::HTML::QueuePreferences::ChatChannel
PrefKey: ChatChannel
Rows: '5'
```

101.2 *QueuePreferences###Comment2*

Parameter für das Beispiel-Queue-Attribut Comment2.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Block: TextArea
Cols: '50'
Desc: Define the queue comment 2.
Label: Comment2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module: Kernel::Output::HTML::QueuePreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```

Frontend → Admin → View → SLA

102.1 *SLAPreferences###Comment2*

Parameter für das Beispiel-SLA-Attribut Comment2.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
AgentModule: Kernel::WebApp::Util::Preferences::SLA::Generic  
Block: TextArea  
Cols: '50'  
Desc: Define the SLA comment 2.  
Label: Comment2  
Module: Kernel::Output::HTML::SLAPreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```

102.2 *SLAPreferences###FieldSelectionDialogText*

Text, der bei Auswahl dieses SLA im „Neues Ticket“-Fenster angezeigt wird.

Standardwert:

```
---  
AgentModule: Kernel::WebApp::Util::Preferences::SLA::Generic  
Block: TextArea  
Cols: '51'  
Desc: Is being displayed if a customer chooses this SLA on ticket creation.  
Label: Dialog message
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Module: Kernel::Output::HTML::SLAPreferences::Generic  
PrefKey: FieldSelectionDialogText  
Rows: '5'
```

Frontend → Admin → View → SelectBox

103.1 AdminSelectBox::AllowDatabaseModification

Überprüft ob der Administrator die Berechtigung besitzt Änderungen in der Datenbank über die Admin-SelectBox zu tätigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Frontend → Admin → View → Service

104.1 *ServicePreferences###Comment2*

Parameter für das Beispiel-Service-Attribut Comment2.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
AgentModule: Kernel::WebApp::Util::Preferences::Service::Generic  
Block: TextArea  
Cols: '50'  
Desc: Define the service comment 2.  
Label: Comment2  
Module: Kernel::Output::HTML::ServicePreferences::Generic  
PrefKey: Comment2  
Rows: '5'
```

Frontend → Admin → View → SysConfig

105.1 *ConfigLevel*

Bestimmt das Konfigurationslevel des Administrators. Abhängig von diesem Level werden einige Optionen der Sysconfig nicht angezeigt. Die verfügbaren Level sind in absteigender Reihenfolge: Experte, Fortgeschrittener, Anfänger. Je höher das Level ist (wobei Anfänger das höchste Level ist), desto niedriger ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Nutzer das System versehentlich so konfiguriert, dass es nicht mehr nutzbar ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

100

106.1 *AgentFrontend::Avatar::Fallback*

Legt fest, welche Avatar-Engine für die Avatare des Agent-Interface genutzt werden soll. Wenn „Keine“ ausgewählt ist, werden stattdessen die Initialen des jeweiligen Nutzers angezeigt. Bitte beachten Sie, dass jede Auswahl außer „Keine“ dazu führt, dass die verschlüsselte E-Mail-Adresse des jeweiligen Nutzers an einen externen Dienst übertragen wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Gravatar

106.2 *AgentFrontend::Breadcrumb::Home*

Definiert, welche Routenkomponente für das Startsymbol der Navigation (Breadcrumb) verwendet werden soll. Die Routenkomponenten werden in Einstellungen definiert, bei denen der Name der Einstellung mit „AgentFrontend::Route“ beginnt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Dashboard

106.3 *AgentFrontend::CustomizationColors*

Liste der Farben in hexadezimaler RGB-Darstellung, die bei der Anpassung der Agentenschnittstelle zur Auswahl stehen werden. Stellen Sie sicher, dass die Farben dunkel genug sind, damit weißer Text darüber

gelegt werden kann.

Standardwert:

```
---  
- '#000000'  
- '#1E1E1E'  
- '#3A3A3A'  
- '#545453'  
- '#6E6E6E'  
- '#878687'  
- '#888787'  
- '#A09FA0'  
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'  
- '#491A88'  
- '#891E88'  
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFD'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFD'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

106.4 *AgentFrontend::ExternalScripts*

Definiert die Liste der externen Skriptressourcen, die in das Agenten-Interface aufgenommen werden sollen. Sie müssen die Blockierung der von diesen Skripten verwendeten Domänen in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch aufheben. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.5 *AgentFrontend::Gravatar::DefaultImage*

Legt fest, welches Avatar-Standardbild für den aktuellen Agenten verwendet werden soll, wenn der E-Mail-Adresse des Agenten kein Gravatar zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter <https://gravatar.com/site/implement/images/>.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.6 *AgentFrontend::InlineScripts*

Definiert die Liste der Inline-Skripte, die in das Agenten-Interface aufgenommen werden sollen. Sie müssen die Blockierung der von diesen Skripten verwendeten Domänen in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch aufheben. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.7 *AgentFrontend::PendingDiffTime*

Zeit in Sekunden wird der aktuellen Zeit hinzugefügt wenn ein unerledigter-zustand gesetzt wird (Standard: 86400 = 1 Tag).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.8 *AgentFrontend::RichText::EnhancedMode*

Aktiviert den erweiterten Modus für den Mehrzeilen-Editor mit mehr Bearbeitungsfunktionen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.9 *AgentFrontend::Ticket::TextAreaEmail*

Definiert die zulässige Breite für den E-Mail-Textbereich.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.10 *AgentFrontend::TicketCreate::NewResponsibleSelection*

Zeigt eine Auswahl für den Verantwortlichen in Telefon- und E-Mail-Tickets in den Ansichten zur Ticketerstellung an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.11 *AgentFrontend::UserIdleTime*

Definiert die Zeitspanne (in Minuten), bevor ein Agent aufgrund von Inaktivität als untätig betrachtet wird. Alle Anfragen, die nach Ablauf dieser Zeit gestellt werden, verlängern die entsprechende Sitzung nicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.12 *AutoComplete::Agent###Default*

Definiert die Konfigurationsoptionen für die Autovervollständigungs-Funktion.

Standardwert:

```

---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'

```

106.13 *AutoComplete::Agent###DynamicFieldContactWithData*

Definiert die Konfigurationsoptionen für die Autovervollständigung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AutoCompleteActive: '1'
ButtonText: Search
MaxResultsDisplayed: '20'
MinQueryLength: '2'
QueryDelay: '100'

```

106.14 *Frontend::CommonParam###QueueID*

Standard-Queue-ID welche von OTRS in der Agentenoberfläche verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

106.15 *Frontend::CommonParam###TicketID*

Standard-Ticket-ID welche von OTRS in der Agentenoberfläche verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`NewTicketInNewWindow::Enabled`
```

Wenn aktiviert, werden TicketPhone und TicketEmail in neuen Fenstern geöffnet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

106.16 *Ticket::Frontend::AccountTime*

Aktiviert die Zeitabrechnung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.17 *Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose*

Zeigt Informationen zum jeweiligen Kundenbenutzer (Telefon und E-Mail) im Verfassen-Bildschirm.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.18 *Ticket::Frontend::ListType*

Zeigt Queues als Liste oder Baumstruktur (mit Eltern-/Kind-Beziehung) an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.19 *Ticket::Frontend::MaxQueueLevel*

Definiert die maximale Tiefe von Queues.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.20 *Ticket::Frontend::TextAreaNote*

Erlaubte Breite für Notiz erstellen-Fenster.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

106.21 *Ticket::Frontend::TimeUnits*

Legt die bevorzugten Zeiteinheiten fest (z.B. Arbeitseinheiten, Stunden, Minuten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

(work units)

Frontend → Agent → Auth

107.1 *AgentFrontend::Auth::LoginURL*

Definiert die alternative Login-URL des Agenten-Interfaces.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

107.2 *AgentFrontend::Auth::LogoutURL*

Definiert die alternative Logout-URL des Agenten-Interfaces.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```

Frontend → Agent → BusinessCard

108.1 *AgentFrontend::BusinessCard::User*

Standardkonfiguration für die Benutzer-Visitenkarte.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AdditionalProperties:
  IsActive: 1
  Properties:
    - DisplayName: Out of Office
      IsActive: 1
      Name: OutOfOfficeMessage
    - DisplayName: Email
      IsActive: 0
      Name: UserEmail
    - DisplayName: Mobile
      IsActive: 0
      Name: UserMobile
Chat:
  IsActive: 1
Contact:
  IsActive: 1
  Properties:
    - Icon: envelope
      IsActive: 1
      Name: UserEmail
    - Icon: mobile-phone
      IsActive: 1
      Name: UserMobile
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

Header:

Properties:

- IsVisible: 1
Name: Avatar
- IsVisible: 1
Name: UserTitle
- IsVisible: 1
Name: UserTimeZone
- IsVisible: 1
Name: UserLanguage

Frontend → Agent → BusinessObject

109.1 Agent::BusinessObject::Type###Calendar

Der Business-Objektyp “Kalender” dient der Anzeige von Kalendern.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Calendar
```

109.2 Agent::BusinessObject::Type###CalendarAppointment

Der Business-Objektyp “Kalendertermin” dient der Anzeige von Terminen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Calendar::Appointment
```

109.3 Agent::BusinessObject::Type###ChatRequest

Der Business-Objektyp “Chat-Anfrage” wird für die Anzeige von “Chat-Anforderungen” verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::ChatRequest
```

109.4 *Agent::BusinessObject::Type###CustomerCompany*

Der Business-Objektyp “Kundenfirma” wird für die Anzeige von Kundenfirmen verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::CustomerCompany
```

109.5 *Agent::BusinessObject::Type###CustomerUser*

Der Business-Objektyp “Kundenbenutzer” wird für die Anzeige von Kundenbenutzern (z.B. Kundenbenutzerlisten oder das Adressbuch des Kundenbenutzers) verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::CustomerUser
```

109.6 *Agent::BusinessObject::Type###Dashboard*

Der Business-Objektyp “Dashboard” dient der Anzeige von Widgets (z.B. Ticket-Listen).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Dashboard
```

109.7 *Agent::BusinessObject::Type###FormDraft*

Der Business-Objektyp “Entwürfe” wird für die Anzeige von Entwürfen verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::FormDraft  
UpdateCheckInterval: '15'
```


109.8 *Agent::BusinessObject::Type###KnowledgeBaseArticle*

Der Business-Objektyp “Wissensdatenbank-Artikel” dient zur Anzeige von Wissensdatenbank-Artikeln. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::KnowledgeBaseArticle
UpdateCheckInterval: '15'
```

109.9 *Agent::BusinessObject::Type###KnowledgeBaseArticleAttachment*

Der Business-Objektyp “Wissensdatenbank-Artikelanhang” wird zum Abrufen der Inhalte von Wissensdatenbank-Artikelanhängen verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::KnowledgeBaseArticleAttachment
UpdateCheckInterval: '15'
```

109.10 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::CalendarAppointment*

Der Business-Objektyp “Verknüpftes Objekt” wird für die Anzeige von verknüpften Objekten verwendet. In diesem Fall ist es der Verknüpfungsobjektyp Kalender-Termin mit der Standardlistenkonfiguration.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::Calendar::Appointment
```

109.11 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::KnowledgeBaseArticle*

Der Business-Objektyp “Verknüpfte Objekte” wird für die Anzeige von verknüpften Objekten verwendet. In diesem Fall handelt es sich um den Link-Objektyp Wissensdatenbank-Artikel mit der Standardlistenkonfiguration.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::KnowledgeBaseArticle
```

109.12 *Agent::BusinessObject::Type###LinkObject::Ticket*

Der Business-Objekttyp “Verknüpfte Objekte” wird für die Anzeige von verknüpften Objekten verwendet. In diesem Fall ist es der Objekttyp “Ticket” mit der Standardlistenkonfiguration.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::LinkObject::Ticket
```

109.13 *Agent::BusinessObject::Type###Search*

Für die Anzeige der Suchergebnisse wird der Business-Objekttyp “Suche” verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Search
```

109.14 *Agent::BusinessObject::Type###Statistic*

Der Business-Objekttyp “Statistik” dient der Anzeige von Statistiken.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Statistic
```

109.15 *Agent::BusinessObject::Type###StatisticReport*

Der Business-Objekttyp “Bericht” dient der Anzeige von Berichten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::StatisticReport
```

109.16 *Agent::BusinessObject::Type###Ticket*

Der Business-Objekttyp “Ticket” wird für die Anzeige von Tickets (z.B. Ticket-Listen) verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Ticket  
UpdateCheckInterval: '15'
```

109.17 *Agent::BusinessObject::Type###TicketArticle*

Der Business-Objektyp “Ticket-Artikel” wird für die Anzeige von Ticket-Artikeln verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::TicketArticle
```

109.18 *Agent::BusinessObject::Type###TicketAttachment*

Der Business-Objektyp “Ticket-Anhang” wird für die Anzeige von Ticket-Anhängen verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::TicketAttachment
```

109.19 *Agent::BusinessObject::Type###WebNotification*

Der Business-Objektyp “Web-Benachrichtigung” wird für die Anzeige von Web-Benachrichtigungen (z.B. Ticket- oder Terminbenachrichtigungen) verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::WebNotification  
UpdateCheckInterval: '15'
```

Frontend → Agent → Customer

110.1 *AgentFrontend::Customer::MapLink###0001-Framework*

Definition von Kartenlinks für das Kundenunternehmen.

Standardwert:

```
---  
- Active: '1'  
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;  
  Class: Google  
  CommonIcon: regular,maps-pin-1  
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link  
  Name: GoogleMaps  
  Order: '2000'  
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;  
  Target: _blank  
  Title: Customer - Google Maps  
  URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

110.2 *AgentFrontend::Customer::MapLink###4001-Custom*

Definition von Kartenlinks für das Kundenunternehmen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

110.3 *AgentFrontend::Customer::SocialLinks###0001-Framework*

Definition der social links für das Kundenunternehmen.

Standardwert:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyName;
  CommonIcon: bold,search-engine-google
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Google
  Order: '1000'
  Required: CustomerCompanyName;
  Target: _blank
  Title: Customer Search - Google
  URL: http://google.com/search?q=
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  CommonIcon: bold,professional-network-linkedin
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: LinkedIn
  Order: '3000'
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  Target: _blank
  Title: Customer Search - LinkedIn
  URL: https://www.linkedin.com/search/results/all/?keywords=
- Active: '1'
  Attributes: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  CommonIcon: bold,social-media-xing
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Xing
  Order: '3000'
  Required: CustomerCompanyStreet;CustomerCompanyCity;
  Target: _blank
  Title: Customer Search - Xing
  URL: https://www.xing.com/search/?keywords=

```

110.4 *AgentFrontend::Customer::SocialLinks###4001-Custom*

Definition der social links für das Kundenunternehmen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

--- []

```

110.5 *AgentFrontend::Customer::TicketKPI###0001-Framework*

Definition des KPIs für das Kundenunternehmen.

Standardwert:

```

---
- Active: '1'
  AriaLabel: Open tickets for customer
  Attributes: StateType=Open;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: OpenTickets
  Title: Open Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: ''
  URL: /tickets/static
  URLConfig:
    FilterPresetSelected: Open Tickets
    FilterPresets:
      Open Tickets:
        StateType:
          Value: Open
- Active: '1'
  AriaLabel: Closed tickets for customer
  Attributes: StateType=Closed;
  Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
  Name: ClosedTickets
  Title: Closed Tickets
  TotalsActive: '1'
  TotalsAttributes: ''
  TotalsTitle: Total Tickets
  TotalsURLConfig: ''
  URL: /tickets/static
  URLConfig:
    FilterPresetSelected: Closed Tickets
    FilterPresets:
      Closed Tickets:
        StateType:
          Value: Closed

```

110.6 *AgentFrontend::Customer::TicketKPI###4001-Custom*

Definition des KPIs für das Kundenunternehmen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

Frontend → Agent → CustomerUser

111.1 *AgentFrontend::CustomerUser::MapLink###0001-Framework*

Definition von Kartenlinks für den Kundenbenutzer.

Standardwert:

```
---  
- Active: '1'  
  Attributes: UserStreet;UserCity;UserCountry;  
  Class: Google  
  CommonIcon: regular,maps-pin-1  
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link  
  Name: GoogleMaps  
  Order: '2000'  
  Required: UserStreet;UserCity;  
  Target: _blank  
  Title: Customer User - Google Maps  
  URL: http://maps.google.com/maps?z=7&q=
```

111.2 *AgentFrontend::CustomerUser::MapLink###4001-Custom*

Definition von Kartenlinks für den Kundenbenutzer.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

111.3 *AgentFrontend::CustomerUser::QuickCreateAction###0001-Framework*

Definiert eine Aktion zum Erstellen eines E-Mail-Tickets in den Kundenbenutzerlisten und Visitenkarten.

Standardwert:

```

---
- AccessModule: ''
  Active: '1'
  CommonIcon: regular,email-action-add
  Component: TicketCreateEmail
  Label: Create email ticket
  Name: EmailTicket
  Params: {}
- AccessModule: ''
  Active: '1'
  CommonIcon: regular,phone-actions-add
  Component: TicketCreatePhone
  Label: Create phone ticket
  Name: PhoneTicket
  Params: {}
- AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessSMSTicket
  Active: '1'
  CommonIcon: regular,phone-type
  Component: TicketCreateSMS
  Label: Create SMS ticket
  Name: SMSTicket
  Params: {}

```

111.4 *AgentFrontend::CustomerUser::SocialLinks###0001-Framework*

Definition der social links für den Kundenbenutzer.

Standardwert:

```

---
- Active: '1'
  Attributes: UserFirstname;UserLastname;
  CommonIcon: bold,search-engine-google
  Module: Kernel::WebApp::Util::Link
  Name: Google
  Order: '1000'
  Required: UserFirstname;UserLastname;
  Target: _blank
  Title: Customer User Search - Google
  URL: http://google.com/search?q=
- Active: '1'
  Attributes: UserFirstname;UserLastname;
  CommonIcon: bold,professional-network-linkedin

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Module: Kernel::WebApp::Util::Link
Name: LinkedIn
Order: '3000'
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Title: Customer User Search - LinkedIn
URL: https://www.linkedin.com/search/results/all/?keywords=
- Active: '1'
Attributes: UserFirstname;UserLastname;
CommonIcon: bold,social-media-xing
Module: Kernel::WebApp::Util::Link
Name: Xing
Order: '3000'
Required: UserFirstname;UserLastname;
Target: _blank
Title: Customer User Search - Xing
URL: https://www.xing.com/search/?keywords=

```

111.5 AgentFrontend::CustomerUser::SocialLinks###4001-Custom

Definition der social links für den Kundenbenutzer.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

--- []

```

111.6 AgentFrontend::CustomerUser::TicketKPI###0001-Framework

Definition der KPI für den Kundenbenutzer.

Standardwert:

```

---
- Active: '1'
Attributes: StateType=Open;
Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
Name: OpenTickets
Title: Open Tickets
TotalsActive: '1'
TotalsAttributes: ''
TotalsTitle: Total Tickets
TotalsURLConfig: ''
URL: /tickets/static
URLConfig:
  FilterPresetSelected: Open Tickets
  FilterPresets:
    Open Tickets:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
StateType:
  Value: Open
- Active: '1'
Attributes: StateType=Closed;
Module: Kernel::WebApp::Util::KPI::Ticket
Name: ClosedTickets
Title: Closed Tickets
TotalsActive: '1'
TotalsAttributes: ''
TotalsTitle: Total Tickets
TotalsURLConfig: ''
URL: /tickets/static
URLConfig:
  FilterPresetSelected: Closed Tickets
  FilterPresets:
    Closed Tickets:
      StateType:
        Value: Closed
```

111.7 *AgentFrontend::CustomerUser::TicketKPI###4001-Custom*

Definition der KPI für den Kundenbenutzer.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

Frontend → Agent → DocumentSearch

112.1 *DocumentSearch::Agent::DynamicField*

Such- und markierbare Dynamische Felder im Agenten-Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```

Frontend → Agent → FAQ

113.1 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###Enabled*

Aktiviert die Funktion “Zugehörige Wissensdatenbank-Artikel” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

113.2 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###QueuesEnabled*

Liste der Queue-Namen für welche die zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel-Feature aktiviert wurden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

- Raw

113.3 *FAQ::Agent::StateTypes*

Liste der Statustypen, die in der Agentenoberfläche genutzt werden können.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- internal  
- external  
- public
```

Frontend → Agent → FAQ → RelatedArticles

114.1 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###DefaultLanguages*

Standard-Sprache für zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Standardwert:

- en

114.2 *AgentFrontend::FAQ::RelatedArticles###ShowLimit*

Ausgabe-Limit der zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

10

Frontend → Agent → FrontendNotification

115.1 *Frontend::NotifyModule###523-ChatPreferredChannels-Check*

Definiert das Modul um eine Benachrichtigung im Agent-Interface anzuzeigen falls der Agent für externe Chats verfügbar ist aber keine Chat-Kanal (Kanäle) in seinen Benutzereinstellungen eingetragen hat.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::ChatPreferredChannelsCheck
```

115.2 *Frontend::NotifyModule###8000-Daemon-Check*

Definiert das Modul, dass eine Benachrichtigung im Agentenbereich anzeigt, wenn der OTRS Daemon nicht läuft.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::Notification::DaemonCheck
```

Frontend → Agent → Menu → Groups

116.1 *AgentFrontend::Menu::Groups###0001-Framework*

Definiert benutzerdefinierte Gruppen für das Hauptmenü. Zusätzliche Menügruppen werden definiert, indem neue Einträge hinzugefügt und ihre Parameter angegeben werden. Der Schlüssel „Name“ wird als Gruppenbezeichner verwendet und muss eindeutig sein. Wenn er geändert wird, muss es im Schlüssel „MenuGroup“ für alle betroffenen Menüpunkte aktualisiert werden. Sie können die Schlüssel „Bezeichnung“ und „Beschreibung“ verwenden, um den benutzerseitigen Text für die Menügruppe zu ändern. Über den Schlüssel „Icon“ können Sie den Typ des gemeinsamen Icons beeinflussen, das vor dem Label dargestellt wird. Mit dem Schlüssel „Reihenfolge“ können Sie die Sortierreihenfolge der Gruppe ändern, Menügruppen mit höherem Wert sinken nach unten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Icon: pie-line-graph-desktop
  Label: Dashboards
  Name: Dashboard
  Order: '1000'
- Icon: tags
  Label: Tickets (Case and Process Management)
  Name: Ticket
  Order: '2000'
- Icon: book-close-2
  Label: Knowledge Management
  Name: KBA
  Order: '3000'
- Icon: multiple-users-1
  Label: Customer Management
  Name: Customer
  Order: '4000'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Icon: cog
  Label: Administration
  Name: Admin
  Order: '5000'

```

116.2 AgentFrontend::Menu::Groups###0002-Custom

Definiert benutzerdefinierte Gruppen für das Hauptmenü. Zusätzliche Menügruppen werden definiert, indem neue Einträge hinzugefügt und ihre Parameter angegeben werden. Der Schlüssel „Name“ wird als Gruppenbezeichner verwendet und muss eindeutig sein. Wenn er geändert wird, muss es im Schlüssel „MenuGroup“ für alle betroffenen Menüpunkte aktualisiert werden. Sie können die Schlüssel „Bezeichnung“ und „Beschreibung“ verwenden, um den benutzerseitigen Text für die Menügruppe zu ändern. Über den Schlüssel „Icon“ können Sie den Typ des gemeinsamen Icons beeinflussen, das vor dem Label dargestellt wird. Mit dem Schlüssel „Reihenfolge“ können Sie die Sortierreihenfolge der Gruppe ändern, Menügruppen mit höherem Wert sinken nach unten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

--- []

```

116.3 AgentFrontend::Menu::Main::Items###0001-Framework

Definiert Menüpunkte für das Hauptmenü. Zusätzliche Menüpunkte werden durch Hinzufügen neuer Einträge und Angabe ihrer Parameter definiert. Die Felder „Gruppe“ und „GroupRo“ können verwendet werden, um den Zugriff auf den Menüpunkt auf Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. Mit den Schlüsseln „Name“ und „Beschreibung“ können Sie den benutzerseitigen Text des Menüeintrags ändern. Der Schlüssel „Link“ muss entweder den Pfad zur Anwendungsrouten oder eine externe URL enthalten. Jeder Menüpunkt muss zu einer bestehenden „MenuGroup“ gehören, um angezeigt zu werden. Mit dem „AccessModule“ können Sie die Anzeige des Menüpunkts aufgrund komplexerer Bedingungen einschränken, der Wert sollte der Paketname des entsprechenden Moduls sein. Mit dem „AccessKey“ können Sie ein Tastaturkürzel definieren, um den Menüpunkt zu aktivieren, auch wenn das Menü nicht aufgeklappt ist. Der „Target“ Schlüssel beeinflusst, wie der Menüeintrag geöffnet wird (Sie können den Wert „_blank“ verwenden, um den Menüeintrag in einem neuen Fenster zu öffnen). Der „Prio“ Schlüssel kann verwendet werden, um die Sortierreihenfolge des Eintrags in Bezug auf seine Nachbarn zu ändern, Menüeinträge mit höherem Wert sinken nach unten. Der Schlüssel „Aktiv“ bestimmt, ob der Menüpunkt bei der Konfiguration berücksichtigt (Wert 1) oder ignoriert (Wert 0) wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show your personal dashboard
  Group: []
  GroupRo: []

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Link: /dashboard
MenuGroup: Dashboard
Name: Personal Dashboard
Prio: '100'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Show statistics and reports overview page
Group: []
GroupRo: []
Link: /statistic-report
MenuGroup: Dashboard
Name: Statistics and Reports
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Show calendar overview page
Group: []
GroupRo: []
Link: /calendar
MenuGroup: Dashboard
Name: Calendar Overview
Prio: '300'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessProcessTicket
Active: '1'
Description: Create a new process ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/process
MenuGroup: Ticket
Name: Start Processes
Prio: '100'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
Description: Create a new phone ticket (inbound)
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/phone
MenuGroup: Ticket
Name: Take Phone Calls
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: ''
AccessModule: ''
Active: '1'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Create a new email ticket (outbound)
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/create/email
MenuGroup: Ticket
Name: Send Emails
Prio: '300'
Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessSMSTicket
  Active: '1'
  Description: Create a new SMS ticket
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /ticket/create/sms
  MenuGroup: Ticket
  Name: Send SMS
  Prio: '400'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show unresolved tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/unresolved
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Unresolved
  Prio: '500'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show unlocked tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/unlocked
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Unlocked
  Prio: '600'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show tickets with reached reminders
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/reminders
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Reached Reminders
  Prio: '700'
  Target: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show escalated tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/escalations
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Escalations
  Prio: '800'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show recently created tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/created
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Recently Created
  Prio: '900'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show recently closed tickets
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /tickets/closed
  MenuGroup: Ticket
  Name: Show Recently Closed
  Prio: '1000'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create a new knowledge base article
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base/article/create
  MenuGroup: KBA
  Name: Add Knowledge
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show recently added knowledge base articles
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base-articles/added
  MenuGroup: KBA
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Name: Show Recently Added
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show recently updated knowledge base articles
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base-articles/updated
  MenuGroup: KBA
  Name: Show Recently Updated
  Prio: '300'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Show highest rated knowledge base articles
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base-articles/rated
  MenuGroup: KBA
  Name: Show Highest Rated
  Prio: '400'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create a new customer
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /customer/create
  MenuGroup: Customer
  Name: Create Customer
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create a new customer user
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /customer/user/create
  MenuGroup: Customer
  Name: Create Customer User
  Prio: '200'
  Target: ''
- AccessKey: a
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessAdminInterface
  Active: '1'
  Description: Go to the administrator interface
  Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

GroupRo: []
Link: /otrs/index.pl
MenuGroup: Admin
Name: Open Administrator Dashboard
Prio: '100'
Target: _blank
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessAdminInterface
  Active: '1'
  Description: Go to the system configuration screen in the administrator_
  ↳interface
    Group: []
    GroupRo: []
    Link: /otrs/index.pl?Action=AdminSystemConfiguration
    MenuGroup: Admin
    Name: Open System Configuration
    Prio: '200'
    Target: _blank
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessContactWithData
  Active: '1'
  Description: Go to the contact with data management screen in the_
  ↳administrator
    interface
    Group: []
    GroupRo: []
    Link: /otrs/index.pl?Action=AdminContactWithData
    MenuGroup: Admin
    Name: Manage Contacts with Data
    Prio: '300'
    Target: _blank
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessAdminInterface
  Active: '1'
  Description: Go to the documentation of the administrator interface
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: https://doc.otrs.com/doc/manual/admin/8.0/en/content/index.html
  MenuGroup: Admin
  Name: Show Administrator Manual
  Prio: '400'
  Target: _blank

```

116.4 AgentFrontend::Menu::Main::Items###0900-Custom

Definiert benutzerdefinierte Menüpunkte für das Hauptmenü. Zusätzliche Menüeinträge werden definiert, indem neue Einträge hinzugefügt und ihre Parameter angegeben werden. Die Felder „Gruppe“ und „GroupRo“ können verwendet werden, um den Zugriff auf den Menüpunkt auf Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. Mit den Schlüsseln „Name“ und „Beschreibung“ können Sie den benutzerseitigen Text des Menüeintrags ändern. Der Schlüssel „Link“ muss entweder den Pfad zur Anwen-

dungsrouten oder eine externe URL enthalten. Jeder Menüpunkt muss zu einer bestehenden „MenuGroup“ gehören, um angezeigt zu werden. Mit dem „AccessModule“ können Sie die Anzeige des Menüpunkts aufgrund komplexerer Bedingungen einschränken, der Wert sollte der Paketname des entsprechenden Moduls sein. Mit dem „AccessKey“ können Sie ein Tastaturkürzel definieren, um den Menüpunkt zu aktivieren, auch wenn das Menü nicht aufgeklappt ist. Die „Target“-Schlüssel beeinflusst, wie der Menüeintrag geöffnet wird (Sie können den Wert „_blank“ verwenden, um den Menüeintrag in einem neuen Fenster zu öffnen). Die „Prio“-Schlüssel kann verwendet werden, um die Sortierreihenfolge des Eintrags in Bezug auf seine Geschwister zu ändern, Menüeinträge mit höherem Wert sinken nach unten. Der Schlüssel „Aktiv“ bestimmt, ob der Menüpunkt bei der Konfiguration berücksichtigt (Wert 1) oder ignoriert (Wert 0) wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

116.5 *AgentFrontend::Menu::NewAction::Groups###0001-Framework*

Definiert benutzerdefinierte Gruppen für das Aktionsmenü. Zusätzliche Menügruppen werden definiert, indem neue Elemente hinzugefügt und ihre Parameter angegeben werden. Der Schlüssel „Name“ wird als Gruppenbezeichner verwendet und muss eindeutig sein. Wenn er geändert wird, muss er im Schlüssel „MenuGroup“ für alle betroffenen Menüpunkte aktualisiert werden. Mit dem Schlüssel „Label“ können Sie den benutzerorientierten Text für die Menügruppe ändern. Mit dem Schlüssel „Order“ können Sie die Sortierreihenfolge der Gruppe ändern. Menügruppen mit höherem Wert sinken nach unten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Label: Communication
  Name: Communication
  Order: '1000'
- Label: Processes
  Name: Processes
  Order: '2000'
- Label: Customer Relations
  Name: CustomerRelations
  Order: '3000'
- Label: Time & Resources
  Name: TimeAndResources
  Order: '4000'
- Label: Knowledge Base
  Name: KnowledgeBase
  Order: '5000'
```

116.6 *AgentFrontend::Menu::NewAction::Groups###0002-Custom*

Definiert benutzerdefinierte Gruppen für das Aktionsmenü. Zusätzliche Menügruppen werden definiert, indem neue Elemente hinzugefügt und ihre Parameter angegeben werden. Der Schlüssel „Name“ wird als

Gruppenbezeichner verwendet und muss eindeutig sein. Wenn er geändert wird, muss er im Schlüssel „MenuGroup“ für alle betroffenen Menüpunkte aktualisiert werden. Mit dem Schlüssel „Label“ können Sie den benutzerorientierten Text für die Menügruppe ändern. Mit dem Schlüssel „Order“ können Sie die Sortierreihenfolge der Gruppe ändern. Menügruppen mit höherem Wert sinken nach unten.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

116.7 AgentFrontend::Menu::NewAction::Items###0001-Framework

Definiert Menüpunkte für das neue Aktionsmenü. Zusätzliche Menüeinträge werden definiert, indem neue Einträge hinzugefügt und ihre Parameter angegeben werden. Die Felder „Gruppe“ und „GroupRo“ können verwendet werden, um den Zugriff auf den Menüpunkt auf Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. Mit den Schlüsseln „Name“ und „Beschreibung“ können Sie den benutzerseitigen Text des Menüeintrags ändern. Der Schlüssel „Link“ muss entweder den Pfad zur Anwendungsrouten oder eine externe URL enthalten. Jeder Menüpunkt muss zu einer bestehenden „MenuGroup“ gehören, um angezeigt zu werden. Mit dem „AccessModule“ können Sie die Anzeige des Menüpunkts aufgrund komplexerer Bedingungen einschränken, der Wert sollte der Paketname des entsprechenden Moduls sein. Mit dem „AccessKey“ können Sie ein Tastaturkürzel definieren, um den Menüpunkt zu aktivieren, auch wenn das Menü nicht aufgeklappt ist. Der „Target“-Schlüssel beeinflusst, wie der Menüeintrag geöffnet wird (Sie können den Wert „_blank“ verwenden, um den Menüeintrag in einem neuen Fenster zu öffnen). Der „Prio“-Schlüssel kann verwendet werden, um die Sortierreihenfolge des Eintrags in Bezug auf seine Geschwister zu ändern, Menüeinträge mit höherem Wert sinken nach unten. Die Schlüssel „Aktiv“ bestimmt, ob der Menüpunkt bei der Konfiguration berücksichtigt (Wert 1) oder ignoriert (Wert 0) wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new phone ticket (inbound)
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /ticket/create/phone
  MenuGroup: Communication
  Name: Take Phone Call
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new email ticket (outbound)
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /ticket/create/email
  MenuGroup: Communication
  Name: Send Email
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Prio: '200'
Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessSMSTicket
  Active: '1'
  Description: Create new SMS ticket
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /ticket/create/sms
  MenuGroup: Communication
  Name: Send SMS
  Prio: '300'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: Kernel::WebApp::Util::Menu::AccessProcessTicket
  Active: '1'
  Description: Create new process ticket
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /ticket/create/process
  MenuGroup: Processes
  Name: Process Ticket
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new customer
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /customer/create
  MenuGroup: CustomerRelations
  Name: Add Customer
  Prio: '100'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new customer user
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /customer/user/create
  MenuGroup: CustomerRelations
  Name: Add Customer User
  Prio: '200'
  Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new appointment
  Group: []
  GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Link: /calendar?TriggerAction=Calendar%3A%3AAddAppointment
MenuGroup: TimeAndResources
Name: Add Appointment
Prio: '100'
Target: ''
- AccessKey: ''
  AccessModule: ''
  Active: '1'
  Description: Create new knowledge base article
  Group: []
  GroupRo: []
  Link: /knowledge-base/article/create
  MenuGroup: KnowledgeBase
  Name: Add Article
  Prio: '100'
  Target: ''

```

116.8 AgentFrontend::Menu::NewAction::Items###0900-Custom

Definiert benutzerdefinierte Menüeinträge für das neue Aktionsmenü. Zusätzliche Menüeinträge werden definiert, indem neue Einträge hinzugefügt und ihre Parameter angegeben werden. Die Felder „Gruppe“ und „GroupRo“ können verwendet werden, um den Zugriff auf den Menüeintrag auf Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. Mit den Schlüsseln „Name“ und „Beschreibung“ können Sie den benutzerseitigen Text des Menüeintrags ändern. Der Schlüssel „Link“ muss entweder den Pfad zur Anwendungsrouten oder eine externe URL enthalten. Jeder Menüpunkt muss zu einer bestehenden „MenuGroup“ gehören, um angezeigt zu werden. Mit dem „AccessModule“ können Sie die Anzeige des Menüpunkts aufgrund komplexerer Bedingungen einschränken, der Wert sollte der Paketname des entsprechenden Moduls sein. Mit dem „AccessKey“ können Sie ein Tastaturkürzel definieren, um den Menüpunkt zu aktivieren, auch wenn das Menü nicht aufgeklappt ist. Der „Target“ Schlüssel beeinflusst, wie der Menüeintrag geöffnet wird (Sie können den Wert „_blank“ verwenden, um den Menüeintrag in einem neuen Fenster zu öffnen). Der „Prio“ Schlüssel kann verwendet werden, um die Sortierreihenfolge des Eintrags in Bezug auf seine Geschwister zu ändern, Menüeinträge mit höherem Wert sinken nach unten. Der Schlüssel „Aktiv“ bestimmt, ob der Menüpunkt bei der Konfiguration berücksichtigt (Wert 1) oder ignoriert (Wert 0) wird.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

--- []

```

116.9 AgentFrontend::Menu::QuickAccess::Items###0001-Framework

Definiert optionale Schnellzugriffs-Menüpunkte, die im Menü der oberen Leiste angezeigt werden sollen. Zusätzliche Menüeinträge werden durch Hinzufügen neuer Einträge und Angabe ihrer Parameter definiert. Die Felder „Gruppe“ und „GroupRo“ können verwendet werden, um den Zugriff auf den Menüpunkt auf Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. Der Schlüssel „Name“ wird als Kennung für den Menüpunkt verwendet und muss eindeutig sein. Mit dem Schlüssel „Beschreibung“

“können Sie den benutzerseitigen Text des Menüeintrags ändern. Der Schlüssel „Link “ muss entweder den Pfad zur Anwendungsrouten oder eine externe URL enthalten. Für jeden Menüpunkt muss die Taste „Icon “ definiert sein, die sich auf den Typ des gemeinsamen Symbols bezieht, das für ihn gerendert wird. Mit Hilfe des „AccessModule “ können Sie die Anzeige des Menüeintrags aufgrund komplexerer Bedingungen einschränken; der Wert sollte der Paketname des entsprechenden Moduls sein. Mit dem „AccessKey “ können Sie ein Tastaturkürzel definieren, um den Menüpunkt zu aktivieren. Der „Target “ Schlüssel beeinflusst, wie der Menüeintrag geöffnet wird (Sie können den Wert „_blank “ verwenden, um den Menüeintrag in einem neuen Fenster zu öffnen). Der „Prio “ Schlüssel kann verwendet werden, um die Sortierreihenfolge des Eintrags in Bezug auf seine Geschwister zu ändern, Menüeinträge mit höherem Wert sinken nach unten. Der Schlüssel „Aktiv “ bestimmt, ob der Menüpunkt bei der Konfiguration berücksichtigt (Wert 1) oder ignoriert (Wert 0) wird.

Standardwert:

--- []

116.10 *AgentFrontend::Menu::QuickAccess::Items###0099-Custom*

Definiert benutzerdefinierte Schnellzugriffs-Menüpunkte, die im Menü der oberen Leiste angezeigt werden sollen. Zusätzliche Menüeinträge werden definiert, indem neue Einträge hinzugefügt und ihre Parameter angegeben werden. Die Felder „Gruppe “ und „GroupRo “ können verwendet werden, um den Zugriff auf den Menüpunkt auf Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. Der Schlüssel „Name “ wird als Kennung für den Menüpunkt verwendet und muss eindeutig sein. Mit dem Schlüssel „Beschreibung “ können Sie den benutzerseitigen Text des Menüeintrags ändern. Der Schlüssel „Link “ muss entweder den Pfad zur Anwendungsrouten oder eine externe URL enthalten. Für jeden Menüpunkt muss der Schlüssel „Icon “ definiert sein, der sich auf den Typ des gemeinsamen Symbols bezieht, das für ihn gerendert wird. Mit Hilfe des „AccessModule “ können Sie die Anzeige des Menüeintrags aufgrund komplexerer Bedingungen einschränken; der Wert sollte der Paketname des entsprechenden Moduls sein. Mit dem „AccessKey “ können Sie ein Tastaturkürzel definieren, um den Menüpunkt zu aktivieren. Der „Target “ -Schlüssel, wie der Menüpunkt geöffnet wird (Sie können den Wert „_blank “ verwenden, um den Menüpunkt in einem neuen Fenster zu öffnen). Der „Prio “ -Schlüssel kann verwendet werden, um die Sortierreihenfolge des Eintrags in Bezug auf seine Nachbarn zu ändern, Menüeinträge mit höherem Wert sinken nach unten. Der Schlüssel „Aktiv “ bestimmt, ob der Menüpunkt bei der Konfiguration berücksichtigt (Wert 1) oder ignoriert (Wert 0) wird.

Standardwert:

--- []

Frontend → Agent → ModuleRegistration

117.1 *Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany*

Registrierung des Frontend-Moduls (deaktivieren Sie den Firmenlink, wenn keine Firmenfunktion verwendet wird).

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::NavBar::CustomerCompany
```

Frontend → Agent → ModuleRegistration → MainMenu

118.1 *Frontend::Navigation###AgentPreferences###001-Framework*

Hauptmenü-Objektregistrierung.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

--- []

Frontend → Agent → NotifyModule

119.1 *AgentFrontend::GenericNotifyModule::Notifications*

Definiert die Benachrichtigungen, die vom generischen Benachrichtigungsmodul im Agenten-Interface angezeigt werden. Der „Name“ definiert den Namen der Benachrichtigung. Über das „Aktiv“-Flag können die Benachrichtigungen deaktiviert werden. Die „Phasen“ können „AppLoad“, „Polling“ oder „PostAuth“ sein (es ist möglich, Phasen über | zu kombinieren). Der „NotifyType“ kann nur „Toast“ oder „Alert“ sein. Es ist möglich, „Dismissible“ auf 0 (nicht unzulässige Benachrichtigung) oder 1 (unzulässige Benachrichtigung) zu setzen. Mögliche Werte für „Priorität“ sind „Info“, „Warnung“, „Fehler“ oder „Erfolg“. Der Inhalt der Meldung kann im „Text“ eingegeben werden oder es kann eine Textdatei im Schlüssel „Datei“ definiert werden. Der „Titel“ wird als Titel der angezeigten Meldung verwendet. Ferner ist es möglich, über die Taste „Link“ in Kombination mit einem Linkziel einen Link zu definieren. Mögliche Werte von „LinkTarget“ sind z.B. „_blank“ oder „_self“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Active: '0'
  Dismissible: '0'
  File: <OTRS_CONFIG_Home>/var/notify.txt
  Link: https://www.otrs.com
  LinkTarget: _blank
  Name: MyNotification
  NotifyType: Toast
  Phases: AppLoad|Polling
  Priority: Warning
  Text: The OTRS Website
  Title: OTRS
```

119.2 *AgentFrontend::NotifyModule###2000-UID-Check*

Definiert das Modul zur Anzeige einer Benachrichtigung im Agenten-Interface, wenn das System von einem Benutzer mit Administratorrechten verwendet wird (normalerweise sollten Sie nicht als Administrator arbeiten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::UIDCheck  
Name: UIDCheck
```

119.3 *AgentFrontend::NotifyModule###5500-OutofOffice-Check*

Definiert das Modul das eine Benachrichtigung im Agenten-Interface anzeigt, wenn ein Agent angemeldet ist, während er die „Out of Office“-Funktion aktiviert hat.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::OutofOfficeCheck  
Name: OutofOffice-Check
```

119.4 *AgentFrontend::NotifyModule###7000-AgentTimeZone-Check*

Definiert das Modul zur Anzeige einer Benachrichtigung im Agenten-Interface, wenn der Agent noch keine Zeitzone ausgewählt hat.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::UserTimeZoneCheck  
Name: AgentTimeZone-Check
```

119.5 *AgentFrontend::NotifyModule###9000-Generic*

Definiert das Modul das alle zur Zeit angemeldeten Agenten im Agenten-Interface anzeigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::Agent::Generic
```

119.6 *AgentFrontend::NotifyModule::PollingInterval*

Das Abrufintervall in Sekunden für die Benachrichtigungsmodule.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

180

120.1 *Agent::Organizer###0001-Framework*

Definiert die vom System vordefinierten Konfigurationsparameter für Organizer-Elemente. “itemType” definiert das Modul, das mit dem Element verknüpft ist. “Label” definiert, was als Tooltip angezeigt wird. Mit “Order” können Sie die Reihenfolge der Elemente im Organizer beeinflussen. “Available” definiert, ob der Benutzer es verwenden kann oder nicht. Mit “Visible” können Sie definieren, ob es standardmäßig in den Organizer aufgenommen wird. Mit “Changeable” legen Sie fest, ob der Benutzer dieses Element anpassen kann. „Grups“ definiert, welche Gruppen von Agenten dieses Element verfügbar sein wird. Ein leerer Wert bedeutet verfügbar für jede Gruppe.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ChatRequestList::AllChatRequests:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
  Description: List of all chat requests.
  Groups: []
  Icon: conversation-chat-1
  ItemType: ChatRequestList
  Label: All Chat Requests
  Order: '1000'
  Visible: '1'
CustomerCompanyList::ValidCustomers:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
ActiveFilters:
  ValidID:
    Value:
      - 1
FilterPresets: {}
ItemsPerPage: 25
SortBy:
  - Column: CustomerCompanyName
    Direction: Up
Description: List of valid customers.
Groups: []
Icon: water-dam
ItemType: CustomerCompanyList
Label: Valid Customers
Order: '13000'
Visible: '0'
CustomerUserList::ValidCustomerUsers:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidID:
        Value:
          - 1
    FilterPresets: {}
    ItemsPerPage: 25
    SortBy:
      - Column: UserLastname
        Direction: Up
  Description: List of valid customer users.
  Groups: []
  Icon: multiple-users-1
  ItemType: CustomerUserList
  Label: Valid Customer Users
  Order: '14000'
  Visible: '0'
KnowledgeBaseArticleList::HighestRatedKBAs:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidIDs:
        Value:
          - 1
    ItemsPerPage: 25
    SortBy:
      - Column: Votes
        Direction: Down
      - Column: Result
        Direction: Down
  VisibleColumns:
    - Column: Number
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
  - Column: Title
    IsVisible: 1
  - Column: Category
    IsVisible: 1
  - Column: Language
    IsVisible: 1
  - Column: State
    IsVisible: 1
  - Column: Valid
    IsVisible: 1
  - Column: Created
    IsVisible: 1
  - Column: Changed
    IsVisible: 0
Description: List of highest rated knowledge base articles.
Groups: []
Icon: book-star
ItemType: KnowledgeBaseArticleList
Label: Highest Rated Knowledge Base Articles
Order: '12000'
Visible: '0'
KnowledgeBaseArticleList::RecentlyAddedKBAs:
Available: '1'
Changeable: '1'
Config:
  ActiveFilters:
    ValidIDs:
      Value:
        - 1
  ItemsPerPage: 25
  SortBy:
  - Column: Created
    Direction: Up
  VisibleColumns:
  - Column: Number
    IsVisible: 1
  - Column: Title
    IsVisible: 1
  - Column: Category
    IsVisible: 1
  - Column: Language
    IsVisible: 1
  - Column: State
    IsVisible: 1
  - Column: Valid
    IsVisible: 1
  - Column: Created
    IsVisible: 1
  - Column: Changed
    IsVisible: 0
Description: List of recently added knowledge base articles.

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Groups: []
Icon: book-upload
ItemType: KnowledgeBaseArticleList
Label: Recently Added Knowledge Base Articles
Order: '10000'
Visible: '0'
KnowledgeBaseArticleList::RecentlyUpdatedKBAs:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidIDs:
        Value:
          - 1
    ItemsPerPage: 25
    SortBy:
      - Column: Changed
        Direction: Up
  Description: List of recently updated knowledge base articles.
  Groups: []
  Icon: book-edit
  ItemType: KnowledgeBaseArticleList
  Label: Recently Updated Knowledge Base Articles
  Order: '11000'
  Visible: '0'
Separator:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config: ~
  Description: Use separators to group your items.
  Groups: []
  Icon: desktop-monitor-approve
  ItemType: Separator
  Label: Separator
  Order: '15000'
  Visible: '0'
TicketList::InMyQueues:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentQueues:
        Value: 1
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Open:
  StateType:
    Value: Open
Reminder Reached:
  TicketPending_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
Unlocked:
  LockIDs:
    Value:
      - 1
Unread:
  AgentTicketFlagSeen:
    Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Open
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 0
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 1
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
  IsVisible: 0
- Column: Service
  IsVisible: 0
- Column: SLA
  IsVisible: 0
- Column: Watch
  IsVisible: 1
Description: List of tickets in your queues.
Groups: []
Icon: hierarchy-5
ItemType: TicketList
Label: In My Queues
Order: '3000'
Visible: '1'
TicketList::InvolvingMe:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentInvolved:
        Value: 1
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Open:
        StateType:
          Value: Open
    Reminder Reached:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    Point: 1
    Start: Before
Unlocked:
  LockIDs:
    Value:
      - 1
Unread:
  AgentTicketFlagSeen:
    Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Open
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 0
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 1
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerID
    IsVisible: 1
  - Column: CustomerName
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerUserID
    IsVisible: 0
  - Column: Type
    IsVisible: 0
  - Column: Service
    IsVisible: 0
  - Column: SLA
    IsVisible: 0
  - Column: Watch
    IsVisible: 1
Description: List of tickets where you are involved.
Groups: []
Icon: tags-favorite
ItemType: TicketList
Label: Tickets Where I Am Involved
Order: '9000'
Visible: '0'
TicketList::MyEscalations:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentOwner:
        Value: 1
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Open:
        StateType:
          Value: Open
    Reminder Reached:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Unlocked:
  LockIDs:
    Value:
      - 1
Unread:
  AgentTicketFlagSeen:
    Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Locked
SortBy:
- Column: EscalationTime
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 1
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 0
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 1
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
  - Column: CustomerName
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerUserID
    IsVisible: 0
  - Column: Type
    IsVisible: 0
  - Column: Service
    IsVisible: 0
  - Column: SLA
    IsVisible: 0
  - Column: Watch
    IsVisible: 1
Description: List of your escalated tickets.
Groups: []
Icon: tags-alert
ItemType: TicketList
Label: My Escalations
Order: '7000'
Visible: '0'
TicketList::MyReachedReminders:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentOwner:
        Value: 1
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Unlocked:
        LockIDs:
          Value:
            - 1
    Unread:
      AgentTicketFlagSeen:
        Value: Unread
    ItemsPerPage: 25
    LastUsedFilterPreset: Locked
    SortBy:
      - Column: PendingTime
        Direction: Down
    VisibleColumns:
      - Column: LivePeople
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
IsVisible: 1
- Column: Title
IsVisible: 1
- Column: Priority
IsVisible: 1
- Column: Created
IsVisible: 1
- Column: Age
IsVisible: 0
- Column: Changed
IsVisible: 0
- Column: PendingTime
IsVisible: 1
- Column: EscalationTime
IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
IsVisible: 0
- Column: Sender
IsVisible: 1
- Column: Subject
IsVisible: 0
- Column: State
IsVisible: 1
- Column: Lock
IsVisible: 1
- Column: Queue
IsVisible: 1
- Column: Owner
IsVisible: 1
- Column: Responsible
IsVisible: 0
- Column: CustomerID
IsVisible: 1
- Column: CustomerName
IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
IsVisible: 0
- Column: Type
IsVisible: 0
- Column: Service
IsVisible: 0
- Column: SLA
IsVisible: 0
- Column: Watch
IsVisible: 1
```

Description: List of your tickets **with** reached reminders.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Groups: []
Icon: tags-check
ItemType: TicketList
Label: My Reached Reminders
Order: '6000'
Visible: '0'
TicketList::MyRecentlyCreated:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentCreator:
        Value: 1
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Open:
        StateType:
          Value: Open
    Reminder Reached:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
      Unlocked:
        LockIDs:
          Value:
            - 1
      Unread:
        AgentTicketFlagSeen:
          Value: Unread
    ItemsPerPage: 25
    LastUsedFilterPreset: Open
    SortBy:
      - Column: Created
        Direction: Down
    VisibleColumns:
      - Column: LivePeople
        IsVisible: 1
      - Column: TicketNumber
        IsVisible: 1
      - Column: Title
        IsVisible: 1
      - Column: Priority
        IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Column: Created
  IsVisible: 1
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 0
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
  IsVisible: 0
- Column: Service
  IsVisible: 0
- Column: SLA
  IsVisible: 0
- Column: Watch
  IsVisible: 1
```

Description: List of your recently created tickets.

Groups: []

Icon: tags-add

ItemType: TicketList

Label: My Recently Created

Order: '8000'

Visible: '0'

TicketList::MyResponsibilities:

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Available: '1'
Changeable: '1'
Config:
  ActiveFilters:
    AgentResponsible:
      Value: 1
  CountPolling: ShowNumberFoundItems
  FilterPresets:
    Closed:
      StateType:
        Value: Closed
    Locked:
      LockIDs:
        Value:
          - 2
    Open:
      StateType:
        Value: Open
  Reminder Reached:
    TicketPending_DateTimeRelative:
      Value:
        Format: minute
        Point: 1
        Start: Before
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
  ItemsPerPage: 25
  LastUsedFilterPreset: Open
  SortBy:
    - Column: Changed
      Direction: Down
  VisibleColumns:
    - Column: LivePeople
      isVisible: 1
    - Column: TicketNumber
      isVisible: 1
    - Column: Title
      isVisible: 1
    - Column: Priority
      isVisible: 1
    - Column: Created
      isVisible: 0
    - Column: Age
      isVisible: 0
    - Column: Changed
      isVisible: 1
    - Column: PendingTime
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 0
  - Column: EscalationTime
    IsVisible: 0
  - Column: EscalationUpdateTime
    IsVisible: 0
  - Column: EscalationResponseTime
    IsVisible: 0
  - Column: EscalationSolutionTime
    IsVisible: 0
  - Column: Sender
    IsVisible: 1
  - Column: Subject
    IsVisible: 0
  - Column: State
    IsVisible: 1
  - Column: Lock
    IsVisible: 1
  - Column: Queue
    IsVisible: 1
  - Column: Owner
    IsVisible: 1
  - Column: Responsible
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerID
    IsVisible: 1
  - Column: CustomerName
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerUserID
    IsVisible: 0
  - Column: Type
    IsVisible: 0
  - Column: Service
    IsVisible: 0
  - Column: SLA
    IsVisible: 0
  - Column: Watch
    IsVisible: 1
  Description: List of tickets where you are responsible.
  Groups: []
  Icon: tags-edit
  ItemType: TicketList
  Label: I Am Responsible
  Order: '5000'
  Visible: '1'
TicketList::MyUnresolved:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentOwner:
        Value: 1
    StateType:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Value: Open
CountPolling: ShowNumberFoundItems
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Reminder Reached:
    TicketPending_DateTimeRelative:
      Value:
        Format: minute
        Point: 1
        Start: Before
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Locked
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 1
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 0
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
  IsVisible: 1
- Column: Owner
  IsVisible: 1
- Column: Responsible
  IsVisible: 0
- Column: CustomerID
  IsVisible: 1
- Column: CustomerName
  IsVisible: 0
- Column: CustomerUserID
  IsVisible: 0
- Column: Type
  IsVisible: 0
- Column: Service
  IsVisible: 0
- Column: SLA
  IsVisible: 0
- Column: Watch
  IsVisible: 1
Description: List of your unresolved tickets.
Groups: []
Icon: tags-search
ItemType: TicketList
Label: My Unresolved
Order: '4000'
Visible: '1'
TicketList::WatchedByMe:
  Available: '1'
  Changeable: '1'
  Config:
    ActiveFilters:
      AgentWatcher:
        Value: 1
    CountPolling: ShowNumberFoundItems
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Locked:
        LockIDs:
          Value:
            - 2
      Open:
        StateType:
          Value: Open

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Reminder Reached:
  TicketPending_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
Unlocked:
  LockIDs:
    Value:
      - 1
Unread:
  AgentTicketFlagSeen:
    Value: Unread
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Open
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
VisibleColumns:
- Column: LivePeople
  IsVisible: 1
- Column: TicketNumber
  IsVisible: 1
- Column: Title
  IsVisible: 1
- Column: Priority
  IsVisible: 1
- Column: Created
  IsVisible: 0
- Column: Age
  IsVisible: 0
- Column: Changed
  IsVisible: 1
- Column: PendingTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationUpdateTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationResponseTime
  IsVisible: 0
- Column: EscalationSolutionTime
  IsVisible: 0
- Column: Sender
  IsVisible: 1
- Column: Subject
  IsVisible: 0
- Column: State
  IsVisible: 1
- Column: Lock
  IsVisible: 1
- Column: Queue
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
  - Column: Owner
    IsVisible: 1
  - Column: Responsible
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerID
    IsVisible: 1
  - Column: CustomerName
    IsVisible: 0
  - Column: CustomerUserID
    IsVisible: 0
  - Column: Type
    IsVisible: 0
  - Column: Service
    IsVisible: 0
  - Column: SLA
    IsVisible: 0
  - Column: Watch
    IsVisible: 1
Description: List of tickets you are watching.
Groups: []
Icon: tags-favorite-star
ItemType: TicketList
Label: I Am Watching
Order: '2000'
Visible: '1'

```

120.2 Agent::Organizer###4001-Custom

Definiert die vom System vordefinierten Konfigurationsparameter für Organizer-Elemente. “itemType” definiert das Modul, das mit dem Element verknüpft ist. “Label” definiert, was als Tooltip angezeigt wird. Mit “Order” können Sie die Reihenfolge der Elemente im Organizer beeinflussen. “Available” definiert, ob der Benutzer es verwenden kann oder nicht. Mit “Visible” können Sie definieren, ob es standardmäßig in den Organizer aufgenommen wird. Mit “Changeable” legen Sie fest, ob der Benutzer dieses Element anpassen kann. „Grups“ definiert, welche Gruppen von Agenten dieses Element verfügbar sein wird. Ein leerer Wert bedeutet verfügbar für jede Gruppe.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- {}
```

120.3 Agent::Organizer::ItemType###ChatRequestList

Der Organizer-Elementtyp “Chat-Anfragenliste” wird verwendet, um eine Liste von Chat-Anfragen zu erstellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  Columns:
    Action:
      isVisible: 2
    Channel:
      isVisible: 2
    CreateTime:
      isVisible: 2
    Description:
      isVisible: 2
    RequesterName:
      isVisible: 2
    RequesterType:
      isVisible: 2
    Type:
      isVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - CreateTime
  - Type
  - RequesterType
  - RequesterName
  - Channel
  - Description
  - Action
  FilterPresets: {}
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 25
  Limit: 1000
  SortBy:
  - Column: CreateTime
    Direction: Up
Label: Chat Request List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::ChatRequestList

```

120.4 *Agent::Organizer::ItemType###CustomerCompanyList*

Der Organizer-Elementtyp “Kundenfirmenliste” wird zum Anlegen von Organizer-Elementen der Kundenliste verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ClosedTickets:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyCity:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyCountry:
  IsVisible: 1
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyStreet:
  IsVisible: 1
CustomerCompanyURL:
  IsVisible: 1
CustomerCompanyZIP:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 2
Edit:
  IsVisible: 2
OpenTickets:
  IsVisible: 2
ValidID:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCity
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyURL
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Edit
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CustomerID
  Direction: Up
Label: Customer List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::CustomerCompanyList

```

120.5 *Agent::Organizer::ItemType###CustomerUserList*

Der Organizer-Elementtyp “Kundenbenutzerliste” wird zum Anlegen von Organizer-Elementen der Kundenbenutzerliste verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    Chat:
      isVisible: 2
    ClosedTickets:
      isVisible: 2
    CreateTicket:
      isVisible: 2
    Edit:
      isVisible: 2
    OpenTickets:
      isVisible: 2
    SwitchToCustomer:
      isVisible: 2
    UserCity:
      isVisible: 1
    UserCountry:
      isVisible: 1
    UserCustomerID:
      isVisible: 2
    UserEmail:
      isVisible: 2
    UserFirstname:
      isVisible: 2
    UserLastname:
      isVisible: 2
    UserLogin:
      isVisible: 2
    UserMobile:
      isVisible: 1
    UserStreet:
      isVisible: 1
    UserZip:
      isVisible: 1
    ValidID:
      isVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
    - UserFirstname
    - UserLastname
    - UserLogin
    - UserEmail
    - UserMobile
    - UserCustomerID
    - UserStreet
    - UserZip
    - UserCity
    - UserCountry
    - ValidID
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- OpenTickets
- ClosedTickets
- Chat
- CreateTicket
- SwitchToCustomer
- Edit
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
  - Column: UserLogin
    Direction: Up
Label: Customer User List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::CustomerUserList

```

120.6 Agent::Organizer::ItemType###KnowledgeBaseArticleList

Der Organizer-Elementtyp “Wissensdatenbank-Artikelliste” wird zum Erstellen einer Liste von Wissensdatenbank-Artikeln verwendet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    Category:
      IsVisible: 2
    Changed:
      IsVisible: 2
    Created:
      IsVisible: 1
    Language:
      IsVisible: 2
    Number:
      IsVisible: 2
    State:
      IsVisible: 2
    Title:
      IsVisible: 2
    Valid:
      IsVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - Number
  - Title
  - Category

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets:
  For Everyone (public):
    StateIDs:
      Value:
        - 3
  Only for Agents (internal):
    StateIDs:
      Value:
        - 1
  Only for Customer Users (external):
    StateIDs:
      Value:
        - 2
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
  - Column: ItemID
    Direction: Up
Label: Knowledge Base Article List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::KnowledgeBaseArticleList

```

120.7 *Agent::Organizer::ItemType###Separator*

Der Organizer-Elementtyp “Trenner” wird zum Trennen und/oder Erstellen von Gruppen bestimmter Organizer-Elemente verwendet, die in irgendeiner Weise miteinander verbunden sind.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Label: Miscellaneous
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::Separator

```

120.8 *Agent::Organizer::ItemType###TicketList*

Der Organizer-Elementtyp “Ticketliste” wird verwendet, um verschiedene Organizer-Elemente der Ticketliste zu erstellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:


```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 2
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    LivePeople:
      IsVisible: 2
    Lock:
      IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
    Owner:
      IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
    PendingTime:
      IsVisible: 1
    Priority:
      IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
    Queue:
      IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 2
    Responsible:
      IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
    SLA:
      IsInlineEditable: 0
      IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Column: Created
  Direction: Down
Label: Ticket List
Module: Kernel::WebApp::Util::Organizer::ItemType::TicketList

```

120.9 Agent::Organizer::ReadonlyGroups

Definiert Gruppen, in denen Benutzer ihren Organizer nicht anpassen können.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

120.10 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::WidgetType###Customer

Standardkonfiguration für den Widget-Typ "Kundenbenutzer-Historie" in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: CustomerUser
  Collapsed: 0
  Columns:
    Chat:
      IsVisible: 2
    ClosedTickets:
      IsVisible: 2
    CreateTicket:
      IsVisible: 2
    Edit:
      IsVisible: 2
    OpenTickets:
      IsVisible: 2
    SwitchToCustomer:
      IsVisible: 2
    UserCity:
      IsVisible: 1
    UserCountry:
      IsVisible: 1
    UserCustomerID:
      IsVisible: 2
    UserEmail:
      IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
UserFirstname:
  IsVisible: 2
UserLastname:
  IsVisible: 2
UserLogin:
  IsVisible: 2
UserMobile:
  IsVisible: 1
UserStreet:
  IsVisible: 1
UserZip:
  IsVisible: 1
ValidID:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserEmail
- UserMobile
- UserCustomerID
- UserStreet
- UserZip
- UserCity
- UserCountry
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Chat
- CreateTicket
- SwitchToCustomer
- Edit
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: UserLastname
  Direction: Up
Type: BusinessObject
Module: ↵
↵Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerCompany::CustomerUserList
```

121.1 AgentFrontend::Route###001-Framework

Definiert die Anwendungsrouten für die externe Schnittstelle. Zusätzliche Routen werden definiert, indem neue Elemente hinzugefügt und deren Parameter angegeben werden. Die Arrays „Group“ und „GroupRo“ können verwendet werden, um den Zugriff auf die Route für Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. „Path“ definiert den relativen Pfad der Route, und „Alias“ kann zur Angabe eines alternativen Pfades verwendet werden. „component“ ist der Pfad der Vue-Komponente, die für die Anzeige des Routeninhalts verantwortlich ist, bezogen auf den Ordner Components/Route in der App. „IsPublic“ legt fest, ob die Route für nicht authentifizierte Benutzer zugänglich ist. Wenn diese auf „1“ gesetzt ist, werden die Parameter „Group“ und „GroupRo“ ignoriert. „Props“ kann verwendet werden, um zu signalisieren, dass der Pfad dynamische Segmente enthält und dass ihre Werte als Props an die Komponente gebunden werden sollten (Verwenden Sie „1“ um diese Funktion einzuschalten).

Standardwert:

```
---
- Alias: /dashboard
  Component: Dashboard
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: Search
  Group: []
  GroupRo: []
  Path: /search/:searchQuery
  Props: '1'
- Alias: ''
  Component: StatisticReportOverview
  Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []
Path: /statistic-report
Props: '1'
- Alias: /statistic/update/:itemId
Component: StatisticCreateUpdateView
Group: []
GroupRo: []
Path: /statistic/create/:itemId?
Props: '1'
- Alias: /statistic-report/update/:itemId
Component: StatisticReportCreateUpdateView
Group: []
GroupRo: []
Path: /statistic-report/create/:itemId?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketDetailView
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/:itemId
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketListView
Group: []
GroupRo: []
Path: /tickets/:type/:name?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreateEmail
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/email
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreatePhone
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/phone
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreateSMS
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/sms
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreateProcess
Group: []
GroupRo: []
Path: /ticket/create/process
Props: '1'
- Alias: ''
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Component: KnowledgeBaseArticleDetailView
Group: []
GroupRo: []
Path: /knowledge-base-article/:itemId
Props: '1'
- Alias: ''
Component: KnowledgeBaseArticleCreate
Group: []
GroupRo: []
Path: /knowledge-base/article/create
Props: '1'
- Alias: ''
Component: KnowledgeBaseArticleListView
Group: []
GroupRo: []
Path: /knowledge-base-articles/:type/:name?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: WebNotificationListView
Group: []
GroupRo: []
Path: /notifications/:notificationId?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: CustomerUserCreate
Group: []
GroupRo: []
Path: /customer/user/create
Props: '1'
- Alias: ''
Component: CustomerUserDetailView
Group: []
GroupRo: []
Path: /customer/user/:itemId
Props: '1'
- Alias: ''
Component: CustomerUserListView
Group: []
GroupRo: []
Path: /customers/user/:type/:name?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: CustomerCompanyListView
Group: []
GroupRo: []
Path: /customers/:type/:name?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: CustomerCompanyCreate
Group: []
GroupRo: []
Path: /customer/create

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Props: '1'  
- Alias: ''  
  Component: CustomerCompanyDetailView  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Path: /customer/:itemId  
  Props: '1'  
- Alias: ''  
  Component: CalendarOverview  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  Path: /calendar  
  Props: '1'
```


122.1 *AgentFrontend::Search###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Suchergebnisliste.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- SortBy
- FilterPresets
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Search
Changeable: 1
Columns:
  Result:
    IsVisible: 2
  Source:
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Type
- Result
- Source
DefaultFilterPresetFields:
  DocumentType:
    Value: ''
FilterPresets: {}
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Relevance
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

Frontend → Agent → Ticket

123.1 *AgentFrontend::Ticket::AccountedTime*

Aktiviert die Zeitabrechnung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

123.2 *AgentFrontend::Ticket::IncludeUnknownTicketCustomers*

Unbekannte Kunden in Ticketfiltern mit einschließen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

123.3 *AgentFrontend::Ticket::NeedAccountedTime*

Definiert ob die Zeiterfassung verpflichtend im Agenten-Interface ist. Wenn diese Funktion aktiviert ist, muss eine Notiz für alle Ticketaktionen (egal ob die Notiz als aktiv konfiguriert ist oder ursprünglich zwingend für die individuellen Ticket-Aktionen konfiguriert wurde).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

123.4 *AgentFrontend::Ticket::TimeUnits*

Legt die bevorzugten Zeiteinheiten fest (z.B. Arbeitseinheiten, Stunden, Minuten).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

(work units)

123.5 *AgentFrontend::TicketDetailView::Property###StateType*

Definiert die nächsten möglichen Status für Tickets im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- new  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

Frontend → Agent → View → Calendar → AppointmentCreate

124.1 Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentCreate::Properties

Konfigurierbares Formular für die Aktion *Termin hinzufügen*.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CalendarID
  - Name: Title
  - Name: Description
  - Name: Location
  Label: Basic Information
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: TeamID
  - Name: ResourceID
  Label: Resource
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: AllDay
  - Name: StartTime
  - Name: EndTime
  - Name: Recurrence
  Label: Date & Time
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Notification
  Label: Notification
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: TicketPlugin
Label: Linked Tickets
```

Frontend → Agent → View → Calendar → AppointmentUpdate

125.1 Forms###AgentFrontend::Calendar::AppointmentUpdate::Properties

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Termin bearbeiten” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CalendarID
  - Name: Title
  - Name: Description
  - Name: Location
  Label: Basic Information
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: TeamID
  - Name: ResourceID
  Label: Resource
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: AllDay
  - Name: StartTime
  - Name: EndTime
  - Name: Recurrence
  Label: Date & Time
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Notification
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

<pre>Label: Notification - Collapsible: 1 Fields: - Name: TicketPlugin Label: Linked Tickets</pre>
--

Frontend → Agent → View → CalendarOverview

126.1 AgentFrontend::CalendarOverview###001-Framework

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Kalenderübersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Calendar
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: AppointmentsToday
      - Name: AppointmentsThisWeek
      - Name: AppointmentsThisMonth
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: AppointmentsToday
    '2':
      - Name: AppointmentsThisWeek
    '3':
      - Name: AppointmentsThisMonth
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: AppointmentsToday
    '2':
      - Name: AppointmentsThisWeek
Type: BusinessObjectOverview
```

126.2 *AgentFrontend::CalendarOverview###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Kalenderübersicht. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

126.3 *AgentFrontend::CalendarOverview::Widget###AppointmentsThisMonth*

Standardkonfiguration für das Widget “Termine in diesem Monat” in der Kalenderübersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    AgendaView: Month
    DefaultView: Timeline
    GridView: Month
    TimelineView: Month
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Appointments This Month
Group: []
Type: CalendarView
```

126.4 *AgentFrontend::CalendarOverview::Widget###AppointmentsThisWeek*

Standardkonfiguration für das Widget “Termine in dieser Woche” in der Kalenderübersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    AgendaView: Week
    DefaultView: Grid
    GridView: Week
    TimelineView: Week
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Title: Appointments This Week
Group: []
Type: CalendarView
```

126.5 AgentFrontend::CalendarOverview::Widget###AppointmentsToday

Standardkonfiguration für das Widget “Termine Heute” in der Kalenderübersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    AgendaView: Day
    DefaultView: Agenda
    GridView: Day
    TimelineView: Day
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Appointments Today
Group: []
Type: CalendarView
```

126.6 AgentFrontend::Dashboard::Widget###CalendarView

Standardkonfiguration für das Widget “Termine” in Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    DefaultView: Grid
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Appointments
Group: []
Type: CalendarView
```

126.7 *AgentFrontend::WidgetType###CalendarView*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Geschäftsprozess-Informationen” in der Kalenderübersicht.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Config:  
  ActiveCalendarLimit: 10  
  AgendaView: Day  
  Collapsed: 0  
  GridView: Week  
  Hidden: 0  
  TimelineView: Month  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CalendarView
```

Frontend → Agent → View → CalendarOverview → Action

127.1 AgentFrontend::Calendar::Action###AddAppointment

Registrierung der Artikelaktion “Termin hinzufügen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Organization  
ClusterPriority: '100'  
Component: AddAppointment  
Description: Add an appointment  
Group: []  
GroupRo: []  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Calendar::AddAppointment  
Name: Add Appointment
```

127.2 AgentFrontend::Calendar::Action###EditAppointment

Registrierung der Aktion “Termin bearbeiten” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Component: EditAppointment  
Description: Edit an appointment  
Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []  
Module:   
  ↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Calendar::EditAppointment  
Name: Edit Appointment
```

Frontend → Agent → View → CustomerAddressBookList

128.1 *AgentFrontend::CustomerCompanyAddressBookList###DefaultConfig*

Standardkonfiguration für die Kundenadressbuch-Liste.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  Valid:
    Value: 1
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerCompany
Columns:
  CustomerCompanyCity:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyCountry:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyStreet:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyURL:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyZIP:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- CustomerID
- CustomerCompanyName
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCity
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyURL
DefaultFilterPresetFields:
  CustomerCompanyName:
    Value: ''
  CustomerID:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CustomerID
  Direction: Up
Type: BusinessObject
```

Frontend → Agent → View → CustomerCompanyDetailView

129.1 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Kundendetailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: CustomerCompany
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
      - Name: CustomerUserList
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
    '2':
      - Name: CustomerUserList
    '3':
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: CustomerUserList
'2':
- Name: EscalatedTickets
- Name: ReminderTickets
- Name: OpenTickets
Type: BusinessObjectDetailView
```

129.2 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Kunden-Detailansicht. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

129.3 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###CustomerInform*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundeninformationen” in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Properties:
      - CustomerID
    ShowPropertyOnEmpty: 0
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

129.4 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###CustomerUser*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenbenutzer” in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer Users
Group: []
Type: CustomerUserList

```

129.5 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###EscalatedTicke

Standardkonfiguration für das Widget “Eskalationen” in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
      EscalationSolutionTime:
        IsVisible: 1
      EscalationTime:
        IsVisible: 2
      EscalationUpdateTime:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
SortBy:
  - Column: EscalationTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Escalations
Group: []
Type: TicketList
```

129.6 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###OpenTickets

Standardkonfiguration für das Widget “Offene Tickets” in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

----
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      StateType:
        Value: Open
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
      EscalationSolutionTime:
        IsVisible: 1
      EscalationTime:
        IsVisible: 1
      EscalationUpdateTime:
        IsVisible: 1
      Lock:
        IsVisible: 1
      Owner:
        IsVisible: 1
      PendingTime:
        IsVisible: 1
      Priority:
        IsVisible: 2
      Queue:
        IsVisible: 1
      SLA:
        IsVisible: 1
      Sender:
        IsVisible: 1
      Service:
        IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Open Tickets
Group: []
Type: TicketList

```

129.7 AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###ReminderTicke

Standardkonfiguration für das Widget “Erinnerungen” in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 1
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  Lock:
    IsVisible: 1
  Owner:
    IsVisible: 1
  PendingTime:
    IsVisible: 2
  Priority:
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsVisible: 1
  Sender:
    IsVisible: 1
  Service:
    IsVisible: 1
  State:
    IsVisible: 2
  Subject:
    IsVisible: 1
  TicketNumber:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 1
  FilterPresets:
  Locked:
  LockIDs:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    Value:
      - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
  SortBy:
    - Column: PendingTime
      Direction: Down
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Reminders
Group: []
Type: TicketList

```

129.8 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::Widget###TicketList*

Standardkonfiguration für das Widget “Ticket-Liste” in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 0
  Title: Ticket List
Group: []
Type: TicketList

```

129.9 *AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::WidgetType###TicketList*

Standardkonfiguration für den Widget -Typ “Ticket-Liste” in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
ArticleTree: 0
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Collapsed: 0
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  Lock:
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsVisible: 1
  Sender:
    IsVisible: 2
  Service:
    IsVisible: 1
  State:
    IsVisible: 2
  Subject:
    IsVisible: 1
  TicketNumber:
    IsVisible: 1
  Title:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: ↵
↵Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerCompany::TicketList
```

Frontend → Agent → View → CustomerCompanyDetailView → Action

130.1 *AgentFrontend::CustomerCompany::Action###AddCustomerUser*

Registrierung der Aktion “Kundenbenutzer hinzufügen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: People
ClusterPriority: '300'
Component: AddCustomerUser
Description: Add customer user
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerCompany::AddCustomerUser
Name: Add Customer User
```

130.2 *AgentFrontend::CustomerCompany::Action###Edit*

Registrierung der Aktion „Kunde bearbeiten“ .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '200'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Component: Edit
Description: Edit this customer
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerCompany::Edit
Name: Edit Customer
```

Frontend → Agent → View → CustomerCompanyList

131.1 *AgentFrontend::CustomerCompanyList::Legacylist###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Kundenliste für den statischen Typ “Gültige Kunden” .

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerCompany
Columns:
  ClosedTickets:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyCity:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyCountry:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyStreet:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyURL:
    IsVisible: 1
  CustomerCompanyZIP:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  Edit:
    IsVisible: 2
  OpenTickets:
    IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
ValidID:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCity
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyURL
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Edit
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CustomerID
  Direction: Up
Type: BusinessObject
```

Frontend → Agent → View → CustomerCreate

132.1 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Kunde erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: CustomerCompany
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
  ThreeColumns:
    '1': ~
    '2': ~
    '3': ~
  TwoColumns:
    '1': ~
    '2': ~
Type: BusinessObjectCreate
```

132.2 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Kunde erstellen” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

132.3 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::Widget###CreateProperties*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Kunde erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

132.4 *AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::WidgetType###CreatePropert*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ansicht “Kunde erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CreateProperties
```

132.5 *Forms###AgentFrontend::CustomerCompanyCreate::Properties*

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Kunde erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Collapsible: 1
    Fields:
    - Name: DataSource
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Label: Data Source
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: CustomerCompanyName
  - Name: CustomerID
  - Name: ValidID
Label: Customer Information
- Collapsible: 1
Fields:
  - Name: CustomerCompanyStreet
  - Name: CustomerCompanyZIP
  - Name: CustomerCompanyCity
  - Name: CustomerCompanyCountry
Label: Address
- ColumnLayout: 2
Fields:
  - Collapsible: 1
Fields:
  - Name: CustomerCompanyURL
  - Name: CustomerCompanyComment
Label: Miscellaneous
```

Frontend → Agent → View → CustomerUpdate

133.1 Forms###AgentFrontend::CustomerCompanyUpdate::Properties

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Kunde bearbeiten” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CustomerCompanyName
  - Name: CustomerID
  - Name: ValidID
  Label: Customer Information
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CustomerCompanyStreet
  - Name: CustomerCompanyZIP
  - Name: CustomerCompanyCity
  - Name: CustomerCompanyCountry
  Label: Address
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CustomerCompanyURL
  - Name: CustomerCompanyComment
  Label: Miscellaneous
```

Frontend → Agent → View → CustomerUserAddressBookList

134.1 *AgentFrontend::CustomerUserAddressBookList::Email###DefaultConfig*

Standardkonfiguration für die Adressbuchliste des Kundenbenutzers mit dem Typ E-Mail.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  Valid:
    Value: 1
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerUser
Columns:
  UserCustomerID:
    IsVisible: 2
  UserEmail:
    IsVisible: 2
  UserFirstname:
    IsVisible: 2
  UserLastname:
    IsVisible: 2
  UserLogin:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserEmail
- UserCustomerID
DefaultFilterPresetFields:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

UserCustomerID:
  Value: ''
UserEmail:
  Value: ''
UserFirstname:
  Value: ''
UserLastname:
  Value: ''
UserLogin:
  Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: UserLogin
  Direction: Up
Type: BusinessObject

```

134.2 AgentFrontend::CustomerUserAddressBookList::SMS###DefaultConfig

Standardkonfiguration für die Adressbuchliste des Kundenbenutzers mit dem Typ SMS.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  Valid:
    Value: 1
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerUser
Columns:
  UserCustomerID:
    IsVisible: 2
  UserFirstname:
    IsVisible: 2
  UserLastname:
    IsVisible: 2
  UserLogin:
    IsVisible: 2
  UserMobile:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserMobile
- UserCustomerID
DefaultFilterPresetFields:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
UserCustomerID:  
  Value: ''  
UserFirstname:  
  Value: ''  
UserLastname:  
  Value: ''  
UserLogin:  
  Value: ''  
UserMobile:  
  Value: ''  
FilterPresets: {}  
HideAvailableFilters: []  
ItemsPerPage: 10  
Limit: 1000  
SortBy:  
- Column: UserLogin  
  Direction: Up  
Type: BusinessObject
```

Frontend → Agent → View → CustomerUserCreate

135.1 *AgentFrontend::CustomerUserCreate###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Kundenbenutzer erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: CustomerUser
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
  ThreeColumns:
    '1': ~
    '2': ~
    '3': ~
  TwoColumns:
    '1': ~
    '2': ~
Type: BusinessObjectCreate
```

135.2 *AgentFrontend::CustomerUserCreate###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts des Bildes Kundenbenutzer anlegen.
Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

135.3 *AgentFrontend::CustomerUserCreate::Widget###CreateProperties*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Kundenbenutzer erstellen” .
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

135.4 *AgentFrontend::CustomerUserCreate::WidgetType###CreateProperties*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Kundenbenutzer erstellen” .
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CreateProperties
```

135.5 *Forms###AgentFrontend::CustomerUserCreate::Properties*

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Kundenbenutzer erstellen” .
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Collapsible: 1
    Fields:
    - Name: DataSource
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Label: Data Source
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: UserTitle
- Name: UserFirstname
- Name: UserLastname
- Name: UserEmail
- Name: UserCustomerID
- Name: UserPhone
- Name: UserFax
- Name: UserMobile
Label: Personal Information
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: UserStreet
- Name: UserZip
- Name: UserCity
- Name: UserCountry
Label: Address
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: UserLogin
- Name: UserPassword
- Name: ValidID
Label: Login Credentials
- ColumnLayout: 2
Fields:
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: Preference_LoginForbidden
- Fields:
- ColumnLayout: 2
  Name: Preference_PGP
- ColumnLayout: 2
  Name: Preference_SMIME
- Name: Preference_TwoFactor
Label: Security
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: UserComment
Label: Miscellaneous
```

Frontend → Agent → View → CustomerUserDetailView

136.1 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Kundenbenutzer-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: CustomerUser
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
    '2':
      - Name: EscalatedTickets
    '3':
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CustomerInformation
    '2':
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: OpenTickets
Type: BusinessObjectDetailView
```

136.2 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Kundenbenutzer-Detailansicht. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

136.3 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###CustomerInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundeninformationen” in der Kunden-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

136.4 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###EscalatedTickets*

Standardkonfiguration für das Widget “Eskalationen” in der Kundenbenutzer-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    Start: Before
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 1
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 2
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  Lock:
    IsVisible: 1
  Owner:
    IsVisible: 1
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsVisible: 1
  Sender:
    IsVisible: 1
  Service:
    IsVisible: 1
  State:
    IsVisible: 1
  Subject:
    IsVisible: 1
  TicketNumber:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
SortBy:
  - Column: EscalationTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Escalations
Group: []
Type: TicketList

```

136.5 AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###OpenTickets

Standardkonfiguration für das Widget “Offene Tickets” in der Kundenbenutzer-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      StateType:
        Value: Open
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Title: Open Tickets
Group: []
Type: TicketList
```

136.6 AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###ReminderTickets

Standardkonfiguration für das Widget “Erinnerungen” in der Kundenbenutzer-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
      EscalationSolutionTime:
        IsVisible: 1
      EscalationTime:
        IsVisible: 1
      EscalationUpdateTime:
        IsVisible: 1
      Lock:
        IsVisible: 1
      Owner:
        IsVisible: 1
      PendingTime:
        IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
SortBy:
  - Column: PendingTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Reminders
Group: []
Type: TicketList

```

136.7 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::Widget###TicketList*

Standardkonfiguration für das Widget “Ticket-Liste” in der Kundenbenutzer-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 0
  Title: Ticket List
Group: []
Type: TicketList
```

136.8 *AgentFrontend::CustomerUserDetailView::WidgetType###TicketList*

Standardkonfiguration für den Widget -Typ “Ticket-Liste” in der Kundenbenutzer-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 2
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
  Lock:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Owner:
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerUser::TicketList
```

Frontend → Agent → View → CustomerUserDetailView → Action

137.1 *AgentFrontend::CustomerUser::Action###Chat*

Registrierung der Aktion „Chat starten“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Communication  
ClusterPriority: '400'  
Component: Chat  
Description: Start chat  
Group: []  
GroupRo: []  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::Chat  
Name: Start Chat
```

137.2 *AgentFrontend::CustomerUser::Action###Edit*

Registrierung der Aktion „Kundenbenutzer bearbeiten“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Organization  
ClusterPriority: '100'  
Component: Edit
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Edit customer user
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::Edit
Name: Edit Customer User
```

137.3 *AgentFrontend::CustomerUser::Action###EmailTicket*

Registrierung der Ticket-Aktion “E-Mail Ticket erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '200'
Component: EmailTicket
Description: Create email ticket
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::EmailTicket
Name: Create Email Ticket
```

137.4 *AgentFrontend::CustomerUser::Action###PhoneTicket*

Registrierung der Ticket-Aktion “Telefon-Ticket erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '100'
Component: PhoneTicket
Description: Create phone ticket
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::PhoneTicket
Name: Create Phone Ticket
```

137.5 *AgentFrontend::CustomerUser::Action###SMSTicket*

Registrierung der Ticket-Aktion “SMS erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '300'
Component: SMSTicket
Description: Create SMS ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::SMSTicket
Name: Create SMS Ticket

```

137.6 AgentFrontend::CustomerUser::Action###SwitchToCustomerUser

Registrierung der Aktion “Als Kundenbenutzer anmelden” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '100'
Component: SwitchToCustomerUser
Description: Login as customer user
Group: []
GroupRo: []
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::CustomerUser::SwitchToCustomerUser
Name: Login as Customer User

```

Frontend → Agent → View → CustomerUserList

138.1 *AgentFrontend::CustomerUserList::Legacylist###DefaultConfig*

Standardkonfiguration für den statischen Listentyp “Gültige Kunden” .

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CustomerUser
Collapsed: 0
Columns:
  Chat:
    IsVisible: 2
  ClosedTickets:
    IsVisible: 2
  CreateTicket:
    IsVisible: 2
  Edit:
    IsVisible: 2
  OpenTickets:
    IsVisible: 2
  SwitchToCustomer:
    IsVisible: 2
  UserCity:
    IsVisible: 1
  UserCountry:
    IsVisible: 1
  UserCustomerID:
    IsVisible: 2
  UserEmail:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 2
  UserFirstname:
    IsVisible: 2
  UserLastname:
    IsVisible: 2
  UserLogin:
    IsVisible: 2
  UserMobile:
    IsVisible: 1
  UserStreet:
    IsVisible: 1
  UserZip:
    IsVisible: 1
  ValidID:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- UserFirstname
- UserLastname
- UserLogin
- UserEmail
- UserMobile
- UserCustomerID
- UserStreet
- UserZip
- UserCity
- UserCountry
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Chat
- CreateTicket
- SwitchToCustomer
- Edit
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: UserLogin
  Direction: Up
Type: BusinessObject
```

Frontend → Agent → View → CustomerUserUpdate

139.1 Forms###AgentFrontend::CustomerUserUpdate::Properties

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Kundenbenutzer bearbeiten” .
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Collapsible: 1  
  Fields:  
    - Name: UserTitle  
    - Name: UserFirstname  
    - Name: UserLastname  
    - Name: UserEmail  
    - Name: UserCustomerID  
    - Name: UserPhone  
    - Name: UserFax  
    - Name: UserMobile  
  Label: Personal Information  
- Collapsible: 1  
  Fields:  
    - Name: UserStreet  
    - Name: UserZip  
    - Name: UserCity  
    - Name: UserCountry  
  Label: Address  
- Collapsible: 1  
  Fields:  
    - Name: UserLogin  
    - Name: UserPassword
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- Name: ValidID
Label: Login Credentials
- Collapsible: 1
Fields:
 - Name: Preference_LoginForbidden
 - Fields:
 - ColumnLayout: 2
Fields:
 - Name: Preference_PGP
 - ColumnLayout: 2
Fields:
 - Name: Preference_SMIME
 - Name: Preference_TwoFactor
- Name: Preference_TwoFactor
Label: Security
- Collapsible: 1
Fields:
 - Name: UserComment
- Label: Miscellaneous

Frontend → Agent → View → Dashboard

140.1 AgentFrontend::Dashboard###001-Framework

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für das Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Dashboard
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: QueueOverview
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: UnlockedTickets
      - Name: CalendarView
      - Name: DashboardPeople
      - Name: RecentlyUpdatedKnowledgeBaseArticles
      - Name: News
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: EscalatedTickets
      - Name: ReminderTickets
      - Name: OpenTickets
    '2':
      - Name: CalendarView
      - Name: DashboardPeople
      - Name: RecentlyUpdatedKnowledgeBaseArticles
    '3':
      - Name: QueueOverview
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: News
TwoColumns:
  '1':
- Name: EscalatedTickets
- Name: ReminderTickets
- Name: OpenTickets
  '2':
- Name: QueueOverview
- Name: CalendarView
- Name: DashboardPeople
- Name: RecentlyUpdatedKnowledgeBaseArticles
- Name: News
Type: BusinessObjectOverview

```

140.2 AgentFrontend::Dashboard###100-Custom

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts des Dashboards. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

140.3 AgentFrontend::Dashboard::Widget###CustomerList

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenliste” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer List
Group: []
Type: CustomerCompanyList

```

140.4 AgentFrontend::Dashboard::Widget###CustomerUserList

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenbenutzer-Liste” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:


```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer User List
Group: []
Type: CustomerUserList

```

140.5 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardIframe*

Standardkonfiguration für das Widget “IFrame” im Dashboard.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsVisible: 1
  Title: A Website
Group: []
Type: DashboardIframe

```

140.6 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardImage*

Standardkonfiguration für das Widget “Bild” im Dashboard.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsVisible: 1
  Title: A Picture
Group: []
Type: DashboardImage

```

140.7 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###DashboardPeople*

Standardkonfiguration für das Widget “Personen” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ShowLists:
      - Agents
      - Customers
      - OutOfOffice
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: People
Group: []
Type: DashboardPeople
```

140.8 AgentFrontend::Dashboard::Widget###EscalatedTickets

Standardkonfiguration für das Widget “Eskalationen” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketEscalation_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 2
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  Lock:
    IsVisible: 1
  Owner:
    IsVisible: 1
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsVisible: 1
  Sender:
    IsVisible: 1
  Service:
    IsVisible: 1
  State:
    IsVisible: 1
  Subject:
    IsVisible: 1
  TicketNumber:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Type:
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 1
  SortBy:
    - Column: EscalationTime
      Direction: Down
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Escalations
Group: []
Type: TicketList

```

140.9 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###KnowledgeBaseArticleList*

Standardkonfiguration für das Widget “Wissensdatenbank-Artikelliste” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 0
  Title: Knowledge Base Article List
Group: []
Type: KnowledgeBaseArticleList
```

140.10 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###News*

Standardkonfiguration für das Widget “Neuigkeiten” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsVisible: 1
  Title: News
Group: []
Type: News
```

140.11 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###OpenTickets*

Standardkonfiguration für das Widget “Offene Tickets” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      StateType:
        Value: Open
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 1
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - '2'
  Unlocked:
    LockIDs:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    Value:
      - '1'
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Open Tickets
Group: []
Type: TicketList

```

140.12 AgentFrontend::Dashboard::Widget###QueueOverview

Standardkonfiguration für das Widget “Queue-Metrik” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

----
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Queue Metric
Group: []
Type: QueueOverview

```

140.13 AgentFrontend::Dashboard::Widget###RecentlyUpdatedKnowledgeBase

Standardkonfiguration für das Widget “Kürzlich aktualisiertes Wissen” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

----
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      ValidIDs:
        Value:
          - 1
    Columns:
      Category:
        IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Changed:
  IsVisible: 2
Created:
  IsVisible: 2
Language:
  IsVisible: 1
Number:
  IsVisible: 2
State:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Valid:
  IsVisible: 1
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Up
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Recently Updated Knowledge
Group: []
Type: KnowledgeBaseArticleList

```

140.14 AgentFrontend::Dashboard::Widget###ReminderTickets

Standardkonfiguration für das Widget “Erinnerungen” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      TicketPending_DateTimeRelative:
        Value:
          Format: minute
          Point: 1
          Start: Before
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
CustomerID:
  IsVisible: 1
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
Lock:
  IsVisible: 1
Owner:
  IsVisible: 1
PendingTime:
  IsVisible: 2
Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
SortBy:
  - Column: PendingTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Reminders
Group: []
Type: TicketList
```


140.15 AgentFrontend::Dashboard::Widget###RunningProcesses

Standardkonfiguration für das Widget „Laufende Prozesse“ im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

----
Config:
  Active: 1
Config:
  ActiveFilters:
    DynamicField_ProcessManagementProcessID:
      Value: '*'
    StateTypeIDs:
      Value:
        - '1'
        - '2'
        - '4'
        - '5'
  AvailableDynamicFieldFilters:
    - ProcessManagementProcessID
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    DynamicField_ProcessManagementActivityID:
      IsVisible: 2
    DynamicField_ProcessManagementProcessID:
      IsVisible: 2
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 1
    Owner:
      IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 1
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - '2'
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - '1'
  Unread:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: Unread
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 0
Title: Running Processes
Group: []
Type: TicketList
```

140.16 *AgentFrontend::Dashboard::Widget###TicketList*

Standardkonfiguration für das Widget “Ticket-Liste” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 0
  Title: Ticket List
Group: []
Type: TicketList

```

140.17 AgentFrontend::Dashboard::Widget###UnlockedTickets

Standardkonfiguration für das Widget “Entsperrt” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      LockIDs:
        Value:
          - 1
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      Changed:
        IsVisible: 1
      Created:
        IsVisible: 2
      CustomerCompanyName:
        IsVisible: 1
      CustomerID:
        IsVisible: 1
      CustomerName:
        IsVisible: 1
      CustomerUserID:
        IsVisible: 1
      EscalationResponseTime:
        IsVisible: 1
      EscalationSolutionTime:
        IsVisible: 1
      EscalationTime:
        IsVisible: 1
      EscalationUpdateTime:
        IsVisible: 1
      Lock:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 2
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Open:
    StateType:
      Value: Open
LastUsedFilterPreset: Open
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Unlocked
Group: []
Type: TicketList
```

140.18 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardIframe*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ "Iframe" im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Align: left
  Collapsed: 0
  Description: Some description
  Frameborder: 0
  Height: 800
  Hidden: 0
  Link: https://www.example.com
  LinkTitle: Example Site
  MarginHeight: 5
  MarginWidth: 5
  Scrolling: auto
  URL: https://www.example.com
  Width: 100%
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardIframe

```

140.19 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardImage*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Bild” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Description: Some description
  Height: 575
  Hidden: 0
  Link: https://otrs.com/
  LinkTitle: https://otrs.com/
  URL: https://corporate.otrs.com/wp-content/uploads/2019/03/OTRS-Logo.jpg
  Width: 862
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardImage

```

140.20 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###DashboardPeople*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Personen” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::DashboardPeople

```

140.21 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###KnowledgeBaseArticleList*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Wissensdatenbank-Artikelliste” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
  Collapsed: 0
  Columns:
    Category:
      isVisible: 1
    Changed:
      isVisible: 1
    Created:
      isVisible: 2
    Language:
      isVisible: 1
    Number:
      isVisible: 2
    State:
      isVisible: 2
    Title:
      isVisible: 2
    Valid:
      isVisible: 1
  DefaultColumnOrder:
  - Number
  - Title
  - Category
  - Language
  - State
  - Valid
  - Created
  - Changed
  FilterPresets: {}
  Hidden: 0
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 10
  Limit: 1000
  SortBy:
  - Column: Created
    Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticleList
```

140.22 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###News*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Neuigkeiten” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Sections:
    - CacheTTL: 1440
      Group: admin
      isVisible: 1
      Title: Release Updates
      Type: ProductNews
    - CacheTTL: 360
      Group: ''
      isVisible: 1
      Limit: 6
      Title: Internal News
      Type: OTRSNews
    - CacheTTL: 360
      Feeds:
        de: https://www.otrs.com/de/rss.xml
        default: https://www.otrs.com/en/rss.xml
        es: https://www.otrs.com/es/rss.xml
        nl: https://www.otrs.com/nl/rss.xml
        ru: https://www.otrs.com/ru/rss.xml
        zh: https://www.otrs.com/cn/rss.xml
      Group: ''
      isVisible: 0
      Limit: 6
      Title: Custom RSS Feed
      Type: RSS
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Dashboard::News

```

140.23 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###QueueOverview*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Queue-Übersicht” des Dashboards. “QueuePermissionGroup” ist nicht obligatorisch. Queues werden nur aufgeführt, wenn sie zu dieser Berechtigungsgruppe gehören. “States” ist eine Liste von Status, die die anzuzeigenden Spalten repräsentieren. Die Reihenfolge bestimmt die Sortierreihenfolge der Spalten im Widget. “CacheTTL” ist die Cache-Zeit in Minuten für das Plugin. Das “PoolInterval” wird nur verwendet, wenn keine “CacheTTL” verwendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  CacheTTL: 2
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  PoolInterval: 30
  QueuePermissionGroup: ''
  SortBy:
    - Column: Created
      Direction: Up
  States:
    - new
    - open
    - pending reminder
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Dashboard::QueueOverview
```

140.24 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###Statistic*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Statistik” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  IsDynamic: '1'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Statistic
```

140.25 *AgentFrontend::Dashboard::WidgetType###TicketList*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Ticket-Liste” im Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Changed:
  IsVisible: 1
Created:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 2
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
Lock:
  IsVisible: 2
Owner:
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::TicketList

```

140.26 *AgentFrontend::WidgetType###CustomerCompanyList*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Kundenfirmen-Liste” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: CustomerCompany
  Collapsed: 0
  Columns:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ClosedTickets:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyCity:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyCountry:
  IsVisible: 1
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyStreet:
  IsVisible: 1
CustomerCompanyURL:
  IsVisible: 1
CustomerCompanyZIP:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 2
Edit:
  IsVisible: 2
OpenTickets:
  IsVisible: 2
ValidID:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerCompanyStreet
- CustomerCompanyZIP
- CustomerCompanyCity
- CustomerCompanyCountry
- CustomerCompanyURL
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Edit
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CustomerID
  Direction: Up
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerCompanyList

```

140.27 *AgentFrontend::WidgetType###CustomerUserList*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Kundenbenutzer-Liste” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: CustomerUser
  Collapsed: 0
  Columns:
    Chat:
      isVisible: 2
    ClosedTickets:
      isVisible: 2
    CreateTicket:
      isVisible: 2
    Edit:
      isVisible: 2
    OpenTickets:
      isVisible: 2
    SwitchToCustomer:
      isVisible: 2
    UserCity:
      isVisible: 1
    UserCountry:
      isVisible: 1
    UserCustomerID:
      isVisible: 2
    userEmail:
      isVisible: 2
    UserFirstname:
      isVisible: 2
    UserLastname:
      isVisible: 2
    UserLogin:
      isVisible: 2
    UserMobile:
      isVisible: 1
    UserStreet:
      isVisible: 1
    UserZip:
      isVisible: 1
    ValidID:
      isVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - UserFirstname
  - UserLastname
  - UserLogin
  - userEmail
  - UserMobile
  - UserCustomerID
  - UserStreet
  - UserZip
  - UserCity
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- UserCountry
- ValidID
- OpenTickets
- ClosedTickets
- Chat
- CreateTicket
- SwitchToCustomer
- Edit
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
  - Column: UserLogin
    Direction: Up
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerUserList
```

Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleCreate

141.1 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Wissensdatenbank-Artikel erstellen” .
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: CreateProperties  
  ThreeColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
    '3': ~  
  TwoColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
Type: BusinessObjectCreate
```

141.2 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht Wissensdatenbank-Artikel erstellen. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

141.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::Widget###CreateProperties*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Neuen Wissensdatenbank-Artikeln erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

141.4 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::WidgetType###CreateProperties*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ansicht “Wissensdatenbank-Artikel erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::CreateProperties
```

141.5 *Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleCreate::Properties*

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Wissensdatenbank-Artikel erstellen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:


```
---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: Title
    - Name: Keywords
    - Name: CategoryID
    - Name: Approved
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: StateID
    - Name: ValidID
    - Name: LanguageID
  - Fields:
    - Name: Attachments
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Name: Field1Group
- Collapsible: 1
  Name: Field2Group
- Collapsible: 1
  Name: Field3Group
- Collapsible: 1
  Name: Field4Group
- Collapsible: 1
  Name: Field5Group
- Collapsible: 1
  Name: Field6Group
```

Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleDetailView

142.1 AgentFrontend::FAQ::Print###DynamicField

Dynamische Felder, die beim Ausdrucken der Detailansicht eines Wissensdatenbank-Artikel angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

142.2 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###001-Framework

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Artikel-Detailansicht für Artikel der Wissensdatenbank. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: KBAItemField1
      - Name: KBAItemField2
      - Name: KBAItemField3
      - Name: KBAProperties
      - Name: KBALinkedObjects::Ticket
      - Name: KBALinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
      - Name: KBALinkedObjects::CalendarAppointment
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: KBAAttachments
- Name: KBARating
- Name: KBAItemField6
ThreeColumns:
  '1':
- Name: KBAItemField1
- Name: KBAItemField2
  '2':
- Name: KBAItemField3
- Name: KBAAttachments
- Name: KBAProperties
  '3':
- Name: KBARating
- Name: KBALinkedObjects::Ticket
- Name: KBALinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
- Name: KBALinkedObjects::CalendarAppointment
TwoColumns:
  '1':
- Name: KBAItemField1
- Name: KBAItemField2
- Name: KBAItemField3
- Name: KBAItemField6
- Name: KBAAttachments
  '2':
- Name: KBAProperties
- Name: KBARating
- Name: KBALinkedObjects::Ticket
- Name: KBALinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
- Name: KBALinkedObjects::CalendarAppointment
Type: BusinessObjectDetailView

```

142.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Artikel-Detailansicht für Artikel der Wissensdatenbank. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

142.4 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAAttach*

Standardkonfiguration für das Widget “Anhänge” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Attachments
Group: []
Type: KBAAttachments

```

142.5 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField

Standardkonfiguration für den Widget -Typ “Feld1” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field1
Group: []
Type: KBAItemField

```

142.6 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField

Standardkonfiguration für das Widget “Feld2” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field2
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field2
Group: []
Type: KBAItemField

```

142.7 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField*

Standardkonfiguration für den Widget -Typ “Feld3” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field3
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field3
Group: []
Type: KBAItemField
```

142.8 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField*

Standardkonfiguration für das Widget “Feld4” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field4
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field4
Group: []
Type: KBAItemField
```

142.9 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField*

Standardkonfiguration für das Widget “Feld5” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Config:
  Field: Field5
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Field5
Group: []
Type: KBAItemField

```

142.10 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAItemField6

Standardkonfiguration für das Widget “Feld6” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Field: Field6
    IsAlwaysPresent: 0
    IsDuplicatable: 1
    IsVisible: 1
    Title: Field6
Group: []
Type: KBAItemField

```

142.11 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBALinkedCalendarAppointment

Standardkonfiguration für das Widget “Verknüpfte Termine” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::CalendarAppointment
    Columns:
      Age:
        IsVisible: 1
      AllDay:
        IsVisible: 1
      ChangeBy:
        IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ChangeTime:
  IsVisible: 1
CreateBy:
  IsVisible: 1
CreateTime:
  IsVisible: 2
Description:
  IsVisible: 1
EndTime:
  IsVisible: 2
Location:
  IsVisible: 2
StartTime:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
SortBy:
  - Column: CreateTime
    Direction: Down
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Linked Appointments
Group: []
Type: KBALinkedObjects

```

142.12 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBALinke*

Standardkonfiguration für das Widget “Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::KnowledgeBaseArticle
    SortBy:
      - Column: Created
        Direction: Down
    IsAlwaysPresent: 0
    IsDuplicatable: 1
    IsVisible: 1
    Title: Linked Knowledge Base Articles
  Group: []
  Type: KBALinkedObjects

```


142.13 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBALinke*

Standardkonfiguration für das Widget “Verknüpfte Tickets” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::Ticket
    FilterPresets:
      Closed:
        StateType:
          Value: Closed
      Open:
        StateType:
          Value: Open
    LastUsedFilterPreset: Open
    SortBy:
      - Column: Created
        Direction: Down
    IsAlwaysPresent: 0
    IsDuplicatable: 1
    IsVisible: 1
    Title: Linked Tickets
  Group: []
  Type: KBALinkedObjects

```

142.14 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBAPrope*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Properties
  Group: []
  Type: KBAProperties

```

142.15 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###KBARating*

Standardkonfiguration für das Widget “Bewertungen” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Rating
Group: []
Type: KBARating
```

142.16 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::Widget###People*

Standardkonfiguration für das Widget “Personen” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Collapsed: 0
    Hidden: 0
    Identifier:
      IsVisible: 0
      Name: KnowledgeBaseArticleNumber
    Properties:
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Category
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Keywords
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Validity
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Language
      - IsInlineEditable: 0
        IsVisible: 1
        Name: Approval
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
    Name: State
  - IsVisible: 1
    Name: Rating
  - IsVisible: 1
    Name: Created
  - IsVisible: 2
    Name: CreateBy
  - IsVisible: 1
    Name: Changed
  - IsVisible: 2
    Name: ChangeBy
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: People
Group: []
Type: KBAProperties

```

142.17 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAL*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Feld” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Type: BusinessObject
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::ItemField

```

142.18 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAL*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Verknüpfte Objekte” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::LinkedObjects
```

142.19 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAP*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Identifier:
    IsVisible: 1
    Name: KnowledgeBaseArticleNumber
  Properties:
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: Category
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: Keywords
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: Validity
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: Language
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
    Name: Approval
  - IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
    Name: State
  - IsVisible: 2
    Name: Rating
  - IsVisible: 2
    Name: Created
  - IsVisible: 1
    Name: CreateBy
  - IsVisible: 2
    Name: Changed
  - IsVisible: 1
    Name: ChangeBy
Module: ↵
↵Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::Properties
```

142.20 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAR*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Bewertungen” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Config:  
  BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle  
  Collapsed: 0  
  Hidden: 0  
  Type: BusinessObject  
Module:   
↔Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::Rating
```

Frontend → *Agent* → *View* → *KnowledgeBaseArticleDetailView* → *Action*

143.1 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###Delete*

Registrierung der Aktion “Wissensdatenbank-Artikel löschen” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '300'
Component: Delete
Description: Delete this knowledge base article
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Delete
Name: Delete Knowledge Base Article
```

143.2 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###Edit*

Registrierung der Aktion „Wissensdatenbank-Artikel bearbeiten “.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '100'
Component: Edit
Description: Edit this knowledge base article
Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
GroupRo: []
Module:␣
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Edit
Name: Edit Knowledge Base Article
```

143.3 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###History

Registrierung der Aktion “Historie anzeigen” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '100'
Component: History
Description: Show the history for this knowledge base article
Group: []
GroupRo: []
Module:␣
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::History
Name: View History
```

143.4 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###Link

Registrierung der Aktion “Objekte verknüpfen” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '200'
Component: Link
Description: Link this knowledge base article
Group: []
GroupRo: []
Module:␣
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Link
Name: Link Objects
```

143.5 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action###Print

Registrierung der Aktion „Wissensdatenbank-Artikel ausdrucken “.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Views
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
ClusterPriority: '200'  
Component: Print  
Description: Print this knowledge base article  
Group: []  
GroupRo: []  
Module:␣  
→Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::KnowledgeBaseArticle::Print  
Name: Print Knowledge Base Article
```

143.6 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticle::Action::Custom*

Registrierung von benutzerdefinierten Wissensdatenbank-Artikelaktionen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- {}
```

Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleList

144.1 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Added###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Kürzlich hinzugefügt” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    isVisible: 2
  Changed:
    isVisible: 1
  Created:
    isVisible: 2
  Language:
    isVisible: 2
  Number:
    isVisible: 2
  State:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 2
    Title:
      IsVisible: 2
    Valid:
      IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets:
  External:
    StateIDs:
      Value:
        - 2
  Internal:
    StateIDs:
      Value:
        - 1
  Public:
    StateIDs:
      Value:
        - 3
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Added Knowledge Base Articles
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

144.2 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom1###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

144.3 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom2###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

144.4 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom3###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert".

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

144.5 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom4###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    isVisible: 2
  Changed:
    isVisible: 1
  Created:
    isVisible: 2
  Language:
    isVisible: 2
  Number:
    isVisible: 2
  State:
    isVisible: 2
  Title:
    isVisible: 2
  Valid:
    isVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

Type: BusinessObject

144.6 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Custom5###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert".

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Knowledge Base Article List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

144.7 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Rated###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Höchste Bewertung” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Changed
FilterPresets:
  External:
    StateIDs:
      Value:
        - 2
  Internal:
    StateIDs:
      Value:
        - 1
  Public:
    StateIDs:
      Value:
        - 3
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Highest Rated Knowledge Base Articles
SortBy:
- Column: Result
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

144.8 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Static###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ "Standard" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 0
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 1
  Language:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 2
Number:
    IsVisible: 2
State:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

144.9 AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Updated###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den statischen Typ “Kürzlich aktualisiert” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 1
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Created:
  IsVisible: 1
Language:
  IsVisible: 2
Number:
  IsVisible: 2
State:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Valid:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets:
  External:
    StateIDs:
      Value:
        - 2
  Internal:
    StateIDs:
      Value:
        - 1
  Public:
    StateIDs:
      Value:
        - 3
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Updated Knowledge Base Articles
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

144.10 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Legacyexplorer###DefaultC*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für den Legacy-Explorer.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 0
Columns:
  Category:
    isVisible: 2
  Changed:
    isVisible: 2
  Created:
    isVisible: 1
  Language:
    isVisible: 2
  Number:
    isVisible: 2
  State:
    isVisible: 2
  Title:
    isVisible: 2
  Valid:
    isVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

144.11 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleList::Legacyjournal###DefaultCo*

Standardkonfiguration der Wissensdatenbank-Artikelliste für das Legacy-Journal.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Changeable: 0
Columns:
  Category:
    IsVisible: 2
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 1
  Language:
    IsVisible: 2
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Changed
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

Frontend → Agent → View → KnowledgeBaseArticleUpdate

145.1 Forms###AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleUpdate::Properties

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Wissensdatenbank-Artikel bearbeiten” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: Title
    - Name: Keywords
    - Name: CategoryID
    - Name: Approved
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: StateID
    - Name: ValidID
    - Name: LanguageID
  - Fields:
    - Name: Attachments
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Name: Field1Group
- Collapsible: 1
  Name: Field2Group
- Collapsible: 1
  
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Name: Field3Group
- Collapsible: 1
Name: Field4Group
- Collapsible: 1
Name: Field5Group
- Collapsible: 1
Name: Field6Group
```

Frontend → Agent → View → LinkObject

146.1 *AgentFrontend::LinkObject::CalendarAppointment###DefaultConfig*

Standardkonfiguration für die Aktion “Verknüpfungen hinzufügen” für den Typ “Termin” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: CalendarAppointment
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  AllDay:
    IsVisible: 1
  ChangeBy:
    IsVisible: 1
  ChangeTime:
    IsVisible: 1
  CreateBy:
    IsVisible: 1
  CreateTime:
    IsVisible: 1
  Description:
    IsVisible: 1
  EndTime:
    IsVisible: 2
  Location:
    IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

StartTime:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Title
- Description
- Location
- StartTime
- EndTime
- AllDay
- Age
- CreateTime
- CreateBy
- ChangeTime
- ChangeBy
DefaultFilterPresetFields:
  Location:
    Value: ''
  Title:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

146.2 AgentFrontend::LinkObject::KnowledgeBaseArticle###DefaultConfig

Standardkonfiguration für die Aktion “Verknüpfungen hinzufügen” für den Typ “Wissensdatenbank-Artikel”

.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticle
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Category:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 2
  Language:
    IsVisible: 1
  Number:
    IsVisible: 2
  State:
    IsVisible: 2
  Title:
    IsVisible: 2
  Valid:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- Number
- Title
- Category
- Language
- State
- Valid
- Created
- Age
- Changed
DefaultFilterPresetFields:
  CategoryIDs:
    Value: []
  Number:
    Value: ''
  Title:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

146.3 AgentFrontend::LinkObject::Ticket###DefaultConfig

Standardkonfiguration für die Aktion “Verknüpfungen hinzufügen” für den Typ “Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Columns:
  Age:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Changed:
    IsVisible: 1
Created:
    IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 1
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 2
Queue:
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
DefaultFilterPresetFields:
  TicketNumber:
    Value: ''
  Title:
    Value: ''
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Open:
    StateType:
      Value: Open
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
LastUsedFilterPreset: Open
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

Frontend → Agent → View → Merge

147.1 *AgentFrontend::Chat::AppendToTicket###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für die Aktion “Chat an Ticket anhängen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 0
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 1
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
Lock:
    IsVisible: 1
Owner:
    IsVisible: 1
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsVisible: 1
Queue:
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
DefaultFilterPresetFields:
  TicketNumber:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

147.2 AgentFrontend::Merge::Ticket###DefaultConfig

Standardkonfiguration für die Liste “Verknüpftes Objekt hinzufügen” vom Typ “Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 1
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
Lock:
  IsVisible: 1
Owner:
  IsVisible: 1
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 1
Queue:
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
DefaultFilterPresetFields:
  TicketNumber:
    Value: ''
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

Frontend → Agent → View → Preferences

148.1 *AgentPersonalPreference###AppointmentNotificationEvents*

Parameter für die Transportmethode für Terminbenachrichtigungen in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Den Administratoren ist es jedoch weiterhin möglich, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::AppointmentNotificationEvent
Desc: Choose for which kind of appointment changes you want to receive
↳notifications.
Key: Appointment Notifications
Label: Appointment Notifications
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::NotificationEvents::Appointment
PrefKey: AppointmentNotificationTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8001'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.2 *AgentPersonalPreference###Avatar*

Parameter für die Avatar-Einstellung in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren haben jedoch weiterhin die Möglichkeit, die Einstellungen

eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Avatar
Block: Avatar
Desc: Upload your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Avatar
PrefKey: UserAvatar
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.3 AgentPersonalPreference###CSVSeparator

Bietet Endbenutzern die Möglichkeit, das in den Übersetzungsdateien definierte Trennzeichen für CSV-Dateien zu überschreiben. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können, erlaubt es aber Administratoren weiterhin, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
AllowUndefinedValue: '1'
DataSelected: '0'
Desc: Select the separator character used in CSV files (statistics and
↳searches) .
  If you do not select a separator here, the default separator for your
↳language will
  be used.
Key: CSV Separator
Label: CSV Separator
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  ': '
  ',': ', '
  ;: ;
  \t: tab
  '|': '|'
PrefKey: UserCSVSeparator
PreferenceGroup: Miscellaneous
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Prio: '4000'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.4 AgentPersonalPreference###ChatChannels

Parameter für die Einstellung der bevorzugten Chat-Kanäle in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren haben jedoch weiterhin die Möglichkeit, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomChatChannel
Desc: Your selection of your preferred external chat channels. You will be
↳ notified
  about external chat requests in these chat channels.
Key: My Chat Channels
Label: My Chat Channels
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::ChatChannels
PrefKey: ExternalChannels
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '4000'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.5 AgentPersonalPreference###Comment

Parameter für die Kommentareinstellung in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren haben jedoch weiterhin die Möglichkeit, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '0'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
Block: Input
Data:
  Value: '[% Env("UserComment") %]'
```

Desc: This **is** a description **for** a comment on framework.
Key: Comment
Label: Comment
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Dummy
PrefKey: UserComment
PreferenceGroup: Miscellaneous

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Prio: '6000'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.6 AgentPersonalPreference###DateTimeFormat

Parameter für die Einstellung des Datums- und Zeitformats in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren haben jedoch weiterhin die Möglichkeit, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
DataSelected: relative
Desc: Configure which date time format should be used for the date time
      ↳display.
Key: Date Time Format
Label: Date Time Format
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  absolute: Absolute
  combined: Combined
  relative: Human readable (e.g. 12 minutes ago)
PrefKey: UserDateTimeFormat
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3600'
ShowInUserManagement: '1'
TranslateOptions: '1'
```

148.7 AgentPersonalPreference###Language

Parameter für die Spracheinstellung in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren haben jedoch weiterhin die Möglichkeit, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Language
Desc: Select the main interface language.
Key: Language
Label: Language
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::Language
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
NeedsReload: '1'
PrefKey: UserLanguage
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '1000'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.8 AgentPersonalPreference###MyQueues

Parameter für die Einstellung der bevorzugten Queues in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren haben jedoch weiterhin die Möglichkeit, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomQueue
Desc: Your queue selection of your preferred queues. You also get notified
↳about those
   queues via email if enabled.
Key: My Queues
Label: My Queues
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::MyQueues
Permission: ro
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '1000'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.9 AgentPersonalPreference###MyServices

Parameter für die Einstellung der bevorzugten Services in den persönlichen Präferenzen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Den Administratoren ist es jedoch weiterhin möglich, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::CustomService
Desc: Your service selection of your preferred services. You also get notified
↳about
   those services via email if enabled.
Key: My Services
Label: My Services
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::MyServices
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '2000'
ShowInUserManagement: '1'

```

148.10 AgentPersonalPreference###OutOfOffice

Parameter für die Abwesenheitseinstellung in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung „Aktiv“ auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren haben jedoch weiterhin die Möglichkeit, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie „PreferenceGroup“, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::OutOfOffice
Block: OutOfOffice
Desc: If you are going to be out of office, you may wish to let other users_
->know by
    setting the exact dates of your absence.
Key: Out of Office Time
Label: Out of Office Time
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::OutOfOffice
PrefKey: UserOutOfOffice
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '4000'
ShowInUserManagement: '1'

```

148.11 AgentPersonalPreference###Password

Parameter für die Passworteinstellung in den persönlichen Einstellungen des Agenten. „PasswordRegExp“ erlaubt es, Passwörter mit einem regulären Ausdruck abzugleichen. „PasswordMinSize“ definiert die minimale Anzahl der verwendeten Zeichen. „PasswordMin2Lower2UpperCharacters“ definiert, ob mindestens 2 Kleinbuchstaben und 2 Großbuchstaben benötigt werden, indem die entsprechende Option auf „1“ gesetzt wird. „PasswordMin2Characters“ definiert, ob das Passwort mindestens 2 Buchstabenzeichen enthalten muss (auf 0 oder 1 gesetzt). „PasswordNeedDigit“ definiert die Notwendigkeit von mindestens 1 Ziffer (zur Kontrolle auf 0 oder 1 gesetzt). „PasswordMaxLoginFailed“ erlaubt es, einen Agenten auf ungültig-temporär zu setzen, wenn die maximale Anzahl fehlgeschlagener Anmeldungen erreicht ist. „PasswordHistory“ gibt an, wie viele alte Passwörter gespeichert sind, die nicht als neues Passwort verwendet werden können. „PasswordTTL“ ist die Zeit in Tagen, wie lange Passwörter gültig sind. „PasswordWarnBeforeExpiry“ ist die Zeit in Tagen, die verwendet wird, um eine Warnung anzuzeigen, bevor Passwörter ablaufen. Mit „PasswordChangeAfterFirstLogin“ muss der Benutzer das Passwort nach der ersten Anmeldung ändern. Bitte beachten Sie: Die Einstellung „Aktiv“ auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können, erlaubt es aber Administratoren immer noch, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie „PreferenceGroup“, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Password
Area: Agent
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change Password
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Password
PasswordChangeAfterFirstLogin: '1'
PasswordHistory: '3'
PasswordMaxLoginFailed: '5'
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '0'
PasswordMinSize: '12'
PasswordNeedDigit: '0'
PasswordRegExp: ''
PasswordTTL: '90'
PasswordWarnBeforeExpiry: '5'
PreferenceGroup: Security
Prio: '0500'
ShowInUserManagement: '1'

```

148.12 *AgentPersonalPreference###Style*

Parameter für die Stileinstellung in den persönlichen Präferenzen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Den Administratoren ist es jedoch weiterhin möglich, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::Style
Desc: Select your preferred style for the OTRS user interface.
Key: Style
Label: Style
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::AgentStyle
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3000'
ShowInUserManagement: '1'

```

148.13 *AgentPersonalPreference###TicketNotificationEvents*

Parameter für die Transportmethode für Terminbenachrichtigungen in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Den Administratoren ist es jedoch weiterhin möglich, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::NotificationEvent
Desc: Choose for which kind of ticket changes you want to receive.
↳notifications. Please
   note that you can not completely disable notifications marked as mandatory.
Key: Ticket Notifications
Label: Ticket Notifications
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::NotificationEvents::Ticket
PrefKey: NotificationTransport
PreferenceGroup: NotificationSettings
Prio: '8000'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.14 *AgentPersonalPreference###TimeZone*

Parameter für die Einstellung der Zeitzone in den persönlichen Einstellungen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf “0” verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren können jedoch weiterhin die Einstellungen eines anderen Benutzers bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::TimeZone
Desc: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to.
↳this
   time zone.
Key: Time Zone
Label: Time Zone
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::TimeZone
PrefKey: UserTimeZone
PreferenceGroup: UserProfile
Prio: '3500'
ShowInUserManagement: '1'
```

148.15 *AgentPersonalPreference###TwoFactor*

Parameter für die Zwei-Faktor-Einstellung in den persönlichen Präferenzen des Agenten. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf 0 verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Den Administratoren ist es jedoch weiterhin möglich, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
AdminModule: Kernel::Output::HTML::Preferences::TwoFactor
Desc: Manage your two-factor authentication settings.
Key: Two-factor
Label: Two-factor Authentication
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::TwoFactor
NeedsReload: '1'
PrefKey: TwoFactor
PreferenceGroup: Security
Prio: '0800'
ShowInUserManagement: '1'

```

148.16 AgentPersonalPreference::Groups###0001-Framework

Legt die Gruppen für die persönlichen Einstellungen fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- CommonIcon: regular,single-neutral-actions-edit-1
  Description: Change your personal information and more.
  Icon: user
  Label: User Profile
  Name: UserProfile
  Order: '1000'
  Title: ''
- CommonIcon: regular,monitor-lock
  Description: Change your security settings.
  Icon: lock
  Label: Security
  Name: Security
  Order: '1500'
  Title: ''
- CommonIcon: bold,cog
  Description: Change the system appearance and more.
  Icon: cog
  Label: Miscellaneous
  Name: Miscellaneous
  Order: '2000'
  Title: ''
- CommonIcon: regular,monitor-settings
  Description: Choose which notifications you would like to receive.
  Icon: envelope
  Label: Notification Settings
  Name: NotificationSettings
  Order: '3000'
  Title: ''

```

148.17 *AgentPersonalPreference::Groups###0002-Custom*

Legt die Gruppen für die persönlichen Einstellungen fest.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- []
```

148.18 *CustomAgentPersonalPreferences*

Definiert die Konfigurationsparameter für benutzerdefinierte Module, die in der Agenteneinstellungen angezeigt werden sollen. Jedes Registrierungselement entspricht einer Legacy-Agentenpräferenz, die bei der Aktualisierung des Systems gefunden wurde.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- {}
```

148.19 *PreferencesGroups###RefreshTime*

Parameter des RefreshTime-Objekts in der Einstellungsansicht der Agenten-Oberfläche. 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.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Data:
  '0': off
  '10': 10 minutes
  '15': 15 minutes
  '2': ' 2 minutes'
  '5': ' 5 minutes'
  '7': ' 7 minutes'
DataSelected: '0'
Desc: If enabled, the different overviews (Dashboard, LockedView, QueueView)
↳will
  automatically refresh after the specified time.
Key: ''
Label: Overview Refresh Time
Module: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PrefKey: UserRefreshTime
PreferenceGroup: Miscellaneous
Prio: '2000'
```


148.20 *PreferencesTable*

Legt den Namen der Tabelle fest, in der Benutzereinstellungen gespeichert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
user_preferences
```

148.21 *PreferencesTableKey*

Definiert die Spalte, in der die Schlüssel für die Tabelle mit den Einstellungen gespeichert werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
preferences_key
```

148.22 *PreferencesTableUserID*

Definiert den Namen der Spalte, unter der die Benutzer-Identifizierer in der Eigenschaften-Tabelle gespeichert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
user_id
```

148.23 *PreferencesTableValue*

Definiert den Namen der Spalte, unter der Daten in der Eigenschaften-Tabelle gespeichert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
preferences_value
```

Frontend → Agent → View → StatisticCreateUpdateView

149.1 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Statistik erstellen” und “Statistik aktualisieren”

.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
BusinessObjectType: Statistic  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: CreateUpdateProperties  
  ThreeColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
    '3': ~  
  TwoColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
Type: BusinessObjectCreate
```

149.2 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Statistik erstellen” und “Statistik aktualisieren”. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

149.3 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView::Widget###CreateUpdateProp*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in den Ansichten “Statistik erstellen” und “Statistik aktualisieren” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateUpdateProperties
```

149.4 *AgentFrontend::StatisticCreateUpdateView::WidgetType###CreateUpdate*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ansicht “Statistik erstellen” und “Statistik aktualisieren” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Hidden: 0
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::Statistic::CreateUpdatePr
```

Frontend → Agent → View → StatisticReportCreateUpdateView

150.1 AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###001-Framework

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ansicht “Bericht erstellen” und Bericht “aktualisieren”
.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
BusinessObjectType: StatisticReport  
ColumnLayout:  
  OneColumn:  
    '1':  
      - Name: CreateUpdateProperties  
  ThreeColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
    '3': ~  
  TwoColumns:  
    '1': ~  
    '2': ~  
Type: BusinessObjectCreate
```

150.2 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Bericht erstellen” und “Bericht aktualisieren” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

150.3 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView::Widget###CreateUpdateProperties*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in den Ansichten “Bericht erstellen” und “Bericht aktualisieren” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateUpdateProperties
```

150.4 *AgentFrontend::StatisticReportCreateUpdateView::WidgetType###CreateUpdateProperties*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ansicht “Bericht erstellen” und “Bericht aktualisieren” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Hidden: 0
Module: ↪
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::Report::CreateUpdateProperties
```

Frontend → Agent → View → StatisticReportOverview

151.1 AgentFrontend::StatisticReportOverview###001-Framework

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Übersicht “Statistiken und Berichte” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: StatisticReport
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: StatisticReportList
      - Name: StatisticMetrics
      - Name: StatisticLists
      - Name: StatisticStatic
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: StatisticReportList
      - Name: StatisticStatic
    '2':
      - Name: StatisticMetrics
    '3':
      - Name: StatisticLists
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: StatisticReportList
      - Name: StatisticStatic
    '2':
      - Name: StatisticMetrics
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: StatisticLists
Type: BusinessObjectOverview
```

151.2 AgentFrontend::StatisticReportOverview###100-Custom

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansichten “Statistikübersicht” und “Berichtsübersicht. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

151.3 AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticLists

Standardkonfiguration für das Widget “Liste” in der “Statistiken und Berichte” -Übersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      ObjectType:
        Value:
          - DynamicList
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Lists
Group: []
Type: StatisticList
```

151.4 AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticMetrics

Standardkonfiguration für das Widget “Metriken” in der “Statistiken und Berichte” -Übersicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    ObjectType:
      Value:
        - DynamicMatrix
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Metrics
Group: []
Type: StatisticList

```

151.5 AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticReportList

Standardkonfiguration für das Widget “Berichte-Liste” in der “Statistik-Übersicht” und “Bereichte-Übersicht”

.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Report List
Group: []
Type: StatisticReportList

```

151.6 AgentFrontend::StatisticReportOverview::Widget###StatisticStatic

Standardkonfiguration für das Widget “Statik” in der “Statistik-Übersicht” und “Berichte-Übersicht” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ActiveFilters:
      ObjectType:
        Value:
          - Static
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Title: Static
Group: []
Type: StatisticList
```

151.7 AgentFrontend::StatisticReportOverview::WidgetType###StatisticList

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Statistik-Liste” in der “Statistik-Übersicht” und “Berichte-Übersicht” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Statistic
  Collapsed: 0
  Columns:
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 1
    ObjectName:
      IsVisible: 2
    ObjectType:
      IsVisible: 1
    StatNumber:
      IsVisible: 2
    StatType:
      IsVisible: 1
    Title:
      IsVisible: 2
    Valid:
      IsVisible: 1
  DefaultColumnOrder:
  - StatNumber
  - Title
  - ObjectName
  - ObjectType
  - StatType
  - Valid
  - Created
  - Age
  - Changed
  FilterPresets: {}
  Hidden: 0
  HideAvailableFilters: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: StatNumber
  Direction: Up
  Type: BusinessObject
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::StatisticList

```

151.8 AgentFrontend::StatisticReportOverview::WidgetType###StatisticReportList

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Berichte-Liste” in der “Statistik-Übersicht” und “Berichte-Übersicht” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: StatisticReport
  Collapsed: 0
  Columns:
    ChangeTime:
      IsVisible: 1
    CreateTime:
      IsVisible: 1
    CronDefinition:
      IsVisible: 1
    Description:
      IsVisible: 2
    Language:
      IsVisible: 1
    Name:
      IsVisible: 2
    Valid:
      IsVisible: 1
  DefaultColumnOrder:
  - Name
  - Description
  - Language
  - CronDefinition
  - Valid
  - CreateTime
  - ChangeTime
  FilterPresets: {}
  Hidden: 0

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Name
  Direction: Up
  Type: BusinessObject
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StatisticReport::StatisticReportList
```

Frontend → *Agent* → *View* → *StatisticReportOverview* →
StatisticReportAction

152.1 *AgentFrontend::StatisticReport::Action###ReportAdd*

Registrierung der Aktion “Bericht hinzufügen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Organization  
ClusterPriority: '800'  
Component: ReportAdd  
Description: Shows the report add screen  
Module:↳  
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::StatisticReport::ReportAdd  
Name: Add Report
```

152.2 *AgentFrontend::StatisticReport::Action###StatisticAdd*

Registrierung der Aktion “Statistik hinzufügen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
ClusterName: Organization  
ClusterPriority: '800'  
Component: StatisticAdd
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Shows the Add Statistic screen
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::StatisticReport::StatisticAdd
Name: Add Statistic
```

152.3 *AgentFrontend::StatisticReport::Action###StatisticImport*

Registrierung der Aktion “Statistik importieren” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '800'
Component: StatisticImport
Description: Import a new statistic
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::StatisticReport::StatisticImport
Name: Import Statistic
```

Frontend → Agent → View → Stats

153.1 Stats::CustomerIDAsMultiSelect

Zeigt alle Kunden-Identifikatoren in einem Mehrfachauswahlfeld (nicht sinnvoll, wenn Sie sehr viele Identifikatoren haben).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

153.2 Stats::CustomerUserLoginsAsMultiSelect

Zeigt alle Kundenbenutzer-Identifikatoren in einem Mehrfachauswahlfeld (nicht sinnvoll, wenn Sie sehr viele Identifikatoren haben).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

153.3 Stats::DefaultSelectedFormat

Legt die Standardauswahl im Dropdown-Menü für das Statistik-Format (Form: Gemeinsame Spezifikation) fest. Bitte legen Sie die Formattaste fest (siehe Stats::Format).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Print  
- CSV  
- Excel  
- D3::BarChart  
- D3::LineChart  
- D3::StackedAreaChart
```

153.4 *Stats::DefaultSelectedPermissions*

Definiert die Standardauswahl im Dropdown-Menü für Berechtigungen (Formular: Allgemeine Angaben).
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- stats
```

153.5 *Stats::ExchangeAxis*

Erlaubt Agenten die Achsen einer Statistik zu tauschen, wenn sie eine Statistik generieren.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

153.6 *Stats::Format*

Definiert alle möglichen Statistikausgabeformate.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
CSV: CSV  
D3::BarChart: 'Graph: Bar Chart'  
D3::LineChart: 'Graph: Line Chart'  
D3::StackedAreaChart: 'Graph: Stacked Area Chart'  
Excel: Excel  
Print: Print
```

153.7 *Stats::UseAgentElementInStats*

Erlaubt Agenten eine individuelle Statistik zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

153.8 *Stats::UseInvalidAgentInStats*

Erlaubt Agenten, die ungültig sind, individuelle Statistiken zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

Frontend → Agent → View → Ticket → Action → Customer

154.1 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Customer

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Kunde ändern” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Collapsible: 1  
  Fields:  
  - Name: CustomerUserID  
  - Disabled: 1  
    Name: CustomerID  
  Label: Change Customer
```

Frontend → Agent → View → TicketArticleReply

155.1 AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Umleiten via E-Mail” .

Standardwert:

1

155.2 AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Antworten via E-Mail” .

Standardwert:

1

155.3 AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Allen antworten via E-Mail” .

Standardwert:

1

155.4 *AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms###FormDraft*

Ermöglicht das Speichern der derzeitigen Arbeit als Entwurf beim Ausführen der Aktion “Antworten via SMS” .

Standardwert:

Frontend → Agent → View → TicketArticleReplyToNote

156.1 AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der derzeitigen Arbeit als Entwurf beim Ausführen der Aktion “Antworten via Notiz” .

Standardwert:

Frontend → Agent → View → TicketCompose

157.1 AgentFrontend::Ticket::ComposeAddCustomerAddress

Fügt die E-Mail-Adresse des Kundenbenutzers den Empfängern in der Ansicht zum Erstellen von Tickets im Agenten-Interface hinzu. Die E-Mail-Adresse des Kundenbenutzers wird nicht hinzugefügt, wenn der Artikel für den Kunden nicht sichtbar ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

157.2 AgentFrontend::Ticket::ComposeReplaceSenderAddress

Ersetzt den ursprünglichen Absender durch die E-Mail-Adresse des aktuellen Kunden beim Verfassen der Antwort in der Ansicht „Ticket verfassen“ im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

157.3 AgentFrontend::Ticket::Quote

Definiert das verwendete Zeichen für E-Mail-Zitate im Klartext in den Ticket-Aktionen. Wenn dieses Zeichen leer oder inaktiv ist, werden Original-E-Mails nicht zitiert, sondern an die Antwort angehängt.

Standardwert:

>

157.4 *AgentFrontend::Ticket::ResponseFormat*

Steuert das Format von Antworten im Ticket erstellen-Bildschirm im Agentenbereich ([% Data.OrigFrom | html %] entspricht genau dem Absender, [% Data.OrigFromName | html %] enthält nur den realen Namen des Absenders).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
[% Data.Salutation | html %]
[% Data.StdResponse | html %]
[% Data.Signature | html %]

[% Data.CreateTime | Localize("TimeShort") %] - [% Data.OrigFromName | html
↪%] [% Translate("wrote") | html %]:
[% Data.Body | html %]
```

157.5 *AgentFrontend::Ticket::ResponseQuoteMaxLines*

Legt die maximale Anzahl an zitierten Zeilen fest, die zu Antworten hinzugefügt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

99

157.6 *Ticket::Frontend::Quote*

Legt das genutzte Zeichen für Zitate in Plaintext-E-Mails im Verfassen-Bildschirm des Agentenbereichs fest. Bleibt das Feld leer oder ist die Einstellung nicht aktiviert, wird die ursprüngliche E-Mail nicht zitiert, sondern an die Antwort angehängt.

Standardwert:

>

Frontend → Agent → View → TicketCreate

158.1 *AgentFrontend::TicketCreate::NewOwnerSelection*

Zeigt eine Auswahl für den Besitzer in Telefon- und E-Mail-Tickets in den Ansichten zur Ticketerstellung an. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

158.2 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueOwnSelection*

Definiert, welche Optionen für den Empfänger (Telefon-Ticket) und den Absender (E-Mail-Ticket) im Agenten-Interface gültig sind.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
'1': First Queue  
'2': Second Queue
```

158.3 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueSelectionString*

Definiert die Zeichenfolgen, die als Empfänger (An:) des Telefon-Tickets und als Absender (Von:) des E-Mail-Tickets im Agenten-Interface angezeigt werden. Bei Queue as NewQueueSelectionType zeigt „<Queue>“ die Namen der Queues und bei SystemAddress „<Realname> <<Email>>“ den Namen und die E-Mail des Empfängers.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

<Queue>

158.4 *AgentFrontend::TicketCreate::NewQueueSelectionType*

Definiert das Empfängerziel des Telefon-Tickets und den Absender des E-Mail-Tickets ("Queue" zeigt alle Queues, "Systemadresse" zeigt alle Systemadressen).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Queue

158.5 *AgentFrontend::TicketCreate::UserDefaultQueue*

Definiert die Standard-Queue für neue E-Mail-Tickets, die im Agenten-Interface erstellt werden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

Postmaster

Frontend → Agent → View → TicketCreate → Email

159.1 AgentFrontend::TicketCreate::Email###001-Framework

Die Standard-Spaltenkonfiguration für die Ansicht “Neues E-Mail-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: CustomerInformation
    '3':
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate
```

159.2 AgentFrontend::TicketCreate::Email###100-Custom

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Neues E-Mail-Ticket” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben bestehende Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

159.3 AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CreateProperties

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in den Ansichten “Neues E-Mail-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

159.4 AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerHistory

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenhistorie” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer History
Group: []
Type: CustomerHistory
```

159.5 *AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundeninformationen” in der Ansicht “Neues E-Mail-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

159.6 *AgentFrontend::TicketCreate::Email::Widget###CustomerUserHistory*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenbenutzer-Historie” in der Ansicht “Neues E-Mail-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer User History
Group: []
Type: CustomerUserHistory
```

159.7 *AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CreateProperties*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ansicht “Neues E-Mail-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SubmitButtonText: Send mail
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties
```

159.8 AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CustomerHistory

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenhistorie” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 2
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 2
    Owner:
      IsVisible: 2
    PendingTime:
      IsVisible: 1
    Priority:
      IsVisible: 1
    Queue:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory

```

159.9 AgentFrontend::TicketCreate::Email::WidgetType###CustomerUserHistor

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Kundenbenutzer-Historie” in der Ansicht “Neues E-Mail-Ticket”

.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 2
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 2
    Owner:
      IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 1
Queue:
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerUserHistory

```

159.10 Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Neues E-Mail-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

----
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: TypeID
    Label: Classification
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CustomerUserID
    Disabled: 1
    Name: CustomerID
    Label: Customer
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: QueueID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: OwnerID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ResponsibleID
    Label: Assignment
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ServiceID
      Required: 0
  - ColumnLayout: 3
    Fields:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: SLAID
  Required: 0
- ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Default: 3
    Name: PriorityID
    Required: 1
- ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
    Default: 4
    Name: StateID
    Required: 1
- ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Name: PendingDate
Label: Service Level Management
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: To
  - Name: Cc
  - Name: Bcc
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: EmailSecurity
  - Name: Signature
  - Name: Attachments
  - Name: AccountedTime
Label: Communication
- Default: EmailAgent
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: ''
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType
- Default: 1
  Hidden: 1
  Name: IsVisibleForCustomer
- Hidden: 1
  Name: LinkTicketID

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

- Hidden: 1
Name: LinkType
- Hidden: 1
Name: EndpointContext

Frontend → Agent → View → TicketCreate → Phone

160.1 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone###001-Framework*

Die Standard-Spaltenkonfiguration für die Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
      - Name: ChatProtocol
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: ChatProtocol
      - Name: CustomerInformation
    '3':
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
      - Name: ChatProtocol
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
'2':
- Name: CustomerInformation
- Name: CustomerUserHistory
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate
```

160.2 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben bestehende Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

160.3 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###ChatProtocol*

Standardkonfiguration für das Widget “Chat-Protokoll” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Chat Protocol
Group: []
Type: ChatProtocol
```

160.4 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CreateProperties*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties

```

160.5 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerHistory*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenhistorie” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer History
Group: []
Type: CustomerHistory

```

160.6 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundeninformationen” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation

```

160.7 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::Widget###CustomerUserHistory*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenbenutzer-Historie” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer User History
Group: []
Type: CustomerUserHistory
```

160.8 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###ChatProtocol*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Chat-Protokoll” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::ChatProtocol
```

160.9 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CreateProperties*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties
```

160.10 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CustomerHistory*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenhistorie” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 1
    Owner:
      IsVisible: 1
    PendingTime:
      IsVisible: 1
    Priority:
      IsVisible: 2
    Queue:
      IsVisible: 1
    Responsible:
      IsVisible: 1
    SLA:
      IsVisible: 1
    Sender:
      IsVisible: 1
    Service:
      IsVisible: 1
    State:
      IsVisible: 1
    Subject:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory
```

160.11 *AgentFrontend::TicketCreate::Phone::WidgetType###CustomerUserHist*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenbenutzer-Historie” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 1
    Owner:
      IsVisible: 1
    PendingTime:
      IsVisible: 1
    Priority:
      IsVisible: 2
    Queue:
      IsVisible: 1
    Responsible:
      IsVisible: 1
    SLA:
      IsVisible: 1
    Sender:
      IsVisible: 1
    Service:
      IsVisible: 1
    State:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: ↵
↵Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerUserHistory
```

160.12 Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Neues Telefon-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name:TypeID
  Label: Classification
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: CustomerUserID
  - Disabled: 1
  Name: CustomerID
  Label: Customer
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Name: QueueID
  - ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Name: OwnerID
  - ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Name: ResponsibleID
  Label: Assignment
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Name: ServiceID
  - ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Name: SLAID
  - ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Default: 3
  Name: PriorityID
  Required: 1
  - ColumnLayout: 3
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
  Default: 4
  Name: StateID

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    Required: 1
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
      - Name: PendingDate
    Label: Service Level Management
- Collapsible: 1
  Fields:
    - Multiple: 1
      Name: From
    - Name: To
    - Name: StandardTemplateID
    - Name: Subject
      Required: 1
    - Name: Body
      Required: 1
    - Name: RelevantKnowledge
    - Name: Attachments
    - Name: AccountedTime
  Label: Communication
- Default: PhoneCallCustomer
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: ''
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: customer
  Hidden: 1
  Name: SenderType
- Default: 1
  Hidden: 1
  Name: IsVisibleForCustomer
- Hidden: 1
  Name: LinkTicketID
- Hidden: 1
  Name: LinkType
- Hidden: 1
  Name: EndpointContext
```

Frontend → Agent → View → TicketCreate → Process

161.1 *AgentFrontend::TicketCreate::Process###001-Framework*

Die Standard-Spaltenkonfiguration für die Ansicht “Neues Prozessticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreatePropertiesProcess
      - Name: ProcessInformation
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CreatePropertiesProcess
    '2':
      - Name: ProcessInformation
    '3': []
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CreatePropertiesProcess
    '2':
      - Name: ProcessInformation
Type: BusinessObjectCreate
```

161.2 *AgentFrontend::TicketCreate::Process###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Neues Prozess-Ticket” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben bestehende Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

161.3 *AgentFrontend::TicketCreate::Process::CustomerIDReadOnly*

Steuert, ob die Kunden-ID im Agent-Interface schreibgeschützt ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

161.4 *AgentFrontend::TicketCreate::Process::Widget###CreatePropertiesProcess*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Neues Prozess-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreatePropertiesProcess
```

161.5 *AgentFrontend::TicketCreate::Process::Widget###ProcessInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Prozess-Informationen” in der Ansicht “Neues Prozess-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

IsAlwaysPresent: 1
IsDuplicatable: 0
IsVisible: 1
Title: Process Information
Group: []
Type: ProcessInformation

```

161.6 AgentFrontend::TicketCreate::Process::WidgetType###CreatePropertiesProcess

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ansicht “Neues Prozess-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreatePropertiesProcess

```

161.7 AgentFrontend::TicketCreate::Process::WidgetType###ProcessInformation

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Prozess-Informationen” in der Ansicht “Neues Prozess-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Properties:
    - IsVisible: 2
      Name: Process
    - IsVisible: 2
      Name: ProcessActivity
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::ProcessInformation

```

161.8 AgentFrontend::TicketCreateProcess###StateType

Definiert die nächsten möglichen Status für Tickets im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- new  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

Frontend → Agent → View → TicketCreate → SMS

162.1 AgentFrontend::TicketCreate::SMS###001-Framework

Die Standard-Spaltenkonfiguration für die Ansicht „Neues SMS-Ticket“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: CreateProperties
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  ThreeColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: CustomerInformation
    '3':
      - Name: CustomerUserHistory
      - Name: CustomerHistory
  TwoColumns:
    '1':
      - Name: CreateProperties
    '2':
      - Name: CustomerInformation
      - Name: CustomerUserHistory
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Name: CustomerHistory
Type: BusinessObjectCreate
```

162.2 AgentFrontend::TicketCreate::SMS###100-Custom

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ansicht “Neues SMS-Ticket” . Die einzelnen Schlüssel überschreiben bestehende Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

162.3 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CreateProperties

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Neues SMS-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 1
  IsDuplicatable: 0
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: CreateProperties
```

162.4 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerHistory

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenhistorie” in der Ansicht “Neues SMS-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer History
Group: []
Type: CustomerHistory
```

162.5 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenhistorie” in der Ansicht “Neues SMS-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

162.6 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS::Widget###CustomerUserHistory*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenbenutzer-Historie” in der Ansicht “Neues SMS-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config: {}
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer User History
Group: []
Type: CustomerUserHistory
```

162.7 *AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CreateProperties*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ansicht “Neue SMS” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SubmitButtonText: Send SMS
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CreateProperties
```

162.8 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CustomerHistory

Standardkonfiguration für das Widget “Kundenhistorie” in der Ansicht “Neues SMS-Ticket” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 1
    Owner:
      IsVisible: 1
    PendingTime:
      IsVisible: 1
    Priority:
      IsVisible: 2
    Queue:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Responsible:
    IsVisible: 1
SLA:
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 1
Service:
    IsVisible: 1
State:
    IsVisible: 1
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 2
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerHistory

```

162.9 AgentFrontend::TicketCreate::SMS::WidgetType###CustomerUserHistory

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Kundenbenutzer-Historie” in der Ansicht “Neues SMS-Ticket”

.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  AdditionalExportColumns:
    ArticleTree: 0
  AvailableDynamicFieldFilters: []
  BusinessObjectType: Ticket
  Collapsed: 0
  Columns:
    Age:
      IsVisible: 1
    Changed:
      IsVisible: 1
    Created:
      IsVisible: 2
    CustomerCompanyName:
      IsVisible: 1
    CustomerID:
      IsVisible: 1
    CustomerName:
      IsVisible: 1
    CustomerUserID:
      IsVisible: 1
    EscalationResponseTime:
      IsVisible: 1
    EscalationSolutionTime:
      IsVisible: 1
    EscalationTime:
      IsVisible: 1
    EscalationUpdateTime:
      IsVisible: 1
    Lock:
      IsVisible: 1
    Owner:
      IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsVisible: 2
Queue:
  IsVisible: 1
Responsible:
  IsVisible: 1
SLA:
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 1
Service:
  IsVisible: 1
State:
  IsVisible: 1
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 2
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 1
DefaultColumnOrder:
- TicketNumber
- State
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Watch
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 10
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CustomerUserHistory

```

162.10 Forms###AgentFrontend::TicketCreate::SMS::CreateProperties

Konfigurierbares Formular für das Widget “Eigenschaften” in der Ansicht “Neue SMS” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: TypeID
    Label: Classification
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Sender
  - Name: CustomerUserID
  - Disabled: 1
    Name: CustomerID
  Label: Customer
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: QueueID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: OwnerID
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ResponsibleID
  Label: Assignment
- Collapsible: 1
  Fields:
  - ColumnLayout: 3
    Fields:
    - Name: ServiceID
  - ColumnLayout: 3

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Fields:
- Name: SLAID
- ColumnLayout: 3
Fields:
- Default: 3
  Name: PriorityID
  Required: 1
- ColumnLayout: 3
Fields:
- Config:
  StateType:
  - open
  - pending auto
  - pending reminder
  - closed
  Default: 4
  Name: StateID
  Required: 1
- ColumnLayout: 3
Fields:
- Name: PendingDate
Label: Service Level Management
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: To
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: RelevantKnowledge
- Name: FlashMessage
- Name: AccountedTime
Label: Communication
- Default: AddSMS
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: ''
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType
- Default: 1
Hidden: 1
Name: IsVisibleForCustomer
- Hidden: 1
Name: EndpointContext

```

Frontend → Agent → View → TicketDetailView

163.1 *AgentFrontend::KnowledgeBaseArticleDetailView::WidgetType###KBAAt*

Standardkonfiguration für das Widget “Anhänge” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Config:  
  ActiveFilters: {}  
  BusinessObjectType: KnowledgeBaseArticleAttachment  
  Collapsed: 0  
  Columns:  
    ContentType:  
      IsVisible: 2  
    CreateTime:  
      IsVisible: 2  
    Download:  
      IsVisible: 2  
    Filename:  
      IsVisible: 2  
    Filesize:  
      IsVisible: 2  
    Preview:  
      IsVisible: 2  
  DefaultColumnOrder:  
  - ContentType  
  - Filename  
  - Filesize  
  - CreateTime
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Preview
- Download
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::KnowledgeBaseArticle::Attachments

```

163.2 *AgentFrontend::Ticket::Article::Color###AgentOnlyLabel*

Definiert die Farbe der Betreffzeile für die Artikel, die für den Kunden nicht sichtbar sind.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
#DAECEF
```

163.3 *AgentFrontend::Ticket::Article::Color###SystemLabel*

Definiert die Farbe des Absender-Kennzeichens für die Systemartikel.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
#F9DE87
```

163.4 *AgentFrontend::Ticket::Article::HeaderMode*

Definiert, ob Artikel standardmäßig im Normal- oder Kopiermodus geöffnet werden. Im Kopiermodus werden die Artikelköpfe aufgeklappt, um die E-Mail-Adressen oder SMS-Transaktionsnummern anzuzeigen und zu kopieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
normal
```


163.5 *AgentFrontend::Ticket::ArticleAccountedTimeDisplay*

Zeigt die verrechnete Zeit für einen Artikel in der Ticket-Detailansicht an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

163.6 *AgentFrontend::Ticket::CustomerTickets*

Zeigt in der Detailansicht des Tickets die Ticket-Eigenschaftskarte an, die die Anzahl aller Tickets mit derselben Kunden-ID wie das aktuelle Ticket enthält.

Standardwert:

0

163.7 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###CustomerUserID*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft "Kundenbenutzer".

Standardwert:

```
---
PermissionType: customer
RequiredLock: '1'
```

163.8 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###DynamicField*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Eigenschaften der dynamischen Felder in Tickets. Bitte geben Sie für jedes dynamische Feld, das Sie konfigurieren möchten, ein separates Konfigurationselement im Array an. Falls das spezifische dynamische Feld in der Konfiguration fehlt, steht die Inline-Bearbeitungsfunktion für dieses Feld letztlich nicht zur Verfügung. Zur Angabe des betreffenden dynamischen Feldes muss der Schlüssel „DynamicFieldName“ verwendet werden. Der Schlüssel „PermissionType“ definiert die erforderliche Berechtigungsstufe, die der Benutzer für das Ticket haben muss, um die Eigenschaft bearbeiten zu können (d.h. „ro“ oder „rw“). „RequiredLock“ kann verwendet werden, um die Anforderung der Ticket-Sperre für die Inline-Bearbeitung zu spezifizieren (wenn angekreuzt, muss das Ticket gesperrt werden, andernfalls muss das Ticket nicht gesperrt werden).

Standardwert:

--- []

163.9 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Lock*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft "Sperre".

Standardwert:

```
---  
PermissionType: rw
```

163.10 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Owner*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft “Besitzer” .

Standardwert:

```
---  
PermissionType: owner  
RequiredLock: '0'
```

163.11 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Priority*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft “Priorität” .

Standardwert:

```
---  
PermissionType: priority  
RequiredLock: '1'
```

163.12 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Queue*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft “Queue” .

Standardwert:

```
---  
PermissionType: queue  
RequiredLock: '1'
```

163.13 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Responsible*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft “Verantwortlicher” .

Standardwert:

```
---  
PermissionType: responsible  
RequiredLock: '0'
```

163.14 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Service*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaften “Service” und “SLA” .

Standardwert:

```
---
PermissionType: service
RequiredLock: '1'
```

163.15 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###State*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft “Status” .

Standardwert:

```
---
PermissionType: state
RequiredLock: '1'
```

163.16 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Type*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft “Typ” .

Standardwert:

```
---
PermissionType: type
RequiredLock: '1'
```

163.17 *AgentFrontend::Ticket::InlineEditing::Property###Watch*

Definiert die Inline-Bearbeitungskonfiguration für die Ticket-Eigenschaft “Beobachten” .

Standardwert:

```
---
PermissionType: ro
RequiredLock: '0'
```

163.18 *AgentFrontend::Ticket::PlainView*

Zeigt einen Link zur Anzeige der Rohdatenquelle eines E-Mail-Tickets in Klartext.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

163.19 *AgentFrontend::Ticket::Print###DynamicField*

Dynamische Felder, die beim Ausdrucken der Detailansicht eines Tickets angezeigt werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

163.20 *AgentFrontend::Ticket::Print###ExpandSort*

Zeigt die Artikel normal oder umgekehrt sortiert im gedruckten Ticket aus der Ticket-Detailansicht an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
reverse
```

163.21 *AgentFrontend::TicketDetailView###001-Framework*

Die Standardkonfiguration des Spaltenlayouts für die Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
BusinessObjectType: Ticket
ColumnLayout:
  OneColumn:
    '1':
      - Name: BusinessProcessInformation
      - Name: FormDrafts
      - Name: CommunicationStream
      - Name: Properties
      - Name: People
      - Name: CustomerInformation
      - Name: LinkedObjects::Ticket
      - Name: LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
      - Name: LinkedObjects::CalendarAppointment
      - Name: Attachments
  StripeSidebar:
    - Name: StripePeople
  ThreeColumns:
    '1':
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: CommunicationStream
- Name: Attachments
'2':
- Name: BusinessProcessInformation
- Name: CustomerInformation
- Name: LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
- Name: LinkedObjects::CalendarAppointment
'3':
- Name: FormDrafts
- Name: Properties
- Name: People
- Name: LinkedObjects::Ticket
TwoColumns:
'1':
- Name: BusinessProcessInformation
- Name: CommunicationStream
- Name: Attachments
'2':
- Name: FormDrafts
- Name: Properties
- Name: People
- Name: CustomerInformation
- Name: LinkedObjects::Ticket
- Name: LinkedObjects::KnowledgeBaseArticle
- Name: LinkedObjects::CalendarAppointment
Type: BusinessObjectDetailView

```

163.22 *AgentFrontend::TicketDetailView###100-Custom*

Benutzerdefinierte Konfigurationserweiterungen für die Spaltenlayouts der Ticket-Detailansicht. Die einzelnen Schlüssel überschreiben vorhandene Schlüssel.

Standardwert:

```
--- {}
```

163.23 *AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMeta*

Legt fest, ob Meta-Informationen aus Artikeln anhand von Filtern, die in `AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMetaFilters` festgelegt wurden, extrahiert werden sollen.

Standardwert:

```
0
```

163.24 *AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMetaFilters###0001-Framework*

Definiert einen Filter zum Sammeln von CVE-Nummern aus Artikeltexten in der Ticket-Detailansicht. Die Ergebnisse werden in einer Meta-Box neben dem Artikel angezeigt. Geben Sie „URLPreview“ ein, wenn Sie eine Vorschau sehen möchten, wenn Sie den Mauszeiger über das Link-Element bewegen. Dies kann die gleiche URL wie in URL sein, aber auch eine alternative. Bitte beachten Sie, dass einige Websites die Anzeige innerhalb eines Iframe verweigern (z.B. Google) und daher mit dem Vorschau-Modus nicht funktionieren.

Standardwert:

```

---
- Active: 0
  Label: CVE Mitre Codes
  Name: CVE Mitre
  RegExp:
  - (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
  Target: _blank
  URL: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>--<MATCH2>--
  ↳<MATCH3>
  URLPreview: http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>--<MATCH2>--
  ↳<MATCH3>
- Active: 0
  Label: CVE Google Codes
  Name: CVE Google Search
  RegExp:
  - (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
  Target: _blank
  URL: http://google.com/search?q=<MATCH1>--<MATCH2>--<MATCH3>
  URLPreview: ~

```

163.25 *AgentFrontend::TicketDetailView::ArticleMetaFilters###0002-Custom*

Definiert einen Filter zum Sammeln von Daten aus Artikeltexten in der Ticket-Detailansicht. Die Ergebnisse werden in einer Meta-Box neben dem Artikel angezeigt. Geben Sie „URLPreview“ ein, wenn Sie eine Vorschau sehen möchten, wenn Sie den Mauszeiger über das Link-Element bewegen. Dies kann die gleiche URL wie in URL sein, aber auch eine alternative. Bitte beachten Sie, dass einige Websites die Anzeige innerhalb eines Iframe verweigern (z.B. Google) und daher mit dem Vorschau-Modus nicht funktionieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`AgentFrontend::TicketDetailView::AutoLink`
```

Definiert, ob automatische Links mit Hilfe von Filtern, die in AgentFrontend::TicketDetailView::TextAutoLink konfiguriert sind, gesammelt werden sollen oder nicht.

Standardwert:

0

163.26 *AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidget###StripePeople*

Standardkonfiguration für das Widget “Beteiligte Personen” in der Seitenleiste der Ticket-Detailansicht.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsVisible: 1
Group: []
Type: StripePeople
```

163.27 *AgentFrontend::TicketDetailView::StripeSidebarWidgetType###StripePe*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Beteiligte Personen” in der Seitenleiste der Ticket-Detailansicht.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Hidden: 0
  InitialLimit: 10
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::StripePeople
```

163.28 *AgentFrontend::TicketDetailView::TextAutoLink###001-Framework*

Definiert die Filter zum Hinzufügen von Autoverknüpfungen hinter den definierten Zeichenfolgen.

Standardwert:

```
---
- Active: 0
  Label: CVE
  Name: CVE
  RegExp:
    - (CVE|CAN)\-(\d{3,4})\-(\d{2,})
  URL1:
    Description: Mitre
    Image: https://cve.mitre.org/favicon.ico
    Target: _blank
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

URL: https://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>--<MATCH2>--
↪<MATCH3>
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=<MATCH1>--<MATCH2>--<MATCH3>
URL3:
  Description: US-CERT NVD
  Image: https://nvd.nist.gov/NVD/Media/images/favicons/favicon-16x16.png
  Target: _blank
  URL: https://nvd.nist.gov/nvd.cfm?cvename=<MATCH1>--<MATCH2>--<MATCH3>
- Active: 0
Label: Bugtraq
Name: Bugtraq
RegExp:
- Bugtraq[\\s\\w\\t]*?ID[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\\s\\w\\t]*?ID[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})
- BID[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})
- BID[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})
URL1:
  Description: Security Focus
  Image: https://www.securityfocus.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://www.securityfocus.com/bid/<MATCH1>/info
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=<MATCH>;
- Active: 0
Label: MSBulletins
Name: MSBulletins
RegExp:
- MS[^A-Za-z]{0,5}(\\d\\d)?.?(\\d{2,4})
URL1:
  Description: Microsoft Technet
  Image: https://www.microsoft.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/MS<MATCH1>--
↪<MATCH2>.mspx
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=MS<MATCH1>--<MATCH2>
- Active: 0
Label: Setting 1
Name: Setting 1
RegExp:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- RegExp
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
  Description: Description
  Image: Image
  Target: _blank
  URL: URL
- Active: 0
Label: Setting 2
Name: Setting 2
RegExp:
- RegExp
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
  Description: Description
  Image: Image
  Target: _blank
  URL: URL
URL3:
  Description: Description
  Image: Image
  Target: _blank
  URL: URL

```

163.29 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###Attachments*

Standardkonfiguration für das Widget “Anhänge” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Attachments
Group: []
Type: Attachments

```

163.30 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###BusinessProcessInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Geschäftsprozess-Informationen” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Business Process Information
Group: []
Type: BusinessProcessInformation
```

163.31 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CommunicationCompact*

Standardkonfiguration für das Widget “Kommunikation Kompakt” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Communication Compact
Group: []
Type: CommunicationCompact
```

163.32 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CommunicationStream*

Standardkonfiguration für das Widget “Kommunikationsfluss” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Communication Stream
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Group: []
Type: CommunicationStream
```

163.33 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###CustomerInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Kundeninformationen” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  Config:
    ShowPropertyOnEmpty: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Customer Information
Group: []
Type: CustomerInformation
```

163.34 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###FormDrafts*

Standardkonfiguration für das Widget “Entwürfe” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Drafts
Group: []
Type: FormDrafts
```

163.35 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::CalendarAp*

Standardkonfiguration für das Widget “Verknüpfte Termine” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::CalendarAppointment
    Columns:
      Age:
        isVisible: 1
      AllDay:
        isVisible: 1
      ChangeBy:
        isVisible: 1
      ChangeTime:
        isVisible: 1
      CreateBy:
        isVisible: 1
      CreateTime:
        isVisible: 2
      Description:
        isVisible: 1
      EndTime:
        isVisible: 2
      Location:
        isVisible: 2
      StartTime:
        isVisible: 2
      Title:
        isVisible: 2
      SortBy:
        - Column: CreateTime
          Direction: Down
    IsAlwaysPresent: 0
    IsDuplicatable: 1
    isVisible: 1
    Title: Linked Appointments
  Group: []
  Type: LinkedObjects

```

163.36 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::Knowledge*

Standardkonfiguration für das Widget “Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel” in der Ticket-Detailansicht.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::KnowledgeBaseArticle

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: Linked Knowledge Base Articles
Group: []
Type: LinkedObjects

```

163.37 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###LinkedObjects::Ticket*

Standardkonfiguration für das Widget “Verknüpfte Tickets” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    BusinessObjectType: LinkObject::Ticket
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Linked Tickets
Group: []
Type: LinkedObjects

```

163.38 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###People*

Standardkonfiguration für das Widget “Personen” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Active: 1
  Config:
    Collapsed: 0
    Hidden: 0
    Identifier:
      IsVisible: 0
      Name: TicketNumber
    Properties:
      - IsVisible: 1
        Name: ArchiveFlag
      - IsVisible: 1
        Name: Created
      - IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Name: CustomerTickets
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Lock
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Watch
- IsVisible: 1
Name: EscalationTime
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Priority
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Queue
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: State
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Service
- IsVisible: 2
Name: CreateBy
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Name: Owner
- IsVisible: 1
Name: Process
- IsVisible: 1
Name: ProcessActivity
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Name: Responsible
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Type
- IsVisible: 1
Name: AccountedTime
IsAlwaysPresent: 0
IsDuplicatable: 1
IsVisible: 1
Title: People
Group: []
Type: Properties
```

163.39 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget###Properties*

Standardkonfiguration für das Widget “Eigenschaften” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  Active: 1
  IsAlwaysPresent: 0
  IsDuplicatable: 1
  IsVisible: 1
  Title: Properties
Group: []
Type: Properties
```

163.40 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation*

Definiert die angezeigten dynamischen Felder für die Ticket-Detailansicht im Agenten-Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

163.41 *AgentFrontend::TicketDetailView::Widget::BusinessProcessInformation*

Definiert Gruppen dynamischer Felder für das Widget "Prozess". "Schlüssel" definiert den Namen der Gruppe. "Wert" definiert die Felder, die angezeigt werden sollen. Beispiel: "Schlüssel => Meine Gruppe", "Inhalt: NameX, NameY", "Inhalt: NameX, NameY".

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

163.42 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Attachments*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ "Anhänge" in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
Config:
  ActiveFilters: {}
  BusinessObjectType: TicketAttachment
  Collapsed: 0
  Columns:
    Article:
      IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ContentType:
  IsVisible: 2
CreateTime:
  IsVisible: 2
Direction:
  IsVisible: 2
Download:
  IsVisible: 2
Filename:
  IsVisible: 2
Filesize:
  IsVisible: 2
Preview:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- ContentType
- Filename
- Filesize
- CreateTime
- Direction
- Article
- Preview
- Download
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::Attachments

```

163.43 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###BusinessProcessInformation*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Geschäftsprozess-Informationen” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::BusinessProcessInformation

```


163.44 AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###CommunicationCompact

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Kommunikation Kompakt” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  ArticleDynamicFields: []
  ArticleViewType: collapsed
  BusinessObjectType: TicketArticle
  Collapsed: 0
  Columns:
    ArticleProperties:
      isVisible: 2
    Attachment:
      isVisible: 2
    Channel:
      isVisible: 2
    CreateTime:
      isVisible: 2
    Direction:
      isVisible: 2
    Sender:
      isVisible: 2
    Subject:
      isVisible: 2
  DefaultColumnOrder:
  - Direction
  - Channel
  - Sender
  - Subject
  - CreateTime
  - ArticleProperties
  - Attachment
  FilterPresets: {}
  Hidden: 0
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 25
  Limit: 1000
  SortBy:
  - Column: CreateTime
    Direction: Down
  Type: BusinessObject
Module: ↵
↪Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CommunicationCompact

```

163.45 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###CommunicationStream*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Kommunikationsfluss” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  ArticleDynamicFields: []
  ArticleViewType: collapsed
  BusinessObjectType: TicketArticle
  Collapsed: 0
  FilterPresets:
    Internal Notes:
      CommunicationChannelID:
        Value: 3
      IsVisibleForCustomer:
        Value: '0'
  Hidden: 0
  HideAvailableFilters: []
  ItemsPerPage: 25
  Limit: 1000
  SortBy:
    - Column: CreateTime
      Direction: Down
      Type: BusinessObject
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::CommunicationStream

```

163.46 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###FormDrafts*

Standardkonfiguration für das Widget “Feld6” in der Detailansicht von Wissensdatenbank-Artikeln.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  ActiveFilters: {}
  BusinessObjectType: FormDraft
  Collapsed: 0
  Columns:
    Delete:
      IsVisible: 2
    Saved:
      IsVisible: 2
    Title:
      IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Type:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Title
- Saved
- Type
- Delete
FilterPresets: {}
Hidden: 0
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Title
  Direction: Up
Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::FormDrafts

```

163.47 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###LinkedObjects*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Verknüpfte Objekte” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Type: BusinessObject
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::LinkedObjects

```

163.48 *AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Properties*

Standardkonfiguration für den Widget-Typ “Eigenschaften” in der Ticket-Detailansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
Config:
  Collapsed: 0
  Hidden: 0
  Identifier:
    IsVisible: 1
    Name: TicketNumber
  Properties:
  - IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Name: ArchiveFlag
- IsVisible: 2
Name: Created
- IsVisible: 1
Name: CustomerTickets
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Name: Lock
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Name: Watch
- IsVisible: 2
Name: EscalationTime
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Name: Priority
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Name: Queue
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Name: State
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Service
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Owner
- IsVisible: 1
Name: CreateBy
- IsVisible: 2
Name: Process
- IsVisible: 2
Name: ProcessActivity
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Responsible
- IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Name: Type
- IsVisible: 2
Name: AccountedTime
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::Ticket::Properties
```

Frontend → Agent → View → TicketDetailView → ArticleAction

164.1 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###CopyLink*

Registrierung der Aktion “Artikel-Link kopieren” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----
ClusterName: Views
ClusterPriority: '802'
Component: ArticleCopyLink
Description: Copy direct article link to the clipboard
Group: []
GroupRo: []
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::CopyLink
Name: Copy Article Link
Permission: ro
```

164.2 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Forward*

Registrierung der Aktion “Weiterleiten via E-Mail” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----
ClusterName: Communication
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ClusterPriority: '803'
Component: ArticleForward
Description: Forward this article
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-send-1
IconPriority: '120'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Forward
Name: Forward via Email
Permission: forward
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'

```

164.3 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###MarkAsImportant*

Registrierung der Aktion “Als wichtig kennzeichnen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '803'
Component: ArticleMarkAsImportant
Description: Mark this article as important
Group: []
GroupRo: []
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::MarkAsImportant
Name: Mark as Important

```

164.4 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Plain*

Registrierung der Aktion “Druckansicht” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '803'
Component: ArticlePlain
Description: View this article as plain text
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Plain
Name: Plain View
Permission: ro

```

164.5 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Print*

Registrierung der Aktion “Artikel drucken” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '805'
Component: ArticlePrint
Description: Print this article
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Print
Name: Print Article
```

164.6 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Redirect*

Registrierung der Aktion “Weiterleiten via E-Mail” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '802'
Component: ArticleRedirect
Description: Redirect this article
Group: []
GroupRo: []
Icon: ''
IconPriority: ''
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Redirect
Name: Redirect via Email
Permission: redirect
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '0'
```

164.7 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###Reply*

Registrierung der Aktion “Antworten via E-Mail” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '801'
Component: ArticleReply
Description: Reply this article
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply-1
IconPriority: '100'
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Reply
Name: Reply via Email
Permission: compose
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'
```

164.8 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###ReplyAll*

Registrierung der Aktion “Allen antworten via E-Mail” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '802'
Component: ArticleReplyAll
Description: Reply this article to all recipients
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply-all-1
IconPriority: '110'
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::ReplyAll
Name: Reply to All via Email
Permission: compose
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '1'
```

164.9 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###ReplyToNote*

Registrierung der Aktion “Antworten via Kommentar” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '800'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Component: ArticleReplyToNote
Description: Reply to this note
Group: []
GroupRo: []
Icon: email-action-reply
IconPriority: '100'
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::ReplyToNote
Name: Reply via Note
Permission: note
RequiredLock: '0'
ShowIcon: '1'

```

164.10 AgentFrontend::TicketArticle::Action###ReplyViaSms

Registrierung der Aktion “Antworten via SMS” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '803'
Component: ArticleReplyViaSMS
Description: Reply this article via SMS
Group: []
GroupRo: []
Icon: ''
IconPriority: ''
Module:↳
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::ReplyViaSms
Name: Reply via SMS
Permission: compose
RequiredLock: '1'
ShowIcon: '0'

```

164.11 AgentFrontend::TicketArticle::Action###Split

Registrierung der Aktion “Artikel teilen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '804'
Component: ArticleSplit
Description: Split this article

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Group: []
GroupRo: []
Icon: ''
IconPriority: ''
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::Split
Name: Split Article
Permission: compose
RequiredLock: '0'
ShowIcon: '0'

```

164.12 *AgentFrontend::TicketArticle::Action###UnmarkAsImportant*

Registrierung der Aktion “Nicht als wichtig kennzeichnen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '804'
Component: ArticleUnmarkAsImportant
Description: Unmark this article as important
Group: []
GroupRo: []
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Article::UnmarkAsImportant
Name: Unmark as Important

```

164.13 *AgentFrontend::TicketArticle::Action::Custom*

Registrierung von benutzerdefinierten Artikelaktionen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

--- {}

```

Frontend → Agent → View → TicketDetailView → TicketAction

165.1 *AgentFrontend::Ticket::Action###Appointment*

Registrierung der Aktion “Neuer Termin” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '800'
Component: TicketCustomURL
Description: Create a new calendar appointment linked to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /calendar?TriggerAction=Calendar::AddAppointment&JSON_TicketPlugin=[[%L
→Data.TicketID
%]]
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::CustomURL
Name: New Appointment
Permission: ''
RequiredLock: '0'
Target: ''
```

165.2 *AgentFrontend::Ticket::Action###Close*

Registrierung der Aktion “Ticket schließen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '900'
Component: TicketClose
Description: Close this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Close
Name: Close Ticket
Permission: close
RequiredLock: '1'
```

165.3 *AgentFrontend::Ticket::Action###Customer*

Registrierung der Aktion “Kunde ändern” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: People
ClusterPriority: '200'
Component: TicketCustomer
Description: Change the customer for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Customer
Name: Change Customer
Permission: customer
RequiredLock: '0'
```

165.4 *AgentFrontend::Ticket::Action###Delete*

Registrierung der Aktion “Ticket löschen” (ersetzen Sie den Parameter „QueueID “in „Link “mit der gewünschten Queue).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '900'
Component: TicketCustomURL
Description: Delete this ticket
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/[% Data.TicketID %]?TriggerAction=Ticket::TicketMove&
↳QueueID=9999&SubmitForm=1
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::CustomURL
Name: Delete Ticket
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Permission: ''
RequiredLock: '1'
Target: ''

```

165.5 AgentFrontend::Ticket::Action###EmailOutbound

Registrierung der Aktion “Ausgehende E-Mail senden” .

Standardwert:

```

---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '400'
Component: TicketEmailOutbound
Description: Send new outgoing mail from this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::EmailOutbound
Name: Send Email Outbound
Permission: compose
RequiredLock: '1'

```

165.6 AgentFrontend::Ticket::Action###ExternalLink

Registrierung der Aktion „Externer Link“ .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '920'
Component: TicketCustomURL
Description: Open an external link
Group: []
GroupRo: []
Link: http://external-application.test/app/index.php?TicketID=[% Data.
↳TicketID %]&QueueID=[%
  Data.QueueID %]
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::CustomURL
Name: External Link
Permission: ''
RequiredLock: '0'
Target: _blank

```

165.7 *AgentFrontend::Ticket::Action###FreeText*

Registrierung der Aktion “Freie Felder ändern” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '400'
Component: TicketFreeText
Description: Change free fields of a ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::FreeText
Name: Change Free Fields
Permission: rw
RequiredLock: '0'
```

165.8 *AgentFrontend::Ticket::Action###Junk*

Registrierung der Aktion “Ticket als Müll markieren” (ersetzen Sie den Parameter “QueueID” in “Link” durch die gewünschte Queue).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '910'
Component: TicketCustomURL
Description: Mark this ticket as junk
Group: []
GroupRo: []
Link: /ticket/[% Data.TicketID %]?TriggerAction=Ticket::TicketMove&
↳QueueID=9999&SubmitForm=1
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::CustomURL
Name: Mark as Junk
Permission: ''
RequiredLock: '1'
Target: ''
```

165.9 *AgentFrontend::Ticket::Action###Link*

Registrierung der Aktion “Objekte verknüpfen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '900'
Component: TicketLink
Description: Shows the link action for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Link
Name: Link Objects
Permission: ''
RequiredLock: ''

```

165.10 *AgentFrontend::Ticket::Action###Lock*

Registrierung der Aktion “Ticket sperren” .

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '100'
Component: TicketLock
Description: Lock it to work on it
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Lock
Name: Lock Ticket
Permission: ''
RequiredLock: '0'

```

165.11 *AgentFrontend::Ticket::Action###Merge*

Registrierung der Aktion “Ticket zusammenführen” .

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '400'
Component: TicketMerge
Description: Merge this ticket and all articles into another ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Merge
Name: Merge Ticket
Permission: rw
RequiredLock: '1'

```

165.12 *AgentFrontend::Ticket::Action###Move*

Registrierung der “Ticket bewegen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '900'
Component: TicketMove
Description: Change the queue for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Move
Name: Move Ticket
Permission: move_into
RequiredLock: '1'
```

165.13 *AgentFrontend::Ticket::Action###Note*

Registrierung der Aktion “Notiz hinzufügen” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '100'
Component: TicketNote
Description: Add a note to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Note
Name: Add Note
Permission: note
RequiredLock: '0'
```

165.14 *AgentFrontend::Ticket::Action###Owner*

Registrierung der Aktion “Besitzer ändern” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: People
ClusterPriority: '100'
Component: TicketOwner
Description: Change the owner of a ticket
Group: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Owner
Name: Change Owner
Permission: owner
RequiredLock: '0'

```

165.15 *AgentFrontend::Ticket::Action###Pending*

Registrierung der Aktion “Wartezeit festlegen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '900'
Component: TicketPending
Description: Change the ticket to a pending state
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Pending
Name: Set Pending Time
Permission: pending
RequiredLock: '1'

```

165.16 *AgentFrontend::Ticket::Action###PhoneCallInbound*

Registrierung der Aktion “Eingehenden Telefonanruf hinzufügen” .

Standardwert:

```

---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '300'
Component: TicketPhoneCallInbound
Description: Add an inbound phone call to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::PhoneCallInbound
Name: Add Phone Call Inbound
Permission: phone
RequiredLock: '0'

```

165.17 *AgentFrontend::Ticket::Action###PhoneCallOutbound*

Registrierung der Aktion “Ausgehenden Telefonanruf hinzufügen” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '200'
Component: TicketPhoneCallOutbound
Description: Add an outbound phone call to this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: ↵
↳Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::PhoneCallOutbound
Name: Add Phone Call Outbound
Permission: phone
RequiredLock: '1'
```

165.18 *AgentFrontend::Ticket::Action###Print*

Registrierung der Aktion “Ticket drucken” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '400'
Component: TicketPrint
Description: Print this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Print
Name: Print Ticket
Permission: ''
RequiredLock: '0'
```

165.19 *AgentFrontend::Ticket::Action###Priority*

Registrierung der Aktion “Priorität ändern” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '900'
Component: TicketPriority
Description: Change the priority for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Priority
Name: Change Priority
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Permission: priority
RequiredLock: '1'
```

165.20 *AgentFrontend::Ticket::Action###Responsible*

Registrierung der Aktion “Verantwortlichen ändern” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: People
ClusterPriority: '100'
Component: TicketResponsible
Description: Change the responsible of a ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Responsible
Name: Change Responsible
Permission: responsible
RequiredLock: '0'
```

165.21 *AgentFrontend::Ticket::Action###SmsOutbound*

Registrierung der Aktion “Ausgehende SMS senden” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Communication
ClusterPriority: '400'
Component: TicketSmsOutbound
Description: Create new outbound SMS from this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::SmsOutbound
Name: Send SMS Outbound
Permission: compose
RequiredLock: '1'
```

165.22 *AgentFrontend::Ticket::Action###TicketHistory*

Registrierung der Aktion “Historie anzeigen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ClusterName: Views
ClusterPriority: '800'
Component: TicketHistory
Description: Shows the history for this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::History
Name: View History
Permission: ''
RequiredLock: ''
```

165.23 *AgentFrontend::Ticket::Action###Unlock*

Registrierung der Aktion “Entsperren” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '101'
Component: TicketUnlock
Description: Unlock to give it back to the queue
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Unlock
Name: Unlock Ticket
Permission: ''
RequiredLock: '1'
```

165.24 *AgentFrontend::Ticket::Action###Unwatch*

Registrierung der Aktion “Ticket nicht beobachten” .

Standardwert:

```
---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '400'
Component: TicketUnwatch
Description: Unwatch this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Unwatch
Name: Unwatch Ticket
Permission: ''
RequiredLock: '0'
```

165.25 *AgentFrontend::Ticket::Action###Watch*

Registrierung der Aktion “Ticket beobachten” .

Standardwert:

```

---
ClusterName: Organization
ClusterPriority: '400'
Component: TicketWatch
Description: Watch this ticket
Group: []
GroupRo: []
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Action::Ticket::Watch
Name: Watch Ticket
Permission: ''
RequiredLock: '0'

```

165.26 *AgentFrontend::Ticket::Action::Pending###FormDraft*

Ermöglicht das Speichern der derzeitigen Arbeit als Entwurf beim Ausführen Aktion “Wartezeit festlegen” .

Standardwert:

```
1
```

165.27 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Close*

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Ticket schließen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - closed
    Default: 2
    Name: StateID
  - Default: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 0
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: AddNote
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: '%%Close'
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.28 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Ausgehende E-Mail senden” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
    Default: 4
    Name: StateID
  - Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: From
  - Name: To

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Required: 1
- Name: Cc
- Name: Bcc
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: EmailSecurity
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 0
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: EmailAgent
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.29 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText*

Konfigurierbares Formular für die Aktion "Freie Felder ändern".

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Title
  - Name: TypeID
  - Name: ServiceID
  - Name: SLAID
  - Default: 0
    Hidden: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: Subject
  - Name: StandardTemplateID

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: Body
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 0
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: AddNote
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: '%FreeText'
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.30 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Merge

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Ticket zusammenführen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Default: 0
  Name: AddMessage
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: From
  - Name: To
    Required: 1
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
    Label: Write Article
- Default: Merged
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Merge'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

165.31 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Move*

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Ticket verschieben” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: QueueID
    Required: 1
  - Name: OwnerID
  - Config:
    StateType:
    - open
    - closed
    Name: StateID
  - Name: PendingDate
  - Default: 0
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
      - Name: MarkAsImportant
        Label: Write Article
  - Default: AddNote
    Hidden: 1
    Name: HistoryType
  - Default: '%%Note'
    Hidden: 1
    Name: HistoryComment
  - Default: agent
    Hidden: 1
    Name: SenderType

```

165.32 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Note

Konfigurierbares Formular für die Aktion Notiz hinzufügen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields: []
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
    - Name: StandardTemplateID
    - Name: Subject
      Required: 1
    - Name: Body
      Required: 1
    - Name: Attachments
    - Name: RelevantKnowledge
    - Name: AccountedTime
    - ColumnLayout: 2
      Fields:
        - Default: 0
          Name: IsVisibleForCustomer
    - ColumnLayout: 2
      Fields:
        - Name: MarkAsImportant
          Label: Write Article
  - Default: AddNote
    Hidden: 1
    Name: HistoryType
  - Default: '%%Note'
    Hidden: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.33 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Owner*

Konfigurierbares Formular für die Aktion Eigentümer ändern.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: OwnerID
    Required: 1
  - Default: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: AddNote
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: '%Owner'
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.34 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Pending*

Konfigurierbares Formular für die Aktion "Wartezeit setzen" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - pending reminder
    - pending auto
    Default: 6
    Name: StateID
    Required: 1
  - Name: PendingDate
  - Default: 1
    Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Pending'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType
```

165.35 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInbound*

Konfigurierbares Formular für die Aktion „Eingehenden Telefonanruf hinzufügen“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
    Default: 4
    Name: StateID
  - Name: PendingDate
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - Default: 1
    Hidden: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
  - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: PhoneCallCustomer
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%%'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: customer
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

165.36 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutbound*

Konfigurierbares Formular für die Aktion „Ausgehenden Telefonanruf hinzufügen“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
    Default: 2
    Name: StateID
  - Name: PendingDate
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - Default: 1
    Hidden: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
  - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: PhoneCallAgent
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%%'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType
```

165.37 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Priority*

Konfigurierbares Formular für die Aktion Ändere Priorität.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Fields:
- Default: 3
  Name: PriorityID
  Required: 1
- Default: 1
  Name: AddMessage
Label: Properties
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 0
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: AddNote
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: '%Priority'
Hidden: 1
Name: HistoryComment
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.38 *Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible*

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Verantwortlicher ändern” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: Title
  Required: 1
- Name: ResponsibleID
  Required: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Default: 1
  Name: AddMessage
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Default: 0
      Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Responsible'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

165.39 Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::SmsOutbound

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Ausgehende SMS senden” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - pending auto
    - pending reminder
    - closed
  Default: 4
  Name: StateID

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: Sender
- Name: To
  Required: 1
- Name: StandardTemplateID
- Name: Body
- Name: FlashMessage
- Name: RelevantKnowledge
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Default: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Article
- Default: AddSMS
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.40 Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward

Konfigurierbares Formular für die Aktion "Weiterleiten via E-Mail" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
Fields:
- Config:
  StateType:
  - open
  - closed
  - pending auto
  - pending reminder
  Default: 2
  Name: StateID
  Required: 1
- Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Fields:
- Name: From
  Required: 1
- Name: To
  Required: 1
- Name: Cc
- Name: Bcc
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: EmailSecurity
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Disabled: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: Forward
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

165.41 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Redirect*

Konfigurierbares Formular für die Aktion "Umleiten via E-Mail" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Label: Redirect to
    Name: RedirectTo
    Required: 1
  - Config:
    StateType:
    - open
    - closed
  Default: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Name: StateID
Required: 1
- Default: 1
  Label: Inform Original Sender
  Name: AddMessage
Label: Properties
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: From
  Required: 1
- Name: To
  Required: 1
- Name: Subject
  Required: 1
- Default: Your email with ticket number "&lt;OTRS_TICKET&gt;" was
↳ redirected to
  "&lt;OTRS_REDIRECT_TO&gt;". Contact this address for further
↳ information.
  Name: Body
  Required: 1
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Disabled: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: Bounce
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.42 Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply

Konfigurierbares Formular für die Aktion "Antworten via E-Mail" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
Fields:
- Config:
  StateType:
  - open
  - closed

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    - pending auto
    - pending reminder
  Default: 4
  Name: StateID
  Required: 1
- Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: From
  Required: 1
- Name: To
  Required: 1
- Name: Cc
- Name: Bcc
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: EmailSecurity
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
    - Disabled: 1
      Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
    - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: SendAnswer
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.43 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll*

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Allen antworten via E-Mail” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Config:
  StateType:
    - open
    - closed
    - pending auto
    - pending reminder
  Default: 4
  Name: StateID
  Required: 1
- Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: From
  Required: 1
- Name: To
  Required: 1
- Name: Cc
- Name: Bcc
- Name: StandardTemplateID
- Name: Subject
  Required: 1
- Name: Body
  Required: 1
- Name: Attachments
- Name: RelevantKnowledge
- Name: EmailSecurity
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
    - Disabled: 1
      Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
    - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: SendAnswer
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.44 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote*

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Antworten via Notiz” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Name: AutoInformedAgents
- Collapsible: 1
  Fields: []
  Label: Properties
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Name: StandardTemplateID
  - Name: Subject
    Required: 1
  - Name: Body
    Required: 1
  - Name: Attachments
  - Name: RelevantKnowledge
  - Name: AccountedTime
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: IsVisibleForCustomer
  - ColumnLayout: 2
    Fields:
    - Name: MarkAsImportant
  Label: Write Article
- Default: AddNote
  Hidden: 1
  Name: HistoryType
- Default: '%Note'
  Hidden: 1
  Name: HistoryComment
- Default: agent
  Hidden: 1
  Name: SenderType

```

165.45 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyViaSms*

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Mit SMS antworten” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
  Fields:
  - Config:
    StateType:
    - open
    - closed
    - pending auto
    - pending reminder

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Default: 4
Name: StateID
Required: 1
- Name: PendingDate
Label: Properties
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: Sender
- Name: To
  Required: 1
- Name: StandardTemplateID
- Name: Body
  Required: 1
- Name: FlashMessage
- Name: RelevantKnowledge
- Name: AccountedTime
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Disabled: 1
    Name: IsVisibleForCustomer
- ColumnLayout: 2
  Fields:
  - Name: MarkAsImportant
Label: Write Message
- Default: AddSMS
Hidden: 1
Name: HistoryType
- Default: agent
Hidden: 1
Name: SenderType

```

165.46 *Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Split*

Konfigurierbares Formular für die Aktion “Artikel teilen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
- Name: Messages
- Collapsible: 1
Fields:
- Name: Target
  Required: 1
- Name: LinkAs
  Required: 1
- Name: ProcessID
  Required: 1
Label: Properties

```

165.47 *AgentFrontend::Ticket::Action::Custom*

Registrierung von benutzerdefinierten Ticket-Aktionen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
--- {}
```

Frontend → Agent → View → TicketDetailView → TicketAction → Close

166.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Close###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Ticket schließen” .

Standardwert:

1

Frontend → *Agent* → *View* → *TicketDetailView* → *TicketAction* → *Move*

167.1 *AgentFrontend::Ticket::Action::Move###FormDraft*

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Ticket verschieben” .

Standardwert:

167.2 *AgentFrontend::Ticket::RedirectAfterMove*

Wenn diese Einstellung aktiv ist, erfolgt eine Umleitung. Wenn ein Navigationskontext vorhanden ist, zeigt der Redirect auf die Quell-Business-Objektliste. Ohne Navigationskontext wird versucht, zunächst auf die Komponente „Home“ und als Fallback auf das Dashboard umzuleiten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Frontend → *Agent* → *View* → *TicketDetailView* → *TicketAction* → *Priority*

168.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Priority###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Priorität ändern” .

Standardwert:

1

Frontend → Agent → View → TicketEmailNew

169.1 AgentFrontend::SelectFromAllCustomerIDs

Steuert, ob der Agent aus allen Kunden-IDs auswählen kann, falls das Kunden-ID-Feld änderbar ist (dies ist in der Formularkonfiguration konfigurierbar).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Frontend → Agent → View → TicketEmailOutbound

170.1 AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der derzeitigen Arbeit als Entwurf beim Ausführen der Aktion “Ausgehende E-Mail senden” .

Standardwert:

1

Frontend → Agent → View → TicketFreeText

171.1 AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Freie Felder ändern” hinzufügen.

Standardwert:

Frontend → Agent → View → TicketHistory

172.1 *AgentFrontend::Ticket::HistoryOrder*

Zeigt die Änderungschronik (umgekehrte Reihenfolge) in der Agentenoberfläche an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
normal
```

172.2 *AgentFrontend::Ticket::HistoryTypes###000-Framework*

Kontrolliert wie die Ticket-Historie in lesbaren Werten dargestellt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
AddNote: Added note (%s).  
ArchiveFlagUpdate: Changed archive state to "%s".  
Bounce: Bounced to "%s".  
CustomerUpdate: Changed customer to "%s".  
EmailAgent: Sent email to customer.  
EmailCustomer: Added email. %s  
EmailResend: Resent email to "%s".  
EscalationResponseTimeNotifyBefore: Notified about response time escalation.  
EscalationResponseTimeStart: Started response time escalation.  
EscalationResponseTimeStop: Stopped response time escalation.  
EscalationSolutionTimeNotifyBefore: Notified about solution time escalation.
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

EscalationSolutionTimeStart: Started solution time escalation.
EscalationSolutionTimeStop: Stopped solution time escalation.
EscalationUpdateTimeNotifyBefore: Notified about update time escalation.
EscalationUpdateTimeStart: Started update time escalation.
EscalationUpdateTimeStop: Stopped update time escalation.
FollowUp: Added follow-up to ticket [%s]. %s
Forward: Forwarded to "%s".
Lock: Locked ticket.
LoopProtection: 'Loop protection: no auto-response sent to "%s".'
Merged: Merged Ticket (%s/%s) to (%s/%s).
Misc: '%s'
Move: Changed queue to "%s" (%s) from "%s" (%s).
NewTicket: Created ticket [%s] in "%s" with priority "%s" and state "%s".
OwnerUpdate: Changed owner to "%s" (%s).
PhoneCallAgent: Added phone call to customer.
PhoneCallCustomer: Added phone call from customer.
PriorityUpdate: Changed priority from "%s" (%s) to "%s" (%s).
Remove: '%s'
ResponsibleUpdate: Changed responsible to "%s" (%s).
SLAUpdate: Changed SLA to "%s" (%s).
SendAgentNotification: Sent "%s" notification to "%s" via "%s".
SendAnswer: Sent email to "%s".
SendAutoFollowUp: Sent auto follow-up to "%s".
SendAutoReject: Sent auto reject to "%s".
SendAutoReply: Sent auto reply to "%s".
SendCustomerNotification: Sent notification to "%s".
ServiceUpdate: Changed service to "%s" (%s).
SetPendingTime: Changed pending time to "%s".
StateUpdate: Changed state from "%s" to "%s".
Subscribe: Added subscription for user "%s".
SystemRequest: Added system request (%s).
TicketDynamicFieldUpdate: Changed dynamic field %s from "%s" to "%s".
TicketLinkAdd: Added link to ticket "%s".
TicketLinkDelete: Deleted link to ticket "%s".
TimeAccounting: Added %s time unit(s), for a total of %s time unit(s).
TitleUpdate: Changed title from "%s" to "%s".
TypeUpdate: Changed type from "%s" (%s) to "%s" (%s).
Unlock: Unlocked ticket.
Unsubscribe: Removed subscription for user "%s".
WebRequestCustomer: Added web request from customer.

```

172.3 AgentFrontend::Ticket::HistoryTypes###001-Framework

Kontrolliert wie die Ticket-Historie in lesbaren Werten dargestellt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
AddSMS: Added SMS for "%s".

```

Frontend → Agent → View → TicketList

173.1 AgentFrontend::TicketList::ArticlePreview###DefaultConfig

Standardkonfiguration für die Ticketlisten-Artikelvorschau.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
ArticleDynamicFields: []
ArticleViewType: collapsed
BusinessObjectType: TicketArticle
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 5
Limit: 1000
SortBy:
- Column: CreateTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

173.2 AgentFrontend::TicketList::Closed###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Kürzlich geschlossene Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Closed
  TicketClose_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Closed Tickets
SortBy:
- Column: Changed
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

173.3 AgentFrontend::TicketList::Created###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Kürzlich erstellte Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Created:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 2
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
  Unresolved:
    StateType:
      Value: Open
HideAvailableFilters: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unresolved
Limit: 1000
ScreenTitle: Recently Created Tickets
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.4 AgentFrontend::TicketList::Custom1###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.5 AgentFrontend::TicketList::Custom2###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ "Benutzerdefiniert" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
Changed:
    IsVisible: 1
Created:
    IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Subject:
  isVisible: 1
TicketNumber:
  isVisible: 1
Title:
  isVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  isVisible: 1
Watch:
  isVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

173.6 AgentFrontend::TicketList::Custom3###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.7 AgentFrontend::TicketList::Custom4###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.8 AgentFrontend::TicketList::Custom5###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Benutzerdefiniert” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
ScreenTitle: Custom Ticket List
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.9 AgentFrontend::TicketList::Escalations###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Eskalierte Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Escalated Tickets
SortBy:
- Column: EscalationTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.10 AgentFrontend::TicketList::Legacyescalations###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Eskalierte Tickets” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Open

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 2
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Escalated:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: minute
      Point: 1
      Start: Before
Escalates within the next day:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: day
      Point: 1
      Start: Next
Escalates within the next month:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: month
      Point: 1
      Start: Next
Escalates within the next week:
  TicketEscalation_DateTimeRelative:
    Value:
      Format: week
      Point: 1
      Start: Next
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Escalated
Limit: 1000
ScreenTitle: Escalated Tickets
SortBy:
- Column: EscalationTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.11 *AgentFrontend::TicketList::Legacylocked###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Meine gesperrten Tickets” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  AgentOwner:
    Value: 1
  LockIDs:
    Value:
      - 2
      - 3
AllowGETConfig:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 2
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  New:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

AgentTicketFlagSeen:
  Value: 1
Reached:
  StateType:
    Value:
      - pending reminder
TicketPending_DateTimeRelative:
  Value:
    Format: minute
    Point: 1
    Start: After
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: New
Limit: 1000
ScreenTitle: My Locked Tickets
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.12 AgentFrontend::TicketList::Legacyqueues###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ "Ticket in meinen Queues" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  AgentQueues:
    Value: 1
  StateType:
    Value: Open
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Created:
    IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets in My Queues
SortBy:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

173.13 *AgentFrontend::TicketList::Legacyresponsible###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Meine verantwortlichen Tickets” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  AgentResponsible:
    Value: 1
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 2
  EscalationUpdateTime:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  New:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: 1
  Reached:
    StateType:
      Value:
        - pending reminder
    TicketPending_DateTimeRelative:
      Value:
        Format: minute
        Point: 1
        Start: After
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: New
Limit: 1000
ScreenTitle: My Responsible Tickets
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

173.14 *AgentFrontend::TicketList::LegacyService###DefaultConfig*

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Tickets in meinen Services” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  AgentServices:
    Value: 1
  StateType:
    Value: Open
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets in My Services
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.15 AgentFrontend::TicketList::Legacystatus###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ "Ticket-Statusansicht" .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Created:
  IsVisible: 2
CustomerCompanyName:
  IsVisible: 1
CustomerID:
  IsVisible: 2
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Closed and Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
    StateType:
      Value: Closed
  Closed and Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
    StateType:
      Value: Closed
  Open and Locked:
    LockIDs:
      Value:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

    - 2
    StateType:
      Value: Open
  Open and Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
    StateType:
      Value: Open
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Open and Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets Status View
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.16 AgentFrontend::TicketList::Legacywatcher###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Meine beobachteten Tickets” .

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

----
ActiveFilters:
  AgentWatcher:
    Value: 1
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
CustomerID:
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 2
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  New:
    AgentTicketFlagSeen:
      Value: 1
  Reached:
    StateType:
      Value:
      - pending reminder
    TicketPending_DateTimeRelative:
      Value:
        Format: minute
        Point: 1
        Start: After
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: New
Limit: 1000
ScreenTitle: My Watched Tickets
SortBy:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.17 AgentFrontend::TicketList::Queues###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ "Ticket in meinen Queues" .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  AgentQueues:
    Value: 1
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 2
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets in My Queues
SortBy:
- Column: Priority
  Direction: Down
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.18 AgentFrontend::TicketList::Reminders###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Erreichte Erinnerungen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  TicketPending_DateTimeRelative:
    Value:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    Format: minute
    Point: 1
    Start: Before
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 2
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Tickets with Reached Reminders
SortBy:
- Column: PendingTime
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.19 AgentFrontend::TicketList::Static###DefaultConfig

Standardkonfiguration der Ticket-Liste für den statischen Typ “Standard” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

----
ActiveFilters: {}
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 0
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 2
CustomerName:
    IsVisible: 1
CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
EscalationTime:
    IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
LivePeople:
    IsVisible: 2
Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
PendingTime:
    IsVisible: 1
Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Responsible:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
SLA:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
Sender:
    IsVisible: 2
Service:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
State:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
Subject:
    IsVisible: 1
TicketNumber:
    IsVisible: 1
Title:
    IsVisible: 2
Type:
    IsInlineEditable: 0
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
    IsVisible: 1
  Watch:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

173.20 AgentFrontend::TicketList::Unlocked###DefaultConfig

Standard-Listenkonfiguration für den statischen Typ “Entsperrte Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters:
  LockIDs:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Value:
  - 1
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2
  CustomerName:
    IsVisible: 1
  CustomerUserID:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 1
  EscalationResponseTime:
    IsVisible: 1
  EscalationSolutionTime:
    IsVisible: 1
  EscalationTime:
    IsVisible: 1
  EscalationUpdateTime:
    IsVisible: 1
  LivePeople:
    IsVisible: 2
  Lock:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Owner:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  PendingTime:
    IsVisible: 1
  Priority:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
  Queue:
    IsInlineEditable: 0
    IsVisible: 2
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Watch
FilterPresets:
  Closed:
    StateType:
      Value: Closed
  Unresolved:
    StateType:
      Value: Open
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unresolved
Limit: 1000
ScreenTitle: Unlocked Tickets
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject

```

173.21 *AgentFrontend::TicketList::Unresolved###DefaultConfig*

Standard-Listenkonfiguration für den statischen Typ “Ungelöste Tickets” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```

---
ActiveFilters:
  StateType:
    Value: Open
AllowGETConfig:
- VisibleColumns
- SortBy
- ActiveFilters
- FilterPresets
- ItemsPerPage
- FilterPresetSelected
AvailableDynamicFieldFilters: []
BusinessObjectType: Ticket
Changeable: 1
Columns:
  Age:
    IsVisible: 1
  Changed:
    IsVisible: 1
  Created:
    IsVisible: 2
  CustomerCompanyName:
    IsVisible: 1
  CustomerID:
    IsVisible: 2

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
CustomerName:
  IsVisible: 1
CustomerUserID:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
EscalationResponseTime:
  IsVisible: 1
EscalationSolutionTime:
  IsVisible: 1
EscalationTime:
  IsVisible: 1
EscalationUpdateTime:
  IsVisible: 1
LivePeople:
  IsVisible: 2
Lock:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Owner:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
PendingTime:
  IsVisible: 1
Priority:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Queue:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Responsible:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
SLA:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
Sender:
  IsVisible: 2
Service:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
State:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 2
Subject:
  IsVisible: 1
TicketNumber:
  IsVisible: 1
Title:
  IsVisible: 2
Type:
  IsInlineEditable: 0
  IsVisible: 1
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Watch:
  IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- LivePeople
- TicketNumber
- Title
- Priority
- Created
- Age
- Changed
- State
- PendingTime
- EscalationTime
- EscalationUpdateTime
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime
- Sender
- Subject
- Lock
- Queue
- Owner
- Responsible
- CustomerID
- CustomerCompanyName
- CustomerName
- CustomerUserID
- Type
- Service
- SLA
- Watch
FilterPresets:
  Locked:
    LockIDs:
      Value:
        - 2
  Unlocked:
    LockIDs:
      Value:
        - 1
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
LastUsedFilterPreset: Unlocked
Limit: 1000
ScreenTitle: Unresolved Tickets
SortBy:
- Column: Created
  Direction: Down
Type: BusinessObject
```

Frontend → *Agent* → *View* → *TicketList* → *Bulk*

174.1 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###DynamicField*

Dynamische Felder, die beim Ausführen der Sammelaktion einer Ticket-Liste angezeigt werden.

Standardwert:

--- {}

174.2 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###IsVisibleForCustomer*

Definiert, ob eine Notiz beim Ausführen Sammelaktion in der Ticketliste für den Kundenbenutzer standardmäßig sichtbar ist.

Standardwert:

0

174.3 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Owner*

Legt fest, ob beim Ausführen einer Sammelaktion in einer Ticket-Liste der Ticket-Besitzer ausgewählt werden kann.

Standardwert:

1

174.4 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Priority*

Legt fest, ob beim Ausführen einer Sammelaktion in einer Ticket-Liste die Priorität ausgewählt werden kann.

Standardwert:

```
1
```

174.5 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###PriorityDefault*

Definiert die Standard Ticket-Priorität beim Ausführen der Sammelaktion in der Ticket-Liste.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
3 normal
```

174.6 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###Responsible*

Legt fest, ob beim Ausführen einer Sammelaktion in einer Ticket-Liste der Ticket-Verantwortliche ausgewählt werden kann.

Standardwert:

```
1
```

174.7 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###State*

Legt fest, ob beim Ausführen einer Sammelaktion in einer Ticket-Liste der Status ausgewählt werden kann.

Standardwert:

```
1
```

174.8 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###StateDefault*

Definiert die Standard Ticket-Priorität beim Ausführen der Sammelaktion in der Ticket-Liste.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
open
```

174.9 *AgentFrontend::Ticket::BulkFeature::Attributes###TicketType*

Legt fest, ob beim Ausführen einer Sammelaktion in einer Ticket-Liste der Ticket-Typ ausgewählt werden kann.

Standardwert:

```
1
```

174.10 *AgentFrontend::TicketList::Bulk###StateType*

Definiert die möglichen auswählbaren Statustypen beim Ausführen einer Sammelaktion in einer Ticket-Liste. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- open  
- closed  
- pending reminder  
- pending auto
```

174.11 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###Active*

Aktiviert die Sammelaktion für Tickets für das Agenten-Interface zum Ausführen gleichzeitiger Aktionen für mehrere Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

174.12 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###Groups*

Aktiviert das Stapelverarbeitungs-Feature nur für die eingetragenen Gruppen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```

174.13 *WebApp::API::Agent::Ticket::BulkFeature###RequiredLock*

Definiert, ob die Ausführung der Ticket-Sammelaktionen das Sperren der Tickets erfordert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

Frontend → Agent → View → TicketMerge

175.1 *AgentFrontend::Ticket::MergeText*

Wenn Tickets zusammengeführt werden, kann der Kundenbenutzer durch Setzen des Kontrollkästchens „Absender informieren“ per E-Mail informiert werden. In diesem Textbereich können Sie einen vorformatierten Text definieren, der später von den Bearbeitern geändert werden kann.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is merged to "<OTRS_MERGE_TO_
↳TICKET>".
```

175.2 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeSubject*

Wenn Tickets zusammengeführt werden, wird automatisch zu dem Ticket, das nicht länger aktiv ist, eine Notiz hinzugefügt. Hier können Sie den Gegenstand dieser Notiz definieren (dieser Text kann nicht durch den Agent verändert werden).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Ticket Merged
```

175.3 *Ticket::Frontend::AutomaticMergeText*

Wenn Tickets zusammengeführt werden, wird automatisch zu dem Ticket, das nicht länger aktiv ist, eine Notiz hinzugefügt. Hier können Sie den Textkörper dieser Notiz definieren (dieser Text kann nicht durch den

Agent verändert werden).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Merged Ticket <OTRS_TICKET> to <OTRS_MERGE_TO_TICKET>.

Frontend → Agent → View → TicketNote

176.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Note###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit in der “Aktion Notiz hinzufügen” als Entwurf.

Standardwert:

Frontend → Agent → View → TicketOwner

177.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Owner###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Besitzer ändern” .

Standardwert:

Frontend → Agent → View → TicketPhoneInbound

178.1 AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInbound###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Eingehenden Anruf hinzufügen”

.

Standardwert:

1

Frontend → Agent → View → TicketPhoneOutbound

179.1 AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutbound###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Ausgehende Telefonanrufe” hinzufügen.

Standardwert:

Frontend → Agent → View → TicketResponsible

180.1 AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der aktuellen Arbeit als Entwurf in der Aktion “Verantwortlichen ändern” .

Standardwert:

1

Frontend → Agent → View → TicketSmsOutbound

181.1 AgentFrontend::Ticket::Action::SmsOutbound###FormDraft

Ermöglicht das Speichern der derzeitigen Arbeit als Entwurf beim Ausführen der Aktion “Ausgehende SMS senden” .

Standardwert:

1

Frontend → Agent → View → WebNotificationView

182.1 AgentFrontend::WebNotificationList###DefaultConfig

Standardkonfiguration für die Web-Benachrichtigungsliste.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ActiveFilters: {}
BusinessObjectType: WebNotification
Columns:
  CreateTime:
    IsVisible: 2
  Name:
    IsVisible: 2
  ObjectReference:
    IsVisible: 2
  ObjectType:
    IsVisible: 2
  Subject:
    IsVisible: 2
DefaultColumnOrder:
- Name
- CreateTime
- Subject
- ObjectType
- ObjectReference
FilterPresets: {}
HideAvailableFilters: []
ItemsPerPage: 25
Limit: 1000
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
SortBy:  
- Column: CreateTime  
  Direction: Up  
Type: BusinessObject
```

182.2 *NotificationView::ObjectTypes*

Liste der Objekttypen für die Benachrichtigungsansicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Appointment: Appointment  
Calendar: Calendar  
Ticket: Ticket
```

Frontend → Agent → WidgetTypes

183.1 *AgentFrontend::WidgetType###CustomerInformation*

Standardkonfiguration für das Widget “Kunden-Informationen” .

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Config:  
  Collapsed: 0  
  Hidden: 0  
  Properties:  
    - CustomerUserID  
    - CustomerID  
  ShowPropertyOnEmpty: 0  
Module: Kernel::WebApp::Util::BusinessObject::Widget::CustomerInformation
```


184.1 *AgentFrontend::Ticket::BlockLoadingRemoteContent*

Lässt die Anwendung das Laden externer Inhalte blockieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

184.2 *AttachmentDownloadType*

Ermöglicht die Wahl zwischen der Anzeige der Anhänge eines Tickets im Browser (Inline) oder einfach nur als Download anbieten (Anhang).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

184.3 *DefaultLanguage*

Definiert die Standard-Frontend-Sprache. Die möglichen Werte werden durch die verfügbaren Sprachdateien auf dem System bestimmt (siehe nächste Einstellung).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
en
```

184.4 *DefaultTheme*

Definiert das standardmäßig verwendete Theme (HTML) für das Frontend für Agenten. Sie können Ihre eigenen Themes hinzufügen und verwenden, siehe Administrator-Handbuch unter <https://doc.otrs.com/doc/>.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Standard
```

184.5 *DefaultTheme::HostBased*

Auf der Basis der jeweiligen Domain innerhalb einer Applikation, ist es möglich, verschiedene Themes zu konfigurieren. Sie können durch Nutzung von regulären Ausdrücken (regex) mithilfe von Schlüssel-/Wert-Paaren auf Domains prüfen. Der Inhalt von „Schlüssel“ sollte die Prüfung auf die Domain beinhalten, der Inhalt von „Wert“ den Namen des zu selektierenden Themes für diese Domain. Bitte beachten Sie die Einträge mit Beispielen für korrekte reguläre Ausdrücke.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
host1\.example\.com: SomeTheme1
host2\.example\.com: SomeTheme2
```

184.6 *DefaultUsedLanguages*

Definiert alle Sprachen, die der Applikation zur Verfügung stehen. Geben Sie nur Englische Sprachnamen an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ar_SA: Arabic (Saudi Arabia)
bg: Bulgarian
ca: Catalan
cs: Czech
da: Danish
de: German
el: Greek
en: English (United States)
en_CA: English (Canada)
en_GB: English (United Kingdom)
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
es: Spanish
es_CO: Spanish (Colombia)
es_MX: Spanish (Mexico)
et: Estonian
fa: Persian
fi: Finnish
fr: French
fr_CA: French (Canada)
gl: Galician
he: Hebrew
hi: Hindi
hr: Croatian
hu: Hungarian
id: Indonesian
it: Italian
ja: Japanese
ko: Korean
lt: Lithuanian
lv: Latvian
mk: Macedonian
ms: Malay
nb_NO: Norwegian
nl: Dutch
pl: Polish
pt: Portuguese
pt_BR: Portuguese (Brasil)
ro: Romanian
ru: Russian
sk_SK: Slovak
sl: Slovenian
sr_Cyrl: Serbian Cyrillic
sr_Latn: Serbian Latin
sv: Swedish
sw: Swahili
th_TH: Thai
tr: Turkish
uk: Ukrainian
vi_VN: Vietnam
zh_CN: Chinese (Simplified)
zh_TW: Chinese (Traditional)
```

184.7 *DefaultUsedLanguagesNative*

Definiert alle Sprachen, die der Applikation zur Verfügung stehen. Geben Sie nur die einheimischen Sprachnamen an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
ar_SA:
bg:
ca: Català
cs: Český
da: Dansk
de: Deutsch
el: Ελληνικά
en: English (United States)
en_CA: English (Canada)
en_GB: English (United Kingdom)
es: Español
es_CO: Español (Colombia)
es_MX: Español (México)
et: Eesti
fa:
fi: Suomi
fr: Français
fr_CA: Français (Canada)
gl: Galego
he:
hi:
hr: Hrvatski
hu: Magyar
id: Bahasa Indonesia
it: Italiano
ja: 日本語
ko: □□□
lt: Lietuvių kalba
lv: Latvijās
mk: M
ms: Melayu
nb_NO: Norsk bokmål
nl: Nederlandse
pl: Polski
pt: Português
pt_BR: Português Brasileiro
ro: Română
ru:
sk_SK: Slovenčina
sl: Slovenščina
sr_Cyrl:
sr_Latn: Srpski
sv: Svenska
sw: Kiswahili
th_TH:
tr: Türkçe
uk:
vi_VN: Việt Nam
zh_CN: 简体中文
zh_TW: 正體中文
```

184.8 *DefaultViewLines*

Legt die Anzahl an Zeilen fest, die von Textnachrichten angezeigt werden sollen (z. B. von Tickets in der Queue-Ansicht).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

184.9 *DefaultViewNewLine*

Automatischer Zeilenumbruch in Textnachrichten nach x-Zeichen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

184.10 *DisableContentSecurityPolicy*

Wenn HTTP-Header „Content-Security-Policy“ ausgeschaltet ist, können externe Scripts geladen werden. Dies stellt eine Sicherheitslücke dar! Daher sollte diese Einstellung nur deaktiviert werden, wenn Sie sich über die Konsequenzen im Klaren sind!

Standardwert:

184.11 *DisableIFrameOriginRestricted*

Wenn der HTTP-Header „X-Frame-Options: SAMEORIGIN“ ausgeschaltet ist, kann OTRS als IFrame in andere Websites integriert werden. Dies stellt eine Sicherheitslücke dar! Daher sollte diese Einstellung nur deaktiviert werden, wenn Sie sich über die Konsequenzen im Klaren sind!

Standardwert:

184.12 *DisableLoginAutocomplete*

Deaktivieren Sie die Autovervollständigung im Login-Bildschirm.

Standardwert:

184.13 *FirstnameLastnameOrder*

Legt die Reihenfolge fest, in der Vorname und Nachname von Agenten angezeigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

184.14 *Frontend::DebugMode*

Aktiviert oder deaktiviert den Debug-Modus für das Frontend.

Standardwert:

184.15 *Frontend::MenuDragDropEnabled*

Aktiviert Drag und Drop für die Hauptnavigation.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

184.16 *Frontend::PrefixPath*

Wird für den Betrieb hinter einem Reverse-Proxy mit einem Präfixpfad benötigt. Geben Sie mit führendem, aber ohne nachlaufenden Schrägstrich an (z.B. `./prefix/path``).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Nutzt richtext zum betrachten und bearbeiten von: Artikeln, Begrüßungen, Signaturen, Standard Vorlagen, Automatische Antworten und Benachrichtigungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

184.17 *Frontend::TemplateCache*

Schaltet das Caching von Templates an oder aus. Warnung: Schalten Sie auf Produktivsystemen das Template-Caching nicht ab, da hierdurch massive Performance-Beeinträchtigungen auftreten werden. Diese Einstellung sollte nur zur Fehlerbehebung abgeschaltet werden!

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

184.18 *Frontend::Themes*

Aktiviert die verfügbaren Skins auf dem System. Wert 1 bedeutet aktiv, 0 bedeutet inaktiv.

Standardwert:

```
---  
Lite: '0'  
Standard: '1'
```

184.19 *HTTPSForceRedirect*

Legt fest, ob eine Weiterleitung aller Anfragen von http zu https erzwungen werden soll. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Webserver korrekt für die Verwendung von https konfiguriert wurde, bevor Sie diese Einstellung aktivieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

184.20 *HttpType*

Legt das Protokoll fest, das zur Auslieferung der Applikation durch den Webserver genutzt werden soll. Wenn https anstelle von http genutzt werden soll, muss dies hier festgelegt werden. Die Einstellung hat keine Auswirkungen auf die Konfiguration des Webserver und verändert nicht, wie auf die Applikation zugegriffen wird. Bei fehlerhafter Konfiguration verhindert die Einstellung nicht die Anmeldung am System. Diese Einstellung wird nur als Variable verwendet (OTRS_CONFIG_HttpType), die in allen Nachrichten-Formularen zur Verfügung steht, um Links auf Tickets in Ihr System zu generieren.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
http
```

184.21 *OutOfOfficeMessageTemplate*

Definiert „Nicht im Büro“-Nachrichten-Templates. Zwei String-Parameter (%s) stehen zur Verfügung: Enddatum und Anzahl der übrigen Tage.

Standardwert:

```
*** out of office until %s (%s d left) ***
```

184.22 *WebUploadCacheModule*

Auswahl wie Uploads über die Web-Oberfläche gehandhabt werden sollen. „DB“ speichert alle Uploads in der Datenbank, „FS“ nutzt das Dateisystem.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Kernel::System::Web::UploadCache::DB
```

Frontend → Base → Loader

185.1 Loader::Agent::CommonCSS###000-Framework

Liste der CSS-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Core.Reset.css  
- Core.Default.css  
- Core.Header.css  
- Core.Footer.css  
- Core.PageLayout.css  
- Core.Form.css  
- Core.Table.css  
- Core.Login.css  
- Core.Widget.css  
- Core.WidgetMenu.css  
- Core.Tooltip.css  
- Core.Dialog.css  
- Core.InputFields.css  
- Core.Print.css  
- Core.Animations.css  
- Core.DocumentSearch.css  
- Core.AgentSearch.css
```

185.2 Loader::Agent::CommonCSS###001-Daemon

Liste der CSS-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- Core.Agent.Daemon.css
```

185.3 *Loader::Agent::CommonJS###000-Framework*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- thirdparty/jquery-3.5.1/jquery.js  
- thirdparty/jquery-browser-detection/jquery-browser-detection.js  
- thirdparty/jquery-ui-1.12.1/jquery-ui.js  
- thirdparty/jquery-ui-touch-punch-0.2.3/jquery.ui.touch-punch.js  
- thirdparty/jquery-validate-1.16.0/jquery.validate.js  
- thirdparty/jquery-pubsub/pubsub.js  
- thirdparty/jquery-jstree-3.3.7/jquery.jstree.js  
- thirdparty/nunjucks-3.0.1/nunjucks.js  
- Core.Init.js  
- Core.JavaScriptEnhancements.js  
- Core.Debug.js  
- Core.Exception.js  
- Core.Data.js  
- Core.Config.js  
- Core.Language.js  
- Core.Template.js  
- Core.JSON.js  
- Core.App.js  
- Core.App.Responsive.js  
- Core.AJAX.js  
- Core.UI.js  
- Core.UI.InputFields.js  
- Core.UI.Accordion.js  
- Core.UI.Datepicker.js  
- Core.UI.DnD.js  
- Core.UI.Floater.js  
- Core.UI.Resizable.js  
- Core.UI.Table.js  
- Core.UI.Accessibility.js  
- Core.UI.RichTextEditor.js  
- Core.UI.Dialog.js  
- Core.UI.ActionRow.js  
- Core.UI.Popup.js  
- Core.UI.TreeSelection.js  
- Core.UI.Autocomplete.js  
- Core.Form.js  
- Core.Form.ErrorTooltips.js
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Core.Form.Validate.js
- Core.Agent.js
- Core.Agent.CustomerSearch.js
- Core.UI.Notification.js
- Core.Agent.Responsive.js
```

185.4 *Loader::Agent::CommonJS###001-Daemon*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Core.Agent.Daemon.js
```

185.5 *Loader::Agent::CommonJS###001-JQueryMigrate*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
- thirdparty/jquery-migrate-3.0.0/jquery-migrate.js
```

185.6 *Loader::Agent::CommonJS###002-Ticket*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

185.7 *Loader::Agent::CommonJS###100-CKEditor*

Liste der JavaScript-Dateien, die immer im Agenten-Interface geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- thirdparty/ckeditor-4.7.0/ckeditor.js
```

185.8 *Loader::Agent::DefaultSelectedSkin*

Der interne Name des Skins, der im Agentenbereich genutzt werden soll. Verfügbare Skins finden Sie unter `Frontend::Agent::Skins`.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
default
```

185.9 *Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased*

Es ist möglich, verschiedene Skins zu konfigurieren, zum Beispiel um zwischen verschiedenen Agenten auf Basis der jeweiligen Domain zu unterscheiden. Sie können durch Nutzung von regulären Ausdrücken mithilfe von Schlüssel-/Wert-Paaren auf Domains prüfen. Der Inhalt von „Schlüssel“ sollte die Prüfung auf die Domain beinhalten, der Inhalt von „Wert“ den Namen des zu selektierenden Skins für diese Domain. Bitte beachten Sie die Einträge mit Beispielen für korrekte reguläre Ausdrücke.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
host1\.example\.com: SomeSkin1
host2\.example\.com: SomeSkin2
```

185.10 *Loader::Agent::ResponsiveCSS###000-Framework*

Liste von Responsive-CSS-Dateien, die im Agenten-Bereich immer geladen werden sollen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Core.Responsive.css
```

185.11 *Loader::Agent::Skin###000-default*

Standard-Skin für das Agenten-Interface.

Standardwert:

```
---
Description: The Default skin of OTRS.
HomePage: www.otrs.org
InternalName: default
VisibleName: OTRS
```

185.12 *Loader::Agent::Skin###001-slim*

Standard-Skin für die Agentenoberfläche (Slim version).

Standardwert:

```
---  
Description: A more compact version of the OTRS skin which tries to save  
↳screen space  
  for power users.  
HomePage: www.otrs.org  
InternalName: slim  
VisibleName: Slim
```

185.13 *Loader::Agent::Skin###002-high-contrast*

Skin mit hohem Kontrast für Nutzer mit Sehschwäche.

Standardwert:

```
---  
Description: High contrast skin for visually impaired users.  
HomePage: www.otrs.com  
InternalName: highcontrast  
VisibleName: High Contrast
```

185.14 *Loader::Enabled::CSS*

Wenn aktiviert, liefert OTRS CSS-Dateien in minifizierter Form aus.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

185.15 *Loader::Enabled::JS*

Wenn aktiviert, liefert OTRS JavaScript-Dateien in minifizierter Form aus.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

Frontend → Base → OutputFilter

186.1 *Frontend::Output::FilterText###AAAURL*

Definiert den Filter, der Text in Artikeln verarbeitet, um URLs zu highlighten.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::URL  
Templates:  
  AgentTicketZoom: '1'
```

186.2 *Frontend::Output::FilterText###OutputFilterTextAutoLink*

Definiert einen Filter, um den Text in den Artikel zu verarbeiten, um vordefinierte Schlüsselwörter zu markieren.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::Output::HTML::FilterText::AutoLink  
Templates:  
  AgentTicketZoom: '1'
```

186.3 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Bugtraq*

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter Bugtraq-Nummern hinzufügen. Das Element Bild erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise faq.png). In diesem

Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
RegExp:
- Bugtraq[\s\w\t]*?ID[\s\w\t]*?:[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\s\w\t]*?ID[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\s\w\t]*?:[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- Bugtraq[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- BID[\s\w\t]*?:[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
- BID[\s\w\t]*?(\\d{2,8})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Security Focus
  Image: https://www.securityfocus.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://www.securityfocus.com/bid/<MATCH1>/info
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=<MATCH>
```

186.4 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###CVE*

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter CVE-Nummern hinzufügen. Das Element Bild erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise faq.png). In diesem Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
RegExp:
- (CVE|CAN)\\-(\\d{3,4})\\-(\\d{2,})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Mitre
  Image: https://cve.mitre.org/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-
  ↳<MATCH3>
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://google.com/search?q=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

URL3:
  Description: US-CERT NVD
  Image: https://nvd.nist.gov/site-media/images/favicons/favicon-16x16.png
  Target: _blank
  URL: https://nvd.nist.gov/nvd.cfm?cvename=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>

```

186.5 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###FAQ

Ein Filter zur automatischen Generierung von FAQ-Links, wenn ein Hinweis auf einen FAQ-Artikel identifiziert wird. Das Element Image erlaubt zwei Eingabeformen: Erstens der Name eines Icons (z. B. faq.png). In diesem Fall wird auf das Grafik-Verzeichnis des OTRS zugegriffen. Als zweite Möglichkeit kann man aber auch den direkten Link zur Grafik angeben (z. B. <http://otrs.org/faq.png>).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
RegExp:
- (FAQ) [#\s]*?1(\d{4})
URL1:
  Description: FAQ
  Image: /otrs-web/skins/Agent/default/img/help-small.png
  Target: _blank
  URL: /otrs/index.pl?Action=AgentFAQZoom;ItemID=<MATCH2>

```

186.6 Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###MSBulletins

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter einer MSBulletin-Nummer hinzuzufügen. Das Element Bild erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise faq.png). In diesem Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```

---
RegExp:
- MS[^A-Za-z]{0,5}(\d\d)?.?(\d{2,4})
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Microsoft Technet
  Image: https://www.microsoft.com/favicon.ico
  Target: _blank
  URL: https://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/MS<MATCH1>-<MATCH2>
  ↪.mspx
URL2:
  Description: Google
  Image: https://www.google.de/favicon.ico

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Target: _blank
URL: https://google.com/search?q=MS<MATCH1>-<MATCH2>
```

186.7 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting1*

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter einer bestimmten Zeichenfolge hinzuzufügen. Dieses Element erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise `faq.png`). In diesem Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
RegExp:
- RegExp
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
  Description: Description
  Image: Image
  Target: _blank
  URL: URL
```

186.8 *Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting2*

Definiert einen Filter für die HTML-Ausgabe um Links hinter einer bestimmten Zeichenfolge hinzuzufügen. Das Element Bild erlaubt zwei Eingabearten. Zum einem den Namen eines Bildes (Beispielsweise `faq.png`). In diesem Fall wird der OTRS-Bildpfad verwendet. Die zweite Möglichkeit ist, den Link zu dem Bild einzufügen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---
RegExp:
- RegExp
Templates:
  AgentTicketZoom: '1'
URL1:
  Description: Description
  Image: right-small.png
  Target: _blank
  URL: URL
URL2:
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Description: Description
Image: Image
Target: _blank
URL: URL
URL3:
Description: Description
Image: Image
Target: _blank
URL: URL
```


187.1 *ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsButtonLink*

Definiert den Link der Schaltfläche, der für die Schaltfläche berücksichtigt wird, wenn kein Agent für den Chat verfügbar ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsButtonText`
```

Definiert den Text der Schaltfläche, die angezeigt wird, wenn kein Agent für den Chat verfügbar ist.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ChatEngine::ExternalFrontend::NoAvailableAgentsDescription`
```

Definiert eine Referenznachricht für die Schaltfläche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ChatFrontend::ExternalScripts`
```

Definiert die Liste der externen Skript-Ressourcen, die in die Chat-Applikation aufgenommen werden. Sie müssen die Domänen, die von diesen Skripten verwendet werden, in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch entsperren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

187.2 *ChatFrontend::InlineScripts*

Definiert die Liste der Inline-Skripte, die in die Chat-Applikation aufgenommen werden. Sie müssen die Domänen, die von diesen Skripten verwendet werden, in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch entsperren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

187.3 *ExternalFrontend::CustomizationColors*

Farbliste in Hexadezimal-RGB-Werten, welche bei der kundenindividuellen Anpassung des externen Interfaces verfügbar sein wird. Stellen Sie sicher, dass die Farben dunkel genug sind, sodass darauf angezeigter weißer Text gut lesbar ist.

Standardwert:

```
---  
- '#000000'  
- '#1E1E1E'  
- '#3A3A3A'  
- '#545453'  
- '#6E6E6E'  
- '#878687'  
- '#888787'  
- '#A09FA0'  
- '#B8B8B8'  
- '#D0D0D0'  
- '#E8E8E8'  
- '#FFFFFF'  
- '#891100'  
- '#894800'  
- '#888501'  
- '#458401'  
- '#028401'  
- '#018448'  
- '#008688'  
- '#004A88'  
- '#001888'  
- '#491A88'  
- '#891E88'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- '#891648'  
- '#FF2101'  
- '#FF8802'  
- '#FFFA03'  
- '#83F902'  
- '#05F802'  
- '#03F987'  
- '#00FDFD'  
- '#008CFF'  
- '#002EFF'  
- '#8931FF'  
- '#FF39FF'  
- '#FF2987'  
- '#FF726E'  
- '#FFCE6E'  
- '#FFFB6D'  
- '#CEFA6E'  
- '#68F96E'  
- '#68FDFD'  
- '#68FBD0'  
- '#6ACFFF'  
- '#6E76FF'  
- '#D278FF'  
- '#FF7AFF'  
- '#FF7FD3'
```

187.4 *ExternalFrontend::DefaultLanguage*

Definiert die Methode zur Bestimmung der Standardsprache im externen Interface. Mit „Automatische Erkennung“ wird die Sprache auf der Grundlage der Browser-Konfiguration des Benutzers festgelegt. „Systemstandard“ verwendet den konfigurierten Wert der Einstellung `DefaultLanguage`. Bitte beachten Sie, dass, sobald ein Benutzer die Standardsprache überschreibt, seine Wahl in Zukunft berücksichtigt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Browser
```

187.5 *ExternalFrontend::ExternalScripts*

Definiert die Liste der externen Skript-Ressourcen, die in die externe Schnittstellen-App aufgenommen werden. Sie müssen die Domänen, die von diesen Skripten verwendet werden, in der Einstellung `WebApp::Server::AdditionalOrigins` noch entsperren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

187.6 *ExternalFrontend::InlineScripts*

Definiert die Liste der Inline-Skripte, die in die externe Schnittstellenanwendung aufgenommen werden. Sie müssen die Domänen, die von diesen Skripten verwendet werden, in der Einstellung `Web-App::Server::AdditionalOrigins` noch entsperren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen an dieser Einstellung einen Neustart des Webservers erfordern (`bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets`).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
--- []
```

187.7 *ExternalFrontend::LanguageFallback*

Definiert die Fallback-Sprache für das externe Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
en
```

187.8 *ExternalFrontend::Languages*

Bitte stellen Sie sicher, dass es den in `ExternalFrontend::LanguageFallback` ausgewählten Wert enthält.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- en  
- en_CA  
- en_GB  
- de  
- es  
- es_MX  
- hu  
- zh_CN  
- pt_BR  
- fr
```

187.9 *ExternalFrontend::QueueMap*

Definiert das Mapping des Queue-Namen für das externe Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```

187.10 *ExternalFrontend::StateMap*

Definiert das Mapping des Status-Namen für das externe Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```

187.11 *ExternalFrontend::UserIdleTime*

Definiert die Zeitspanne (in Minuten), bevor ein Kundenbenutzer aufgrund von Inaktivität als untätig betrachtet wird. Alle Anfragen, die nach Ablauf dieser Zeit gestellt werden, verlängern die entsprechende Sitzung nicht.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
5
```

Frontend → External → Auth

188.1 *ExternalFrontend::Auth::LoginURL*

Diese Option definiert eine alternative Login URL für das externe Interface (notwendig bei einer SSO Implementierung).

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/cgi-bin/login.pl
```

188.2 *ExternalFrontend::Auth::LogoutURL*

Definiert die Ersatz-Logout-URL des externen Interfaces.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
http://host.example.com/cgi-bin/logout.pl
```

Frontend → External → DocumentSearch

189.1 *DocumentSearch::External::DynamicField*

Such- und markierbare Dynamische Felder im externen Interface.

Standardwert:

```
--- {}
```


190.1 *ExternalFrontend::Menu###Bottom*

Registrierung von Einträgen im unteren Menü des externe Interfaces. Zusätzliche Menü-Links werden durch Hinzufügen von neuen Einträgen und derer Parameter-Spezifikation definiert. ‚Group ‘- und ‚GroupRo ‘- Arrays können benutzt werden, um die Anzeige der Links auf die Gruppen-Mitglieder mit entsprechenden RW- und RO-Rechten zu limitieren. ‚Name ‘definiert den angezeigten Link-Text und ‚Description ‘wird als Tooltip angezeigt. Der ‚Link ‘kann auf einen Applikationspfad oder auf eine externe Seite zeigen. Bitte beachten Sie, dass entweder die eine oder die andere Art definieren können. ‚IsPublic ‘definiert, ob der Link nicht-authentifizierten Benutzern angezeigt wird und wenn dies auf ‚1 ‘gesetzt ist, so werden die ‚Group ‘- und ‚GroupRo ‘-Parameter ignoriert. ‚Target ‘definiert das Zielattribut des Links; bitte ‚_blank ‘verwenden, um einen neue Tab zu öffnen. ‚Prio ‘determiniert die Reihenfolge der Links, wobei kleinere Ziffern zuerst angezeigt werden.

Standardwert:

```
---
- Description: Knowledge base.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /knowledge-base
  Name: Knowledge Base
  Prio: '100'
  Target: ''
- Description: Service catalog.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Link: /service-catalogue
  Name: Service Catalog
  Prio: '200'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Target: ''
- Description: Privacy policy example.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /c/privacy-policy-example
  Name: Privacy Policy Example
  Prio: '300'
  Target: ''
- Description: Imprint example.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: ''
  Link: /c/imprint-example
  Name: Imprint Example
  Prio: '400'
  Target: ''
- Description: Copyright notice.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: https://otrs.com
  Name: Copyright (C) 2001-2020 OTRS AG
  Prio: '500'
  Target: ''

```

190.2 ExternalFrontend::Menu###Main

Registrierung von Einträgen für das Hauptmenü des externe Interfaces. Zusätzliche Menü-Links werden durch Hinzufügen von neuen Einträgen und derer Parameter-Spezifikation definiert. ,Group '- und ,GroupRo '-Arrays können benutzt werden, um die Anzeige der Links auf die Gruppen-Mitglieder mit entsprechenden RW- und RO-Rechten zu limitieren. ,Name ' definiert den angezeigten Link-Text und ,Description ' wird als Tooltip angezeigt. Der ,Link ' kann auf einen Applikationspfad oder auf eine externe Seite zeigen. Bitte beachten Sie, dass entweder die eine oder die andere Art definieren können. ,IsPublic ' definiert, ob der Link nicht-authentifizierten Benutzern angezeigt wird und wenn dies auf ,1 ' gesetzt ist, so werden die ,Group '- und ,GroupRo '-Parameter ignoriert. ,Taget ' definiert das Zielattribut des Links; bitte ,_blank ' verwenden, um einen neue Tab zu öffnen. ,Prio ' determiniert die Reihenfolge der Links, wobei kleinere Ziffern zuerst angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
- Description: Knowledge base.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /knowledge-base
  Name: Knowledge Base
  Prio: '100'
  Target: ''

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

- Description: Service catalog.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '0'
  Link: /service-catalogue
  Name: Service Catalog
  Prio: '200'
  Target: ''
- Description: Custom link 2.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /error
  Name: Custom Link 2
  Prio: '300'
  Target: ''
- Description: Custom link 3.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: ''
  Link: /ticket/overview
  Name: Custom Link 3
  Prio: '400'
  Target: ''

```

190.3 ExternalFrontend::Menu###Top

Registrierung von Menü-Einträgen im Top-Menü des externe Interfaces. Zusätzliche Menü-Links werden durch Hinzufügen von neuen Einträgen und derer Parameter-Spezifikation definiert. ,Group '- und ,GroupRo '-Arrays können benutzt werden, um die Anzeige der Links auf die Gruppen-Mitglieder mit entsprechenden RW- und RO-Rechten zu limitieren. ,Name ' definiert den angezeigten Link-Text und ,Description ' wird als Tooltip angezeigt. Der ,Link ' kann auf einen Applikationspfad oder auf eine externe Seite zeigen. Bitte beachten Sie, dass entweder die eine oder die andere Art definieren können. ,IsPublic ' definiert, ob der Link nicht-authentifizierten Benutzern angezeigt wird und wenn dies auf ,1 ' gesetzt ist, so werden die ,Group '- und ,GroupRo '-Parameter ignoriert. ,Taget ' definiert das Zielattribut des Links; bitte ,_blank ' verwenden, um einen neue Tab zu öffnen. ,Prio ' determiniert die Reihenfolge der Links, wobei kleinere Ziffern zuerst angezeigt werden.

Standardwert:

```

---
- Description: Custom link 1.
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Link: /home
  Name: Custom Link 1
  Prio: '100'
  Target: ''

```

Frontend → External → NotifyModule

191.1 *ExternalFrontend::GenericNotifyModule::Notifications*

Definiert die Benachrichtigungen, die vom generischen Benachrichtigungsmodul im externen Interface angezeigt werden. Der „Name“ definiert den Namen der Benachrichtigung. Mit Hilfe des Flags „Aktiv“ ist es möglich, die Benachrichtigungen zu deaktivieren. Die „Phasen“ können „AppLoad“, „Polling“ oder „PostAuth“ sein (es ist möglich, Phasen über | zu kombinieren). Es ist möglich, „Dismissible“ auf 0 (nicht unzulässige Benachrichtigung) oder 1 (unzulässige Benachrichtigung) zu setzen. Mögliche Werte für „Priorität“ sind „Info“, „Warnung“, „Fehler“ oder „Erfolg“. Wenn der Schlüssel „Public“ auf 0 gesetzt wird, wird die Benachrichtigung nur für die angemeldeten Kundenbenutzer angezeigt, und mit dem Wert 1 wird die Benachrichtigung für alle angezeigt. Der Inhalt der Benachrichtigung kann in den „Text“ eingegeben werden oder es kann eine Textdatei im Schlüssel „Datei“ definiert werden. Der „Titel“ wird als Titel der angezeigten Benachrichtigung verwendet. Ferner ist es möglich, über die Taste „Link“ in Kombination mit einem Linkziel einen Link zu definieren. Mögliche Werte von „LinkTarget“ sind z.B. „_blank“ oder „_self“.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Active: '0'
  Dismissible: '0'
  File: <OTRS_CONFIG_Home>/var/notify.txt
  Link: https://www.otrs.com
  LinkTarget: _blank
  Name: MyNotification
  Phases: AppLoad|Polling
  Priority: Warning
  Public: '1'
  Text: The OTRS Website
  Title: OTRS
```

191.2 *ExternalFrontend::NotifyModule###1000-UserTimeZoneCheck*

Definiert das Modul zur Anzeige einer Benachrichtigung im externen Interface, wenn der Benutzer keine Zeitzone eingestellt hat.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::External::UserTimeZoneCheck  
Name: UserTimeZoneCheck
```

191.3 *ExternalFrontend::NotifyModule###9000-Generic*

Definiert das Modul, das generische Benachrichtigungen in der externen Schnittstelle anzeigt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Module: Kernel::WebApp::Util::NotifyModule::External::Generic
```

191.4 *ExternalFrontend::NotifyModule::PollingInterval*

Das Abrufintervall in Sekunden für die Benachrichtigungsmodule.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
180
```

192.1 *ExternalFrontend::PrivacyNotice*

Definiert die Konfiguration der Datenschutzerklärung für die externe Schnittstelle. Der Hinweis wird allen Nutzern angezeigt, bis sie die Datenschutzerklärung akzeptieren. Deaktivieren Sie diese Einstellung, wenn Sie die Datenschutzerklärung deaktivieren möchten.

Standardwert:

```
---
de:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: Datenschutz-Vereinbarung
  Text: Diese Website verwendet Cookies. Mit der Nutzung dieser Website
  ↳akzeptieren
  Sie unsere %s.
en:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: data protection
  Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
  ↳agreement.
en_CA:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: data protection
  Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
  ↳agreement.
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

```
en_GB:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: data protection
  Text: This site uses cookies. By using this site you accept our %s
  ↳agreement.
es:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: protección de datos
  Text: Este sitio utiliza cookies. Al continuar navegando, usted acepta
  ↳nuestro acuerdo
  ↳ de %s.
es_MX:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: protección de datos
  Text: Este sitio utiliza cookies. Al continuar navegando, usted acepta
  ↳nuestro acuerdo
  ↳ de %s.
fr:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: de protection des données
  Text: Ce site utilise des cookies. En utilisant ce site, vous acceptez
  ↳notre accord
  ↳ %s.
hu:
  ButtonText: Rendben
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: adatvédelmi
  Text: Ez az oldal sütiket használ. Az oldal használatával elfogadja az %s
  ↳irányelveinket.
pt_BR:
  ButtonText: Ok
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: proteção de dados
  Text: Este site utiliza cookies. Ao usar este site, aceita o nosso acordo
  ↳de %s.
zh_CN:
  ButtonText: 好的
  Link: https://www.example.com/your-cookie-consent
  LinkTarget: _blank
  LinkText: 数据保护
  Text: 该网站使用 cookies。使用本网站表示您接受我们的%s 条款。
```

Frontend → External → Route

193.1 ExternalFrontend::Route###001-Framework

Definiert die Anwendungsrouten für die externe Schnittstelle. Zusätzliche Routen werden definiert, indem neue Elemente hinzugefügt und deren Parameter angegeben werden. Die Arrays `Group` und `GroupRo` können verwendet werden, um den Zugriff auf die Route für Mitglieder bestimmter Gruppen mit RW- bzw. RO-Berechtigungen zu beschränken. `Path` definiert den relativen Pfad der Route, und `Alias` kann zur Angabe eines alternativen Pfades verwendet werden. `component` ist der Pfad der Vue-Komponente, die für die Anzeige des Routeninhalts verantwortlich ist, bezogen auf den Ordner `Components/Route` in der App. `IsPublic` legt fest, ob die Route für nicht authentifizierte Benutzer zugänglich ist. Wenn diese auf `1` gesetzt ist, werden die Parameter `Group` und `GroupRo` ignoriert. `Props` kann verwendet werden, um zu signalisieren, dass der Pfad dynamische Segmente enthält und dass ihre Werte als Props an die Komponente gebunden werden sollten (Verwenden Sie `1`, um diese Funktion einzuschalten).

Standardwert:

```
---
- Alias: /home
  Component: HomePage
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /
  Props: ''
- Alias: /c/:slug
  Component: CustomPage
  Group: []
  GroupRo: []
  IsPublic: '1'
  Path: /content/:slug
  Props: '1'
- Alias: '*'
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Component: ErrorPage
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Path: /error
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketOverview
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /ticket/overview/:filter?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: Search
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '1'
Path: /search/:searchQuery?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: PersonalPreferences
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /account/personal-preferences/:category?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketCreate
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /ticket/create/:mode?
Props: '1'
- Alias: ''
Component: TicketDetailView
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /ticket/number/:ticketNumber
Props: '1'
- Alias: ''
Component: ServiceCatalogue
Group: []
GroupRo: []
IsPublic: '0'
Path: /service-catalogue/:categoryId?
Props: '1'
- Alias: /knowledge-base/
Component: KnowledgeBaseOverview
Group: []
GroupRo: []
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
IsPublic: '1'  
Path: /knowledge-base/category/:categoryId?  
Props: '1'  
- Alias: ''  
  Component: KnowledgeBaseDetailView  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  IsPublic: '1'  
  Path: /knowledge-base/article/:articleId  
  Props: '1'  
- Alias: ''  
  Component: PersonalNotifications  
  Group: []  
  GroupRo: []  
  IsPublic: '0'  
  Path: /personal-notifications  
  Props: '1'
```

Frontend → External → View → KnowledgeBaseDetail

194.1 ExternalFrontend::KnowledgeBaseDetailView###DynamicField

Dynamische Felder, die in der Detailansicht des externen Interface der Wissensdatenbank angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

Frontend → External → View → Preferences

195.1 *CustomerPersonalPreference###Avatar*

Parameter für die Avatar-Einstellung in den persönlichen Einstellungen des Kundennutzers. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf “0” verhindert nur, dass Kundenbenutzer die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren können jedoch weiterhin die Einstellungen eines anderen Benutzers bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Desc: Upload your avatar image.
Key: Avatar
Label: Avatar
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Avatar
PrefKey: UserAvatar
PreferenceGroup: General
Prio: '0100'
```

195.2 *CustomerPersonalPreference###Language*

Parameter für die Spracheinstellung in den persönlichen Einstellungen des Kundenbenutzers. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf “0” verhindert nur, dass Kundenbenutzer die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren können jedoch weiterhin die Einstellungen eines anderen Benutzers bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Select the main interface language.
Key: Language
Label: Language
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::Language
PrefKey: UserLanguage
PreferenceGroup: General
Prio: '2000'

```

195.3 *CustomerPersonalPreference###LoginForbidden*

Parameter für die Einstellung “Login” verboten in den persönlichen Einstellungen des Kundenbenutzers. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf “0” verhindert nur, dass Kundenbenutzer die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren können jedoch weiterhin die Einstellungen eines anderen Benutzers bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '0'
DataSelected: '0'
Desc: The login is forbidden if the customer user reached the max failed↳
↳logins.
Key: Login Forbidden
Label: Login Forbidden
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select
Options:
  '0': No
  '1': Yes
PrefKey: UserLoginForbidden
PreferenceGroup: General
Prio: '1000'
ShowInUserManagement: '1'

```

195.4 *CustomerPersonalPreference###PGP*

Parameter für die Einstellung des PGP-Schlüssels in den persönlichen Einstellungen des Kundenbenutzers. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf “0” verhindert nur, dass Kundenbenutzer die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren können jedoch weiterhin die Einstellungen eines anderen Benutzers bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Upload your PGP key.

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Key: PGP Key
Label: PGP Key
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::PGP
PrefKey: UserPGPKey
PreferenceGroup: Security
Prio: '10000'
ShowInUserManagement: '1'

```

195.5 CustomerPersonalPreference###Password

Parameter für die Passwordeinstellung in den persönlichen Einstellungen des Kundenbenutzers. „PasswordRegExp“ erlaubt es, Passwörter mit einem regulären Ausdruck abzugleichen. „PasswordMinSize“ definiert die minimale Anzahl der verwendeten Zeichen. „PasswordMin2Lower2UpperCharacters“ definiert, ob mindestens 2 Kleinbuchstaben und 2 Großbuchstaben benötigt werden, indem die entsprechende Option auf „1“ gesetzt wird. „PasswordMin2Characters“ definiert, ob das Passwort mindestens 2 Buchstabenzeichen enthalten muss (auf 0 oder 1 gesetzt). „PasswordNeedDigit“ definiert die Notwendigkeit von mindestens 1 Ziffer (zur Kontrolle auf 0 oder 1 gesetzt). „PasswordMaxLoginFailed“ erlaubt es, einen Kundenbenutzer auf ungültig-temporär zu setzen, wenn die maximale Anzahl fehlgeschlagener Anmeldungen erreicht ist. „PasswordHistory“ gibt an, wie viele alte Passwörter gespeichert sind, die nicht als neues Passwort verwendet werden können. „PasswordTTL“ ist die Zeit in Tagen, wie lange Passwörter gültig sind. „PasswordWarnBeforeExpiry“ ist die Zeit in Tagen, die verwendet wird, um eine Warnung anzuzeigen, bevor Passwörter ablaufen. Mit „PasswordChangeAfterFirstLogin“ muss der Benutzer das Passwort nach der ersten Anmeldung ändern. Bitte beachten Sie: Die Einstellung „Aktiv“ auf 0 verhindert nur, dass Kundenbenutzer die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können, erlaubt aber Administratoren weiterhin, die Einstellungen eines anderen Benutzers zu bearbeiten. Verwenden Sie „PreferenceGroup“, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Area: Customer
Desc: Set a new password by filling in your current password and a new one.
Label: Change Password
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Password
PasswordChangeAfterFirstLogin: '1'
PasswordHistory: '3'
PasswordMaxLoginFailed: '5'
PasswordMin2Characters: '0'
PasswordMin2Lower2UpperCharacters: '0'
PasswordMinSize: '12'
PasswordNeedDigit: '0'
PasswordRegExp: ''
PasswordTTL: '90'
PasswordWarnBeforeExpiry: '5'
PreferenceGroup: Security
Prio: '1000'

```

195.6 *CustomerPersonalPreference###SMIME*

Parameter für die S/MIME-Zertifikat-Einstellung in den persönlichen Einstellungen des Kundenbenutzers. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf “0” verhindert nur, dass Kundenbenutzer die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren können jedoch weiterhin die Einstellungen eines anderen Benutzers bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Upload your S/MIME certificate.
Key: S/MIME Certificate
Label: S/MIME Certificate
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::File::SMIME
PrefKey: UserSMIMEKey
PreferenceGroup: Security
Prio: '11000'
ShowInUserManagement: '1'

```

195.7 *CustomerPersonalPreference###TimeZone*

Parameter für die Einstellung der Zeitzone in den persönlichen Einstellungen des Kundenbenutzers. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf “0” verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren können jedoch weiterhin die Einstellungen eines anderen Benutzers bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```

---
Active: '1'
Desc: Select your personal time zone. All times will be displayed relative to
↳this
time zone.
Key: Time Zone
Label: Time Zone
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::Select::TimeZone
PrefKey: UserTimeZone
PreferenceGroup: General
Prio: '2500'

```

195.8 *CustomerPersonalPreference###TwoFactor*

Parameter für die Zwei-Faktor-Einstellung in den persönlichen Präferenzen des Kundenbenutzers. Bitte beachten Sie: Die Einstellung “Aktiv” auf “0” verhindert nur, dass Agenten die Einstellungen dieser Gruppe in ihren persönlichen Einstellungen bearbeiten können. Administratoren können jedoch weiterhin die Einstellungen eines anderen Benutzers bearbeiten. Verwenden Sie “PreferenceGroup”, um zu steuern, in welchem Bereich diese Einstellungen in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.

Standardwert:

```
---
Active: '1'
Desc: Manage two-factor authentication settings.
Key: Two-factor
Label: Two-factor Authentication
Module: Kernel::WebApp::Util::UserPreferenceType::TwoFactor
PrefKey: TwoFactor
PreferenceGroup: Security
Prio: '1200'
ShowInUserManagement: '1'
```

195.9 *CustomerPersonalPreference::Groups###0001-Framework*

Legt die Gruppen für die persönlichen Einstellungen fest.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
- Description: ''
  Label: General
  Name: General
  Order: '1000'
  Title: ''
- Description: ''
  Label: Security
  Name: Security
  Order: '2000'
  Title: ''
```

195.10 *CustomerPersonalPreference::OldModuleMapping###0001-Framework*

Präferenzmodul-Zuordnung für Präferenzen, die in den Ansichten “Kundenbenutzer hinzufügen” und “Kundenbenutzer bearbeiten” im Administrator-Interface angezeigt werden.

Standardwert:

```
---
LoginForbidden: Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic
PGP: Kernel::Output::HTML::Preferences::PGP
SMIME: Kernel::Output::HTML::Preferences::SMIME
TwoFactor: Kernel::Output::HTML::Preferences::TwoFactor
```

Frontend → External → View → TicketCreate

196.1 *ExternalFrontend::TicketCreate###DynamicField*

Optionen der dynamischen Felder, welche in der Ticket-Nachrichten-Maske des externen Interface angezeigt werden. Hinweis: Wenn Sie diese Felder auch in der Ticket-Detailansicht im externen Interface angezeigt bekommen möchten, so müssen Sie diese in `ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField` aktivieren.

Standardwert:

```
--- {}
```

196.2 *ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryComment*

Kommentar für neue Historieneinträge im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ExternalFrontend::TicketCreate###HistoryType`
```

Definiert den Standard-Historientyp im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
WebRequestCustomer
```

196.3 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::DefaultLanguage*

Standard-Sprache für zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Standardwert:

196.4 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::Enabled*

Aktivieren Sie diese Funktion um relevante Wissensdatenbank-Artikel im externen Interface anzuzeigen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.5 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::QueueNames*

Liste der Queue-Namen für welche die zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel-Feature aktiviert wurden.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

196.6 *ExternalFrontend::TicketCreate###KnowledgeBase::RelatedArticles::ShowLimit*

Ausgabe-Limit der zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.7 *ExternalFrontend::TicketCreate###NextScreenAfterNewTicket*

Definiert den nächsten Bildschirm nach einem Kundenticket im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.8 *ExternalFrontend::TicketCreate###Priority*

Ermöglicht den Kunden, die Priorität eines Ticket im externen Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.9 *ExternalFrontend::TicketCreate###PriorityDefault*

Definiert die Standard-Priorität von neuen Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:

196.10 *ExternalFrontend::TicketCreate###Queue*

Ermöglicht den Kunden, die Ticket-Queue im externen Interface zu setzen. Wenn dies nicht aktiviert ist, so sollte die QueueDefault konfiguriert sein.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.11 *ExternalFrontend::TicketCreate###QueueDefault*

Definiert die Standard-Queue von neuen Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:

196.12 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLA*

Ermöglicht den Kunden, den SLA im externen Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.13 *ExternalFrontend::TicketCreate###SLAMandatory*

Gibt an, ob ein SLA durch einen Kundenbenutzer ausgewählt sein muss.

Standardwert:

196.14 *ExternalFrontend::TicketCreate###SenderType*

Absendertyp für neue Tickets aus dem externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.15 *ExternalFrontend::TicketCreate###Service*

Ermöglicht den Kunden, den Ticket-Service im Kunden-Interface zu setzen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.16 *ExternalFrontend::TicketCreate###ServiceMandatory*

Gibt an, ob ein Service durch einen Kundenbenutzer ausgewählt sein muss.

Standardwert:

196.17 *ExternalFrontend::TicketCreate###StateDefault*

Definiert den Standard-Status von neuen Kundentickets im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.18 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketType*

Ermöglicht den Kunden, den Ticket-Typ im externen Interface zu setzen. Wenn das nicht aktiviert ist, sollte TicketTypeDefault konfiguriert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

196.19 *ExternalFrontend::TicketCreate###TicketTypeDefault*

Definiert den Standard-Ticket-Typ für neue Kundentickets im externen Interface.

Standardwert:

Frontend → External → View → TicketDetail

197.1 ExternalFrontend::TicketDetailView###AccountedTimeDisplay

Zeigt die erfasste Zeit eines Artikels in der Ticket-Detail-Ansicht des externen Interfaces an.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

197.2 ExternalFrontend::TicketDetailView###AttributesView

Zeigt die freigegebenen Ticketattribute im externen Interface (0 = deaktiviert und 1 = verfügbar).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Owner: '0'  
Priority: '1'  
Queue: '1'  
Responsible: '0'  
SLA: '0'  
Service: '0'  
State: '1'  
Type: '0'
```

197.3 *ExternalFrontend::TicketDetailView###DynamicField*

Dynamische Felder, welche in der Ticket-Detail-Ansicht im externen Interface angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

197.4 *ExternalFrontend::TicketDetailView###FollowUpDynamicField*

Optionen der dynamischen Felder, welche im Ticket-Antworten-Bereich der Ticket-Detail-Ansicht des Kunden-Interfaces angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

197.5 *ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryComment*

Definiert den Historienkommentar der Ticket-Detail-Ansicht, welches bei der Ticket-Historie im externen Interface angewendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
`ExternalFrontend::TicketDetailView###HistoryType`
```

Definiert den Historientyp der Ticket-Detail-Ansicht, welches bei der Ticket-Historie im externen Interface angewendet wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
FollowUp
```

197.6 *ExternalFrontend::TicketDetailView###NextScreenAfterFollowUp*

Definiert die nächste Maske nach der Folgeaktion aus der Ticket-Detail-Ansicht im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
TicketOverview
```

197.7 *ExternalFrontend::TicketDetailView###Priority*

Erlaubt es Kunden die Priorität eines Ticket im externen Interface zu ändern.

Standardwert:

197.8 *ExternalFrontend::TicketDetailView###PriorityDefault*

Definiert die Standardpriorität von Folgekundentickets in der Ticket-Detailansicht in der externen Schnittstelle. Um die aktuelle Ticket-Priorität anzuzeigen, deaktivieren Sie diese Einstellung einfach.

Standardwert:

197.9 *ExternalFrontend::TicketDetailView###SenderType*

Definiert den Standard-Sendertyp für Tickets in der Ticket-Detail-Ansicht des externen Interfaces.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

197.10 *ExternalFrontend::TicketDetailView###State*

Ermöglicht die Wahl des Folgestatus im Antworten-Bildschirm für Kundenticket im externen Interface.

Standardwert:

197.11 *ExternalFrontend::TicketDetailView###StateDefault*

Definiert den standardmäßigen nächsten Status für ein Ticket nach der Kundennachverfolgung in der externen Schnittstelle. Um den aktuellen Ticket-Status anzuzeigen, deaktivieren Sie diese Einstellung einfach.

Standardwert:

197.12 *ExternalFrontend::TicketDetailView###StateType*

Definiert die möglichen nächsten Status für Kunden-Tickets im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- open  
- closed
```

Frontend → External → View → TicketOverview

198.1 ExternalFrontend::TicketOverview###ColumnHeader

Zeigt entweder den Betreff des letzten Kundenartikels oder den Tickettitel im externen Interface an.

Standardwert:

```
TicketTitle
```

198.2 ExternalFrontend::TicketOverview###DynamicField

Dynamische Felder, welche in der Ticket-Overview-Maske im externen Interface angezeigt werden.

Standardwert:

```
--- {}
```

198.3 ExternalFrontend::TicketOverview###Owner

Zeige den aktuellen Besitzer im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
0
```

198.4 *ExternalFrontend::TicketOverview###Queue*

Zeige den aktuellen Queue im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

198.5 *ExternalFrontend::TicketOverview###State*

Zeige den aktuellen Status im externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

198.6 *ExternalFrontend::TicketOverview###TicketListColumns*

Zeigt die aktivierten Spalten für den Export der Ticket-Liste im externen Interface an (0 = deaktiviert und 1 = aktiviert). Ticket-Queue und -Status werden unterstützt.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
Queue: '0'  
State: '0'
```


199.1 *GenericInterface::WebserviceConfig::CacheTTL*

Cache-Zeit in Sekunden für das Webservice-Konfigurations-Backend.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

86400

GenericInterface → *ErrorHandling* → *ModuleRegistration*

200.1 *GenericInterface::ErrorHandling::Module###RequestRetry*

Modulregistrierung für ein Fehlerbehandlungs-Modul des GenericInterface.

Standardwert:

```
---  
CommunicationTypeFilter: Requester  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceErrorHandlingRequestRetry  
Name: RequestRetry
```

GenericInterface → *Invoker* → *ModuleRegistration*

201.1 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::Test*

Modulregistrierung für Invoker-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

201.2 *GenericInterface::Invoker::Module###Test::TestSimple*

Modulregistrierung für Invoker-Layer des GenericInterface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault  
Controller: Test  
Name: TestSimple
```

GenericInterface → *Mapping* → *ModuleRegistration*

202.1 *GenericInterface::Mapping::Module###Simple*

Modulregistrierung des Mapping Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingSimple
```

202.2 *GenericInterface::Mapping::Module###Test*

Modulregistrierung des Mapping Layers für das Generic Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: ''
```

202.3 *GenericInterface::Mapping::Module###XSLT*

Modulregistrierung des Mapping Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceMappingXSLT
```

GenericInterface → *Operation*

203.1 *GenericInterface::Operation::ResponseLoggingMaxSize*

Definiert die maximale Größe der generischen Schnittstellen-Antworten in Kilobyte, die in der Tabelle „gi_debugger_entry_content“ protokolliert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

200

GenericInterface → *Operation* → *Generic* → *RPC*

204.1 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC*

Ermöglicht die Nutzung der Operation *Generic::RPC*.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

204.2 *GenericInterface::Operation::Generic::RPC::Modules###001-Default*

Registrierung von zugelassenen Modulen, welche von der Operation *Generic::RPC* genutzt werden. Nur Module unterhalb von *Kernel::System* and *Custom::Kernel::System* (and *Kernel::Config*) sind zugelassen für die Ausführung.

Standardwert:

GenericInterface → *Operation* → *ModuleRegistration*

205.1 *GenericInterface::Operation::Module###AccessToken::Create*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: AccessToken  
Name: Create
```

205.2 *GenericInterface::Operation::Module###AccessToken::Get*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: AccessToken  
Name: Get
```

205.3 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::LanguageList*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: LanguageList
```

205.4 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicCategoryList*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicCategoryList
```

205.5 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQGet*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQGet
```

205.6 *GenericInterface::Operation::Module###FAQ::PublicFAQSearch*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: FAQ  
Name: PublicFAQSearch
```

205.7 *GenericInterface::Operation::Module###Generic::RPC*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationRPC  
Controller: Generic  
Name: RPC
```

205.8 *GenericInterface::Operation::Module###Test::Test*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Test  
Name: Test
```

205.9 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketCreate*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketCreate
```

205.10 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketGet*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

205.11 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketHistoryGet*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketHistoryGet
```

205.12 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketSearch*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketGet
```

205.13 *GenericInterface::Operation::Module###Ticket::TicketUpdate*

Modulregistrierung des Operation Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceOperationDefault  
Controller: Ticket  
Name: TicketUpdate
```

GenericInterface → *Operation* → *TicketCreate*

206.1 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###AutoResponseType*

Definiert den standardmäßigen automatischen Antworttyp des Artikels für den Vorgang der Ticket-Erstellung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
auto reply
```

206.2 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryComment*

Definiert den Kommentar für die Historie im Agenten-Interface beim Erstellen von Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
%%GenericInterface Create
```

206.3 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###HistoryType*

Definiert den Historientyp für die Tickethistorie im Agenten-Interface beim Erstellen von Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

NewTicket

206.4 *GenericInterface::Operation::TicketCreate###IsVisibleForCustomer*

Definiert die standardmäßige Sichtbarkeit des Artikels für den Kundenbenutzer beim Erstellen eines Tickets.
Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

GenericInterface → *Operation* → *TicketSearch*

207.1 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###ExtendedSearchCondition*

Erlaubt erweiterte Suchbedingungen für diese Operation. Mit dieser Funktion können Sie z.B. Ticket-Titel mit Bedingungen wie „(key1&&key2) “oder „(key1||key2) “suchen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

207.2 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###Order::Default*

Definiert die standardmäßige Sortierreihenfolge der Suchergebnisse beim Ticket-Suchvorgang.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

207.3 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SearchLimit*

Maximale Anzahl der angezeigten Tickets bei den Suchergebnissen beim Ausführen der Ticket-Suche.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

500

207.4 *GenericInterface::Operation::TicketSearch###SortBy::Default*

Definiert das standardmäßige Ticket-Attribut für die Sortierung der Suchergebnisse beim Ticket-Suchvorgang.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Age

GenericInterface → *Operation* → *TicketUpdate*

208.1 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###AutoResponseType*

Definiert den standardmäßigen automatischen Antworttyp des Artikels für den Vorgang der Ticket-Erstellung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
auto follow up
```

208.2 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryComment*

Definiert den Kommentar für die Historie im Agenten-Interface beim Aktualisieren von Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
%%GenericInterface Note
```

208.3 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###HistoryType*

Definiert den Historientyp für die Tickethistorie im Agenten-Interface beim Aktualisieren von Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

AddNote

208.4 *GenericInterface::Operation::TicketUpdate###IsVisibleForCustomer*

Definiert die standardmäßige Sichtbarkeit des Artikels für den Kundenbenutzer beim Aktualisieren eines Tickets.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

GenericInterface → *Transport* → *ModuleRegistration*

209.1 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::REST*

Modulregistrierung des Transport Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPREST  
Name: REST  
Protocol: HTTP
```

209.2 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::SOAP*

Modulregistrierung des Transport Layers für das Generic Interface.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPSOAP  
Name: SOAP  
Protocol: HTTP
```

209.3 *GenericInterface::Transport::Module###HTTP::Test*

Modulregistrierung des Transport Layers für das Generic Interface.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceTransportHTTPTest  
Name: Test  
Protocol: HTTP
```


210.1 *WebApp::DefaultRedirect*

Definiert die Standardumleitung. Verwenden Sie “/external” für die externe oder “/agent” für das Agenten-Interface oder eine absolute URL, wenn Sie auf eine externe Website umleiten möchten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
/external
```

210.2 *WebApp::SSO::RemoteUserSecret*

Gemeinsames Geheimnis für SSO. Reverse Proxies müssen einen REMOTE_USER und einen REMOTE_USER_SECRET-Header mit dem Wert dieser Einstellung übergeben, nur dann wird REMOTE_USER akzeptiert und ist für HTTPBasicAuth verwendbar.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
`WebApp::Server::AdditionalOrigins`
```

Definiert zusätzliche Ursprünge für die Header der Inhaltssicherheitsrichtlinien für Produktions-Webserver. Sie können neue Einträge für jede unterstützte Regel angeben, bitte verwenden Sie den Namen der Regel als Schlüssel.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---
connect-src:
- ''
font-src:
- ''
frame-src:
- ''
img-src:
- ''
script-src:
- ''
style-src:
- ''
```

210.3 *WebApp::Server::AutomaticReloadFile*

Definiert den Pfad zu einer Datei, die anzeigen soll, dass der Webserver neu geladen werden muss. Es funktioniert nur mit dem Standardwert korrekt; ändern Sie dies nur, wenn Sie diese Datei für andere Zwecke verwenden möchten (z.B. Auslösen eines clusterweiten Webserver-Reloads - in diesem Fall müssen Sie die eigentlichen Reloads selbst durchführen).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
<OTRS_CONFIG_Home>/var/run/otrs.WebServer.pid.needs-reload
```

210.4 *WebApp::Server::TriggerAutomaticReloads*

Wenn aktiv, werden verschiedene Operationen wie Paket-Änderungen und Einstellungsänderungen am externen Interface ein Hot-Reload des produktiven Webserver auf dem aktuellen Knoten auslösen. Dies kann ausgeschaltet werden, wenn Sie planen, den Webserver manuell zu starten oder wenn ein anderer Mechanismus genutzt wird, um den notwendigen Neustart durchzuführen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

WebApp → API → Agent → Account

211.1 *WebApp::API::Agent::Account::Recover*

Ermöglicht es Agenten, ihre eigenen Konten über das Agenten-Interface wiederherzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

211.2 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverBody*

Legt den Fließtext der Benachrichtigungs-E-Mail fest, die bei einer Passwortanfrage an Agenten verschickt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

You or someone impersonating you has requested to change your OTRS
password.

If you want to do this, click on the one-time login link below within the
→next 5 minutes.

<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/
→agent/one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>

If you did not request a password change, please ignore this email.
```

211.3 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverEmailSecurity*

Aktiviert die E-Mail-Sicherheit für die Wiederherstellung von E-Mails durch Agenten.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

211.4 *WebApp::API::Agent::Account::RecoverSubject*

Legt den Betreff der Benachrichtigungs-E-Mail fest, die bei einer Passwortanfrage an Agenten verschickt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

New OTRS password request

WebApp → API → Agent → CustomerCompany

212.1 *WebApp::API::Agent::CustomerCompany::Management::PermissionGroup*

Gibt die Gruppen an, die in der Verwaltung des Kundenunternehmens Berechtigungen zum Hinzufügen und Bearbeiten haben.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```

WebApp → API → Agent → CustomerUser

213.1 *WebApp::API::Agent::CustomerUser::Management::PermissionGroups*

Gibt die Gruppen an, die über Berechtigungen zum Hinzufügen und Bearbeiten in der Kundenbenutzerverwaltung verfügen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- admin  
- users
```

WebApp → API → Agent → Statistic

214.1 *WebApp::API::Agent::AllowStatisticCacheComputation*

Ermöglicht die asynchrone Berechnung von Statistiken für das Agenten-Dashboard.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
1
```

214.2 *WebApp::API::Agent::Statistic::FullPermissionGroups*

Gibt die Gruppen an, die Lese- und Schreibrechte auf die Statistik haben (z.B. zum Hinzufügen/Bearbeiten und Importieren/Exportieren einer Statistik).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
---  
- stats
```

WebApp → API → Agent → StatisticReport

215.1 *WebApp::API::Agent::StatisticReport::FullPermissionGroups*

Gibt die Gruppen an, die Lese- und Schreibberechtigungen für die Berichte haben (z.B. zum Hinzufügen/Bearbeiten eines Berichts).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- stats
```

215.2 *WebApp::API::Agent::StatisticReport::ReadOnlyPermissionGroups*

Gibt die Gruppen an, die nur Leseberechtigungen für die Berichte haben (z.B. zum Ausführen eines Berichts).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
----  
- stats
```

WebApp → API → Agent → Ticket → Create

216.1 *WebApp::API::Agent::Ticket::Create::AutoAssignCustomerIDForUnknown*

Steuert, ob die Kunden-ID automatisch für unbekannte Kunden auf der Grundlage des Kundenbenutzers eingestellt wird. Bitte halten Sie diese mit PostMaster::NewTicket::AutoAssignCustomerIDForUnknownCustomers synchron.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

WebApp → *API* → *Agent* → *TicketList*

217.1 *WebApp::API::Agent::TicketList::ExtendedSearchCondition*

Erlaubt erweiterte Suchbedingungen in den Ticket-Listenfiltern. Mit dieser Funktion können Sie z. B. den Ticket-Titel mit solchen Bedingungen wie „(Key1*&*Key2) “oder „(Key1*|||*Key2) “suchen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

WebApp → API → Agent → TwoFactor

218.1 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::EmailBody*

Definiert den Haupttext der Zwei-Faktor-Mails, die an die Agenten gesendet werden, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

You or someone impersonating you has tried to log in into OTRS using your ↵
↵password.

In order to complete the authentication challenge, please use the following ↵
↵one-time code:

<OTRS_OTPTOKEN>

Otherwise, click on the one-time login link below within the next 3 minutes:

<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/
↵agent/one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>

If you did not request a login, please report this incident to your ↵
↵administrator, and change your password immediately.
```

218.2 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::EmailSubject*

Definiert den Betrefftext der Zwei-Faktor-Mails, die an die Agenten gesendet werden, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
New OTRS login request
```

218.3 *WebApp::API::Agent::TwoFactor::SMSBody*

Definiert den Text der Zwei-Faktor-SMS, die an die Agenten gesendet wird, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Your OTRS login code is: <OTRS_OTPTOKEN>
```

218.4 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::EmailBody*

Definiert den Haupttext der Zwei-Faktor-Setup-Mails, die an Agenten gesendet werden, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

You or someone impersonating you requested the two-factor setup for your OTRS_
↳account.

In order to complete the authentication setup, please use the following one-
↳time code:

<OTRS_OTPTOKEN>
```

218.5 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::EmailSubject*

Definiert den Betrefftext der Zwei-Faktor-Setup-Mails, die an Agenten gesendet werden, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

New OTRS two-factor setup request

218.6 *WebApp::API::Agent::TwoFactorSetup::SMSBody*

Definiert den Text der Zwei-Faktor-SMS, die an Agenten gesendet wird, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung der Authentifizierungseinrichtung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Your OTRS two-factor setup code **is:** <OTRS_OTPTOKEN>

WebApp → API → Customer

219.1 *WebApp::API::Customer::DefaultAgentName*

Definiert den Standard-Agentennamen in der Ticket-Detailansicht des externen Interface.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Support Agent

219.2 *WebApp::API::Customer::DisplayAgentCustomAvatar*

Aktiviert oder deaktiviert die Ausgabe des benutzerdefinierten Agenten-Avatars in der Ticket-Detailansicht (wenn diese deaktiviert ist, ist der Rückgriff auf das Standard-Avatar-Bild aktiv).

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

219.3 *WebApp::API::Customer::DisplayNoteFrom*

Definiert den angezeigten Stil des “Von” -Feldes in Notizen, die für Kunden sichtbar sind. Ein Standard-Agentenname kann in der Einstellung *WebApp::API::Customer::DefaultAgentName* definiert werden.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

FromField

WebApp → API → Customer → Account

220.1 *WebApp::API::Customer::Account::EmailBlacklist*

Wenn aktiviert, darf keiner der hier definierten regulären Ausdrücke auf die E-Mail-Adresse des Benutzers, der sich registrieren möchte, matchen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- \@your\.domain\.example$
```

220.2 *WebApp::API::Customer::Account::EmailWhitelist*

Wenn aktiviert, muss mindestens einer der hier definierten regulären Ausdrücke auf die E-Mail-Adresse des Benutzers, der sich registrieren möchte, matchen.

Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert:

```
---  
- \@your\.domain\.example$
```

220.3 *WebApp::API::Customer::Account::Recover*

Ermöglicht Kunden, ihren eigenen Account mittels des externen Interfaces wiederherzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

220.4 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverBody*

Definiert den E-Mail-Fließtext der E-Mail zur Passwortwiederherstellungsanweisung für Kundenbenutzer, welches einen Link zur Anforderung eines neues Passworts beinhaltet.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password.

If you want to do this, click on the one-time login link below within the
→next 5 minutes.

<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/
→external/one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>

If you did not request a password change, please ignore this email.
```

220.5 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverEmailSecurity*

Ermöglicht die E-Mail-Sicherheit für Kunden bei der Wiederherstellung von E-Mails.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

220.6 *WebApp::API::Customer::Account::RecoverSubject*

Definiert den E-Mail-Betreff der E-Mail zur Passwortwiederherstellungsanweisung für Kundenbenutzer.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

New OTRS password request

220.7 *WebApp::API::Customer::Account::Register*

Ermöglicht Kunden, ihren eigenen Account mittels des externen Interfaces anzulegen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

220.8 *WebApp::API::Customer::Account::RegisterBody*

Definiert den Text im Hauptteil für Benachrichtigungs-E-mails, die wegen eines neuen Accounts an Kunden geschickt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

You or someone impersonating you has created a new OTRS account for you.

Full name: <OTRS_USERFIRSTNAME> <OTRS_USERLASTNAME>
User name: <OTRS_USERLOGIN>
Password: <OTRS_USERPASSWORD>

You can log in via the following URL. We encourage you to change your
↳password in the user preferences after logging in.

<OTRS_CONFIG_HttpType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/
↳external
```

220.9 *WebApp::API::Customer::Account::RegisterSubject*

Definiert den Betreff für Benachrichtigungs-E-mails, die wegen eines neuen Accounts an Kunden geschickt wird.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

New OTRS Account!

WebApp → API → Customer → TwoFactor

221.1 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::EmailBody*

Definiert den Haupttext der Zwei-Faktor-Mails, die an Kunden gesendet werden, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,  
  
You or someone impersonating you has tried to log in into OTRS using your  
↳password.  
  
In order to complete the authentication challenge, please use the following  
↳one-time code:  
  
<OTRS_OTPTOKEN>  
  
Otherwise, click on the one-time login link below within the next 3 minutes:  
  
<OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN><OTRS_CONFIG_Frontend::PrefixPath>/  
↳external/one-time-login?tokenBase64=<OTRS_AUTHTOKEN>  
  
If you did not request a login, please report this incident to your  
↳administrator, and change your password immediately.
```

221.2 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::EmailSubject*

Definiert den Betrefftext der Zwei-Faktor-Mails, die an Kunden gesendet werden, mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
New OTRS login request
```

221.3 *WebApp::API::Customer::TwoFactor::SMSBody*

Definiert den Text der an die Kunden gesendeten Zwei-Faktor-SMS mit einem einmaligen Token für den Abschluss der Authentifizierungsprüfung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Your OTRS login code is: <OTRS_OTPTOKEN>
```

221.4 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::EmailBody*

Definiert den Haupttext der Zwei-Faktor-Setup-Mails, die an Kunden gesendet werden, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

```
Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>,

You or someone impersonating you requested the two-factor setup for your OTRS_
↳account.

In order to complete the authentication setup, please use the following one-
↳time code:

<OTRS_OTPTOKEN>
```

221.5 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::EmailSubject*

Definiert den Betrefftext der Zwei-Faktor-Setup-Mails, die an Kunden gesendet werden, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

New OTRS two-factor setup request

221.6 *WebApp::API::Customer::TwoFactorSetup::SMSBody*

Definiert den Text der Zwei-Faktor-Setup-SMS, die an Kunden gesendet wird, mit einem einmaligen Token zur Vervollständigung des Authentifizierungs-Setups.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

Your OTRS two-factor setup code **is:** <OTRS_OTPTOKEN>

WebApp → APIClient

222.1 *WebApp::APIClient###CloseTimeout*

Definiert die Zeitüberschreitung in Millisekunden für das Schließen einer WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen. Der Wert ,0 ' deaktiviert die Zeitüberschreitung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

222.2 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionAttempts*

Definiert die maximale Anzahl von Versuchen, bevor der Versuch aufgegeben wird, eine WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen wieder herzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

222.3 *WebApp::APIClient###MaxReconnectionDelay*

Definiert die maximale Verzögerung in Millisekunden beim Versuch, eine WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen wieder herzustellen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

10000

222.4 *WebApp::APIClient###OpenTimeout*

Definiert die Zeitüberschreitung in Millisekunden für das Öffnen einer WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen. Der Wert ,0 'deaktiviert die Zeitüberschreitung.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

0

222.5 *WebApp::APIClient###ReconnectionDelayIncrement*

Definiert die Inkrementverzögerung in Millisekunden bei jedem Neuverbindungsversuch einer WebSocket-Verbindung in den Frontend-Anwendungen.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1000

222.6 *WebApp::APIClient###ResponseTimeout*

Definiert eine Zeitüberschreitung in Millisekunden für die Antworten von WebSocket-Anfragen in den Frontend-Anwendungen. Der Wert ,0 'deaktiviert die Zeitüberschreitung. Dieser Wert kann nicht höher sein als ,inactivity_timeout ', wie in WebApp.conf konfiguriert.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

30000

222.7 *WebApp::APIClient###WebSocketRequiresAuthentication*

Defines if the WebSocket communication protocol is used for public users. It will only be considered if the "WebSocketUpgrade" is active.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

222.8 *WebApp::APIClient###WebSocketUpgrade*

Definiert, ob das primäre API-Client-Kommunikationsprotokoll nach Möglichkeit auf WebSocket aufgerüstet werden soll.

Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

1

223.1 Common Icon Reference























































OTRS provides an icon library for display of pictograms within user interfaces. Common icons can be used in many places, one of which are configuration options. For a full reference of available icon names, please see the reference below.























































Bemerkung: Icons come in two weights or styles, `regular` and `bold`, however they do not contain the same set of glyphs, nor they can be used in an interchangeable way. Please check the target setting for more information on which weights you can use for them.

In case a weight can be specified as part of the setting, you will see it prepended to the value, i.e. `bold, cog`.

223.1.1 Regular Weight

223.1.2 Bold Weight

 arrow-down-1	 arrow-left-1	 arrow-right-1	 arrow-up-1	 building-modern-2	 buildings-2
 analytics-bars	 analytics-graph-bar	 analytics-pie-2	 business-contract-approve	 business-deal-handshake	 business-paper-boat
 network-user	 data-file-bars-download	 data-file-bars-upload	 performance-decrease	 performance-increase-1	 performance-increase
 launch-go-flag	 seo-eye	 business-climb-top-1	 strategy-chess	 clothes-design-pin	 footwear-flip-flops
 glasses-retro	 shirt-plain	 monitor-lock	 monitor-question	 monitor-settings	 monitor-share
 desktop-monitor-approve	 desktop-monitor-clock	 floppy-disk	 keyboard	 laptop-approve	 laptop-clock
 laptop-lock-2	 flash-drive-lock	 sd-card-download	 sd-card-upload	 smart-watch-square-graph	 webcam-2
 book-close-2	 book-edit	 book-flip-page	 book-star	 book-upload	 content-pen-3
 newspaper	 notes-flip	 police-badge	 protection-shield-4	 color-brush-3	 design-tool-magic-wand

 envelope	 send-email	 ticket-1	 common-file-empty-alternate	 common-file-empty	 common-file-text
 folder	 zip-file	 image-file-landscape	 alarm-bell	 alert-circle	 alert-diamond
 information-circle	 question-circle	 flash	 bin-1	 expand-1	 shrink-1
 check-1	 check-shield	 check	 close	 remove-shield	 keyboard-arrow-down
 keyboard-arrow-up	 layout-module	 attachment	 hyperlink-2	 list-bullets-1	 list-numbers
 lock-2	 navigation-menu-horizontal	 navigation-menu	 add-square	 add	 expand-vertical-1
 search-alternate	 cog	 tags-double	 time-clock-file-1	 binocular	 view-1
 view-off	 cloud	 social-instagram-1	 social-pinterest	 professional-network-linkedin	 professional-tool-otrs-custom
 search-engine-google	 social-media-facebook	 social-media-twitter	 social-media-xing	 earth-3	 sign-badge-circle