

## **Documentation**

# **OTRS Business Solution™ 6 kézikönyv**

**Build Date:**

**2017-09-27**

---

---

# OTRS Business Solution™ 6 kézikönyv

Szerzői jog © 2017 OTRS AG

Ez a mű az OTRS AG szerzői joga alatt áll.

Lemásolhatja részben vagy egészben mindaddig, amíg a másolat tartalmazza ezt a szerzői jogi nyilatkozatot.

Minden márkanév a szabad felhasználásra vonatkozó garancia nélkül kerül felhasználásra, és lehetséges bejegyzett védjegyek lehetnek. Az ebben a kézikönyvben említett összes termék az illető gyártó védjegyei lehetnek.

A dokumentum forráskódja megtalálható a [githubon](#) az [doc-otrsbusiness](#) tárolóban. A hozzájárulásokat mindennél jobban köszönjük. Segíthet a saját nyelvére való fordításban is a [Transifex](#) oldalon.



# Tartalom

1. Bevezetés .....	1
2. Frissítés az <b>OTRS Business Solution</b> ™ megoldásra .....	2
3. Az <b>OTRS Business Solution</b> ™ funkciói .....	3
1. A csevegés .....	3
1.1. Leírás .....	3
1.2. Beállítás .....	3
1.3. Beállítás .....	5
1.4. Általános használat .....	7
1.5. Speciális használat .....	12
2. A <i>partneradatok</i> dinamikus mező .....	16
2.1. Leírás .....	16
2.2. Beállítás .....	17
2.3. Használat .....	17
3. Az <i>adatbázis</i> dinamikus mező .....	18
3.1. Leírás .....	18
3.2. Beállítás .....	18
3.3. Használat .....	22
4. A <i>webszolgáltatás</i> dinamikus mező .....	24
4.1. Leírás .....	24
4.2. Beállítás .....	24
4.3. Használat .....	29
5. Használatra kész folyamat importálása .....	30
5.1. Importálás .....	30
6. Használatra kész webszolgáltatások importálása .....	31
6.1. Importálás .....	31
7. SMS értesítések és az értesítési webnézet .....	32
7.1. Leírás .....	32
7.2. SMS értesítések beállítása .....	32
7.3. Az értesítési webnézet beállítása és használata .....	34
8. A jelentés előállító .....	35
8.1. Leírás .....	35
8.2. Beállítás .....	35
8.3. Használat .....	35
9. Erőforrástervezés .....	39
9.1. Leírás .....	39
9.2. Beállítás .....	39
9.3. Használat .....	39
10. Az SLA mezőkiválasztó párbeszédablak .....	44
10.1. Leírás .....	44
10.2. Beállítás .....	44
10.3. Használat .....	45
11. SMS kommunikációs csatorna .....	45
11.1. Leírás .....	45
11.2. Az SMS felhőszolgáltatás bekapcsolása .....	45
11.3. SMS sablonok beállítása .....	47
11.4. SMS jegyek létrehozása .....	48
11.5. SMS bejegyzések létrehozása .....	49
11.6. SMS bejegyzések megjelenítése .....	49
12. A bejegyzés melléklet áttekintő .....	50
12.1. Leírás .....	50
12.2. Beállítás .....	50
12.3. Használat .....	50
13. A jegy idővonal nézete .....	51
13.1. Leírás .....	51
13.2. Beállítás .....	51

---

13.3. Használat .....	51
14. Rendszerbeállítások felhasználóra jellemző beállításai .....	52
14.1. Leírás .....	52
14.2. Beállítás .....	52
14.3. Használat .....	52
15. Rendszerbeállítások előzményei .....	54
15.1. Leírás .....	54
15.2. Beállítás .....	55
15.3. Használat .....	55
A. További erőforrások .....	56



## Az ábrák listája

2.1. Frissítési képernyő .....	2
2.2. Sikeres frissítés .....	2
3.1. Előnyben részesített csevegőcsatornák beállítása .....	6
3.2. Csevegés elérhetőség beállítása .....	6
3.3. A csevegéskezelő képernyő .....	7
3.4. Ügyintéző-ügyfél csevegés indítása a jegynagyításból .....	8
3.5. Ügyintéző-ügyfél csevegés indítása a vezérlőpultról .....	8
3.6. Ügyfél-ügyintéző csevegés indítása .....	8
3.7. Egy nyitott csevegéskérés .....	9
3.8. Nyitott csevegéskérés részletei .....	9
3.9. A csevegés felületi elem .....	10
3.10. Egy csevegés megfigyelése .....	10
3.11. Speciális csevegésműveletek .....	10
3.12. A csevegés felületi elem .....	12
3.13. Csevegés beágyazásának beállítása gomb .....	12
3.14. Beállítások lap .....	13
3.15. Beágyazási kód lap .....	14
3.16. Előnézet lap .....	15
3.17. Adatbázis dinamikus mező adminisztrátori képernyő .....	19
3.18. Dinamikus mező adatbázis - történeti adatok beállításai .....	21
3.19. Dinamikus mező adatbázis - tesztmező .....	22
3.20. Dinamikus mező adatbázis - automatikus kiegészítés funkció .....	22
3.21. Dinamikus mező adatbázis - kiválasztott elemek .....	23
3.22. Dinamikus mező adatbázis - részletes keresés .....	23
3.23. Dinamikus mező adatbázis - részletes keresési eredmény .....	24
3.24. <i>Webszolgáltatás</i> dinamikus mező - kimenő leképezés példa .....	25
3.25. <i>Webszolgáltatás</i> dinamikus mező - bejövő leképezés példa .....	26
3.26. <i>Webszolgáltatás</i> dinamikus mező - meghatározás példa .....	28
3.27. Használatra kész folyamat importálása felületi elem .....	31
3.28. Webszolgáltatás hozzáadása .....	31
3.29. Használatra kész webszolgáltatás importálása .....	32
3.30. SMS értesítések engedélyezése .....	33
3.31. Ügyintéző beállítások SMS értesítés beállításai .....	33
3.32. SMS értesítési szöveg mezők .....	33
3.33. Az értesítési webnézet engedélyezése .....	34
3.34. Értesítési webnézet ikon az eszköztáron .....	34
3.35. Értesítési webnézet áttekintő .....	34
3.36. Értesítési webnézet részletek .....	34
3.37. Automatikus előállítás beállításai .....	35
3.38. Automatikus előállítás beállításai .....	36
3.39. Kimeneti beállítások .....	36
3.40. Jelentés: címlap .....	37
3.41. Jelentés: tartalomjegyzék .....	37
3.42. Jelentés: előszó .....	38
3.43. Jelentés: statisztikák .....	38
3.44. Csapatkezelés hozzáadás és importálás .....	39
3.45. Csapatkezelés hozzáadás és importálás .....	40
3.46. Csapat-Ügyintéző kezelés .....	40
3.47. Csapat-Ügyintéző kapcsolatok .....	40
3.48. Csapat és ügyintéző hozzárendelése egy időponthoz .....	41
3.49. Több csapat és ügyintéző hozzárendelése egy időponthoz .....	42
3.50. Erőforrás áttekintő .....	42
3.51. Erőforrás áttekintő .....	43
3.52. Erőforrásáttekintő beállításai .....	43
3.53. Erőforrásáttekintő szűrőjének törlése .....	44

3.54. SLA beállítás .....	45
3.55. SLA üzenet .....	45
3.56. Felhőszolgáltatások képernyő az adminisztrátori felületen .....	46
3.57. Az SMS felhőszolgáltatás bekapcsolása .....	46
3.58. SMS sablonok kezelése .....	47
3.59. SMS sablonok kezelése .....	48
3.60. Új SMS jegy képernyő .....	48
3.61. Új SMS jegy képernyő .....	49
3.62. Új SMS jegy képernyő .....	49
3.63. SMS bejegyzés megjelenítése .....	50
3.64. SMS jegyelőzmények bejegyzései .....	50
3.65. Átváltás a bejegyzés melléklet áttekintőre .....	50
3.66. A bejegyzés melléklet áttekintő használata .....	51
3.67. Átváltás a jegy idővonal nézetére .....	51
3.68. A jegy idővonal nézetének használata .....	52
3.69. Hozzáférés a felhasználóra jellemző beállításokhoz .....	53
3.70. Egy beállítás visszaállítása az alapértelmezett értékre .....	53
3.71. Hozzáférés egy adott beállítás felhasználói értékeihez .....	53
3.72. A felhasználóra jellemző értékek képernyő használata .....	54
3.73. Hozzáférés a beállítások visszaállítása párbeszédablakhoz .....	54
3.74. A visszaállítási hatókör kiválasztása .....	54
3.75. Rendszerbeállítások üzembe állítás előzményei .....	55
3.76. Rendszerbeállítások beállítási előzményei .....	55



# 1. fejezet - Bevezetés

Az **OTRS Business Solution™** megoldással az OTRS csoport által nyújtott professzionális szolgáltatások és kizárólagos üzleti funkciók összes előnyét élvezheti. Optimalizálja a belső és külső kommunikációját a jobb szolgáltatásminőség érdekében - rugalmasan igazítható a működési forgatókönyvéhez.

Az OTRS 6 ügyes és gyors keretrendszere az alapja az **OTRS Business Solution™** megoldásnak. Ezen felül érhető el továbbá a funkciók kizárólagos halmaza. Ezek tartalmazzák az **OTRS Business Solution™ integrált felhőszolgáltatásait**, amelyet rugalmasan bekapcsolhat vagy kikapcsolhat a telepítési forgatókönyvek szerint.

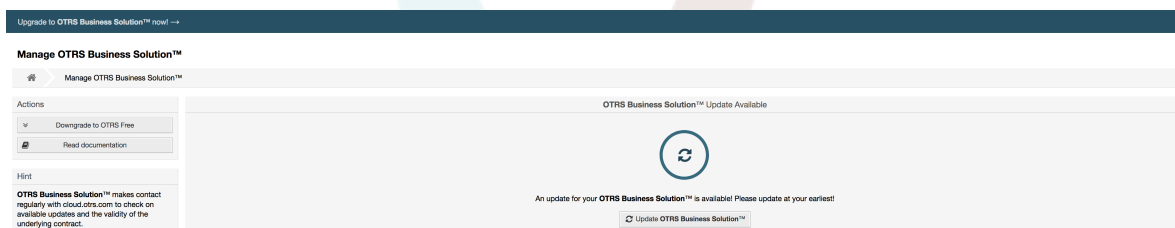
Továbbá választhat 3, 7 vagy korlátlan számú különféle **szabadon választható OTRS Business Solution™ funkció** közül - a szerződési szintjétől függően. Profitáljon a rendszeres, ingyenes frissítésekből, a legjobb OTRS biztonságból és támogatásból, valamint a tanácsadóink által elvégzett telepítésből és beállításból.



## 2. fejezet - Frissítés az OTRS Business Solution™ megoldásra

Az **OTRS Business Solution™** megoldásra frissítés érdekében szüksége van egy érvényes szerződésre az OTRS csoporttal. Ha már van szerződése, akkor frissíthet az **OTRS Business Solution™** megoldásra az **OTRS Business Solution™** adminisztrációs képernyő meglátogatásával az OTRS példányában. Az erre a képernyőre mutató hivatkozást az ingyenes OTRS példány adminisztrációs területének *Rendszeradminisztráció* szakaszában találhatja meg. Ne feledje, hogy először regisztrálnia kell a rendszerét a rendszerregisztrációs mechanizmus használatával.

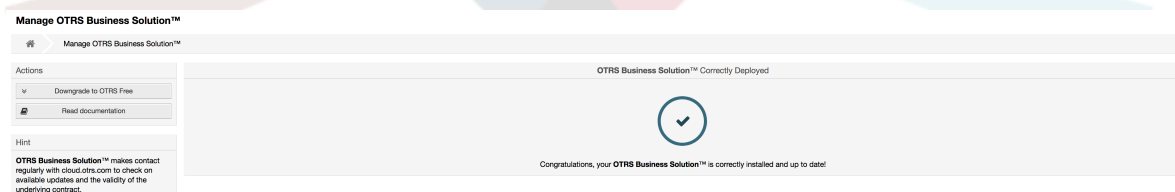
### 2.1. ábra - Frissítési képernyő



Ha jogosult a frissítésre, akkor (adminisztrátori felhasználóként) egy értesítési sávot is fog látni, amely a frissítés képernyőre vezet. Maga a frissítés automatikusan megtörténik a frissítés gomb megnyomásával. Ne feledje, hogy nem kell újra megerősítenie a frissítést. A frissítés gomb megnyomása azonnal elindítja a frissítési folyamatot.

Ha a frissítés sikeres volt, akkor egy visszaigazolást fog látni az **OTRS Business Solution™** adminisztrátori képernyőjén.

### 2.2. ábra - Sikeres frissítés



Ha bármilyen kérdése van az **OTRS Business Solution™** megoldáshoz való jogosultságra vagy technikai kérdésekre vonatkozóan, akkor írjon egy levelet a sales@otrs.com címre.



# 3. fejezet - Az OTRS Business Solution™ funkciói

## 1. A csevegés

### 1.1. Leírás

Az **OTRS Business Solution™** csevegés funkciója csevegéseket tesz lehetővé az ügyintézők és az ügyfelek közt az OTRS előtétprogram használatával. Miután engedélyezve lett, az ügyfelek (vagy a nyilvános felhasználók) csevegéseket indíthatnak az ügyintézőkkel, és fordítva. A befejezett csevegések archiválhatók, és hozzáférhetőek a jegyekhez, vagy az ügyintézők, az ügyfelek és a nyilvános felhasználók letölthetik PDF-formátumban.

Minden egyes csevegés hozzá van rendelve egy csevegőcsatornához. A csevegési csatornák olyanok mint a csevegőszobák. Az egyes csevegőcsatornák hozzá vannak rendelve egy bizonyos csoporthoz, amely a jogosultságokat szabályozza a csatornánál. Ha a csevegés létrehozásakor nincs csevegőcsatorna kiválasztva, akkor a csevegés egy alapértelmezett csatornában lesz létrehozva (amely automatikusan létrejön, ha nem létezik).

### 1.2. Beállítás

A következő rendszerbeállítási lehetőségek fontosak ennél a funkciónál. Felhívjuk a figyelmét, hogy meghatározhatja azon rögzített szövegek listáját is, amelyek megjelenítésre kerülnek a nyilvános felhasználóknak és az ügyfeleknek a csevegés modulban. További információkért azzal kapcsolatban, hogy mely szövegeket lehet megváltoztatni, nézze meg a modul beállításait (OTRSBusiness → Core::Chat).

ChatEngine::Active

Azt szabályozza, hogy a csevegés funkció engedélyezve legyen-e vagy sem.

ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent

Azt szabályozza, hogy a nyilvános felhasználóknak képesnek kell-e lenniük csevegéseket indítani vagy sem (felhívjuk a figyelmét, hogy az előtétprogram modul beállítását a nyilvános csevegés előtétprogramnál is engedélyezni kell a PublicFrontend::Module###PublicChat beállításban).

ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent

Azt szabályozza, hogy az ügyfeleknek képesnek kell-e lenniük csevegéseket indítani vagy sem (felhívjuk a figyelmét, hogy az előtétprogram-modul beállítását az ügyfél csevegés előtétprogramnál is engedélyezni kell a CustomerFrontend::Module###CustomerChat beállításban).

ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer

Azt szabályozza, hogy az ügyintézőknek képesnek kell-e lenniük csevegéseket indítani közvetlenül az ügyfelekkel, vagy sem.

ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent

Azt szabályozza, hogy az ügyintézőknek képesnek kell-e lenniük egymással csevegni, vagy sem.

ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents,  
ChatEngine::PermissionGroup::ChatNotificationAgents,  
ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents

Csoportokat határoz meg bizonyos szolgáltatásokhoz. Fogadás: csoportok, amelyek kaphatnak és fogadhatnak csevegéskéréseket. Értesítés: csoportok, amelyek értesítéseket fogadhatnak az új vagy függőben lévő csevegéskérésekről. Kezdés: csoportok, amelyeknek egyáltalán megengedett az új csevegések indítása.

ChatEngine::DefaultAgentName

Egy alapértelmezett név, amelyet az ügyfeleknek és a nyilvános felhasználóknak kell megjeleníteni a csevegő ügyintézők valódi neve helyett. Ha üres vagy le van tiltva, akkor a valódi ügyintézőnév lesz megjelenítve.

ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers

Azt szabályozza, hogy kell-e számokat hozzáadni az ügyintézők alapértelmezett nevéhez abban az esetben, ha egynél több ügyintéző van egy csevegésben, hogy az ügyfelek vagy a nyilvános felhasználók képesek legyenek különbséget tenni a különböző ügyintézők között (például „Támogató ügyintéző 1”, „Támogató ügyintéző 2”, stb.).

ChatEngine::PublicInterface::AllowChatChannels

Meghatározza, hogy a csevegőcsatorna kiválasztását engedélyezni kell-e a nyilvános felhasználóknak. Ha „nem” értékre van állítva, akkor a nyilvános felhasználóktól érkező csevegések automatikusan az alapértelmezett csatornába fognak menni (ChatEngine::DefaultChatChannel).

ChatEngine::PublicInterface::AvailabilityCheck

Meghatározza, hogy a csevegőcsatornáknak csak a nyilvános felületen kell-e kiválaszthatónak lenniük, ha elérhető legalább egy elegendő jogosultsággal rendelkező ügyintéző a csatornán.

ChatEngine::CustomerInterface::AllowChatChannels

Meghatározza, hogy a csevegőcsatorna kiválasztását engedélyezni kell-e az ügyfél-felhasználóknak. Ha „nem” értékre van állítva, akkor az ügyfél-felhasználóktól érkező csevegések automatikusan az alapértelmezett csatornába fognak menni (ChatEngine::DefaultChatChannel).

ChatEngine::CustomerInterface::AvailabilityCheck

Meghatározza, hogy a csevegőcsatornáknak csak az ügyfélfelületen kell-e kiválaszthatónak lenniük, ha elérhető legalább egy elegendő jogosultsággal rendelkező ügyintéző a csatornán.

ChatEngine::CustomerThreshold

Azon percek száma, amelynek el kell telnie egy *nem érhető el ügyintéző* üzenet megjelenítése előtt annak az ügyfél vagy nyilvános felhasználónak, aki a csevegéskérést elindította. Az üzenet a következők használatával állítható be: ChatEngine::Texts::CustomerFrontend::NoAgentsAvailable::NewTicket vagy ChatEngine::Texts::CustomerFrontend::NoAgentsAvailable::AddToExisting (ügyfélfelület) és ChatEngine::Texts::PublicFrontend::NoAgentsAvailable (nyilvános felület).

#### ChatEngine::AgentOnlineThreshold

Ha egy ügyintéző nem aktív az OTRS-ben ezen küszöbértéken belül, akkor automatikusan *nem érhető el csevegéshez* állapotúra lesz állítva (lásd: Ügyintézők: elérhetőség beállítása).

#### ChatEngine::DefaultChatChannel

Az alapértelmezett csevegőcsatorna neve. Ezt a csatornát nem szabad kézzel létrehozni, és nem lehet törölni. Ez a csatorna cél csevegőcsatornaként szolgál abban az esetben, ha a csevegőcsatorna kiválasztása le van tiltva valamelyik felületnél.

#### ChatEngine::ChatTTL

Hány óra után kell egy bezárt csevegést törölni az adatbázisból. A bezárt csevegéseket az ügyfelek továbbra is megtekinthetik és letölthetik. Miután egy csevegés törölve lett az adatbázisból, többé nem lehetséges az ügyfeleknek megtekinteni és letölteni azt.

#### ChatEngine::ChatDecayTime

Hány nap után kell automatikusan törölni az adatbázisból a be nem zárt csevegéseket annak érdekében, hogy az adatbázis tisztán legyen tartva. Vegye figyelembe, hogy ez a beállítás valószínűleg csak azokat a csevegéseket tudja törölni, amelyek még mindig használatban vannak, és ha régebbiek a beállított napok számánál.

#### ChatEngine::ChatOrder

Meghatározza, hogy az új csevegéseket az aktív csevegések listája elé vagy mögé kell-e fűzni a csevegéskezelőben lévő aktív csevegések felületi elemen.

## 1.3. Beállítás

Annak érdekében, hogy képes legyen létrehozni az első csevegését, bizonyos dolgokat be kell állítania az OTRS példányában.

### 1.3.1. Adminisztrátor: csevegőcsatornák létrehozása és jogosultságok hozzárendelése

Az OTRS-ben lévő adminisztrációs területen találni fog egy új *Csevegőcsatorna* bejegyzést (AdminChatChannel). Használja ezt a képernyőt az új csatornák hozzáadásához. Hozzá kell majd rendelnie egy meglévő ügyintézői csoportot minden olyan csatornához, amelyet létre fog hozni. A jogosultságok hozzárendeléséhez használhatja az *Ügyintézők ↔ Csoportok* vagy az *Ügyintézők ↔ Szerepek* képernyőket. Olyan új, a csevegéssel kapcsolatos jogosultságok találhatóak, amelyek lent vannak ismertetve.

#### Elérhető csevegési jogosultságok

##### CHAT\_OBSERVER

Az ilyen jogosultságtípussal rendelkező felhasználók csak a csevegések megfigyelésére lesznek képesek ezen a csatornán, miután meghívták őket ide. Maguktól nem lesznek képesek csevegések elfogadására vagy megfigyelésére ezen a csatornán, és ha csak ők a jelenleg elérhető ügyintézők ezen a csatornán, akkor az ügyfelek vagy a nyilvános felhasználók nem lesznek képesek új csevegést létrehozni ezen a csatornán. A megfigyelők még mindig meghívhatnak egyéb ügyintézőket egy olyan csevegésbe, amelyet éppen megfigyelnek.

##### CHAT\_PARTICIPANT

Az ilyen jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek részt venni egy csevegésben, de csak miután meghívták őket arra. Miután már a csevegésben

vannak, megváltoztathatják a csevegőcsatornát, eldobhatják a csevegést, stb. Maguktól nem lesznek képesek ügyféltől vagy nyilvános felhasználótól érkező csevegéskérések elfogadására.

#### CHAT\_OWNER

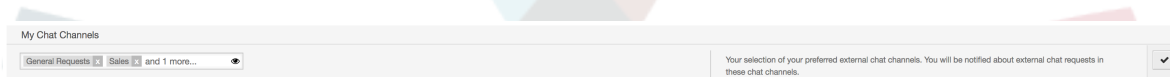
Az ilyen jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek ügyféltől vagy nyilvános felhasználótól érkező csevegéskérések elfogadására, és mindenféle megfigyelő vagy résztvevő műveletet megtehetnek egy csevegésben.

## Megjegyzés

Általánosan a csevegés használatához az ügyintézőknek még mindig legalább csak olvasható jogosultságokkal kell rendelkezniük azokra a csoportokra, amelyek a `ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents` és a `ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents` paraméterekben be vannak állítva.

## 1.3.2. Ügyintézők: aktív csevegőcsatornák kiválasztása

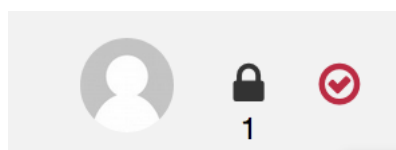
### 3.1. ábra - Előnyben részesített csevegőcsatornák beállítása



Ügyintézőként ki kell majd választania, hogy mely csevegőcsatornában szeretne elérhető lenni. Az ügyfelek csak akkor lesznek képesek egy új csevegéskérést létrehozni egy bizonyos csatornán, ha legalább egy tulajdonos jogosultságokkal rendelkező ügyintéző kiválasztotta ezt a csatornát a beállításaiiban, és elérhetőként van beállítva a külső csevegésekhez (lásd a következő szakaszt).

## 1.3.3. Ügyintézők: elérhetőség beállítása

### 3.2. ábra - Csevegés elérhetőség beállítása



Hogy elérhető legyen minden csevegéshez, használnia kell majd a csevegésszolgáltató kapcsolóját. Ez egy háromállású kapcsoló a következő állapotokkal: elérhetetlen a csevegésekhez (üres kör), elérhető belső (ügyintéző-ügyintéző) csevegésekhez (üres kör egy pipával), elérhető belső és külső (ügyfél-ügyintéző, nyilvános-ügyintéző) csevegésekhez (kitöltött kör egy pipával). Egyszerűen kattintson rá az átváltáshoz azért, hogy megváltoztassa az elérhetőségét.

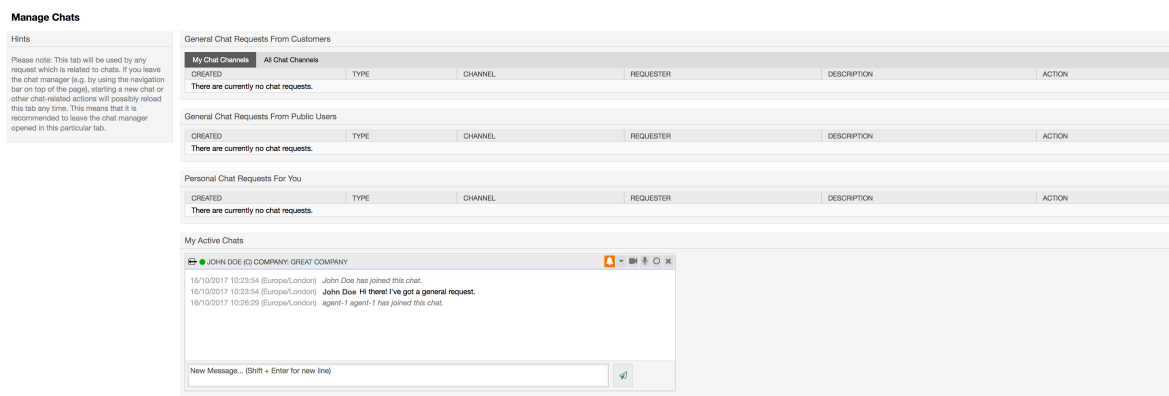
## Megjegyzés

Az elérhetősége vissza lesz állítva *csak belső csevegések* értékre minden egyes alkalommal, amikor ismét bejelentkezik az OTRS-be.

## 1.4. Általános használat

### 1.4.1. A csevegéskezelő

#### 3.3. ábra - A csevegéskezelő képernyő



A csevegéskezelő a csevegés funkció középpontja. Ügyintézőként itt kezelheti a csevegéseit, valamint láthatja és elfogadhatja a nyitott kéréseket. A csevegéskezelő szolgáltatja a csevegéskérések listáját az ügyfelektől, a nyilvános felhasználóktól és más ügyintézőktől, valamint egy áttekintőt az összes aktív csevegésről. Nyissa meg a csevegéskezelőt az OTRS fő navigációján lévő Csevegés használatával.

### 1.4.2. Új csevegések indítása

#### • Ügyintéző - ügyintéző

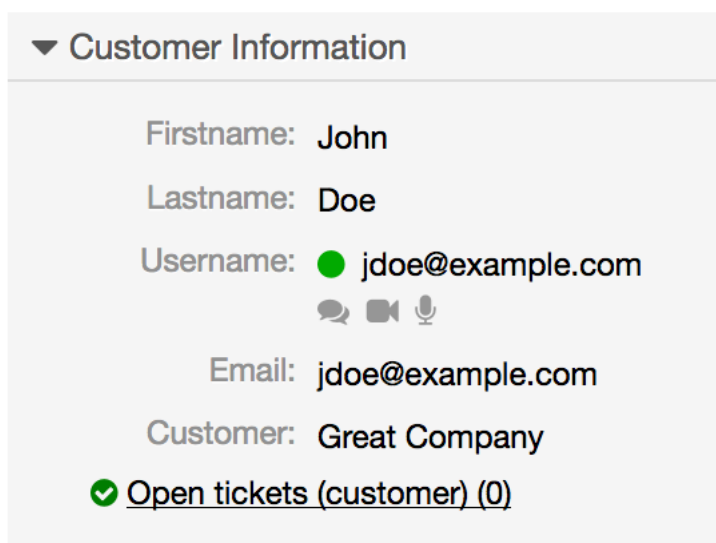
Egy másik ügyintézővel való csevegés indításához használhatja az elérhető felhasználók felületi elemét a vezérlőpultról. Azoknak az ügyintézőknek, akik képesek használni a csevegést, egy csevegés ikon lesz a nevük mellett, amelyre rákattinthat. Miután rákattintott, egy csevegésűrlap fog megnyílni, amelyet az ehhez az ügyintézőhöz intézendő első csevegőüzenet beírásához használhat. Miután a csevegéskérés elküldésre került a másik ügyintézőnek, a csevegést a csevegéskezelőben figyelheti.

#### • Ügyintéző - ügyfél

Egy ügyféllel való csevegés indításához használhatja az ügyfél-felhasználó felületi elemét az ügyfélinformációs központból, amikor egy bizonyos ügyfelet néz. Az elérhető ügyfeleknek egy csevegés ikon lesz a nevük mellett, amelyre rákattinthat. Miután rákattintott, egy csevegésűrlap fog megnyílni, amelyet az ehhez az ügyfél-felhasználóhoz intézendő első csevegőüzenet beírásához használhat. Miután a csevegéskérés elküldésre került az ügyfélnek, a csevegést a csevegéskezelőben figyelheti.

A másik lehetőség, hogy a jegynagyításból hoz létre egy csevegést. Ha az ebben a jegyben kiválasztott ügyfél-felhasználó jelenleg elérhető, akkor képes lesz a felhasználóneve mellett csevegésikon használatára az ügyfélinformációs dobozban a jobb oldalsávbán (lásd a lenti ábrát).

### 3.4. ábra - Ügyintéző-ügyfél csevegés indítása a jegynagyításból



▼ Customer Information

Firstname: John

Lastname: Doe

Username: ● jdoe@example.com  
 🗨️ 📺 🎤

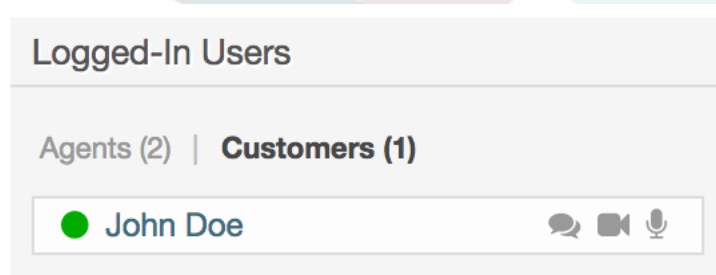
Email: jdoe@example.com

Customer: Great Company

✔️ [Open tickets \(customer\) \(0\)](#)

Továbbá képes lesz az ügyfél-felhasználókkal történő csevegés indítására a neveik melletti csevegésikonra kattintva a vezérlőpulton lévő elérhető felhasználók felületi elemében.

### 3.5. ábra - Ügyintéző-ügyfél csevegés indítása a vezérlőpultról



Logged-In Users

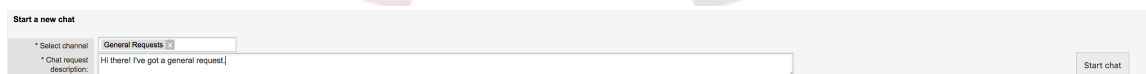
Agents (2) | Customers (1)

● John Doe 🗨️ 📺 🎤

#### • *Ügyfél - ügyintéző*

Az ügyfelek nem képesek csevegést indítani közvetlenül egy bizonyos ügyintézővel, hanem csak általános csevegéskéréseket hozhatnak létre. Ennek elvégzéséhez az ügyfelek a *Csevegések* → *Új csevegés létrehozása* elemet használhatják az ügyfélfelület fő navigációjáról.

### 3.6. ábra - Ügyfél-ügyintéző csevegés indítása



Start a new chat

\* Select channel:

\* Chat request description:

Start chat

#### • *Nyilvános felhasználó - ügyintéző*

A nyilvános felület felhasználói sem képesek csevegést indítani egy bizonyos ügyintézővel, hanem csak általános csevegéskéréseket hozhatnak létre a nyilvános csevegés modul használatával (`public.pl?Action=PublicChat`). Ha be szeretné építeni a nyilvános csevegés modult a saját weboldalába, akkor az `IsIframe` paramétert használhatja. Az OTRS fejléc és lábléc ekkor el lesz távolítva a nézetből (`public.pl?Action=PublicChat;IsIframe=1`).



### 1.4.3. Csevegéskérések kezelése

Ha új csevegéskérés van azon csatornák egyikén, amelynél (ügyintézőként) jogosultságokkal rendelkezik, akkor egy böngészőértesítést fog kapni, amely lehetővé teszi, hogy közvetlenül a csevegéskezelőhöz menjen. Miután megnyitotta a csevegéskezelőt, megnézheti az összes típusú nyitott kérések listáját (lásd a lenti ábrát).

### 3.7. ábra - Egy nyitott csevegéskérés

CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
16/10/2017 10:23:54 (Europe/London)	Customer	General Requests	John Doe	Hi there! I've got a general request.	Open chat

Használja a *Csevegés megnyitása* gombot a listából a kérés részleteinek megtekintéséhez. A gombra kattintva meg fog nyílni egy rátét, amely számos műveletet biztosít ezzel a kéréssel kapcsolatban. Tegyük fel, hogy elegendő jogosultsága van, elfogadhatja a kérést, vagy megváltoztathatja a csatornát ennél a kérésnél. A csatorna megváltoztatása ugyanazokat a szabályokat fogja követni mint az új kérés létrehozása: csak olyan csatornába helyezheti át a kérést, amelyben aktív ügyintézők vannak.

A csevegőcsatorna megváltoztatása a kérés elfogadása nélkül például arra használható, hogy a helyes részleghez kézbesítse a csevegéseket.

### 3.8. ábra - Nyitott csevegéskérés részletei

**Chat preview** ✕

Chat protocol

[16/10/2017 10:23:54 (Europe/London)] John Doe has joined this chat.  
 [16/10/2017 10:23:54 (Europe/London)] John Doe Hi there! I've got a general request.

Change chat channel

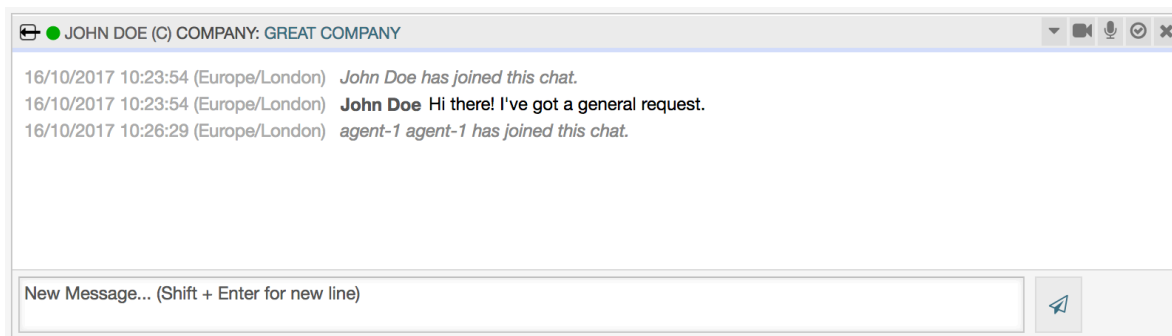
Current chat channel: General Requests

Available channels:  ↻

Ha be szeretne lépni egy csevegésbe, akkor használhatja az *Elfogadás* gombot a csevegésrészletek rátét dobozból. Ezután a csevegés el lesz távolítva a kérések listájából, hozzá lesz adva az aktív csevegései listájához, és az ügyfél vagy a nyilvános felhasználó egy üzenetet fog kapni arról, hogy belépett a csevegésbe.

## 1.4.4. A csevegés felületi elem

### 3.9. ábra - A csevegés felületi elem



A csevegés felületi elem az a fő összetevő, amelyet más emberekkel való csevegéskor látni fog. A csevegésben lévő összes üzenet előzményét, valamint a lehetséges műveletek listáját szolgáltatja (a jogosultsági szintjétől függően).

Üzenetek küldéséhez használhatja a csevegés felületi elemen lévő szövegmezőt az aktív csevegések listájában. Miután elkészült az üzenet begépelésével, küldje el azt vagy a szövegmező melletti küldés ikonra kattintva, vagy a tabulátor és enter billentyűk használatával (egymás után). Amikor az üzenet elküldésre került, a kurzor vissza fog ugrani a szövegmezőbe, hogy egyszerűen lehetővé tegye a gépelés folytatását.

Az alábbiakban a csevegés felületi elemen lévő lehetséges műveletek listáját fogja megtalálni.

- *Művelet: megfigyelés és bezárás*

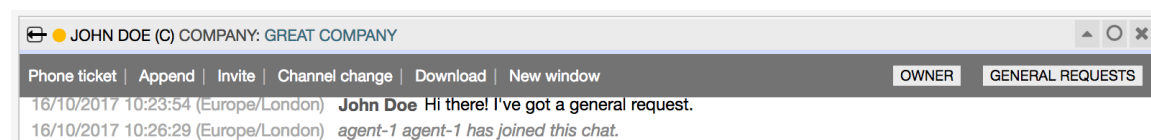
A csevegés felületi elem jobb felső sarkából zárhatja be a csevegést az „x” ikonra kattintva. Közvetlenül a bezárás ikon mellett lévő kör ikonra kattintva lehetősége lesz egy személyes megfigyelés beállítására ennél a csevegésnél, amely ismét egy háromállású kapcsoló (nincs megfigyelés = üres kör, csak az ügyféltevékenységek megfigyelése = üres kör egy pipával, minden művelet megfigyelése = kitöltött kör egy pipával). Egy csevegés megfigyelésekor böngészőértesítések fognak megjelenni minden alkalommal, amikor új művelet történik abban a csevegésben.

A fejlécről is kinyithatja a speciális csevegésműveletek eszköztárát ehhez a csevegéshez a háromszög ikon használatával. Az eszköztár azt a csatornát is megjeleníti, amelyben ez a csevegés folyik, illetve hogy milyen szerepe van ebben a csevegésben (például tulajdonos).

### 3.10. ábra - Egy csevegés megfigyelése



### 3.11. ábra - Speciális csevegésműveletek



- *Művelet: telefonos jegy*



A *Telefonos jegy* hivatkozás használata a speciális eszköztárból lehetővé teszi egy olyan telefonos jegy létrehozását, amelyhez a jelenlegi csevegés hozzá lesz fűzve egy bejegyzésként. Miután sikeresen létrehozta a jegyet, a csevegés automatikusan be lesz zárva.

- *Művelet: hozzáfűzés*

Lehetővé teszi ennek a csevegésnek a hozzáfűzését bejegyzésként egy kiválasztott jegyhez. Miután a bejegyzés létrejött, a csevegés automatikusan be lesz zárva.

- *Művelet: meghívás*

Lehetővé teszi egy másik ügyintéző meghívást ebbe a csevegésbe. Az elérhető ügyintézők listájáról választhatja ki, hogy kit szeretne meghívni. Amikor meghívta az ügyintézőt, egy új ügyintéző-ügyintéző csevegéskérés lesz elküldve annak az ügyintézőnek. Miután elfogadta a kérést, egy új belső csevegés lesz létrehozva ön és a meghívott ügyintéző között. Ebben a belső csevegésben a meghívott ügyintézőnek további két művelet lesz elérhető a speciális műveletek eszköztárán: Megfigyelés és Részvétel.

- *Művelet: csatornaváltoztatás*

A hivatkozás használatával megváltoztathatja a csatornát ennél a csevegésnél. A célcsatorna kiválasztásánál ugyanazok a szabályok alkalmazhatók mint az eredetileg kiválasztott csevegőcsatornánál.

- *Művelet: letöltés*

Lehetővé teszi a csevegés teljes előzményeinek letöltését PDF-ként.

- *Művelet: új ablak*

Megnyitja ezt a csevegést egy különálló felugró ablakban. Ezt az ablakot ugyanolyan módon használhatja mint a csevegés felületi elemet, és mind a felületi elem, mind a felugró ablak egyszerre használható.

- *Művelet: megfigyelés*

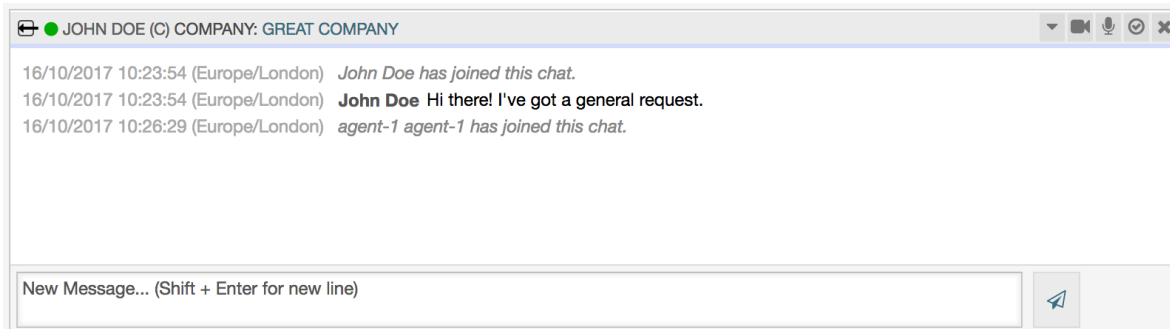
Amikor egy másik ügyintéző meghívta önt egy csevegésbe, akkor eldöntheti, hogy megfigyelőként vagy résztvevőként szeretne csatlakozni a csevegéshez (a jogosultsági szintjétől függően). Miután rákattint az eszköztárról elérhető műveletre, egy új csevegés felületi elem lesz hozzáadva az aktív csevegéseinek listájához, amely az a csevegés, amelybe meghívták. Ha megfigyelőként csatlakozik egy csevegéshez, akkor csak olvasni lesz képes azokat, amikkel a többiek hozzájárulnak a csevegéshez, valamint láthatatlan lesz az ügyfeleknek vagy a nyilvános felhasználóknak. Az ügyintézők mégis fogadhatnak majd olyan üzenetet, hogy megfigyelőként csatlakozott a csevegéshez. Megfigyelőként lehetősége van bármikor résztvevővé válni a csevegés felületi elemen lévő speciális művelet eszköztár használatával (a jogosultsági szintjétől függően).

- *Művelet: részvétel*

Ha szeretne valamivel hozzájárulni a csevegéshez, amelybe meghívták, akkor csatlakozhat résztvevőként. Az ügyfelek, a nyilvános felhasználók és az ügyintézők egy üzenetet fognak kapni, hogy belépett a csevegésbe. Résztvevőként lehetősége van bármikor megfigyelővé válni a csevegés felületi elemen lévő speciális művelet eszköztár használatával.

## 1.4.5. Felhasználó elérhetősége

### 3.12. ábra - A csevegés felületi elem



Minden csevegésrésztevő rendelkezik egy színes ikonnal (körrel) a neve előtt a *Csevegés felületi elem* fejlécében, amely a résztvevő elérhetőségét ábrázolja. Az ikon színe a következőképpen ábrázolja a résztvevő állapotát:

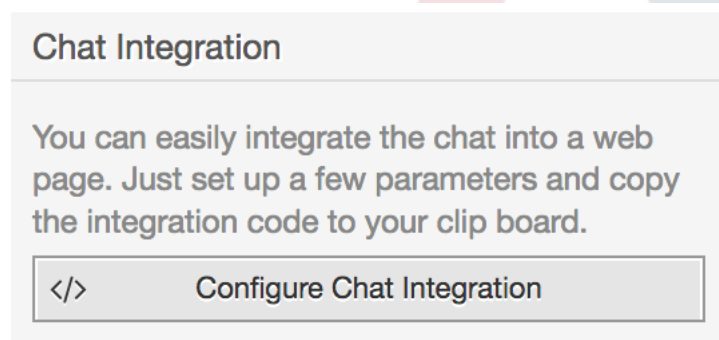
- *Aktív* - a résztvevő aktív (elérhető és kapcsolatban van).
- *Távol* - a résztvevő távol van (elérhető, de nem történt kérésküldés a kiszolgálónak ettől a felhaználótól egy ideje - alapértelmezetten 5 perce, lásd: ChatEngine::AgentOnlineThreshold).
- *Inaktív* - a résztvevő inaktív (a csevegéskérés még nem lett elfogadva vagy a résztvevő elhagyta a csevegést).
- *Nem érhető el* - a résztvevő nem érhető el (az *Elérhetőség* gombon keresztül beállítva).
- *Kilépett* - a résztvevő kijelentkezett vagy a munkamenet lejárt.

## 1.5. Speciális használat

### 1.5.1. Csevegés beágyazása weboldalakba

Egyszerűen beágyazhatja a nyilvános csevegést egy weboldalba. A csevegéskezelőben az adminisztrátoroknak elérhető egy gomb a nyilvános csevegés beágyazásának beállításai és a kódrészlet-előállító megnyitásához.

### 3.13. ábra - Csevegés beágyazásának beállítása gomb



#### 1.5.1.1. Beállítás

A beállítási lap számos paramétert tartalmaz, amelyek finomhangolhatók az igényeinek megfelelően. Míg a legtöbbjük önmagát magyarázó, az *Általános beállítások* szakasz sok fontos lehetőséget tartalmaz:

## Csevegés megjelenítése, ha nincs elérhető ügyintéző

Ha engedélyezve van, akkor ez a beállítás azt szabályozza, hogy a csevegést meg kell-e jeleníteni a rendszeren az ügyintéző jelenlététől függetlenül. Ha nincs engedélyezve, akkor a felületei elem el lesz rejtve, ha jelenleg nincsenek kapcsolatban lévő és csevegéshez elérhető ügyintézők.

## Tartalék URL

Ezt a beállítást csak akkor veszi figyelembe, ha a fenti beállítás engedélyezve van. Ha nincsenek jelen ügyintézők, akkor egy kis idő múlva a nyilvános csevegés felhasználói egy üzenetet fognak kapni, amely ezt a hivatkozást tartalmazza.

## Előre kiválasztott csatorna

Alapértelmezett csevegőcsatorna kiválasztása a nyilvános csevegéskérésekhez. Ez a csevegőcsatorna előre kiválasztásra kerül a csevegés felületi elemben, de a felhasználók képesek lesznek megváltoztatni azt, ha szükséges.

## 3.14. ábra - Beállítások lap

Chat Integration ✕

You can easily integrate the public chat into a website. Just copy the code snippets from here. If you would like to make any adaptations, please switch to the configuration tab. All changes are applied immediately to the snippet, so you can make your changes and copy the snippet to your clip board afterwards. Please note that changes made on this page are not remembered.

Configuration
Integration Code
Preview

General Settings

Display Chat if no agent is available

Fall-back URL (only applies if above is set to "Yes")

Pre-selected channel

Layout & Colors

Position of the chat widget

Delay (in milliseconds) until the chat shows up

Height in pixels to which the chat should expand

Should the chat already be maximized when it shows up?

Background color of the inner chat window

Background color of the headline on top of the chat

Text color of the headline on top of the chat

Background color of the send button

Text color of the send button

Text color of the chatter Name in the chat

Texts

Headline

Placeholder for the channel selection

Placeholder for the name input

Placeholder for the message input

Confirmation message if the user decides to close the chat

Message which is displayed after the chat was ended by an agent

Az összes egyéb beállítás a csevegés felületi elem által használt elrendezésre, színekre és szövegekre vonatkozik. Finomhangolhatja azokat, hogy összességében illeszkedjenek a weboldal témájához.

## Megjegyzés

Ne feledje, hogy a beállítások lapon elvégzett változtatások nem lesznek elmentve. Minden alkalommal, amikor megnyitja ezt a párbeszédablakot, az összes mező az alapértelmezett értékeire lesz visszaállítva.

### 1.5.1.2. Beágyazási kód

A *Beágyazási kód* lap tartalmazza a szükséges kódrészleteket a weboldalba történő besúráshoz, hogy a nyilvános csevegés működhessen. A *Beállítások* lapon lévő összes változtatás azonnal alkalmazva lesz a kódrészleten, így elvégezheti a változtatásokat, és közvetlenül azután kimásolhatja a kódot a vágólapra.

### 3.15. ábra - Beágyazási kód lap

Chat Integration ✕

You can easily integrate the public chat into a website. Just copy the code snippets from here. If you would like to make any adaptations, please switch to the configuration tab. All changes are applied immediately to the snippet, so you can make your changes and copy the snippet to your clip board afterwards. Please note that changes made on this page are not remembered.

Configuration Integration Code Preview

**Integration Code**

Integrate this into the <head> section of your page: `<link rel="stylesheet" href="https://otrs-devel/otrs6-ob-web/skins/Custom/default/css/Core.Pt`

Integrate this into the bottom of your page (after jQuery has been loaded):

```

<script type="text/javascript" src="https://otrs-devel/otrs6-ob-web/js/
<script type="text/javascript">
Core.Public.Chat.Init({
  OTRSURL : "https://otrs-devel/otrs6-ob/",
  ShowIfNoAgentAvailable : "0",
  iFrameURLFallback : "",
  PreselectedChannelID : "0",
  Position : "right",
  FadeInDelay : "1000",
  ExpandHeight : "36px",
  ExpandToFullHeight : "0",
  BackgroundColor : "#fff",
  HeadlineBackground : "#999",
  HeadlineTextColor : "#fff",
  SendButtonBackground : "#333",
  SendButtonTextColor : "#fff",
  ChatterNameColor : "#f92",
  Headline : "How can we help you?",
  PlaceholderChannel : "Please select a topic for your request...",
  PlaceholderName : "Your name...",
  PlaceholderText : "Your message...",
  CloseConfirmMessage : "Are you sure you would like to end the chat?",
  ChatClosedMessage : "Thank you! The chat was ended."
});
</script>

```

Close

Az első mezőben lévő kódot a weboldal <HEAD> szakaszába kell hozzáadni.

A második mezőben lévő kódot az oldal aljára kell beszúrni: a <BODY> lezárása elé, de azután a sor után, amely a *jQuery* programkönyvtárat betölti.

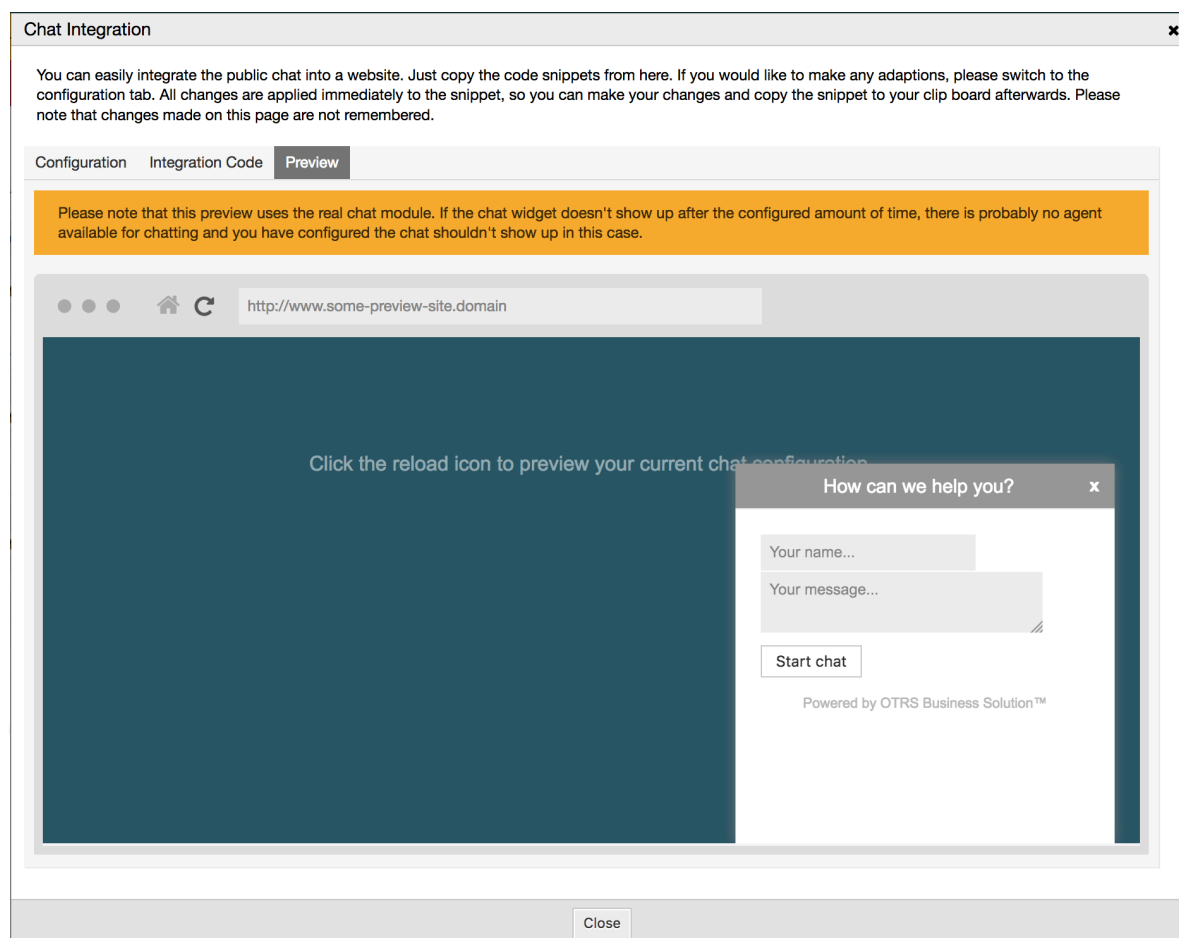
## Megjegyzés

Ne feledje, hogy a weboldalának tartalmaznia kell a *jQuery* programkönyvtárat is ahhoz, hogy a kódrészlet működjön. Ez úgy ismerhető fel, hogy valahol az oldalon található egy hivatkozás a `jquery.js` vagy a `jquery.min.js` fájlra.

### 1.5.1.3. Előnézet

Az *Előnézet* lap használatával megnézheti a csevegés felületi elemet működés közben. A lenti böngészőszimulátorban láthatja a csevegés felületi elem kinézetét a jelenlegi beállítás alapján.

## 3.16. ábra - Előnézet lap



Az újratöltés ikonra kattintva bármikor frissítheti a szimulációt.

### Megjegyzés

Ne feledje, hogy az előnézet a valódi csevegésmódult használja. Ha a csevegés felületi elem nem jelenik meg a beállított idő után, akkor valószínűleg nincsenek elérhető ügyintézők a csevegéshez, és úgy állította be a csevegést, hogy nem szabad megjelenie ebben az esetben.

#### 1.5.1.4. Hibaelhárítás

- Ha nem látja a csevegés felületi elemet, de úgy tűnik, hogy minden rendben van, akkor győződjön meg arról, hogy van-e legalább egy ügyintéző, aki külsőleg elérhető csevegéshez. Vagy váltsa át a *Csevegés megjelenítése, ha nincs elérhető ügyintéző* beállítást a *Beállítások* lapon, és frissítse a kódot.
- Ha kevert tartalom figyelmeztetéseket kap a böngésző konzoljában, akkor győződjön meg arról, hogy a `HttpType` OTRS beállítási lehetőség helyesen van-e beállítva. Például ha SSL-en futtatja az OTRS-t, akkor ezt a beállítási lehetőséget `https` értékre kell állítani. A weboldalnak ugyanilyen protokollon kell futnia ahhoz, hogy a csevegés felületi elem működjön.
- Ha olyan hibákat kap, amely azt mondja, hogy a `$` változó nincs meghatározva, akkor győződjön meg arról, hogy a *jQuery* programkönyvtárat tartalmazza-e a weboldal, és a csevegésre vonatkozó kód az alá van-e elhelyezve.

## 2. A partneradatok dinamikus mező

Ez a funkció lehetővé teszi a partneradatok hozzáadását a jegyekhez.

### 2.1. Leírás

#### 2.1.1. Adatforrások meghatározása

Az adatforrások ennél a funkciónál az új *partneradatok* típus dinamikus mezőivel együtt tartózkodik, amely azt jelenti, hogy ennek a típusnak minden dinamikus mezője egy új adatforrás. A dinamikus mező neve lesz az adatforrás neve, mivel mindketten ugyanazok.

Minden egyes adatforrásnál (dinamikus mezőnél) meghatározható a partner attribútumainak listája (az egyes attribútumok csak egy szövegalapú értéket tartalmazhatnak). A partner attribútumai beállíthatók kötelezőként és kereshetőként, ha szükséges. Az attribútumok rendezési sorrendje is meghatározható.

A partner attribútumai az egyes adatforrásoknál szükség szerint bármilyen információt tartalmazhatnak a partnerről, mint például különböző címek, telefon, születésnap, évfordulók, kedvenc étel, szabadidős tevékenység, stb.

#### Megjegyzés

A Name és ValidID attribútumok mindig kötelezők, és nincsenek automatikusan hozzáadva, így minden egyes új adatforrásnál ezeket az attribútumokat kézzel kell hozzáadni.

Az adatforrás meghatározásán belül (vagy a dinamikus mező beállításában) ezeket a Name és ValidID kulcsokkal kell feltüntetni, míg az értékek *Név* és *Érvényesség* lehetnek például.

#### 2.1.2. Partnerkezelés

Miután rendelkezik legalább egy meghatározott adatforrással (partneradatok dinamikus mező), a partnerek információi hozzáadhatók a forráshoz a kitöltésükhöz.

Elttekintve a Name és a ValidID kulcsoktól, az egyes adatforrások különböző partnerinformációkat tartalmazhatnak, ahogy az adatforrás meghatározza (például egy adatforrásnak lehet e-mail mezője, míg egy másik tartalmazhat telefon és/vagy mobiltelefon mezőket).

A partner kezelése (hozzáadás vagy frissítés) az adatforrásoknál egy speciális képernyővel végezhető el, amelyet a jegymenüből lehet meghívni (*Partneradatok szerkesztése*) a fő navigációs sávon.

#### 2.1.3. Partnerek hozzáadása a jegyekhez

Minden egyes beállított partneradatok dinamikus mezőnél a kifejezetten ehhez a dinamikus mezőhöz (vagy adatforráshoz) létrehozott partner bármely olyan jegylétrehozás vagy jegyművelet képernyőről kiválasztható, ahol a dinamikus mező előzőleg be lett állítva.

A partner attribútumai láthatóak lesznek a jegynagyítás képernyőn.

#### 2.1.4. Partnerek használata a keresésben és a statisztikákban

A jegyek a kötelező Name attribútumon keresztül találhatók meg a keresésben és a statisztikákban.



A Name visszaadható egy mezőértékként is.

## 2.2. Beállítás

### Rendszerbeállítások

AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Frontend::Admin::AdminContactWithData

Meghatározza, hogy egy helykitöltővel rendelkező keresést végre kell-e hajtani a partnerkezelés kezdeti meghívásakor.

Frontend::Module###AdminContactWithData

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Frontend::Agent::ModuleRegistration

Lehetővé tesz a partner és a partnerrészlet kezelési jogosultságok felosztását csoportmeghatározáson keresztül.

## 2.3. Használat

A partneradatok egy példaszzerű használata a következőképpen lehet:

1. Hozzon létre egy új *partneradatok* típusú dinamikus mezőt.
2. Állítsa be a lehetséges partner attribútumokat (lehetséges értékeket). A Name és a ValidID kötelezők minden partneradatok dinamikus mezőnél.
  - Adja hozzá a Name attribútumot (kulcs: Name, érték: *Név*).
  - Adja hozzá a ValidID attribútumot (kulcs: ValidID, érték: *Érvényesség*).
  - Adjon hozzá bármilyen egyéb attribútumot, mint például a Telephone attribútum (kulcs: Telephone, érték: *Telefon*).
3. Adja hozzá a kötelező attribútumkulcsok listáját vesszővel elválasztva (a Name és a ValidID nem szükséges).
4. Állítsa be az attribútumkulcsok sorrendjének listáját vesszővel elválasztva, úgymint: Name, Telephone, ValidID.
5. Adja hozzá a kereshető attribútumkulcsok listáját vesszővel elválasztva (a Name nem szükséges).
6. Töltse fel az adatforrást legalább egy partner hozzáadásával az újonnan létrehozott adatforrásban a *Jegyek* → *Partneradatok szerkesztése* képernyő használatával a fő navigációs sávról.
7. Adja hozzá az új dinamikus mezőt azon képernyők beállításaihoz, ahol azt meg kell jeleníteni. Például az *Új telefonos jegy* képernyőn a Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField rendszerbeállítás frissítésével, és ugyanezt elvégezve a Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField rendszerbeállításnál.
8. Menjen az *Új telefonos jegy* képernyőre, és figyelje meg, hogy az új mező ott van-e. Adja hozzá a jegyhez szükséges összes információt.
9. Jelöljön ki egy meglévő partnert az automatikus kiegészítés használatával, és válasszon ki egy partnert.

10A hozzárendelt partner és annak attribútumai láthatóak lesznek a jegynagyítás képernyőn.

11Lehetőség van a partner attribútumainak frissítésére a *Partneradatok szerkesztése* gombra kattintva, amely a partneradat doboz címének jobb oldalán jelenik meg (ha a jelenlegi felhasználó a Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData rendszerbeállításban meghatározott csoportok tagja).

12Ha a partner megváltoztatása szükséges ennél a jegynél, akkor az bármely olyan egyéb jegyműveleten keresztül elvégezhető, ahol a dinamikus mező be van állítva a megjelenítéshez.

## 3. Az adatbázis dinamikus mező

Ez a funkció egy *adatbázis* típusú dinamikus mezőt valósít meg.

### 3.1. Leírás

Ez a funkció egy olyan általános dinamikus mezőtípust valósít meg, amely lehetőséget nyújt adatok begyűjtésére külső adatbázisokból. Az ilyen csatlakoztatott adathalmazok további maszkok használatával kereshetők és szűrhetők.

A megtalált és megjelölt összefüggő adathalmazok elmenthetők bizonyos jegyekhez a dinamikus mezőn keresztül.

Az *adatbázis* dinamikus mezők ugyanolyan módon hozhatók létre, mint ahogy az alapértelmezett dinamikus mezők létrejönnek.

### 3.2. Beállítás

A beállítási lehetőségek következő listája használható ennél a funkciónál.

#### 3.2.1. Egy *adatbázis* dinamikus mező hozzáadása

Ez a funkció egy beállítási felületet valósít meg az *adatbázis* típusú dinamikus mezők létrehozásához.

Az *adatbázis* dinamikus mezők ugyanolyan módon hozhatók létre, mint ahogy az alapértelmezett dinamikus mezők létrejönnek. Ehhez váltson át az *Adminisztráció* → *Jegybeállítások* → *Dinamikus mezők* nézetre. Ezen a maszkon választhatja ki az *adatbázis* mezőt a jegy lenyíló dobozából a bal oldalon. Jelenleg nem lehetséges az *adatbázis* dinamikus mező használata a bejegyzés környezetben.

- Az *Általános - Név* beállítás:

Az *adatbázis* típusú dinamikus mezők egyedi nevet igényelnek, mint ahogy a többi dinamikus mező is. Ez a név csak alfanumerikus értékeket tartalmazhat. Ez a név lesz használva a mező belső kezelésénél, de nem lesz megjelenítve.

- Az *Általános - Címke* beállítás:

A címke egyénileg állítható be, és tartalmazhat üres karaktereket, szóközöket, stb. A mező címkéjeként lesz használva a különböző nézetekben.

- Az *Általános - Mezősorrend* beállítás:

A mezősorrend lehetővé teszi az adminisztrátoroknak a létrehozott dinamikus mezők sorrendjének megváltoztatását. Ha ezt a beállítást megváltoztatják, akkor az általános mezősorrend hozzá lesz igazítva, és az egyéb dinamikus mezők át lesznek helyezve egy pozícióval vissza.



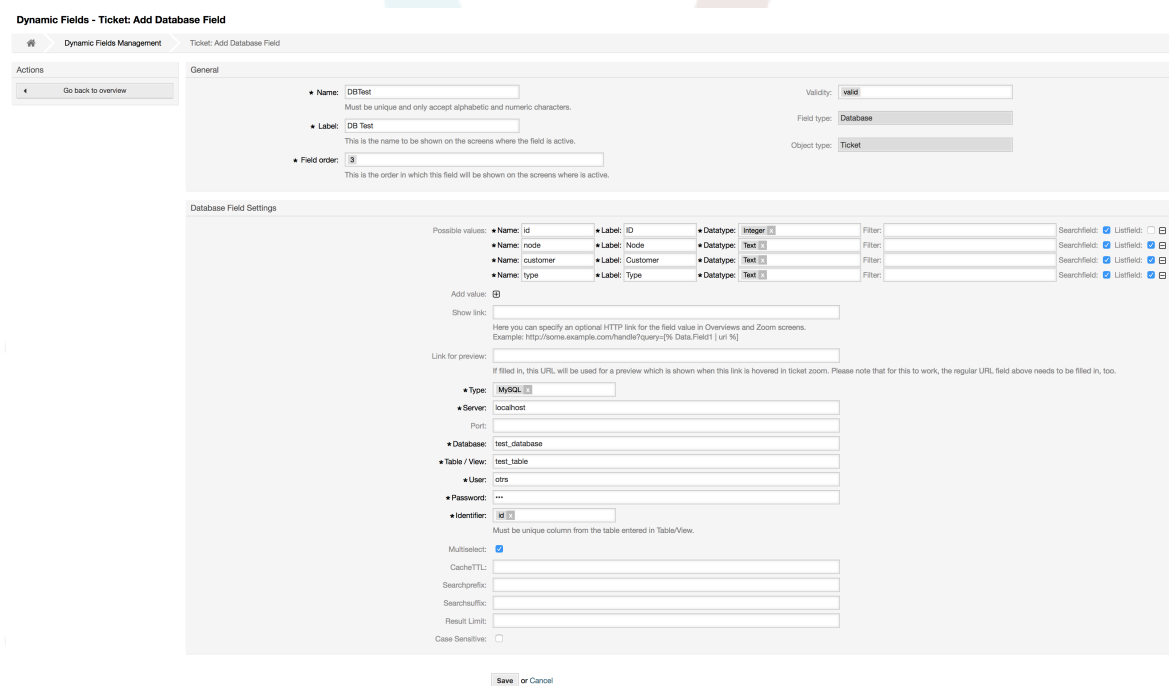
- Az *Általános - Érvényes* beállítás:

A dinamikus mezőnek a beállított OTRS nézetekben való használatához érvényesre kell állítani azt. Ha a mező *érvénytelen* értékre van állítva, akkor el fog tűnni az összes beállított nézetből, de nem fog adat elveszni.

### 3.2.2. A külső adatforrás beállítása

Mielőtt egy külső adatbázis kereshető lenne, és a találatok elmenthetőek lennének a jegyeknél a dinamikus mezőn keresztül, a hitelesítési adatokat el kell tárolni a dinamikus mező beállításában.

### 3.17. ábra - Adatbázis dinamikus mező adminisztrátori képernyő



Típus: a kívánt adatbázis típusa választható ki itt. A mező az alapértelmezett OTRS adatbázistípusokat támogatja: MySQL, Oracle, PostgreSQL vagy MSSQL.

- *SID*: ez a beállítás csak Oracle kapcsolatoknál érhető el, és automatikusan megjelenik vagy rejtett lesz. Ezen beállításon belül kell megadnia az Oracle kapcsolat SID-ját.
- *Illesztőprogram*: ez a beállítás csak ODBC kapcsolatoknál érhető el, és automatikusan megjelenik vagy rejtett lesz. Ezen beállításon belül kell megadnia a gazdarendszeren korábban beállított ODBC-illesztőprogramot a kívánt MSSQL adatbázishoz történő csatlakozáshoz.
- *Kiszolgáló*: az adatbázis gép (gépnév vagy IP-cím).
- *Port*: az adatbázis-kiszolgáló portja.
- *Adatbázis*: a DBMS kívánt céladatbázisát határozza meg. Ez az adatbázis lesz használva a lekérdezésekhez.
- *Tábla / nézet*: ez a tábla vagy nézet lesz használva a lekérdezésekhez.
- *Felhasználó*: a felhasználónév az adatbázis-kapcsolathoz.
- *Jelszó*: a felhasználó jelszava az adatbázis-kapcsolathoz.

- **Azonosító:** ez a választódoboz automatikusan ki lesz töltve a *Lehetséges értékek (leírás lent)* mezőn keresztül. Ez a mező jeleníti meg azt az értéket, amely a dinamikus mezőben lesz eltárolva.
- **Többválasztós:** ha ez a mező ki van jelölve, akkor lehetséges lesz egynél több érték eltárolása a dinamikus mezőhöz. Azok az értékek vesszővel elválasztva lesznek eltárolva.
- **Gyorsítótár TTL:** ez az érték határozza meg másodpercben az adatbázis gyorsítótárának érvényességi időtartamát. Az adatbázishoz intézett azonos lekérdezések a gyorsítótárból (helyi fájlrendszerrel) lesznek megválaszolva ezen időtartamon belül ahelyett, hogy ismét az adatbázist kérdeznék.
- **Keresési előtag:** ez az érték lesz elhelyezve minden keresési kifejezés elé az automatikus kiegészítés használata közben az adatbázisban történő kereséshez. A helyettesítő karakterek is támogatva vannak. A keresési előtag figyelmen kívül lesz hagyva a részletes keresés közben, de még mindig lehetséges a helyettesítő karakterek használata azokban a maszkokban.
- **Keresési utótag:** ez az érték lesz elhelyezve minden keresési kifejezés végére az automatikus kiegészítés használata közben az adatbázisban történő kereséshez. A helyettesítő karakterek is támogatva vannak. A keresési utótag figyelmen kívül lesz hagyva a részletes keresés közben, de még mindig lehetséges a helyettesítő karakterek használata azokban a maszkokban.
- **Találatkorlát:** a beírt egész érték határozza meg a megengedett találatok legnagyobb mennyiségét az adatbázisban történő keresés közben. Ez magában foglalja az automatikus kiegészítéses keresést, valamint a részletes keresést is.
- **Kis- és nagybetű:** ha ez a mező ki van jelölve, akkor a kis- és nagybetűk megkülönböztetése hatással lesz a keresésekre.
- **Lehetséges értékek:** mint azt már elmagyaráztuk, a lehetséges értékek automatikusan ki fogják tölteni az azonosító mezőt, amely azt az értéket határozza meg, amely a dinamikus mezőben eltárolásra kerül. Annyi lehetséges érték hozható létre, amennyi csak szükséges (vagy legalább annyi, ahány táblaoszloppal az adatbázis rendelkezik). A lehetséges értékek határozzák meg azon adatbázis oszlopokat, amelyben keresni kell. Lehetőség van beállítani az oszlopnevet, egy leírást (címkét), amellyel a mezőnek rendelkeznie kell, a szükséges adattípust, és hogy a mezőnek keresési vagy listamezőnek kell-e lennie.
- **Név:** annak az adatbázisoszlopnak a pontos neve, amelyet kérni fognak az adatbázis-lekérdezéseken keresztül.
- **Leírás:** annak a mezőnek a címkéje, amely a részletes keresésnél lesz megjelenítve.
- **Adattípus:** az adattípus, amely a dinamikus mezőben kerül eltárolásra. Lehetséges értékek: TEXT, INTEGER vagy DATE.
- **Szűrő:** a szűrő mezővel lehetséges egy jegyattribútum vagy egy dinamikus mező kiválasztása szűrőként a kapcsolódó oszlophoz. Ha a dinamikus mező egy vele kapcsolatban álló jegyhez vagy kötve, akkor az attribútumok lesznek használva a szűrőmechanizmushoz, egyébként a szűrők figyelmen kívül lesznek hagyva. Ha szűrő lesz beállítva egy táblaoszlophoz, akkor csak a keresési kifejezésre illeszkedő keresési eredmények és pontosan a beállított oszlophoz kapcsolódó jegyattribútumok lesznek megjelenítve.
- **Keresési mező:** azt jelzi, hogy egy mezőnek benne kell-e lennie a keresési kérésekben.
- **Listamező:** azt jelzi, hogy egy mezőt meg kell-e jeleníteni a találatokban.

### 3.2.3. Képernyő beállítások

Az *adatbázis* típusú dinamikus mezőket az egyéb típusú dinamikus mezőkhöz hasonlóan be kell kapcsolni számos olyan maszknál, amelyben azokat meg kell jeleníteni.

Ez az *Adminisztráció* → *Rendszer adminisztráció* → *Rendszerbeállítások* hivatkozáson keresztül végezhető el, amelyben a *Ticket* beállítást kell kiválasztani a bal oldalon.

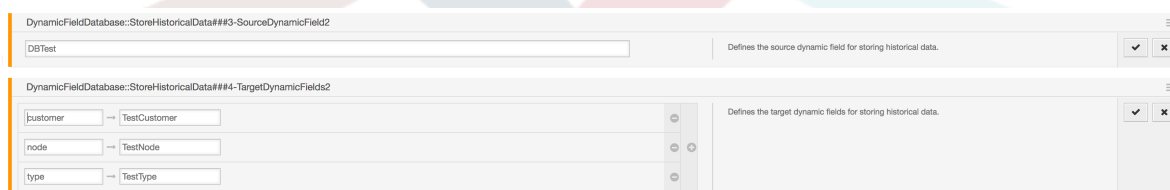
Minden felületi területnél (előtétprogramnál), amelyen az *adatbázis* típusú dinamikus mezőt meg kell jeleníteni, az adminisztrátornak be kell állítania azt az igényei kielégítéséhez. Példák:

- A `Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom` a jegynagyítás nézethez.
- A `Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew` az új telefonos jegyekhez.
- A `Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew` az új e-mail jegyekhez.
- Ezen nézetbeállítások mindegyikében van egy `Ticket::Frontend::AgentTicket*###DynamicField` elnevezésű bejegyzés. Ez a beállítás határozza meg, hogy mely dinamikus mezőket kell megjeleníteni ebben a nézetben. Egy dinamikus mező hozzáadásához a mező belső nevét kell kitölteni a *Kulcs* mezőben. Az *Érték* mező a 0 (kikapcsolva), az 1 (bekapcsolva) és a 2 (bekapcsolva és kötelező) értékeket veheti fel.

### 3.2.4. Történeti adatok tárolása

Ez a funkció a történeti adatok tárolásának funkcionalitását nyújtja. Ennek működéséhez szükséges a rendszerbeállítási lehetőségek bekapcsolása és beállítása, amint a következő képernyőképen látható:

#### 3.18. ábra - Dinamikus mező adatbázis - történeti adatok beállításai



A *SourceDynamicField* beállítási lehetőségben annak a már létrehozott dinamikus (adatbázis) mezőnévnek a kitöltése szükséges, amely a történeti adatok begyűjtéséhez lesz használva. A kapcsolódó *TargetDynamicField* beállításban a *Kulcs* mezőket azon csatlakoztatott külső adatbázis táblaoszlopaival kell kitölteni, amely ki lesz olvasva. Minden egyes oszlopnál a vele kapcsolatban lévő cél dinamikus mezőt be kell állítani a *tartalom* mezőben. Az összegyűjtött adatok ezekben a dinamikus mezőkben lesznek elmentve.

Ha a beállítás készen van és aktív, akkor a beállított mezők ki lesznek olvasva a külső adatbázisból, mivel a forrásmező egy új értéket kap a beállított maszkokon keresztül. Az adatok a tárolt azonosítójuk szerint lesznek keresve egy eseménymodulon keresztül, és a megtalált értékek a cél dinamikus mezőkben lesznek eltárolva.

### 3.2.5. Rendszerbeállítások beállításai

`AutoComplete::Agent###DynamicFieldDatabaseSearch`

Csoport: Framework, alcsoport: Frontend::Agent

Meghatározza a beállítási lehetőségeket az automatikus kiegészítés funkcióhoz.

Ticket::EventModulePost###950-StoreHistoricalData

Csoport: Ticket, alcsoport: Core::Ticket

Frissíti a dinamikus mezőket, ha a beállítottak frissítve lesznek.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###1-SourceDynamicField1

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Core

Meghatározza a forrás dinamikus mezőt a történeti adatok tárolásához.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###2-TargetDynamicFields1

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Core

Meghatározza a cél dinamikus mezőket a történeti adatok tárolásához.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###3-SourceDynamicField2

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Core

Meghatározza a forrás dinamikus mezőt a történeti adatok tárolásához.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###4-TargetDynamicFields2

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Core

Meghatározza a cél dinamikus mezőket a történeti adatok tárolásához.

## 3.3. Használat

A dinamikus mező adatbázis egy példaszzerű használata a következőképpen lehet:

### 3.3.1. Adathalmazok keresése és mentése - automatikus kiegészítés


Miután a létrehozott dinamikus mezők be lettek kapcsolva a jól ismert maszkokban (úgy mint ViewPhoneNew, ViewEmailNew), egy új szövegmező jelenik meg azzal a névvel, amelyet a dinamikus mező a beállításokban kapott. Ebben a mezőben lehetséges keresési kifejezések bevitele, és ebből adódóan egy keresés végrehajtása az összes beállított adatbázismezőn. Egyébként kattintson a *Részletes keresés* hivatkozásra, és indítson egy részletes keresést, amelyben közvetlenül ki vannak választva azok a mezők, amelyben keresni kell.

#### 3.19. ábra - Dinamikus mező adatbázis - tesztmező

DB Test:  

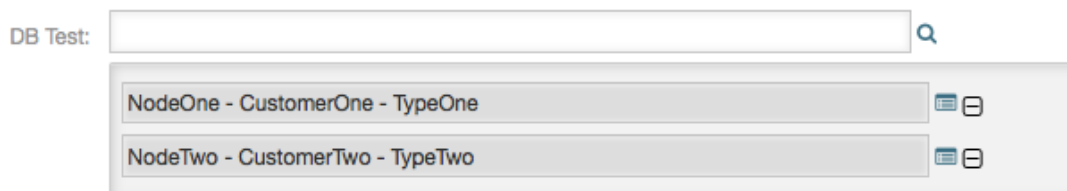
Mivel keresési kifejezések lettek begépelve a szövegmezőbe, egy adatbázis-keresés lesz elindítva a beállított oszlopokon, és az eredmény egy automatikus kiegészítéssel keresztül lesz megjelenítve a szövegmező alatt. Minél pontosabb a keresési kifejezés, annál pontosabb lesz az eredmény is (kevesebb találati bejegyzés).

#### 3.20. ábra - Dinamikus mező adatbázis - automatikus kiegészítés funkció

DB Test:    
 (work units):  
 NodeOne - CustomerOne - TypeOne  
 NodeTwo - CustomerTwo - TypeTwo

Ha a kívánt érték megjelenik a találatokban, akkor az kiválasztható egy egérgattintással vagy a billentyűzeten keresztül, és ebből adódóan hozzáadódik a dinamikus mező találataihoz.

### 3.21. ábra - Dinamikus mező adatbázis - kiválasztott elemek



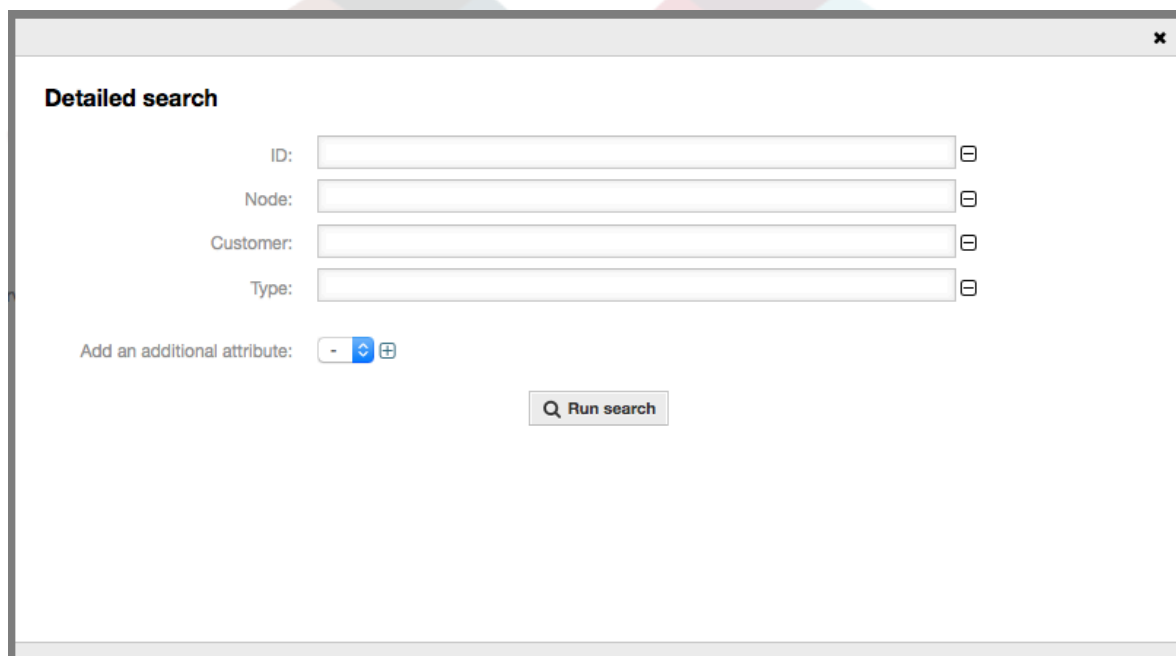
A *Részletek* hivatkozáson keresztül egy felugró képernyő érhető el, amely részletes információkat nyújt a teljes találati sorról. Ezek az információk a sor fejléceit és adatait tartalmazzák. Az információk arra használhatók, hogy áttekintést adjanak a többi (nem beállított) oszlopról, vagy adatok összehasonlításához használhatók.

A hozzáadott találati bejegyzések eltávolíthatók a mínusz gombbal.

### 3.3.2. Adathalmazok keresése és mentése - részletes keresés

A *Részletes keresés* hivatkozás egy új kizárólagos párbeszédablakot nyit meg egy új adatbázis-keresés indításához. Ezen a maszkon lehetőség van a mezők kiválasztására a kifejezetten azokban való kereséshez.

### 3.22. ábra - Dinamikus mező adatbázis - részletes keresés

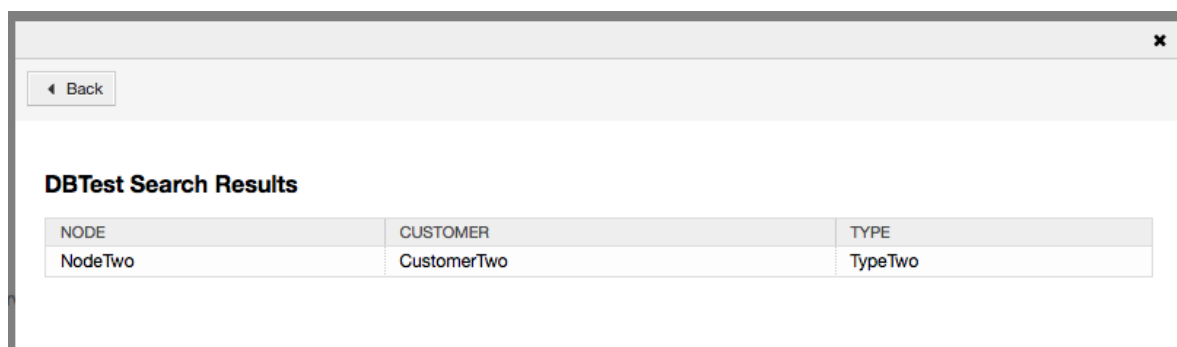


Alapértelmezetten az első elérhető mező be van kapcsolva, de lehetőség van az elérhető mezők eltávolítására vagy továbbiak hozzáadására. Csak a bekapcsolt és kitöltött mezők vannak figyelembe véve a keresésnél. A helyettesítő karakterek („\*”) minden egyedülálló mezőben megengedettek.

Az adatbázis-keresés a *Keresés indítása* gombbal kerül végrehajtásra, és az eredmények táblázatos megjelenítésűek lesznek. Ha a keresés sikeres volt, akkor az eredmények fel

lesznek sorolva, és a bejegyzések egyike kiválasztható egy egérekattintással. Azután az érték hozzá lesz adva az elmentett értékek listájához.

### 3.23. ábra - Dinamikus mező adatbázis - részletes keresési eredmény



The screenshot shows a window titled "DBTest Search Results" with a "Back" button in the top left corner. Below the title is a table with three columns: "NODE", "CUSTOMER", and "TYPE". The table contains one row with the following values: "NodeTwo" under "NODE", "CustomerTwo" under "CUSTOMER", and "TypeTwo" under "TYPE".

NODE	CUSTOMER	TYPE
NodeTwo	CustomerTwo	TypeTwo

Az automatikus kiegészítés vagy a részletes keresés használatától függetlenül minden egyes találat csak egyszer választható ki. Ha egy ügyintéző többször próbál meg kiválasztani egy értéket, akkor egy ezzel kapcsolatos figyelmeztető üzenet jelenik meg.

## 4. A webszolgáltatás dinamikus mező

Ez a funkció egy *webszolgáltatás* típusú dinamikus mezőt valósít meg.

### 4.1. Leírás

Ez a funkció egy olyan általános dinamikus mező típust valósít meg, amely a választható lehetőségeit egy webszolgáltatást használó külső rendszerből gyűjti be. A külső rendszerből érkező válasz határozza meg a lehetséges megjelenítendő lehetőségeket, és változhatnak azoktól az adatoktól attól függően, amelyek a kérésben kerülnek elküldésre.

Általános esetben, amikor egy mező megváltozik a képernyőn (például a jegy prioritása az *Új telefonos jegy* képernyőn), akkor más mezők értékei frissítve lehetnek. Ez a helyzet az ilyen típusú dinamikus mezőknél, mivel felvehetik a képernyő összes mezőjének értékét a kérésbe, és a távoli kiszolgáló lehetőség szerint teljesen eltérő értékeket adhat vissza a bemenet függvényében.

Továbbá, ha a dinamikus mező forrásobjektuma már létezik (például egy jegy, és a mező be van állítva a *Szabad mezők* képernyőn), akkor a már létrehozott jegy részleteit is tartalmazni fogja a kérés.

### 4.2. Beállítás

A funkció működtetéséhez a következő összetevők megléte szükséges:

#### 4.2.1. Egy webszolgáltatás (legalább kérelmezőként beállítva)

Egy új *webszolgáltatás* dinamikus mező létrehozásához szükséges, hogy már rendelkezzen egy működő webszolgáltatással, valamint legyen legalább egy `Generic::PassThrough` típusú meghívója. Ez a meghívó kerül meghívásra a távoli kiszolgálóról történő adatlekéréshez.

Az eredeti adatok, amelyek egy kérésben lesznek elküldve, a következő példához hasonlóak.

---



```
{
  DynamicFieldID => 123,
  DynamicFieldLabel => 'NévX',
  DynamicFieldName => 'NévX',
  DynamicFieldValue => 'Érték',
  Form => {
    # Űrlapmezők
    # ...
  },
  Ticket => {
    # Jegyattribútumok
    # ...
  },
  DynamicField => {
    NameX => 'Érték'
    NameY => [ Érték ],
  },
  UserID => 123,
},
```

A Form szakasz tartalmazza a mezőket a webböngészőben lévő jelenlegi űrlapon. Ez az információ változik, amikor a képernyőt kitöltik.

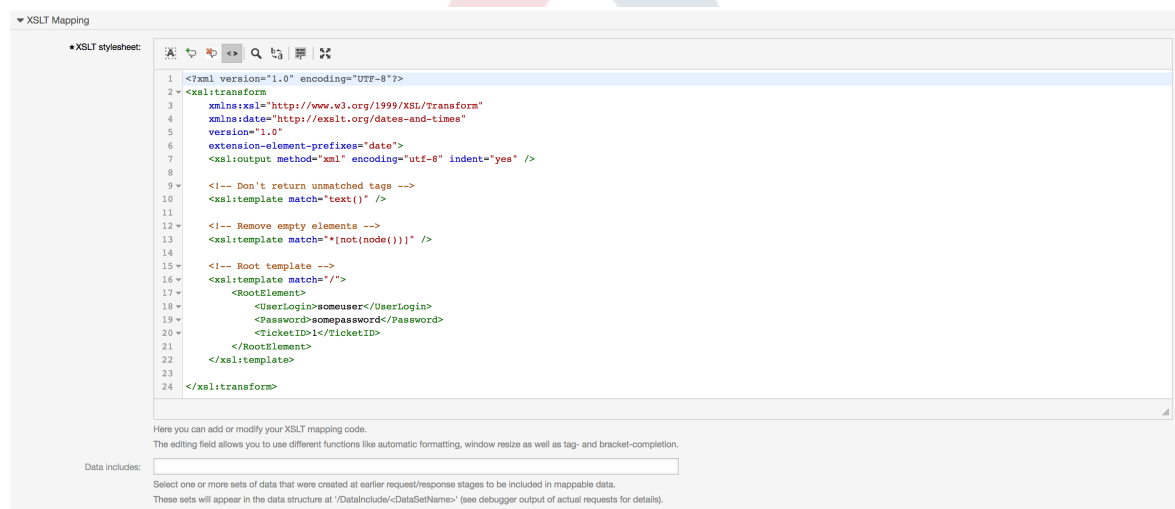
A Ticket szakasz (vagy egy másik forrásobjektum, például CustomerUser) tartalmazza az objektum attribútumait, ahova a dinamikus mező tartozik. Például az *Új telefonos jegy* képernyőn a szakasz üres, mivel a jegyet még nem hozták létre, de a *Szabad mezők* képernyőn tartalmazza az aktuális jegy információit.

A DynamicField szakasz tartalmazza az összes beállított dinamikus mező nem üres értékeit az aktuális objektumnál.

A legtöbb esetben azok az adatok, amelyeket a távoli kiszolgáló megkövetel, nagyban eltérőek lesznek a szolgáltatott adatoktól, ezért erősen ajánlott egy leképező modul használata a kimenő adatoknál, hogy kifejezetten a távoli kiszolgáló hívásához formálja azt.

A következő példa egy XSLT leképezést jelenít meg, amely minden adatot eldob, és egy rögzített UserLogin, Password and TicketID értéket állít be (ahogy a TicketGet művelethez szükséges).

### 3.24. ábra - Webszolgáltatás dinamikus mező - kimenő leképezés példa



The screenshot shows the XSLT Mapping tool interface. The main area displays the following XSLT code:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<xsl:transform
  xmlns:xsl="http://www.w3.org/1999/XSL/Transform"
  xmlns:date="http://exslt.org/dates-and-times"
  version="1.0"
  extension-element-prefixes="date"
  <xsl:output method="xml" encoding="utf-8" indent="yes" />
  <!-- Don't return unmatched tags -->
  <xsl:template match="text()" />
  <!-- Remove empty elements -->
  <xsl:template match="*[not(node())]" />
  <!-- Root template -->
  <xsl:template match="/">
    <RootElement>
      <UserLogin>someuser</UserLogin>
      <Password>somepassword</Password>
      <TicketID>1</TicketID>
    </RootElement>
  </xsl:template>
</xsl:transform>
```

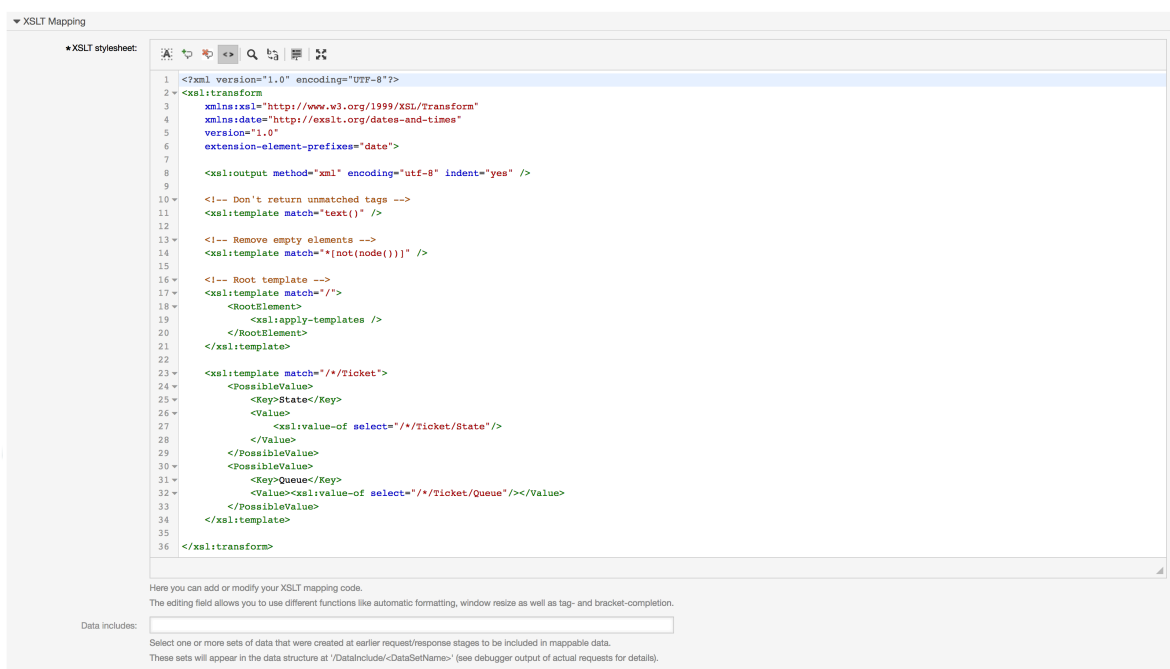
Below the code editor, there is a section for "Data includes:" with a text input field and a small instruction: "Select one or more sets of data that were created at earlier request/response stages to be included in mappable data. These sets will appear in the data structure at /Data/include/<DataSetName> (see debugger output of actual requests for details)."

A kiszolgálótól érkező válasz is nagyon eltérő lehet, így ebben az esetben szintén erősen ajánlott egy leképező modul használata a bejövő adatoknál annak érdekében, hogy képes

legyen feldolgozni az információkat. A válasznak kulcs és értéke elemek listájának kell lennie.

A következő példa egy XSLT leképezést jelenít meg, amely átalakítja a távoli kiszolgálótól érkező TicketGet művelet válaszában eredményeit, valamint kibontja és megformázza az állapotot és a várólistát ahogy szükséges, hogy lehetőségekként legyen használható a dinamikus mezőnél.

### 3.25. ábra - Webszolgáltatás dinamikus mező - bejövő leképezés példa



```

1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <xsl:transform
3   xmlns:xsl="http://www.w3.org/1999/XSL/transform"
4   xmlns:date="http://exslt.org/dates-and-times"
5   version="1.0"
6   extension-element-prefixes="date">
7
8   <xsl:output method="xml" encoding="utf-8" indent="yes" />
9
10  <!-- Don't return unmatched tags -->
11  <xsl:template match="text()" />
12
13  <!-- Remove empty elements -->
14  <xsl:template match="*[not(node())]" />
15
16  <!-- Root template -->
17  <xsl:template match="/">
18    <RootElement>
19      <xsl:apply-templates />
20    </RootElement>
21  </xsl:template>
22
23  <xsl:template match="*/Ticket">
24    <PossibleValue>
25      <Key>State</Key>
26      <Value>
27        <xsl:value-of select="*/Ticket/State"/>
28      </Value>
29    </PossibleValue>
30    <PossibleValue>
31      <Key>Queue</Key>
32      <Value><xsl:value-of select="*/Ticket/Queue"/></Value>
33    </PossibleValue>
34  </xsl:template>
35
36 </xsl:transform>
  
```

Here you can add or modify your XSLT mapping code.  
 The editing field allows you to use different functions like automatic formatting, window resize as well as tag- and bracket-completion.

Data includes:  
 Select one or more sets of data that were created at earlier request/response stages to be included in mappable data.  
 These sets will appear in the data structure at /Data/include/<DataSetName> (see debugger output of actual requests for details).

A következő webszolgáltatás meghatározás (importálható YAML-fájl) használható a mező teszteléséhez, de a végpontot módosítani kell, hogy illeszkedjen az aktuális rendszerhez. Ez a webszolgáltatás kérelmezőként és szolgáltatóként viselkedik, és mindig az 1-es jegyzonosítóból adja vissza az állapotot és a várólistát, mint a mező lehetséges értékeit.

```

---
Debugger:
  DebugThreshold: debug
  TestMode: '0'
Description: Webszolgáltatás dinamikus mező teszt
FrameworkVersion: 6.0.x git
Provider:
  ErrorHandling: {}
  ErrorHandlingPriority: []
Operation:
  TicketGet:
    Description: ''
    IncludeTicketData: ''
    MappingInbound: {}
    MappingOutbound: {}
    Type: Ticket::TicketGet
Transport:
  Config:
    AdditionalHeaders: ~
    MaxLength: '100000000'
    NameSpace: http://www.otrs.org/TicketConnector/
    RequestNameFreeText: ''
    RequestNameScheme: Plain
    ResponseNameFreeText: ''
    ResponseNameScheme: Response
  
```



```

Type: HTTP::SOAP
RemoteSystem: ''
Requester:
  ErrorHandling: {}
  ErrorHandlingPriority: []
  Invoker:
    TicketGet:
      Description: Lehetséges értékek lekérése a másik oldalról.
      Events: []
      MappingInbound:
        Config:
          Template: "<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>\r\n<!--\r\nCopyright
(C) 2001-2018 OTRS AG, https://otrs.com/\r\n\r\nThis software comes with ABSOLUTELY
NO WARRANTY. For details, see\r\nthe enclosed file COPYING for license
information (GPL). If you\r\n\r\ndid not receive this file, see https://www.gnu.org/
licenses/gpl-3.0.txt.\r\n-->\r\n\r\n<!--
DOKUMENTÁCIÓ\r\n\r\n* Példa XML bemenet *\r\n\r\n<RootElement>\r\n    ... \r\n</
RootElement>\r\n\r\n\r\n\r\n*
Példa XML kimenet *\r\n\r\n<RootElement>\r\n    <PossibleValues>\r\n        <Key>???
</Key>\r\n        \
            <Value>???</Value>\r\n        </PossibleValues>\r\n        <PossibleValues>\r\n
            \
            <Key>???</Key>\r\n        <Value>???</Value>\r\n        </PossibleValues>\r
\r\n
        \
        ... \r\n\r\n</RootElement>\r\n\r\n-->\r\n\r\n\r\n\r\n<xsl:transform\r\n    xmlns:xsl=
'http://www.w3.org/1999/XSL/Transform'\r\n
    \
    xmlns:date='http://exslt.org/dates-and-times'\r\n    version='1.0'\r\n
    \
    extension-element-prefixes='date'\r\n    \
    <xsl:output method='xml
\r\n
    encoding='utf-8' indent='yes' />\r\n    \
    <!-- Ne adja vissza a nem
illeszkedő címkéket -->\r\n    <xsl:template match='text()' />\r\n    \
    \
    <!-- Üres elemek eltávolítása -->\r\n    <xsl:template match=
'*[not(node())]'\r\n
    />\r\n    \
    \
    <!-- Gyökérsablon -->\r\n    <xsl:template match='/'>\r\n
\r\n
    \
    <RootElement>\r\n        <xsl:apply-templates />\r\n    </
RootElement>\r\n
    \
    </xsl:template>\r\n\r\n\r\n    <xsl:template match='*/Ticket'\>\r\n
\r\n
    \
    <PossibleValue>\r\n        <Key>State</Key>\r\n
\r\n
    <Value><xsl:value-of
select='*/Ticket/State'></Value>\r\n        </PossibleValue>\r\n
\r\n
    <PossibleValue>\r\n
    \
    <Key>Queue</Key>\r\n        <Value><xsl:value-of select='*/
Ticket/Queue'></Value>\r\n
    \
    </PossibleValue>\r\n    </xsl:template>\r\n    \
    \
    </xsl:transform>"
Type: XSLT
MappingOutbound:
  Config:
    Template: "<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>\r\n<!--\r\nCopyright
(C) 2001-2018 OTRS AG, https://otrs.com/\r\n\r\n\r\nThis software comes with
ABSOLUTELY NO WARRANTY. For details, see\r\nthe enclosed file COPYING
for license information (GPL). If you\r\n\r\ndid not receive this file, see
https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.txt.\r\n-->\r\n\r\n<!-- DOKUMENTÁCIÓ\r\n\r\n
\r\n*
Példa XML bemenet *\r\n\r\n<RootElement>\r\n    ... \r\n\r\n\r\n\r\n*
Példa XML kimenet *\r\n\r\n<RootElement>\r\n    <PossibleValues>\r\n        <Key>???
</Key>\r\n        \
            <Value>???</Value>\r\n        </PossibleValues>\r\n        <PossibleValues>\r\n
            \
            <Key>???</Key>\r\n        <Value>???</Value>\r\n        </PossibleValues>\r
\r\n
        \
        ... \r\n\r\n</RootElement>\r\n\r\n-->\r\n\r\n\r\n\r\n<xsl:transform\r\n    xmlns:xsl=
'http://www.w3.org/1999/XSL/Transform'\r\n
    \
    xmlns:date='http://exslt.org/dates-and-times'\r\n    version='1.0'\r\n
    \
    extension-element-prefixes='date'\r\n    <xsl:output method='xml'\r\n
    encoding='utf-8' indent='yes' />\r\n    \
    <!-- Ne adja vissza a nem
illeszkedő címkéket -->\r\n    <xsl:template match='text()' />\r\n    \
    \
    <!-- Üres
elemek eltávolítása -->\r\n    <xsl:template match='*[not(node())]'\r\n />\r\n\r\n
\r\n
    \
    <!-- Gyökérsablon -->\r\n    <xsl:template match='/'>\r\n
\r\n
    \
    <RootElement>\r\n        \
            <UserLogin>felhasználó</UserLogin>\r\n        <Password>jelszó</
Password>\r\n
    \
    <TicketID>1</TicketID>\r\n    </RootElement>\r\n    </
xsl:template>\r\n\r\n\r\n\r\n</xsl:transform>"

```

```

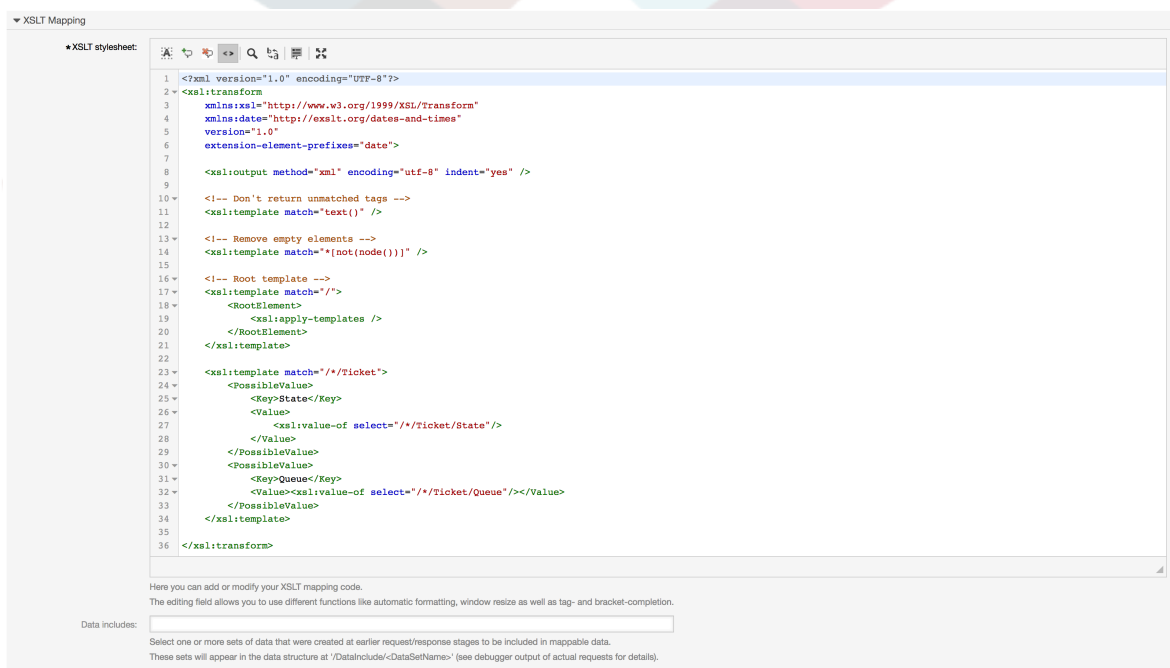
Type: XSLT
Type: Generic::PassThrough
Transport:
Config:
  Encoding: ''
  Endpoint: http://localhost/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/
GenericConfigItemConnectorSOAP
  Namespace: http://www.otrs.org/TicketConnector/
  RequestNameFreeText: ''
  RequestNameScheme: Plain
  ResponseNameFreeText: ''
  ResponseNameScheme: Response
  SOAPAction: Yes
  SOAPActionSeparator: '#'
  SSL:
    SSLProxy: ''
    SSLProxyPassword: ''
    SSLProxyUser: ''
  Type: HTTP::SOAP
  UseMappedData: '1'

```

## 4.2.2. Egy webszolgáltatás dinamikus mező meghatározása

A webszolgáltatások megfelelő beállítása után lehetőség van a dinamikus mezők beállítására, amelyek az ilyen webszolgáltatásokat használják.

### 3.26. ábra - Webszolgáltatás dinamikus mező - meghatározás példa



```

1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <xsl:transform
3   xmlns:xsl="http://www.w3.org/1999/XSL/Transform"
4   xmlns:dates="http://exslt.org/dates-and-times"
5   version="1.0"
6   extension-element-prefixes="date">
7
8   <xsl:output method="xml" encoding="utf-8" indent="yes" />
9
10  <!-- Don't return unmatched tags -->
11  <xsl:template match="text()" />
12
13  <!-- Remove empty elements -->
14  <xsl:template match="*[not(node())]" />
15
16  <!-- Root template -->
17  <xsl:template match="/">
18    <RootElement>
19      <xsl:apply-templates />
20    </RootElement>
21  </xsl:template>
22
23  <xsl:template match="*/Ticket">
24    <PossibleValue>
25      <Key>State</Key>
26      <Value>
27        <xsl:value-of select="*/Ticket/State"/>
28      </Value>
29    </PossibleValue>
30    <PossibleValue>
31      <Key>Queue</Key>
32      <Value><xsl:value-of select="*/Ticket/Queue"/></Value>
33    </PossibleValue>
34  </xsl:template>
35
36 </xsl:transform>

```

Here you can add or modify your XSLT mapping code.  
The editing field allows you to use different functions like automatic formatting, window resize as well as tag- and bracket-completion.

Data includes:

Select one or more sets of data that were created at earlier request/response stages to be included in mappable data.  
These sets will appear in the data structure at /Data/include/<DataSetName> (see debugger output of actual requests for details).

Lent látható a dinamikus mező lehetőségeinek leírása.

### Webszolgáltatás

A beállított webszolgáltatás, amely meghívói aktiválva lesznek, amikor egy dinamikus megjelenik.

## Meghívó

Az a meghívó, amelyet a külső rendszernek történő kérések küldéséhez használnak. A mezőn belül csak Generic: :PassThrough típusú meghívók lesznek megjelenítve.

## Többválasztós

Egy legördülő menü annak meghatározásához, hogy a megjelenített dinamikus mezőnek többválasztós mezőként kell szerepelnie egy legördülő mező helyett.

## Gyorsítótár élettartam

Egy gyorsítótár idő az érték életben tartásához, amely egy értéket tartalmaz (percben). Ha az érték 0 vagy üres, akkor nem lesz gyorsítótárazás bekapcsolva.

Ez a gyorsítótár a távoli kiszolgálónak küldendő, ugyanazokat az értékeket használó, szükségtelen kérések megakadályozásához van.

## Üres érték hozzáadása

Meghatározza, hogy lehetséges-e üres értéket elmenteni a mezőben.

## Fanézet

Ez a lehetőség bekapcsolja a lehetséges értékek fanézetét, ha azok a helyes formátumban vannak megadva.

## Lefordítható értékek

Meghatározza, hogy a megjelenített lehetséges értékek le legyenek-e fordítva az aktuális felhasználói nyelvre.

## 4.2.3. Képernyő beállítások

A *webszolgáltatás* típusú dinamikus mezőket az egyéb típusú dinamikus mezőkhöz hasonlóan be kell kapcsolni számos olyan maszknál, amelyben azokat meg kell jeleníteni az egyéb típusú dinamikus mezőkhöz hasonlóan. A következő lista lefedi a jegyalapú dinamikus mezők eseteit.

Ez az *Adminisztráció* → *Adminisztrációs áttekintő* → *Rendszerbeállítások* menüpontra keresztül végezhető el, majd navigáljon a *Frontend* → *Agent* → *View* csoportra.

Minden Ticket\* beállításnál, amelyen a *webszolgáltatás* típusú dinamikus mezőt meg kell jeleníteni, az adminisztrátornak be kell állítania azt az igényei kielégítéséhez. Példák:

- TicketZoom a jegy nagyított nézeténél.
- TicketPhoneNew az új telefonos jegyeknél.
- TicketEmailNew az új e-mail jegyeknél.
- A dinamikus mező akkor adható hozzá, ha létezik egy Ticket::Frontend::AgentTicket\*###DynamicField nevű bejegyzés. Ez a beállítás határozza meg, hogy mely dinamikus mezőket kell megjeleníteni ebben a nézetben. Egy dinamikus mező hozzáadásához a mező belső nevét ki kell tölteni az első mezőben. Megerősítés után egy második mező lesz kitöltve a megjelenítési lehetőségekkel. Válassza az 1 - engedélyezve lehetőséget, ha csak megjeleníteni szeretné a mezőt, vagy a 2 - engedélyezve és kötelező lehetőséget, ha kötelezővé szeretné tenni.

## 4.3. Használat

A *webszolgáltatás* dinamikus mező használata hasonló a többi dinamikus mezőhöz (mint például *Legördülő* vagy *Többválasztós*), de a felhasználók elvárhatják, hogy különböző

választási lehetőségeik legyenek még aktív ACL-ek nélkül is a webkérésben lévő paraméterek megváltozása miatt, amint más mezők megváltoztak.

## 5. Használatra kész folyamat importálása

### 5.1. Importálás

Az adminisztrátori területen lévő *Folyamatkezelés* képernyőn található egy *Használatra kész folyamatok* felületi elem, ahol megtalálhat néhány legjobb gyakorlat szerinti használatra kész folyamatot.

A következő használatra kész folyamatok érhetők el az **OTRS Business Solution™** csomagban:

- Konferenciaszoba lefoglalás
- Irodai anyagok beszerzése
- Megrendelásmenedzsment
- Eltávozási kérelem menedzsment
- Szolgáltatástervezés::Rendelkezésreállítás-menedzsment (proaktív)
- Szolgáltatástervezés::Rendelkezésreállítás-menedzsment (reaktív)
- Szolgáltatástervezés::Katalógusmenedzsment
- Szolgáltatástervezés::Folytonosságmenedzsment
- Szolgáltatástervezés::Szolgáltatástervezés-koordináció (egyéni tervezés)
- Szolgáltatástervezés::Szolgáltatásszint-menedzsment
- Szolgáltatástervezés::Szállítómenedzsment
- Szolgáltatásüzemeltetés::Hozzáférés-menedzsment
- Szolgáltatásüzemeltetés::Eseménymenedzsment
- Szolgáltatásüzemeltetés::Incidensmenedzsment
- Szolgáltatásüzemeltetés::Problémamenedzsment
- Szolgáltatásüzemeltetés::Kérésteljesítés-menedzsment
- Szolgáltatásüzemeltetés::Szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés
- Szolgáltatásbevezetés::Változásértékelés
- Szolgáltatásbevezetés::Tudásmenedzsment
- Szolgáltatásbevezetés::Kiadás- és üzembeállítás-menedzsment
- Szolgáltatásbevezetés::Szolgáltatásieszköz- és konfigurációmenedzsment
- Szolgáltatásbevezetés::Szolgáltatásbevezetés-tervezés és -támogatás

- RMA indítása
- Útiköltség

### 3.27. ábra - Használatra kész folyamat importálása felületi elem

Ready-to-run Processes

Here you can activate ready-to-run processes showcasing our best practices. Please note that some additional configuration may be required.

Conference\_Room\_Reservation x

Overwrite existing entities

↑
Import ready-to-run process

Egy használatra kész folyamat telepítéséhez egyszerűen válassza ki a kívánt folyamatot a legördülő menüből a *Használatra kész folyamat* felületi elemben, és kattintson a *Használatra kész folyamat importálása* gombra.

Az importálási folyamat során az OTRS gondoskodik a szükséges dinamikus mezők létrehozásáról és/vagy a szükséges rendszerbeállítások frissítéséről.

## 6. Használatra kész webszolgáltatások importálása

### 6.1. Importálás

Három használatra kész webszolgáltatás érhető el az **OTRS Business Solution™** csomagban:

- BugzillaConnector
- JIRAConnecter
- OTRSConnecter

Ezen webszolgáltatások egyikének telepítéséhez menjen az *Általános felület webszolgáltatás kezelés* oldalra, és kattintson a *Webszolgáltatás hozzáadása* gombra.

### 3.28. ábra - Webszolgáltatás hozzáadása

Web Service Management

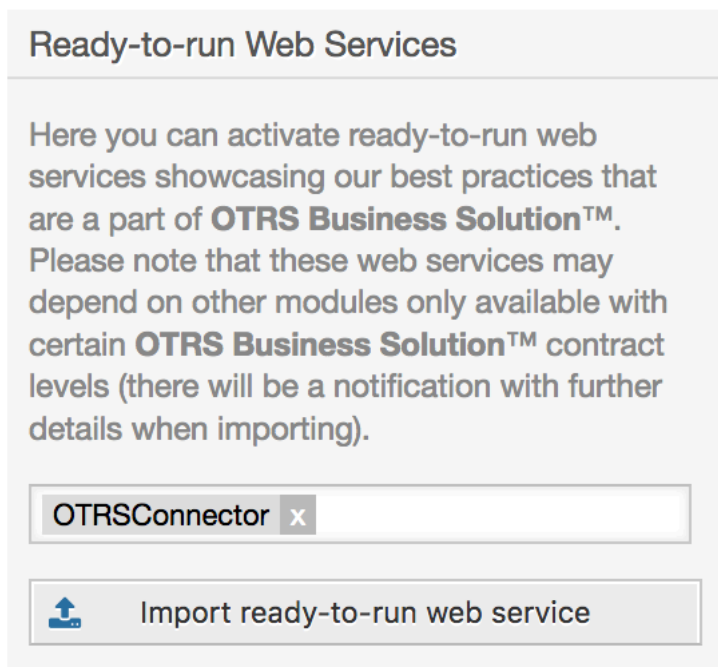
Actions

Web Service List  

NAME	DESCRIPTION	REMOTE SYSTEM	PROVIDER TRANSPORT	REQUESTER TRANSPORT	VALIDITY
No data found.					

Keresse meg a *Használatra kész webszolgáltatások* felületi elemet, válassza ki a felajánlott webszolgáltatások egyikét a legördülő menüből, és kattintson a *Használatra kész webszolgáltatás importálása* gombra.

### 3.29. ábra - Használatra kész webszolgáltatás importálása



Az importálási folyamat során az OTRS gondoskodik a szükséges dinamikus mezők létrehozásáról és/vagy a szükséges rendszerbeállítások frissítéséről.

#### Megjegyzés

A használatra kész webszolgáltatások további funkció-kiegészítők telepítését igényelhetik (**OTRSGenericInterfaceInvokerTicket** és **OTRSGenericInterfaceInvokerEventFilter**).

## 7. SMS értesítések és az értesítési webnézet

### 7.1. Leírás

Az **OTRS Business Solution**™ két új értesítési szolgáltatással érkezik: SMS értesítések és az értesítési webnézet. Technikailag mindkettő a meglévő e-mailes módszeren kívüli értesítési módszer, és minden értesítéshez bekapcsolhatók (például *Új jegy jegyzet értesítés* vagy *Jegylétrehozás értesítés*) az *Értesítési események* képernyőn az adminisztrátori felületen.

### 7.2. SMS értesítések beállítása

#### Megjegyzés

Mielőtt az SMS értesítésátviteli módszer előnyeit élvezné, először be kell kapcsolnia az SMS felhőszolgáltatást.

Annak érdekében, hogy az adminisztrátoroknál és az ügyfeleknél használni tudja az SMS szolgáltatást az értesítés módjaként, ahhoz vásárolnia kell egy SMS egységcsomagot. Vegye fel a kapcsolatot munkatárainkkal a sales@otrs.com címen ebben az ügyben. Miután megvásárolta a csomagot, képes lesz megkeresni a hátralévő SMS egységek jelenlegi részlegét az adminisztrációs képernyőn az SMS felhőszolgáltatásnál (AdminCloudServiceSMS).

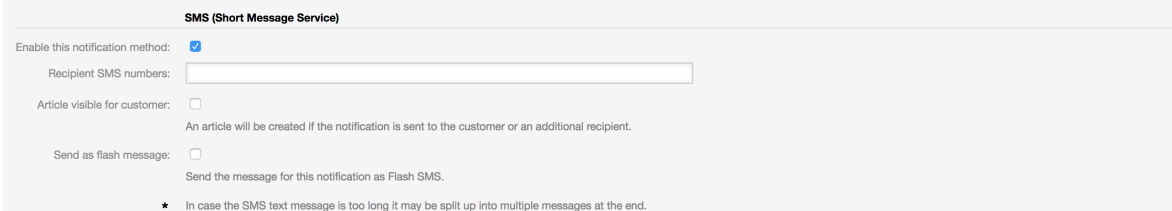
Hogy elérhetővé tegye az SMS-t az értesítésekhez, engedélyeznie kell azt a választása szerinti értesítésekhez az *Értesítései esemény* képernyőn az adminisztrátori felületen. A meglévő *E-mail* értesítési módszeren kívül engedélyezheti az SMS értesítéseket a jelölőnégyzet bejelölésével, amint a lenti képernyőképen látható.

## Megjegyzés

Legyen óvatos a *Küldés alapértelmezetten* jelölőnégyzet használatával az SMS értesítéseknél. Ennek a jelölőnégyzetnek az engedélyezése azt fogja okozni, hogy az értesítés ki lesz küldve SMS-ben az összes olyan ügyintézőnek, akinek a beállított mezőben egy telefonszám van eltárolva. Ez az elérhető SMS egységek nagy használatát okozhatja!

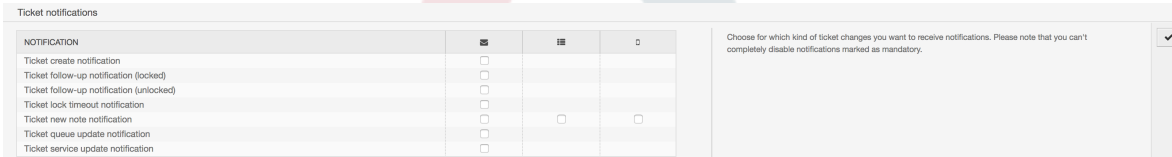
Ezen a képernyőn több általános telefonszámot is hozzáadhat (például archiválási célokkal), amelyek megkapják az összes fontos értesítést (a címzett ügyintézőkön kívül). Ne feledje, hogy az összes címzett ügyfélként lesz kezelve (a bejegyzéslétrehozásra vonatkozólag).

### 3.30. ábra - SMS értesítések engedélyezése



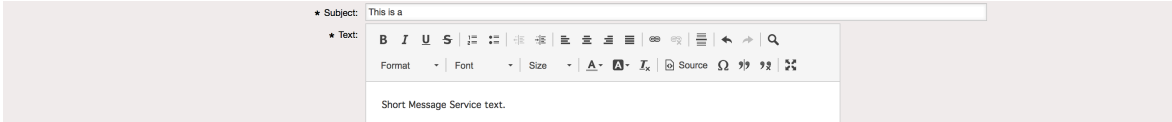
Ha úgy állított be egy értesítést, hogy látható legyen az ügyintéző beállításában, akkor az ügyintézők most már képesek lesznek maguktól kézzel engedélyezni vagy letiltani az SMS értesítéseket ennél az értesítésnél.

### 3.31. ábra - Ügyintéző beállítások SMS értesítés beállításai



Az SMS értesítési szövegek menet közben lesznek összeállítva a megfelelő nyelv *Tárgy* és *Szöveg* mezőinek egyesítésével. Természetesen használhatja a támogatott OTRS címkéket ezekben a mezőkben, és emellett az URL-ek is rövidíthetők az URL rövidítési lehetőség bekapcsolásával a felhőszolgáltatásban.

### 3.32. ábra - SMS értesítési szöveg mezők

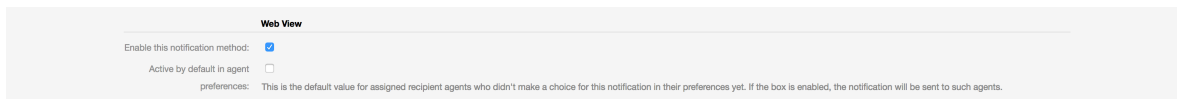




## 7.3. Az értesítési webnézet beállítása és használata

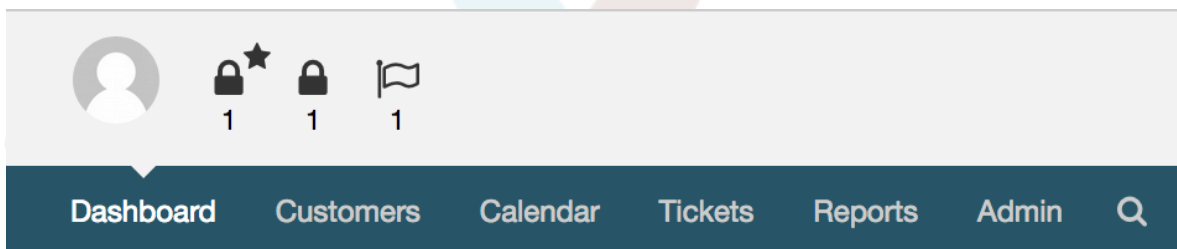
Az értesítési webnézet beállítása az ügyintézőknél hasonló a fent leírt SMS értesítések beállításaihoz.

### 3.33. ábra - Az értesítési webnézet engedélyezése



Miután engedélyezte az értesítési webnézetet egy bizonyos értesítésnél, az ügyintézők egy új ikont fognak látni a képernyőjük tetején az OTRS-ben (az eszköztáron belül) minden alkalommal, amikor egy új értesítés érkezik.

### 3.34. ábra - Értesítési webnézet ikon az eszköztáron



Erre az ikonra kattintva az ügyintézők egy áttekintést kapnak az összes értesítéseikről, és innen elolvashatják, valamint eltüntethetik azokat.

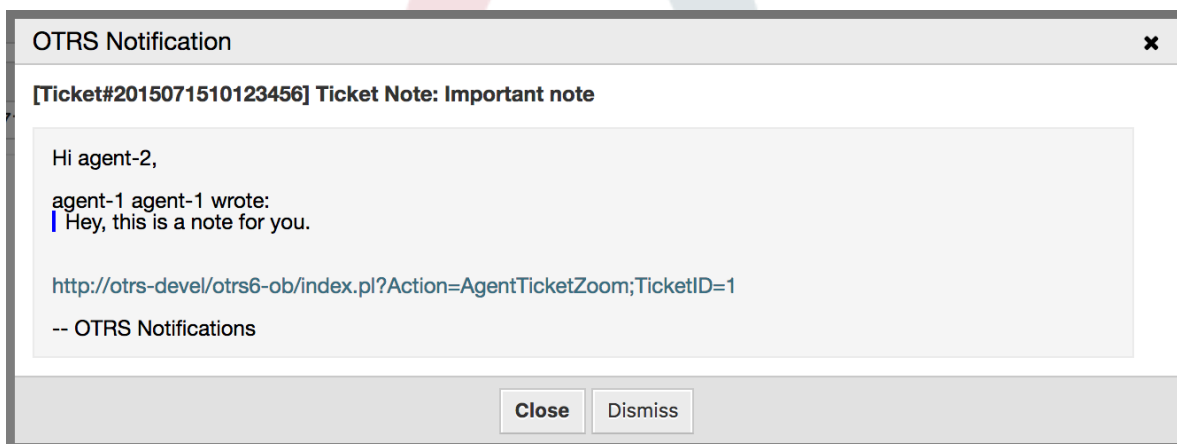
### 3.35. ábra - Értesítési webnézet áttekintő

Notification Web View: All Notifications

NAME	AGE	SUBJECT	OBJECT TYPE	RELATED TO	DISMISS
★ Ticket new note notification	1 m	[Ticket#2015071510123456] Ticket Note: Important note	Ticket	Q, Ticket# 2015071510123456	⊞

Powered by OTRS Business Solution™

### 3.36. ábra - Értesítési webnézet részletek





## 8. A jelentés előállító

### 8.1. Leírás

A jelentés előállító lehetővé teszi több statisztika egyesítését elküldéshez vagy letöltéshez. A jelentések beállíthatók megadott időpontokban történő automatikus elküldéshez, vagy kézzel futtathatók.

### 8.2. Beállítás

További beállítás nem szükséges.

### 8.3. Használat

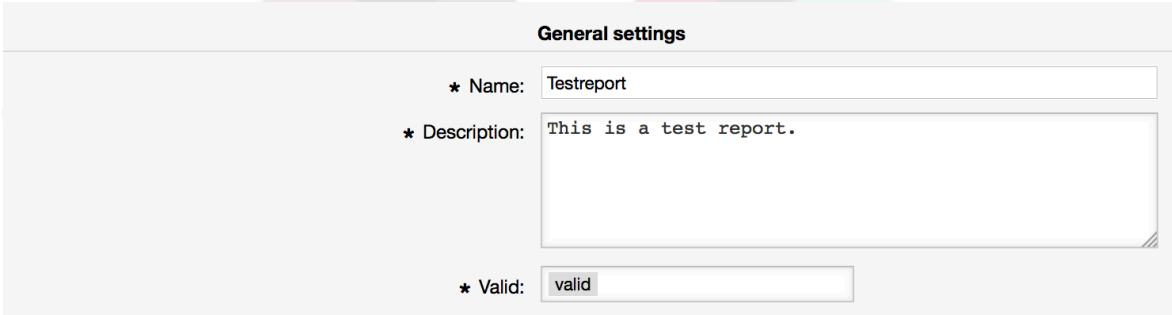
#### 8.3.1. Jelentések létrehozása

Miután az első lépésben beírta a címet és a leírást a jelentéshez, képes lesz majd a jelentés beállítására.

##### 8.3.1.1. Általános beállítások

Állítsa be a jelentés címét, leírását és érvényességét. Ezek az információk nem lesznek láthatók a jelentésben.

#### 3.37. ábra - Automatikus előállítás beállításai



The screenshot shows a web form titled "General settings" with the following fields:

- Name:** Testreport
- Description:** This is a test report.
- Valid:** valid

##### 8.3.1.2. Automatikus előállítás beállításai

Ha a jelentést automatikusan kell előállítani (például naponta egyszer), akkor beállíthatja a tárgyat, a szöveget és a címzetteket annál az e-mailnél, amely el lesz küldve, és amely mellékletként tartalmazni fogja a jelentést. Hozzá kell majd adnia azokat az információkat is, hogy milyen gyakran kell elküldeni a jelentést. Az adatformátumot a unix-alapú operációs rendszerek cron mechanizmusából vették át. További információkért arról, hogy milyen beállítások lehetségesek, nézze meg a hivatalos cron dokumentációs forrásokat vagy a [Wikipédiát](#).

### 3.38. ábra - Automatikus előállítás beállításai

**Automatic generation settings**

Automatic generation times (cron):

Specify when the report should be automatically generated in cron format, e. g. "10 1 \* \* \*" for every day at 1:10 am.

Automatic generation language:

The language to be used when the report is automatically generated.

Email subject:

Specify recipient email addresses (comma separated).

Email body:

Specify the text for the automatically generated email.

Email recipients:

Specify recipient email addresses (comma separated).

#### 8.3.1.3. Kimeneti beállítások

Ebben a szakaszban további olyan információkat állíthat be, amelyet a jelentésnek tartalmaznia kell (például előszó vagy utószó). Ez például szerzői jogi vagy adatvédelmi információk hozzáadásához használható.

### 3.39. ábra - Kimeneti beállítások

**Output settings**

Headline:

Title:

Caption for preamble:

Preamble:

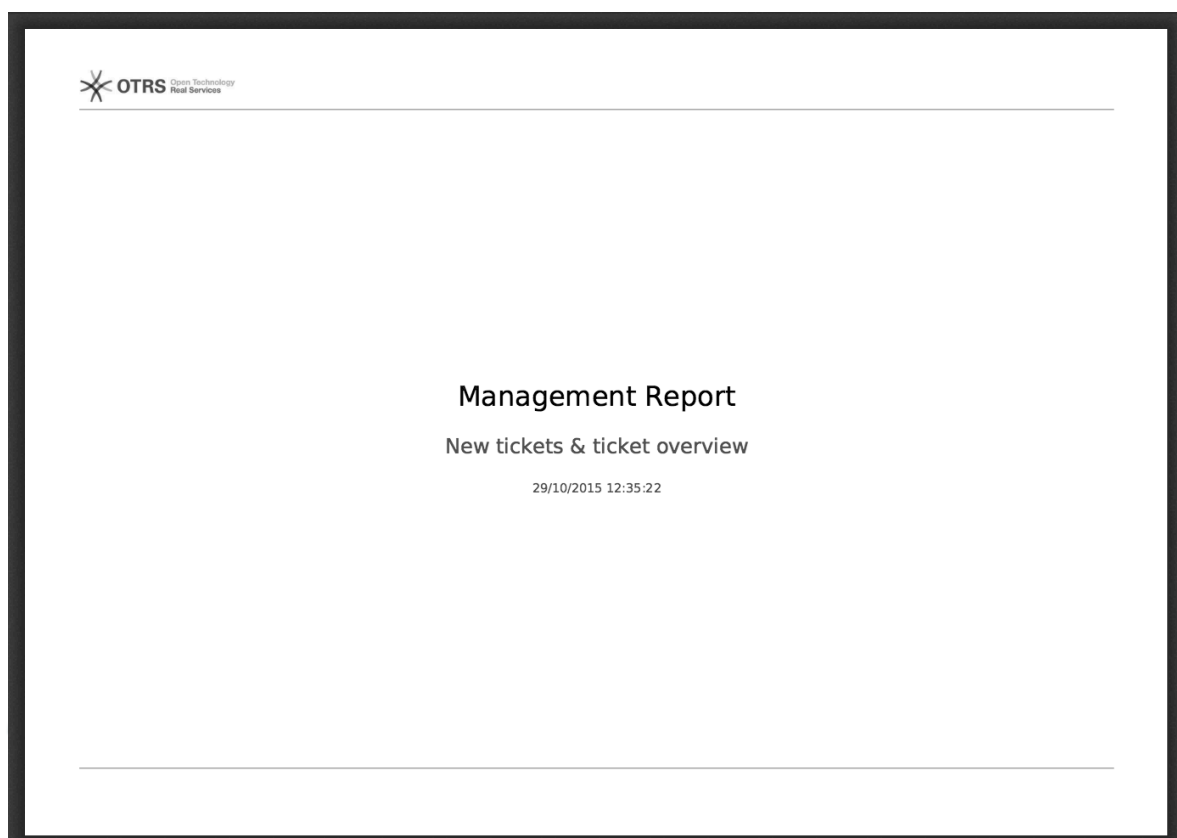
Caption for epilogue:

Epilogue:

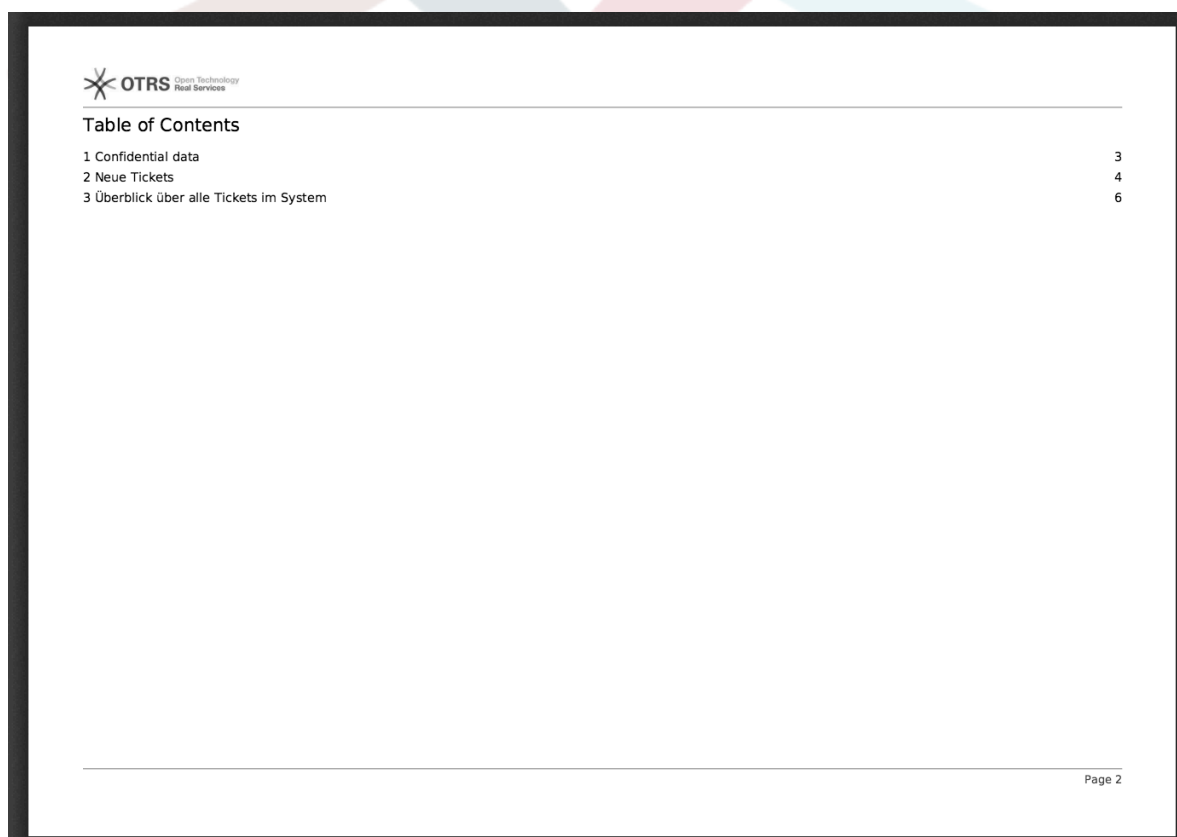
#### 8.3.2. Kézzel előállított jelentések

Egy jelentés előállításához használhatja a jelentések áttekintőjéről elérhető *Futtatás most* gombot. Meg fogják kérni a megerősítésre, és azután a jelentés létre fog jönni és azonnal elküldésre kerül. Keresse meg lent az előállított jelentés képernyőképeit.


### 3.40. ábra - Jelentés: címlap



### 3.41. ábra - Jelentés: tartalomjegyzék



### 3.42. ábra - Jelentés: előszó




---

**1 Confidential data**

Please consider all data in this report as confidential and please don't hand it to unauthorized people.

Page 3

### 3.43. ábra - Jelentés: statisztikák



---

**2 Neue Tickets**

Queue	Tue 1	Wed 2	Thu 3	Fri 4	Sat 5	Sun 6	Mon 7	Tue 8	Wed 9	Thu 10	Fri 11	Sat 12	Sun 13	Mon 14	Tue 15	Wed 16	Thu 17	Fri 18	Sat 19	Sun 20	Mon 21	Tue 22	Wed 23	Thu 24	Fri 25	Sat 26	Sun 27	Mon 28
Junk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Misc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Postmaster	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Raw	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Page 4

## 9. Erőforrástervezés

### 9.1. Leírás

Az **OTRS Business Solution™** szoftverben lévő erőforrástervezés funkció az OTRS beépített naptárfunkcióját egészíti ki. Továbbfejleszti az eredeti naptár megvalósítását az időpontoknál történő erőforráslefoglalás bevezetésével. Ráadásul az erőforrások hozzárendelhetők a különálló csapatokhoz, amelyek viszont használhatók az erőforrás áttekintő és elérhetőség szűréséhez.

### 9.2. Beállítás

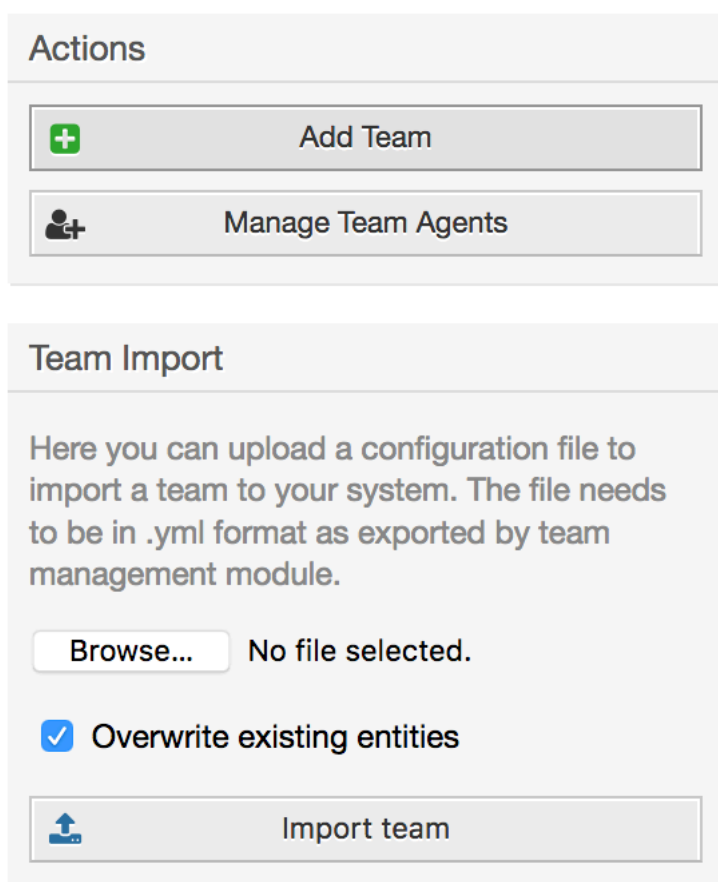
További beállítás nem szükséges.

### 9.3. Használat

#### 9.3.1. Csapatkezelés

Annak érdekében, hogy képes legyen időpontokat rendelni az erőforrásokhoz, először csapatokat kell meghatározni azokhoz az erőforrásokhoz.

#### 3.44. ábra - Csapatkezelés hozzáadás és importálás

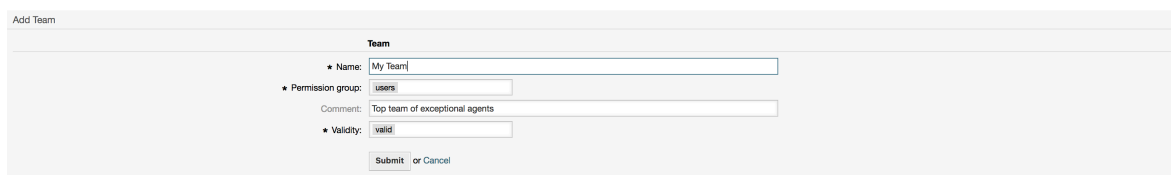


The screenshot displays two panels from the OTRS interface. The top panel, titled 'Actions', contains two buttons: 'Add Team' (with a green plus icon) and 'Manage Team Agents' (with a person icon). The bottom panel, titled 'Team Import', contains a text instruction: 'Here you can upload a configuration file to import a team to your system. The file needs to be in .yaml format as exported by team management module.' Below this is a 'Browse...' button and the text 'No file selected.'. There is a checked checkbox for 'Overwrite existing entities'. At the bottom of the panel is an 'Import team' button with an upload icon.

A csapatok a felső navigációs menün keresztül elérhető *Csapatok kezelése* képernyőről adhatók hozzá vagy importálhatók. Egy csapat importálásához rendelkeznie kell a csapat exportált YML beállítófájljával egy meglévő OTRS telepítésből.

Új csapat hozzáadása egyszerű: határozzon meg egy csapatnevet és egy jogosultsági csoportot. Teljes hozzáférés szükséges ehhez a csoporthoz mindenkinek, akinek képesnek kell lennie kezelnie a csapatot, annak ügyintézőit, és képesnek kell lennie hozzárendelni őket erőforrásként az időpontokhoz.

### 3.45. ábra - Csapatkezelés hozzáadás és importálás



## 9.3.2. Csapat-Ügyintéző kezelés

Miután rendelkezik beállított csapatokkal, meg kell határoznia, hogy mely ügyintézők mely csapatokhoz tartoznak. Ez egy kifejezetten erre a célra készített képernyőn keresztül végezhető el, ahol beállíthatja az ügyintézők és a csapatok kapcsolatait nagyon hasonlóan ahhoz, ahogy azt az ügyintézőknél és csoportoknál teheti.

### Megjegyzés

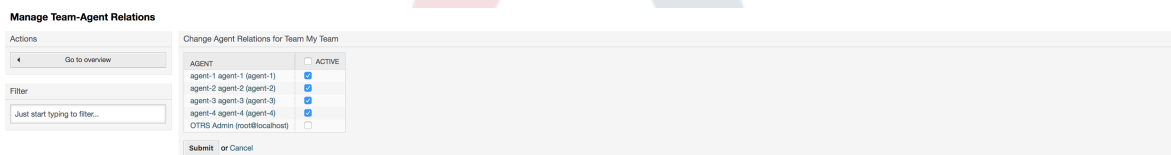
Ne feledje, annak érdekében, hogy láthassa az ügyintézőket ezen a képernyőn, először meg kell határoznia őket az *Adminisztráció* → *Ügyintézők* képernyőn keresztül.

### 3.46. ábra - Csapat-Ügyintéző kezelés



Erről a képernyőről egy csapat kiválasztásával ügyintézőket rendelhet hozzá, és fordítva.

### 3.47. ábra - Csapat-Ügyintéző kapcsolatok



## 9.3.3. Időpontok hozzárendelése az erőforrásokhoz

Végül, amikor a csapatok és az ügyintézőik is be vannak állítva, továbbléphet a naptár áttekintőjéhez, és elkezdheti az időpontok hozzárendelését a csapatokhoz és az ügyintézőkhöz.

Egyszerűen adjon hozzá vagy szerkesszen egy időpontot, és válasszon mind csapatot, mind ügyintézőt az erőforrás alatti listákból. Ezt bármely naptáráttekintőn keresztül megteheti, mivel az időpontszerkesztő párbeszédablak ugyanaz az összes áttekintőnél.

### 3.48. ábra - Csoport és ügyintéző hozzárendelése egy időponthoz

**Appointment** ✕

**Basic information**

\* Title:

Description:

Location:

\* Calendar:

**Resource**

Team:

Agent:

**Date/Time**

Start date:  /  /   :

End date:  /  /   :

All-day:

Repeat:

**Notification**

Notification:

**Link**

Ticket:

Több csapatot és ügyintézőt is hozzárendelhet egyetlen időponthoz, de először mindig csapatot kell választania. Az eredményül kapott ügyintézőlista az összes kiválasztott csapatban lévő ügyintézők sokasága, ismétlődések nélkül. Egy ügyintéző választása a listából nem is kötelező, így egy időpontot hagyhat csak egy csapathoz rendelt.



### 3.49. ábra - Több csapat és ügyintéző hozzárendelése egy időponthoz

**Resource**

---

Team:

Agent:

## Megjegyzés

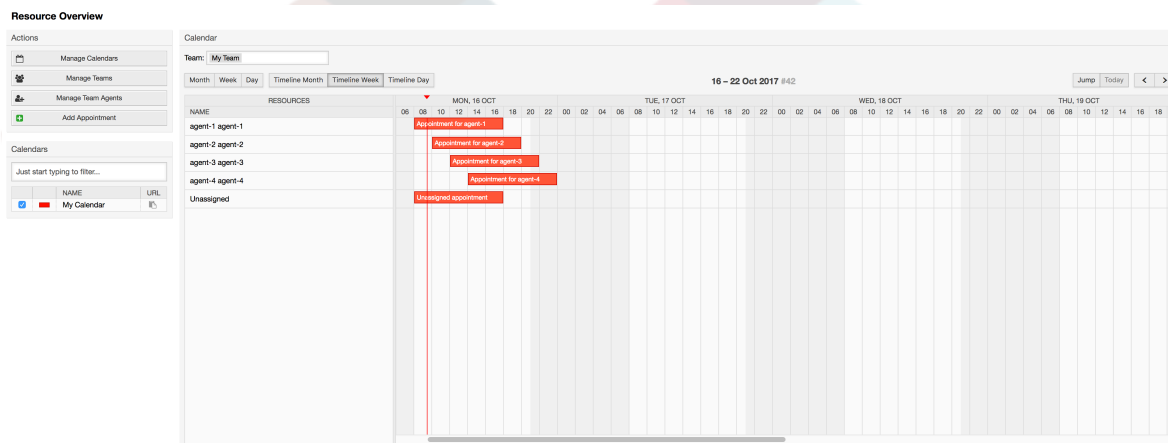
Amikor egy időpontot rendel egy csapathoz és/vagy ügyintézőhöz, akkor győződjön meg arról, hogy elmentette, és a változtatásai alkalmazva lettek.

### 9.3.4. Erőforrás áttekintő

Míg bármely naptáráttekintőben lehetséges erőforrásokat hozzárendelni egy időponthoz, az erőforrásoknak az időpontokhoz történő hozzárendeléséhez egy kizárólagos képernyőt terveztek: az erőforrásáttekintőt. Ez a képernyő nagyon hasonlóan néz ki, mint egy szokásos naptáráttekintő, kivéve, hogy a felső részén rendelkezik egy szűrővel a csapatokhoz és a csapat ügyintézőlistájához (csak idővonal nézetekben érhető el).

A felső szűrőből egy csapat választásakor megjelenítésre kerül az ahhoz rendelt összes időpont.

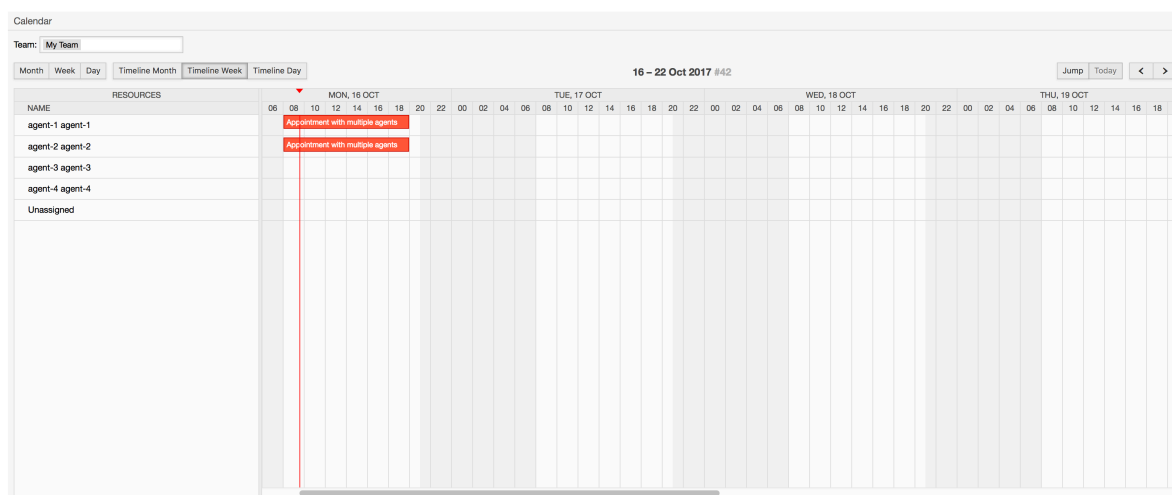
### 3.50. ábra - Erőforrás áttekintő



Ha egy időpontot egyszerűen ráhúz egy ügyintéző nevét tartalmazó sorra az idővonal nézetben, akkor lehetséges egy időpont hozzárendelése ahhoz az erőforráshoz. Ha egy időpontnak még nincs hozzárendelt ügyintézője, akkor az a képernyő hozzárendeletlen területén jelenik meg.

A több ügyintézővel rendelkező időpont kettőzöttként fog megjeleníteni, de ez minden bizonnyal nem. Az időpont egy példányának húzása az összeset ugyanúgy áthelyezi.

### 3.51. ábra - Erőforrás áttekintő

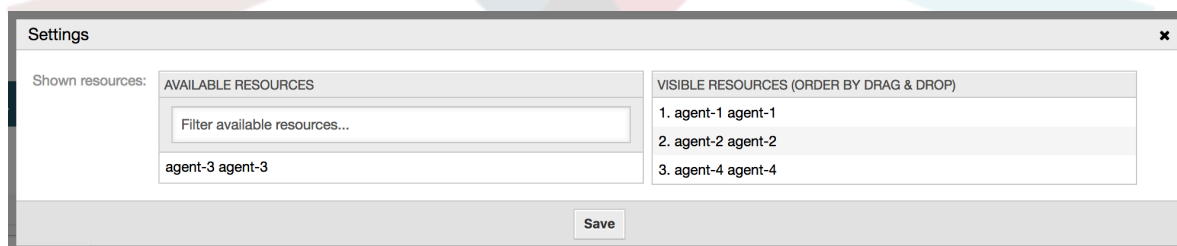


### Megjegyzés

Ne feledje, hogy a hozzárendetlen csapatokkal vagy a jelenlegi kiválasztástól eltérő hozzárendelt csapatokkal rendelkező időpontok nem fognak megjelenni az erőforrásáttekintőben. Át kell váltania egy másik áttekintőre, hogy lássa azokat az időpontokat, ezért először arról győződjön meg, hogy a megfelelő csapathoz rendelte-e azokat.

Az erőforrásáttekintő beállításainak szerkesztésével (a jobb felső sarokban lévő fogaskerék ikonon keresztül) kiválaszthatja, hogy mely csapatügyintézők legyenek megjelenítve az áttekintőn belül.

### 3.52. ábra - Erőforrásáttekintő beállításai



Ez a beállítás a felhasználóra és a csapatra jellemző, és ha rendelkezik egy meghatározott ügyintézőszűrővel ily módon, akkor egy kuka ikon lesz megjelenítve az ügyintézőlista tetején, így egyszerűen eltávolíthatja azt.

### 3.53. ábra - Erőforrásáttekintő szűrőjének törlése

Calendar

Team:

RESOURCES		MON, 11				
NAME		06	08	10	12	1
agent-1 agent-1						
agent-2 agent-2						
agent-4 agent-4						
Unassigned						

Restore default settings

Minden más szempontból az erőforrásáttekintő képernyő ugyanúgy viselkedik, mint a szokásos naptáráttekintő.

## 10. Az SLA mezőkiválasztó párbeszédablak

### 10.1. Leírás

A mezőkiválasztó párbeszédablak engedélyezi azon felugró üzenetek beállítását, amelyeket az ügyfeleknek akkor kell látniuk, amikor bizonyos SLA-kat választanak ki a jegy létrehozásakor az ügyintézői előtétprogramon. Ezek a felugró üzenetek információkat tartalmazhatnak arról az SLA-ról, amelyet az ügyfél kiválasztani készül, és megadja neki a lehetőséget a döntése átgondolásához.

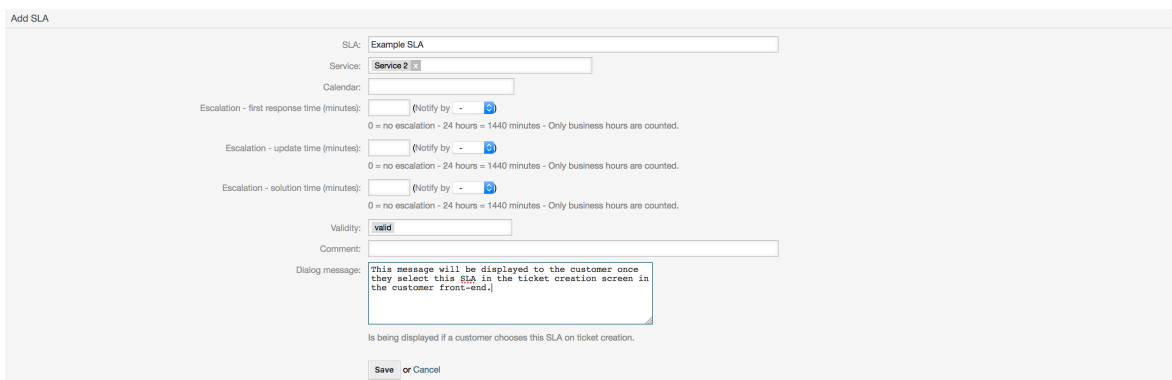
### 10.2. Beállítás

További beállítás nem szükséges.

## 10.3. Használat

### 10.3.1. Az SLA üzenet beállítása

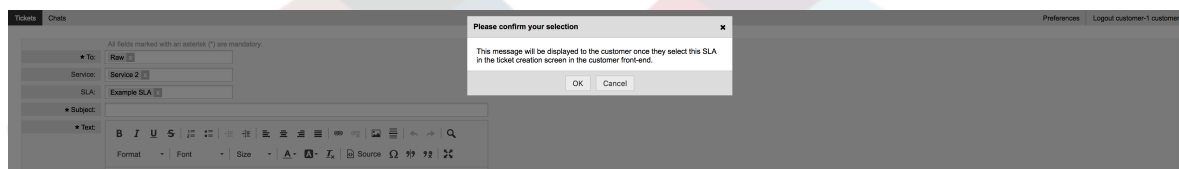
#### 3.54. ábra - SLA beállítás



Minden egyes SLA-nál beállíthatja az üzenetet az SLA adminisztrációs képernyő használatával.

### 10.3.2. Hogyan néz ki az üzenet az ügyfél előtétprogramon

#### 3.55. ábra - SLA üzenet



Ez az, amit az ügyfél látni fog, miután kiválasztja az SLA-t, amelyhez az üzenet be lett állítva. Vagy megerősítheti, vagy elutasíthatja a választását. Az utóbbi azután vissza fogja állítani az SLA kiválasztását.

## 11. SMS kommunikációs csatorna

### 11.1. Leírás

Az **OTRS Business Solution™** egy további kommunikációs csatornát hoz az OTRS példányba: SMS (rövid szöveges üzenet). Lehetővé teszi az SMS felhőszolgáltatás kihasználását üzenetek kiküldéséhez és a jegyekben bejegyzésekként való tárolásukhoz.

### 11.2. Az SMS felhőszolgáltatás bekapcsolása

Mielőtt az SMS felhőszolgáltatás előnyét élvezné, először be kell kapcsolnia azt. Ehhez látogasson el a *Felhőszolgáltatások* képernyőre az adminisztrátori felületen, és kattintson az SMS bejegyzésre a táblázatban.

## 3.56. ábra - Felhőszolgáltatások képernyő az adminisztrátori felületen

NAME	DESCRIPTION
Support data collector	Configure sending of support data to OTRS Group for improved support.
SMS	This will allow the system to send text messages via SMS.

### Megjegyzés

Az SMS felhőszolgáltatás használatának érdekében vásárolnia kell egy SMS egységcsomagot. Vegye fel a kapcsolatot a sales@otrs.com címen ebben a kérdésben. Amikor megvásárolt egy csomagot, képes lesz megnézni a hátralévő SMS egységek aktuális mennyiségét a felhőszolgáltatás beállítási képernyőjének oldalán.

Az SMS felhőszolgáltatás bekapcsolásához győződjön meg arról, hogy elfogadta-e az adatvédelmi megállapodást a jelölőnégyzet bejelölésével.

## 3.57. ábra - Az SMS felhőszolgáltatás bekapcsolása

Cloud Service Management - SMS (Short Message Service)

Cloud Service Management Add Cloud Service

Actions

Go to overview

Cloud service status

Cloud service availability: OK  
Remaining SMS units: 10

Configuration

Name: SMS

• Phone field for agent: User/Mobile  
Agent data field from which the mobile phone number for sending messages via SMS should be taken.

• Phone field for customer: User/Mobile  
Customer data field from which the mobile phone number for sending messages via SMS should be taken.

• Sender string: OTRS  
Will be shown as sender name of the SMS (Not longer than 11 characters).

Allowed role members:

Perform URL shortening:  Perform URL shortening before sending the message.

Phone black list:   
A blacklist of telephone numbers where it is forbidden to send SMS messages to. Phone numbers must be added in international format without spaces, e.g. +49191234567, one number per field.

Comment:

In order to be able to use the SMS transmission feature of the OTRS AG, I hereby declare that I have read and understood the Data Protection Information.

Ezen a képernyőn az SMS felhőszolgáltatás néhány további paraméterét is beállíthatja, például a küldő szöveget, amelyet az SMS szöveges üzeneténél kell használni, vagy az ügyintéző/ügyfél beállítási mezőjének nevét, amelyet a mobiltelefonszám kivételéhez kell használni.

### Megjegyzés

Ha megváltoztat egy értéket az ügyfél beállítási mezőjénél, akkor győződjön meg arról, hogy frissítette-e a címjegyzék beállítási lehetőségeit a rendszerbeállításokban, hogy ezt a változtatást tükrözze:

- CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook####SearchParameters###SMS
- CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook####DefaultFields###SMS
- CustomerUser::Frontend::AgentCustomerUserAddressBook####ShowColumns###SMS

Ez azt fogja biztosítani, hogy a beállításai szinkronban maradjanak, és a telefonszámok megtalálhatók és kimásolhatók legyenek a helyes mezőkből.

Az *Engedélyezett szereptagok* egy nem kötelező fehér listája azoknak az ügyintézői szerepeknek, amely tagjai képesek lesznek SMS értesítéseket fogadni. Ha nincs

meghatározva, akkor az összes ügyintézőnek meglesz a lehetősége SMS értesítéseket fogadni.

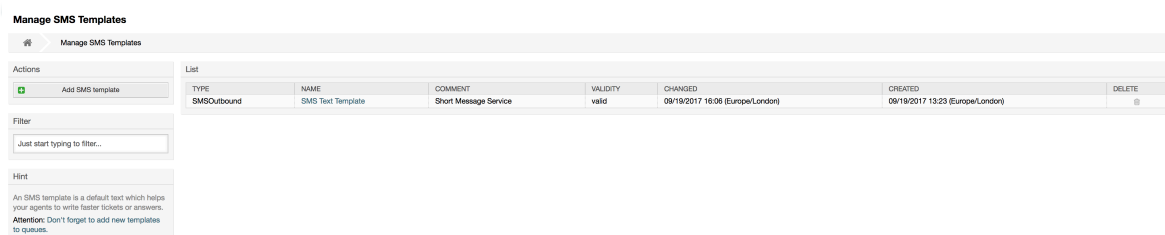
Az *URL rövidítés végrehajtása* jelölőnégyzet vezérli az SMS szövegekben lévő hivatkozások rövidítésének funkcióját. Ha engedélyezve van, akkor az SMS szöveg részeként kiküldött összes hivatkozást rövidíteni fogja az OTRS felhő URL rövidítési szolgáltatása. A hivatkozások csak akkor lesznek rövidítve, ha a hosszuk nagyobb az eredményül kapott rövidített URL-nél annak érdekében, hogy az SMS költségeket alacsonyan tartsa.

Bizonyos telefonszámoknak a *Telefon feketelista* mezőbe történő hozzáadásával meggyőződhet arról, hogy azokra a számokra sosem fog semmilyen SMS szöveget sem kiküldeni a felhőszolgáltatás (legyen az akár egy értesítés, akár egy bejegyzés). Győződjön meg arról, hogy a telefonszámokat nemzetközi formátumban írja be: egészítse ki egy plusz jellel (+) és az országgóddal, szóközők nélkül.

## 11.3. SMS sablonok beállítása

Annak érdekében, hogy használatba vehesse az SMS sablonokat, először be kell állítania azokat az egyes képernyőkhöz, és hozzá kell rendelnie azokat a helyes várólistákhoz. Találhat egy *SMS sablon kezelés* képernyőt az adminisztrátori felületen.

### 3.58. ábra - SMS sablonok kezelése



**Manage SMS Templates**

Actions: Add SMS template

TYPE	NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
SMSOutbound	SMS Test Template	Short Message Service	valid	08/19/2017 18:06 (Europe/London)	08/19/2017 13:23 (Europe/London)	⊞

Filter: Just start typing to filter...

Hint: An SMS template is a default text which helps your agents to write faster tickets or answers. Attention: Don't forget to add new templates to queues.

A SMS sablonok hasonlóan viselkednek mint a szokásos e-mail sablonok. Először határozza meg a sablonokat, és azután rendelje hozzá azokhoz a várólistákhoz, amelyeknél használni szeretné azokat.

A *Sablontípus* mező határozza meg, hogy mely képernyőnél lesz a sablon látható:

Answer

A sablon a *Válasz SMS bejegyzésben* műveletnél lesz látható.

Create

A sablon az *Új SMS jegy* képernyőben lesz látható.

SMSOutbound

A sablon a *Kimenő SMS* képernyőben lesz látható.

### Megjegyzés

A Create típusú sablonok csak ezeket az okos címkéket támogatják: <OTRS\_CURRENT\_\*> és <OTRS\_CONFIG\_\*>.

Amikor meghatároz egy SMS sablont, akkor ne felejtse el hozzáadni azt a várólistákhoz. Ezt megteheti az oldalsávban lévő hivatkozás követésével, vagy az *SMS sablonok* ↔ *Várólisták* hivatkozáson keresztül az adminisztrációs felületen.

### 3.59. ábra - SMS sablonok kezelése

Change Queue Relations for SMS Template SMSOutbound - SMS Text Template

QUEUE	ACTIVE
Junk	<input type="checkbox"/>
Misc	<input type="checkbox"/>
Postmaster	<input type="checkbox"/>
Raw	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

## 11.4. SMS jegyek létrehozása

Egy első bejegyzésként SMS-en keresztül történő jegy létrehozásához menjen az *Új SMS jegy* képernyőre, amely a fő eszköztáron lévő *Jegyek* menün keresztül érhető el.

### 3.60. ábra - Új SMS jegy képernyő

**Create New SMS Ticket**

All fields marked with an asterisk (\*) are mandatory.

Sender: OTRS

\* Recipients:

+49987654321

Customer ID: customer-1

\* Queue: Raw

Owner:

\* Ticket Title: Test Ticket Title  
Ticket title will not be included in SMS and is for internal use only.

\* Text:   
1576 characters left

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

Next ticket state:

Pending date: 09 20 2017 12:29  
For all pending\* states.

Priority: 3 normal

Time units (work units):

Customer Information

Firstname: customer-1  
 Lastname: customer-1  
 Username: customer-1  
 Email: customer-1@example.com  
 Mobile: +49987654321  
 ● Open tickets (customer ID)

Ez a képernyő hasonlóan viselkedik mint az új e-mail és telefon képernyők, de néhány említésre méltó kivétellel. Az e-mail címek helyett a *Címzettek* mező csak telefonszámokat fogad el nemzetközi formátumban, egy plusz jellel (+) és az országgóddal kiegészítve. Rákereshet ügyfél-felhasználókra is ezen mezőn keresztül, feltéve, hogy rendelkeznek érvényes telefonszámmal a beállítások mezőben eltárolva, amely a felhőszolgáltatás beállításai képernyőn van beállítva.

Felhasználhatja a címjegyzéket a címzettek mező mellett lévő kis ikonra kattintva is. A keresési űrlap lehetővé teszi, hogy megtalálja a keresett ügyfél-felhasználót, és hozzáadja a telefonszámát a címzettek listájához.

## Megjegyzés

A *Jegycím* mező nem lesz benne az SMS-ben, és csak belső használatra van. Az ügyfél kizárólag a *Szöveg* mező tartalma alapján kapja meg az üzenetet.

Ha beállított Create típusú SMS sablonokat, és hozzárendelte azokat a jelenleg kiválasztott *Várólistához*, akkor lehetősége lesz a *Szöveg* mezőt feltölteni előre beállított üzenettel.

A *Felugró üzenet* jelölőnégyzet azt vezérli, hogy az üzenet közvetlenül meg legyen jelenítve az eszközön felhasználói beavatkozás nélkül, és nem kerül automatikusan eltárolásra.

## Megjegyzés

A felugró üzenetek (ismert még *0. osztályú* üzenetként is) támogatása eszközönként és szolgáltatóként eltérő lehet. Az OTRS nem tudja garantálni, hogy ezt a jelzőt figyelembe veszik a szolgáltatók vagy támogatja-e a fogadó eszköz.



Az SMS küldése gombra kattintva a jegy létrejön egy SMS bejegyzéssel, feltéve, hogy az SMS felhőszolgáltatás elfogadta az üzenetet. Ha valamilyen hiba történt, akkor értesülni fog róla, és a jegy nem kerül létrehozásra.

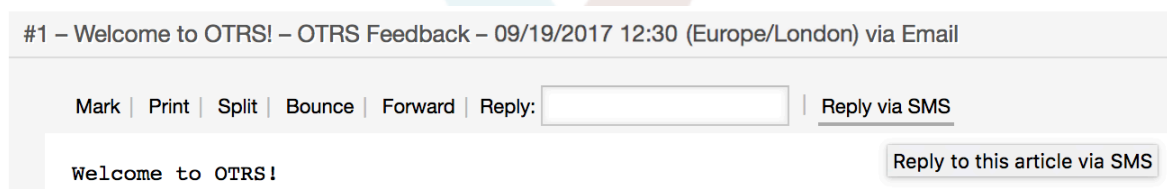
## 11.5. SMS bejegyzések létrehozása

Egy meglévő jegyhez való SMS hozzáadásához használhatja a *Kimenő SMS* műveletet a fő eszköztáron (*Kommunikáció* szakasz).

### 3.61. ábra - Új SMS jegy képernyő

Ha már van bejegyzése, akkor használhatja a bejegyzés eszköztáron lévő *Válasz SMS-ben* műveletet. Egyszerűen válassza ki a kérdéses bejegyzést, és kattintson a gombra, vagy válassza ki a sablon nevét (ha beállította ehhez a képernyőhöz).

### 3.62. ábra - Új SMS jegy képernyő



Ha az ügyfél-felhasználónak van meghatározott telefonszáma, akkor az automatikusan beszúrásra kerül a címzettek listájába. Nem számít, hogy a bejegyzés eltérő kommunikációs csatornán lett létrehozva (például e-mailben), helyesen fel lesz ismerve és helyettesítve lesz az érvényes telefonszámmal.

## Megjegyzés

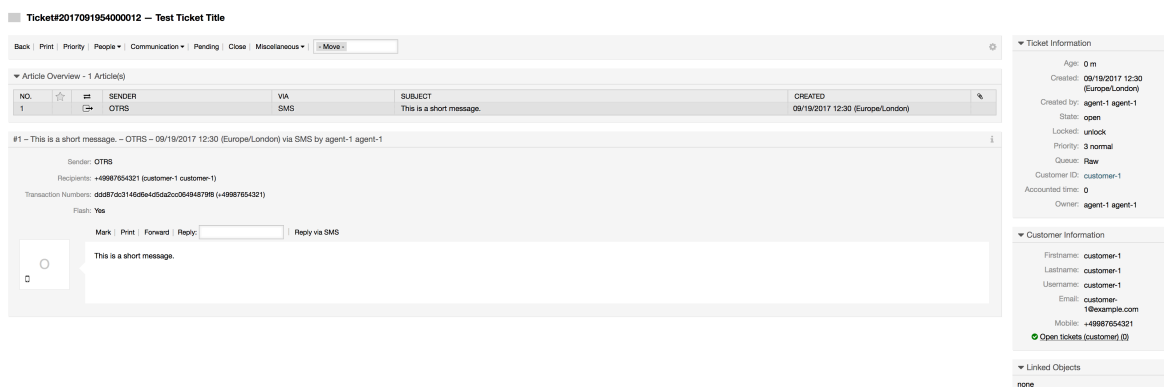
Ne feledje, hogy az SMS karakterszámlálója nem mindig tükrözi a végső üzenetméretet. Ez különösen akkor igaz, ha az üzenet szövege OTRS címkéket vagy hivatkozásokat tartalmaz, és az URL rövidítési funkció be van kapcsolva. Mivel a szöveg behelyettesítése az üzenet küldése során történik meg, nincs mód a végső méretet garantálni, és a számlálót csak tájékoztató jelleggel szabad figyelembe venni.

## 11.6. SMS bejegyzések megjelenítése

Az SMS bejegyzések úgy jeleníthetők meg közvetlenül a jegynagyítás képernyőn, ahogy ki lettek küldve. A tartalmuk tükrözni fogja az üzenet végső állapotát, ahogy az SMS felhőszolgáltatás sorba állította azokat a küldéshez (az összes behelyettesített címkével és rövidített hivatkozással).

Egy SMS bejegyzés címzettjei a *Címzettek* mezőn belül lesznek felsorolva. Két formátumban jeleníthetők meg: csak telefonszámok vagy telefonszámok a megfelelő ügyfél-felhasználók nevével. A mező melletti *Tranzakciószámok* fogja tartalmazni a címzettek telefonszámaira leképezett hivatkozási üzenetazonosítót. Ezek a számok hibakeresési célokra használhatók, mivel a felhőszolgáltatás által kezelt, adott üzenetekhez kapcsolhatók.

### 3.63. ábra - SMS bejegyzés megjelenítése



**Ticket#201709195400012 – Test Ticket Title**

Back | Print | Priority | People | Communication | Pending | Close | Miscellaneous | Move

Article Overview - 1 Article(s)

NO.	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED
1	OTRS	SMS	This is a short message.	09/19/2017 (Europe/London)

#1 – This is a short message. – OTRS – 09/19/2017 12:30 (Europe/London) via SMS by agent-1 agent-1

Sender: OTRS  
 Recipients: +49987654321 (customer-1 customer-1)  
 Transaction Numbers: ddd87dc3146d6e4d5da2cc06494879f8 (+49987654321)  
 Flash: Yes

Mark | Print | Forward | Reply: | Reply via SMS

This is a short message.

**Ticket Information**

Age: 0 m  
 Created: 09/19/2017 12:30 (Europe/London)  
 Created by: agent-1 agent-1  
 State: open  
 Locked: unlock  
 Priority: 3 normal  
 Queue: Raw  
 Customer ID: customer-1  
 Accounted time: 0  
 Owner: agent-1 agent-1

**Customer Information**

Firstname: customer-1  
 Lastname: customer-1  
 Username: customer-1  
 Email: customer-1@sample.com  
 Mobile: +49987654321  
 Open tickets (customer-1): 0

**Linked Objects**

none

A bejegyzésfejléc mezőin kívül a tranzakciószámok is megtalálhatók a *Jegyelőzmények* képernyőn. Ez a képernyő tartalmazni fog egy bejegyzést az SMS felhőszolgáltatás által kiküldött minden egyes üzenethez, bennük a megfelelő tranzakció- és telefonszámokkal.

### 3.64. ábra - SMS jegyelőzmények bejegyzései

09/19/2017 12:30 (Europe/London)

AGENT	ACTION	ARTICLE
agent-1 agent-1	Created ticket [201709195400012] in "Raw" with priority "3 normal" and state "open".	
agent-1 agent-1	Changed customer to "CustomerID=customer-1;CustomerUser=customer-1;".	
agent-1 agent-1	Added SMS for "+49987654321".	Q
agent-1 agent-1	Sent SMS to +49987654321 (ddd87dc3146d6e4d5da2cc06494879f8).	
agent-1 agent-1	Reset of unlock time.	
agent-1 agent-1	Changed owner to "agent-1" (2).	

## 12. A bejegyzés melléklet áttekintő

### 12.1. Leírás

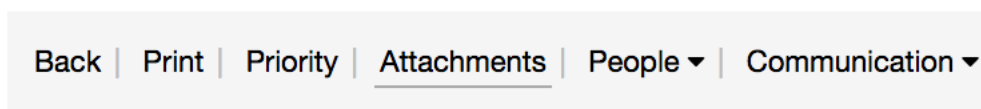
A bejegyzés melléklet áttekintő engedélyezi egy jegy összes melléklet listájának megtekintését. A mellékletek olyan attribútumok szerint lesznek felsorolva mint fájlnev, fájl típus, fájl méret, a hozzáadás dátuma, és hogy mely bejegyzéshez tartoznak. Az áttekintő képernyőről letölthet bizonyos mellékleteket, vagy létrehozhat egy olyan archívumfájlt, amely az éppen megtekintett jegy több mellékletét vagy az összeset tartalmazza.

### 12.2. Beállítás

További beállítás nem szükséges.

### 12.3. Használat

#### 3.65. ábra - Átváltás a bejegyzés melléklet áttekintőre



Back | Print | Priority | Attachments | People | Communication

Miután egy jegy legalább egy melléklettel rendelkezik, a *Mellékletek* menüpont kerül megjelenítésre a jegynagyítás képernyőn. Erre kattintva egy felugró ablakot fog megnyitni, amely az összes melléklet listáját tartalmazza.

### 3.66. ábra - A bejegyzés melléklet áttekintő használata

Attachments of Ticket#: 2017101654000015 - Test Ticket  
 Close

Attachment Overview Hide inline attachments

Filter attachments...

<input type="checkbox"/>	TYPE	FILENAME	SIZE	▼ DATE		ARTICLE
<input type="checkbox"/>		StdAttachment-Test1.png	19.6 KB	16/10/2017 10:04 (Europe/London)		#3 - Note
<input type="checkbox"/>		StdAttachment-Test1.xls	8.5 KB	16/10/2017 10:04 (Europe/London)		#3 - Note
<input type="checkbox"/>		StdAttachment-Test1.pdf	4.6 KB	16/10/2017 10:04 (Europe/London)	→	#2 - Re: [Ticket#2017101654000015] Tes...
<input type="checkbox"/>		StdAttachment-Test1.txt	392 B	16/10/2017 10:04 (Europe/London)	→	#2 - Re: [Ticket#2017101654000015] Tes...
<input type="checkbox"/>		StdAttachment-Test1.doc	28.5 KB	16/10/2017 10:03 (Europe/London)	←	#1 - Test Ticket

Close

## 13. A jegy idővonal nézete

### 13.1. Leírás

A jegy idővonal nézete biztosítja az összes olyan művelet időrendi nézetét, amely egy jegyen történt (amely bejegyzéseket, tulajdonosváltásokat, bejövő leveleket, stb. tartalmaz). A jegy idővonal nézetével az ügyintézők kevesebb idő alatt kaphatnak egy jó áttekintőt a jeggyel kapcsolatban.

### 13.2. Beállítás

#### Rendszerbeállítások

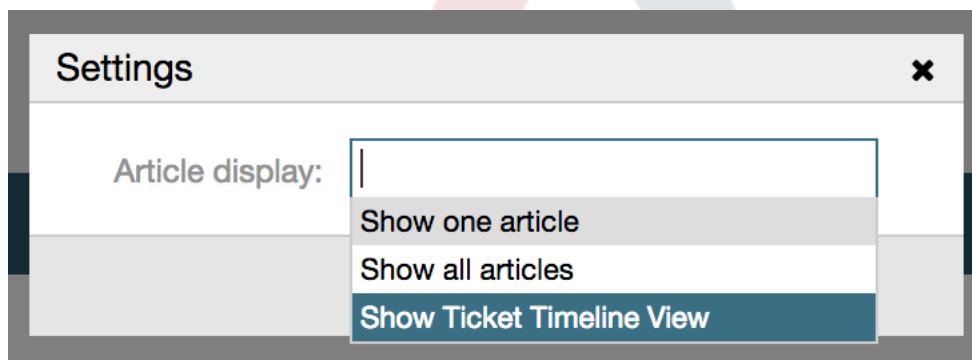
ChronicalViewEnabled

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Frontend::Agent

Azt szabályozza, hogy a jegy idővonal nézete engedélyezve legyen-e vagy sem.

### 13.3. Használat

#### 3.67. ábra - Átváltás a jegy idővonal nézetére



Settings ✕

Article display:

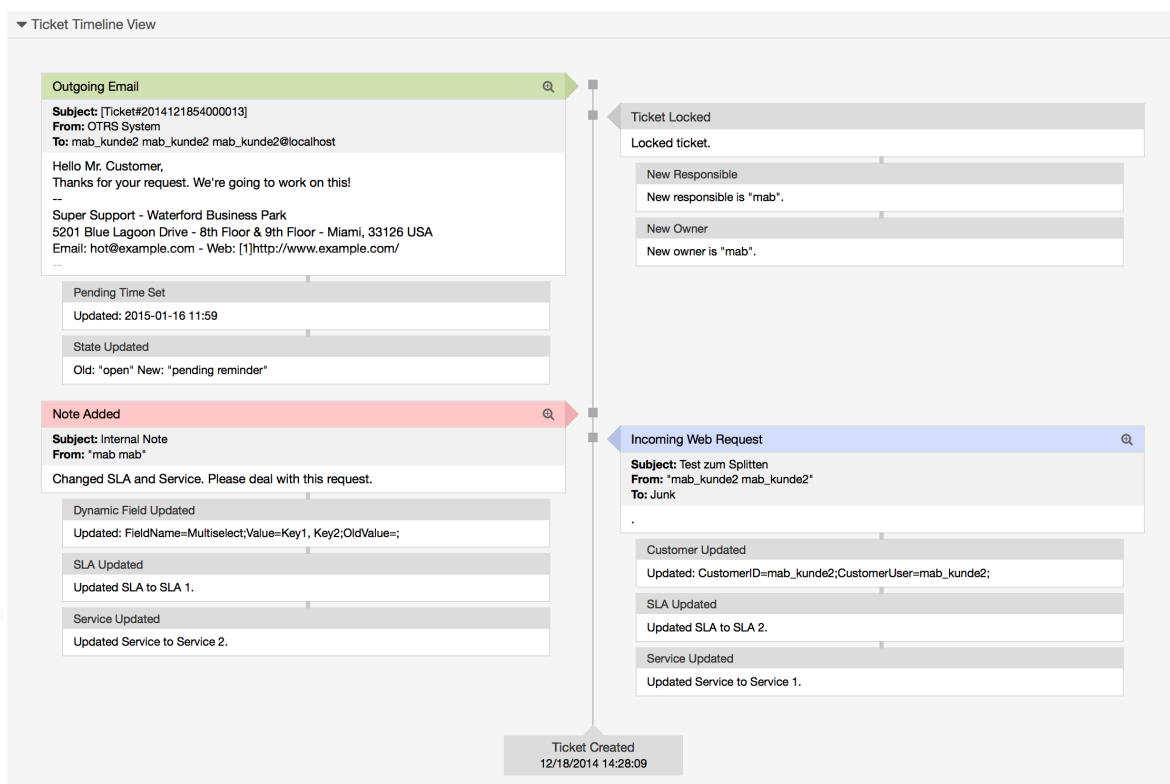
- Show one article
- Show all articles
- Show Ticket Timeline View

A jegy idővonal nézetének eléréséhez használja a bejegyzés felületi elem jobb felső sarkában lévő óra ikont a jegynagyítás nézeten. Át lesz irányítva az idővonal nézetre, és ez a nézet lesz megtartva elsőbbségként, amíg vissza nem vált egy másik nézetre.

A jegy idővonal nézetén úgy dolgozhat a jeggyel, ahogy azt megszokta. Megvizsgálhatja az egyes események idejét az idővonalon, ha az egérkurzorral rámutat az egyes

események mellett lévő kis négyzetre. Megtekintheti a bejegyzések teljes tartalmát a nagyítás ikon használatával az egyes bejegyzésdobozok tetején, ahol meg fogja találni az összes gyakori bejegyzésműveletet, mint például válasz, felosztás, továbbítás, stb.

### 3.68. ábra - A jegy idővonal nézetének használata



## 14. Rendszerbeállítások felhasználóra jellemző beállításai

### 14.1. Leírás

Ez a funkcionalitás lehetővé teszi az ügyintéző felhasználóknak, hogy meghatározzák a saját értékeiket néhány rendszerbeállításnál. Ezek az értékek a felhasználói beállításokban határozhatók meg az új *Speciális* ablaktáblán.

Az adminisztrátorok képesek felülvizsgálni a felhasználó által meghatározott értékeket ezeknél a beállításoknál, és szükség esetén visszaállíthatják azokat, valamint megtilthatják vagy engedélyezhetik a felhasználói módosításokat bizonyos beállításoknál.

### 14.2. Beállítás

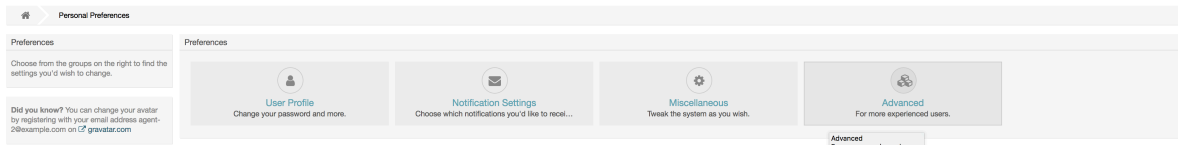
További beállítás nem szükséges.

### 14.3. Használat

#### 14.3.1. Felhasználóra jellemző érték beállítása

Minden ügyintéző meghatározhat egy értéket egy beállításhoz a *Személyes beállítások* képernyőn. Amikor ezen a képernyőn van, válassza a *Speciális* lehetőséget a beállítások panelen.

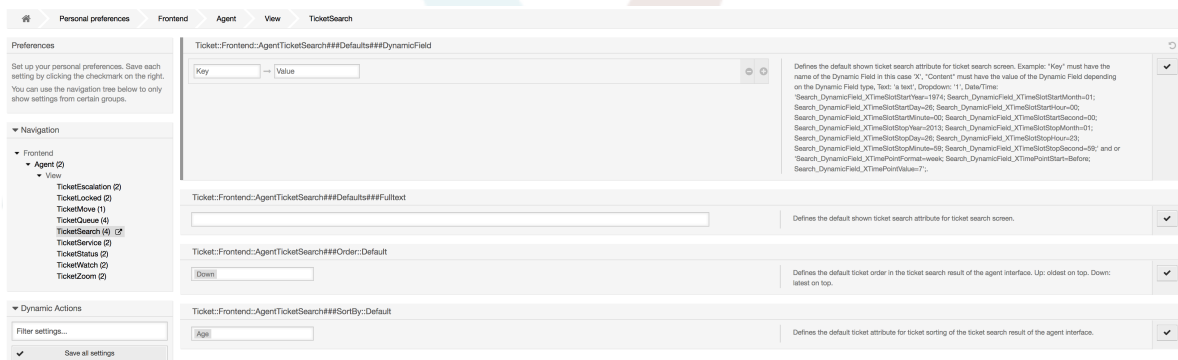
### 3.69. ábra - Hozzáférés a felhasználóra jellemző beállításokhoz



A bal oldalsávban lévő navigációs felületi elem használatával válassza ki a kívánt beállítási csoportot. Ezután megváltoztathatja egy adott beállítás értékét, és elmentheti a *pipa* gomb használatával a beállítás felületi elemének jobb oldalán.

Amikor módosított egy értéket, akkor lehetőség van visszaállítani a változtatást a *Visszaállítás az alapértékre* ikongomb használatával, amely a módosított beállítás felületi elemének jobb felső sarkában található.

### 3.70. ábra - Egy beállítás visszaállítása az alapértelmezett értékre

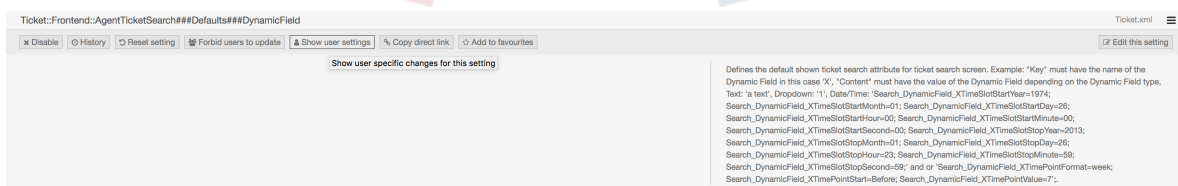


## 14.3.2. Felhasználóra jellemző beállítások felülvizsgálata

Amikor egy beállítás elérhető felhasználói módosításhoz, akkor az összes felhasználó képes beállítani a saját értékeit. A beállítás természetétől függően az értékek nagyban különbözhetnek a felhasználók között, és összehasonlíthatók az eredeti globális értékükkel is. Ez a csomag tartalmaz egy adminisztrációs eszközt a felhasználó által beállított értékek felülvizsgálatához és törléséhez, ha szükséges.

Kattintson a *Felhasználói beállítások megjelenítése* gombra az alternatív menüben azoknál a beállításoknál, amelyeknél engedélyezve van, hogy megjelenjen a *Felhasználók beállítási értékeinek felülvizsgálata* képernyő.

### 3.71. ábra - Hozzáférés egy adott beállítás felhasználói értékeihez



Ezen a képernyőn a kiválasztott beállításnak a felhasználóra jellemző összes értéke látható lesz. Egy önálló érték törléséhez kattintson a kuka ikonra minden egyes beállítási felületi elemének jobb felső sarkában, vagy törölje a beállítás összes felhasználói értékét a külső beállítási felületi elem kuka ikonjára kattintva.

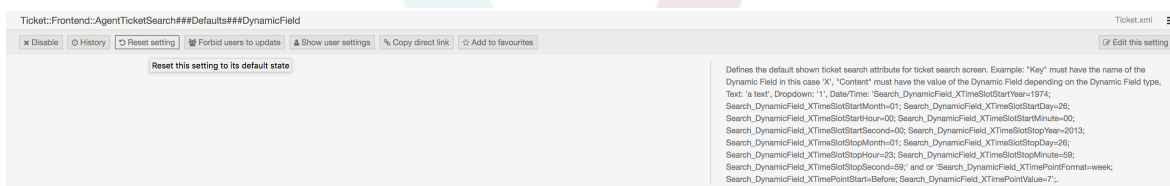
### 3.72. ábra - A felhasználóra jellemző értékek képernyő használata



### 14.3.3. Visszaállítás globálisan vagy helyileg

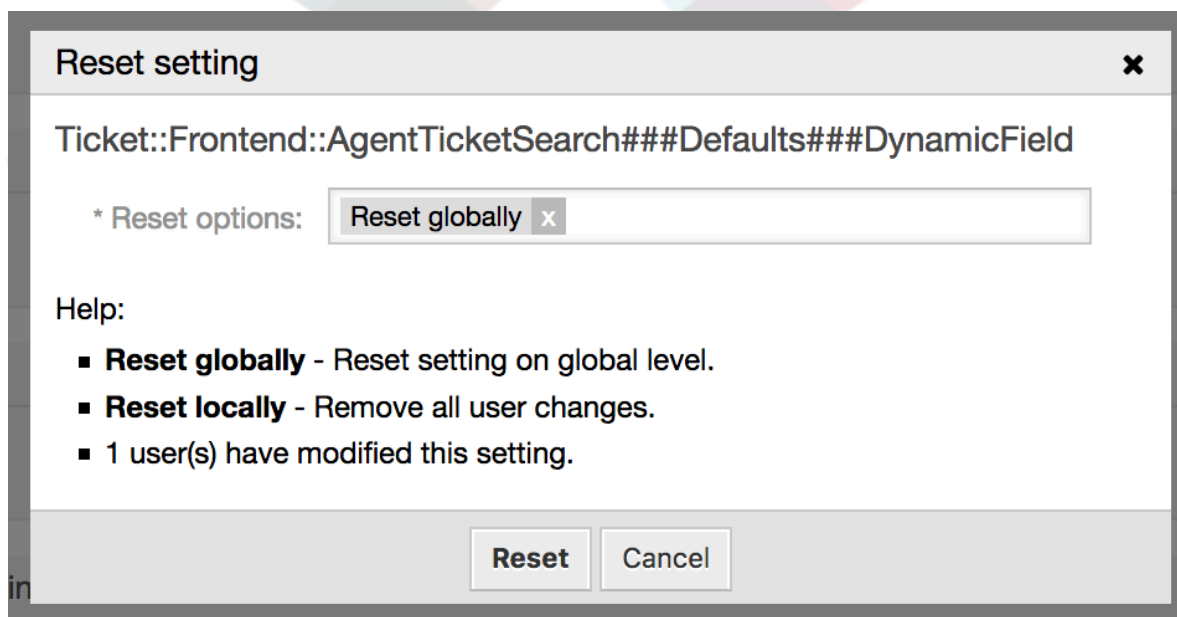
Azoknál a beállításoknál, amelyek engedélyezve vannak felhasználói értékek tárolására, a *Beállítások visszaállítása* funkció továbbfejlesztésre került, hogy vagy teljesen visszaállítsa a beállítást, vagy csak a felhasználói értékeket.

### 3.73. ábra - Hozzáférés a beállítások visszaállítása párbeszédablakhoz



A *Beállítások visszaállítása* gombra kattintva egy párbeszédablak jelenik meg a lehetséges visszaállítási lehetőségeket ismertetve.

### 3.74. ábra - A visszaállítási hatókör kiválasztása



## 15. Rendszerbeállítások előzményei

### 15.1. Leírás

Ez a hozzáadott funkcionalitás olyan képernyőket biztosít az adminisztrátoroknak, amelyekkel átnézhetik a rendszerbeállítások üzembe állításait és bizonyos beállítási előzményeket, valamint elvégezhetnek változtatásokat, ha szükséges.

## 15.2. Beállítás

További beállítás nem szükséges.

## 15.3. Használat

### 15.3.1. Üzembe állítási előzmények

Az üzembe állítás előzményeihez való hozzáféréshez menjen a *Rendszerbeállítások* → *Üzembe állítás* képernyőre, és kattintson az *Előzmények* gombra. Ez a képernyő megjeleníti a legutóbbi üzembe állításokat csökkenő sorrendben, a megjegyzéseikkel és annak a felhasználónak a nevével együtt, aki a változtatásokat üzembe állította.

#### 3.75. ábra - Rendszerbeállítások üzembe állítás előzményei

System configuration

System Configuration Changes Deployment Deployment History

Actions

Go back

Filter for Deployments

Just start typing to filter...

DATE	COMMENT	RESPONSIBLE	DETAILS	RESTORE	EXPORT
16/10/2017 09:03 (Europe/London)	Revert	agent-1 agent-1	View Details		↓
16/10/2017 09:02 (Europe/London)	FQDN change	agent-1 agent-1	View Details	⌵	↓
16/10/2017 08:47 (Europe/London)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	View Details	⌵	↓
16/10/2017 08:46 (Europe/London)	Secure mode	Admin OTRS	View Details	⌵	↓
16/10/2017 08:46 (Europe/London)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	View Details	⌵	↓

Minden egyes üzembe állítás a későbbiekben megvizsgálható a mellette lévő *Részletek megtekintése* hivatkozásra kattintva. A *Részletek* képernyő használható a beállítás összehasonlítására azon korábbi értékével, mielőtt az üzembe állítás megtörtént.

Továbbá a régebbi üzembe állítások (a jelenlegi állapot előtti mindegyik) visszaállítható egy egyszerű kattintással. Egy üzembe állítás visszaállításával az összes beállítás vissza lesz állítva arra az értékre, amellyel a kérdéses üzembe állítás pillanatában rendelkezett.

Végül az üzembe állítások exportálhatók az exportálás gombra kattintással. A felhasználó egy letölthető YML-fájlt kap, amely tartalmazza a megváltoztatott beállításokat. Ez az YML-fájl később visszatölthető a rendszerbeállítások képernyőn lévő *Importálás és exportálás* képernyőn keresztül.

### 15.3.2. Beállítás előzményei

Adott beállítási előzmények az *Előzmények* gombon keresztül érhetők el a beállítás felületi elemében. Ez a gomb megnyitja az összes, a különböző üzembe állításokkal beállított érték képernyőjét. Egy hasznos összehasonlító eszközzel együtt olyan információk lesznek megjelenítve, mint annak a felhasználónak a neve, aki a változtatást elvégezte, valamint a változtatás ideje.

#### 3.76. ábra - Rendszerbeállítások beállítási előzményei

System configuration

System Configuration Changes Deployment Deployment History

Actions

Go back

Filter for Deployments

Just start typing to filter...

DATE	COMMENT	RESPONSIBLE	DETAILS	RESTORE	EXPORT
16/10/2017 09:03 (Europe/London)	Revert	agent-1 agent-1	View Details		↓
16/10/2017 09:02 (Europe/London)	FQDN change	agent-1 agent-1	View Details	⌵	↓
16/10/2017 08:47 (Europe/London)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	View Details	⌵	↓
16/10/2017 08:46 (Europe/London)	Secure mode	Admin OTRS	View Details	⌵	↓
16/10/2017 08:46 (Europe/London)	Configuration Rebuild	Admin OTRS	View Details	⌵	↓

Minden korábbi beállítási érték visszaállítható a jobb felső sarokban lévő *Visszaállítás* gombra kattintva.



---

# A. függelék - További erőforrások

## **otrs.com**

Az OTRS weboldala a forráskóddal, dokumentációval és hírekkel a [www.otrs.com](http://www.otrs.com) címen érhető el. Itt a hivatalos szakmai szolgáltatásokkal és az OTRS adminisztrátorképzési szemináriumokkal kapcsolatos információkat is megtalálja az OTRS csoporttól, az OTRS készítőjétől.

## **Fordítások**

Segíthet az OTRS lefordításában a saját nyelvére a [Transifex](#) oldalon.

